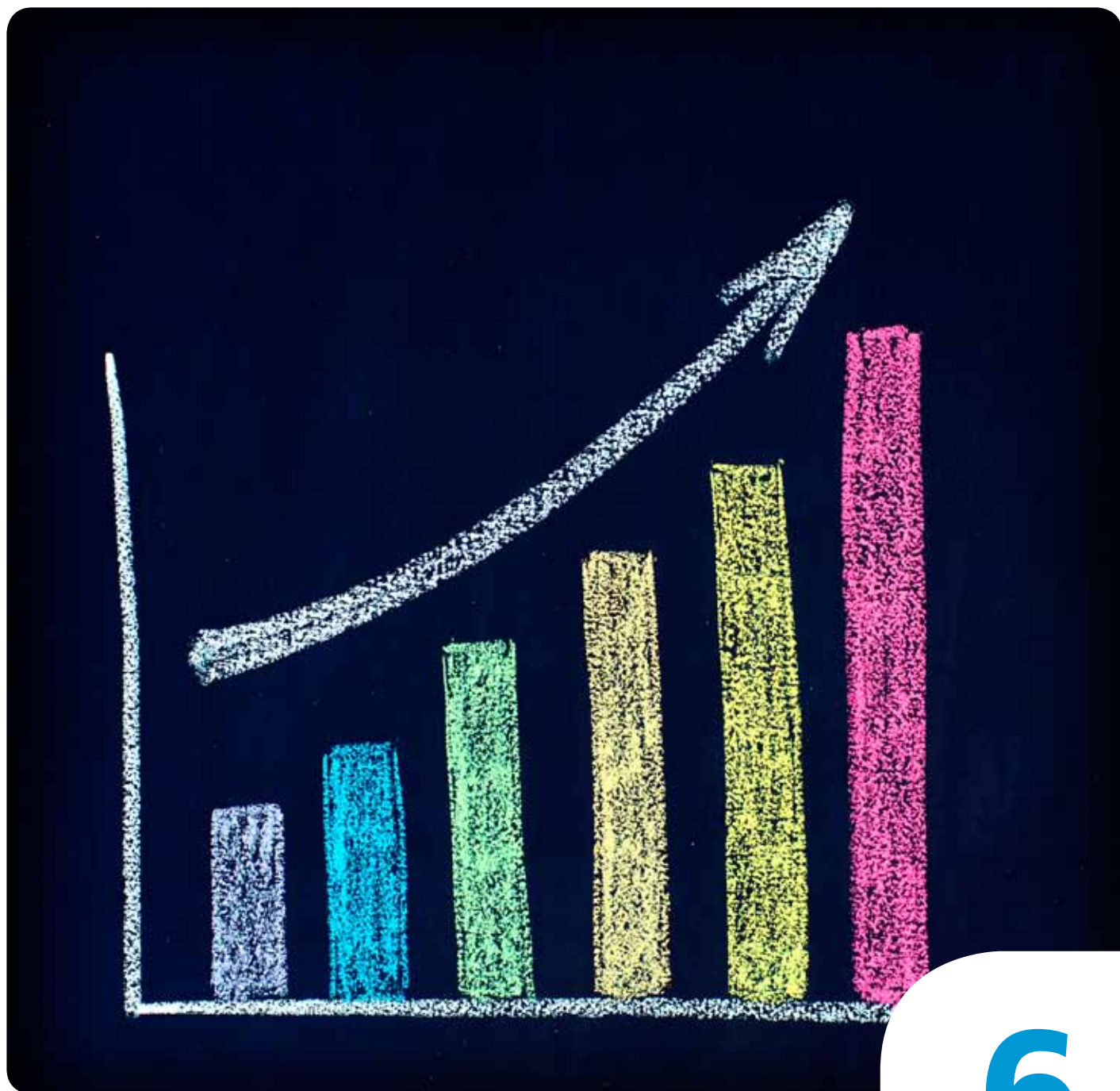




6

Annex

Abast de l'Informe Integrat de VidaCaixa Grup 2011
Diàleg amb els grups d'interès i materialitat
Taula d'indicadors GRI G3.0 i Pacte Mundial de Nacions Unides
Informe de Revisió Independent i Declaració GRI

Abast de l'Informe Integrat de VidaCaixa Grup 2011

VidaCaixa Grup ha publicat el seu primer informe Anual Integrat per a l'exercici 2011, en sintonia amb les millors pràctiques internacionals en matèria d'informes anuals promogudes, principalment, per l'International Integrated Reporting Council (IIRC). Així, amb l'objectiu d'oferir una visió més completa de la companyia, dels seus resultats i de la resposta als grups d'interès, en aquest únic informe es presenten la informació legal, econòmica i financera complementada amb aspectes socials, mediambientals i de govern corporatiu.

En l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2010 de VidaCaixa Grup, el perímetre afectava totes les empreses que la componien, VidaCaixa, AgenCaixa i SegurCaixa Adeslas. Després de la reorganització del Grup el 2011, amb l'adquisició del 50% del capital social de SegurCaixa

Adeslas per part de Mutua Madrileña, queda fora del perímetre d'aquest informe tota l'activitat de SegurCaixa Adeslas, la qual es reporta a través del seu propi Informe Integrat.

Les dades relatives a Medi Ambient i Persones es refereixen a informacions de VidaCaixa, AgenCaixa i la part corresponent als serveis compartits amb SegurCaixa Adeslas.

El present informe integrat de VidaCaixa Grup 2011 s'ha dut a terme d'acord amb l'estàndard Global Reporting Initiative GRI G3.0 i els seus indicadors específics del sector financer i ha estat verificat externament. Així mateix, per a la determinació dels temes materials que es reporten en l'informe s'ha seguit l'estàndard AA1000 d'Accountability.

Diàleg amb els grups d'interès i materialitat

El diàleg amb els grups d'interès –empleats, clients, accionista, societat i medi ambient– està integrat en l'estratègia de VidaCaixa Grup. Per gestionar el diàleg amb els seus grups d'interès, VidaCaixa Grup posa a la seva disposició un conjunt de canals de comunicació.

El diàleg amb els grups d'interès es complementa amb el Comitè de Responsabilitat Corporativa de VidaCaixa Grup i els tres Subcomitès consultius en els quals es troben

representats els empleats, els clients, l'accionista, la societat i el medi ambient. Els subcomitès tenen una funció consultiva. A través d'ells s'organitzen trobades periòdiques amb cadascun dels grups per conèixer les seves expectatives i obtenir la seva opinió sobre l'acompliment responsable de la companyia. El 2011, i a causa de la reorganització del grup, no s'han pogut realitzar aquestes trobades. Es preveu reprendre aquests contactes el 2012.

Accionista

- Representació als Òrgans de Govern.
- Col·laboració i comunicació fluida entre les àrees de responsabilitat corporativa.
- Participació en la reunió d'experts de Responsabilitat Corporativa.

Clients

- Xarxa de prop de 5.196 oficines de "la Caixa".
- 23 delegacions d'AgenCaixa.
- Enquestes telefòniques sobre satisfacció.
- Call Center.
- Cartes al Director.
- Trobades amb clients del segment d'empreses.

Persones

- Enquestes periòdiques de satisfacció.
- Intranet corporativa i comunicats corporatius.
- Convenció anual de directius.
- Formació a la línia intermèdia.
- Reunions i trobades presencials amb la Direcció.
- Plataforma Virtual VCPS per a la formació del personal de VidaCaixa Previsió Social.
- Connecta't.
- Canal Idees (Innova).
- Quadre de comandament integral.
- Aulaforum, la plataforma de formació virtual.

Societat i medi ambient

- Obra Social "la Caixa".
- Retorn.
- Participació en institucions del sector de l'assegurament i la previsió social i de la responsabilitat corporativa.
- Participació en fòrums i conferències i enviament de notes de premsa i comunicats als mitjans.
- Contactes amb els gestors d'inversió.
- Diàleg fluid amb les gestores de fons en el marc dels PRI.

Materialitat

En l'Informe Anual Integrat, a més d'oferir informació referent a l'acompliment econòmic, social i ambiental de la companyia, es dona resposta a aquells temes rellevants que són objecte d'interès per als grups d'interès de la companyia.

Per a la identificació dels temes rellevants, VidaCaixa ha realitzat un procés d'anàlisi i consulta interna i externa als grups d'interès, basat en la metodologia AA1000 d'Accountability, que ha consistit en:

- La revisió d'altres informes de responsabilitat corporativa del sector assegurador a nivell nacional i internacional.
- La consulta als grups d'interès.
- La consulta a Directors, Directors d'Àrea, Caps de Departament i Responsables de VidaCaixa Grup sobre els temes rellevants que s'han d'incloure en aquest informe, a través d'una enquesta on-line.

Principals conclusions de la trobada amb experts en responsabilitat corporativa

- La gestió responsable de VidaCaixa Grup s'ha valorat en general de manera positiva, alhora que s'ha evidenciat una progressió favorable en la millora de l'acompliment.
- La iniciativa d'elaborar un Informe Integrat ha estat vista positivament i s'ha animat a la seva consecució, ja que ajudarà a unir el negoci amb la responsabilitat corporativa.
- Els àmbits en què la percepció de l'acompliment de VidaCaixa Grup es considera millor que la de la competència, segons els experts consultats, han estat:
 - La qualitat dels productes i serveis.
 - L'ètica empresarial (alta direcció, empleats).
 - El desenvolupament professional dels empleats (pla de carrera, formació).
 - Les accions en benefici de la societat (Acció social, creació d'ocupació o col·laboració en programes per fomentar l'educació financera de la població).
 - El foment d'hàbits de vida i de prevenció saludables.
- Els àmbits en què la percepció de l'acompliment de VidaCaixa Grup s'ha valorat de manera semblant a la de la competència, segons els experts consultats, han estat:
 - La informació clara i transparent sobre els productes i serveis oferts i pràctiques de publicitat no enganyosa.
 - La satisfacció dels clients.
 - La intensificació del diàleg amb els grups d'interès.
 - L'accessibilitat als productes d'assegurament.
 - El bon govern i la transparència.
 - Els procediments per a la selecció de proveïdors responsables des del punt de vista social i ambiental.
 - La gestió prudent, sostenible i solvent del negoci.
- Els àmbits en què la percepció de l'acompliment de VidaCaixa Grup s'ha considerat millorable respecte a la de la competència, segons els experts consultats, han estat:
 - Introducció de criteris sostenibles en productes i serveis.
 - Accions per reduir l'impacte en el medi ambient.

Participants en les consultes a grups d'interès

Accionistes

- CaixaBank

Institucions acadèmiques i mitjans de comunicació

- IESE
- MediaResponsable

Organitzacions socials i mediambientals

- Edad & Vida
- Creant

Organitzacions de consumidors i sindicats

- CECU Madrid – Confederación Española de Consumidores y Usuarios
- CECOT
- UGT

Institucions del sector assegurances

- UNESPA

En la taula següent es mostren els temes rellevants sobre els quals s'ha centrat el report sobre la gestió responsable de VidaCaixa Grup el 2011.

MATRIU DE TEMES RELLEVANTS

Maduresa del Tema

Importància
per als grups
d'interès

	En consolidació	Integrat en l'estratègia de VidaCaixa Grup
Molt important	Informació clara i transparent sobre els productes i serveis oferts i pràctiques de publicitat no enganyosa. Introducció de criteris sostenibles en productes i serveis.	La satisfacció dels clients. Gestió prudent, sostenible i solvent del negoci. Bon govern i transparència. Ètica empresarial (alta direcció, empleats).
Important	Les accions en benefici de la societat (Acció social, creació d'ocupació o col·laboració en programes per fomentar l'educació financera de la població). El foment d'hàbits de vida i de prevenció saludables. Procediments per a la selecció de proveïdors responsables des del punt de vista social i ambiental. L'accessibilitat als productes d'assegurament.	La qualitat dels productes i serveis.
Creixent	La funció social de l'activitat d'assegurament. Accions per reduir l'impacte en el medi ambient. Intensificació del diàleg amb els grups d'interès. Millora de la cultura financera en assegurament.	Increment del valor per a l'accionista. El benestar dels empleats (conciliació de la vida professional i familiar, foment de la igualtat i la integració, etc.). El desenvolupament professional dels empleats (pla de carrera, formació). La innovació i el desenvolupament de noves tecnologies.

Temes rellevants relacionats amb clients.
Temes rellevants relacionats amb empleats.
Temes rellevants relacionats amb societat.

Temes rellevants relacionats amb medi ambient.
Temes rellevants relacionats amb accionistes.

6.3

Taula d'indicadors
GRI G3.0 i Pacte Mundial
de Nacions Unides

1	ESTRATÈGIA I ANÀLISI	Informat	Pàgines Informe
1.1	Declaració del màxim responsable de la presa de decisions de l'organització sobre la rellevància de la sostenibilitat per a l'organització i la seva estratègia.	●	1. Carta del President (pàgina 5)
1.2	Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.	●	2.2. VidaCaixa Grup (pel que fa a la descripció d'un sistema de gestió eficient i sostenible, des del punt de vista econòmic, social i ambiental) (pàgina 8). 5. Objectius i reptes (pàgines 83-90).
2	PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ	Informat	Pàgines Informe
2.1	Nom de l'organització.	●	Interior portada i contraportada
2.2	Principals marques, productes i/o serveis.	●	2.3 Estructura accionarial (pàgina 10), Lideratge en el sector assegurador espanyol (pàgines 35-41).
2.3	Estructura operativa de l'organització, incloent-hi les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts (JV).	●	2.2. VidaCaixa Grup (pàgina 8), 2.3. Estructura accionarial (pàgina 10)
2.4	Localització de la seu principal de l'organització.	●	2.2. VidaCaixa Grup (pàgina 8), 2.3. Estructura accionarial (pàgina 10)
2.5	Nombre de països en els quals opera l'organització i nom dels països on desenvolupa activitats significatives o els que siguin rellevants específicament respecte als aspectes de sostenibilitat tractats en la memòria.	●	VidaCaixa Grup desenvolupa la seva activitat en el mercat espanyol (pàgina 6).
2.6	Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	●	2.3 Estructura accionarial (pàgina 10).
2.7	Mercats servits (incloent-hi el desglossament geogràfic, els sectors que abasteix i els tipus de clients/beneficiaris).	●	VidaCaixa Grup desenvolupa la seva activitat en el mercat espanyol, en el qual obté i genera la pràctica totalitat dels ingressos i despeses (pàgina 6).
2.8	Dimensions de l'organització informant, incloent-hi: • Nombre d'empleats • Vendes netes (per a organitzacions sector privat) o ingressos nets (per a organitzacions sector públic) • Capitalització total, desglossada en termes de deute i patrimoni net (organitzacions sector privat) • Quantitat de productes o serveis prestats.	●	2.1 Dades més rellevants (pàgina 7).
2.9	Canvis significatius durant el període cobert per la memòria en la mida, l'estructura i la propietat de l'organització, incloent-hi: • La localització de les activitats o canvis produïts en aquestes; obertures, tancaments i ampliació d'instal·lacions, i • Canvis en l'estructura del capital social i d'altres tipus de capital, manteniment d'aquest i operacions de modificació del capital (per a organitzacions del sector privat).	●	1. Carta del President (pàgina 5), 2.3. Estructura accionarial (pàgina 10).
2.10	Premis i distincions rebuts durant el període informatiu.	●	Pàgina 63.

3 PARÀMETRES DE LA MEMÒRIA		Informat	Pàgines Informe
3.1	Període cobert per la informació continguda en la memòria (per exemple, exercici fiscal, any natural).	●	La informació continguda en aquest informe fa referència a l'any natural 2011 (vegeu portada).
3.2	Data de la memòria anterior més recent (si n'hi hagués).	●	Aquest és el primer Informe Anual Integrat de VidaCaixa Grup que es publica. Els informes anteriors corresponen a VidaCaixa Grup (Informe Anual 2010 i Informe de Responsabilitat Corporativa 2010).
3.3	Cicle de presentació de memòries (anual, biennal, etc.).	●	L'Informe Integrat de VidaCaixa Grup es realitza amb caràcter anual.
3.4	Punt de contacte per a qüestions relatives a la memòria o el seu contingut.	●	Interior contraportada.
3.5	Procés de definició del contingut de la memòria, incloent-hi: • Determinació de la materialitat • Prioritat dels aspectes inclosos en la memòria • Identificació dels grups d'interès que es preveu que utilitzaran la memòria.	●	6.2. Diàleg amb els grups d'interès. El contingut d'aquest informe es basa en les guies d'elaboració de memòries, suplementes específics i protocols tècnics del GRI.
3.6	Cobertura de la memòria (p. ex., països, divisions, filials, instal·lacions arrendades, negocis conjunts, proveïdors).	●	La informació econòmica i financera inclosa en el present informe pren com a base els comptes anuals consolidats de VidaCaixa Grup i societats dependents. Cal destacar que per al cas de la societat participada SegurCaixa Adeslas, VidaCaixa participa dels beneficis de SegurCaixa Adeslas a través de la consolidació del dividend, tenint en compte la situació accionarial de la companyia. Més enllà d'aquesta participació en beneficis, el present informe no detalla l'activitat d'aquesta companyia (pàgina 15). Els comptes anuals i l'informe de gestió de l'exercici 2011 es poden consultar a http://www.vida caixa-segurcaixaadeslas.es/cat/info_corporativa/memoria_anual.html. 6.2. Diàleg amb els grups d'interès i materialitat.
3.7	Indicar l'existència de limitacions de l'abast o cobertura de la memòria.	●	No hi ha limitacions de l'abast o cobertura d'aquest informe.
3.8	La base per incloure informació en el cas de negocis conjunts (<i>joint ventures</i>), filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que puguin afectar significativament la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions.	●	El perímetre d'aquest informe és VidaCaixa Grup i les seves societats VidaCaixa i AgenCaixa. SegurCaixa Adeslas, participada en un 49,9% per VidaCaixa Grup, disposa de polítiques i d'un sistema de gestió i d'un Informe integrat propi.
3.9	Tècniques de mesurament de dades i bases per realitzar els càlculs, incloent-hi les hipòtesis i tècniques subjacents a les estimacions aplicades en la recopilació d'indicadors i la resta d'informació de la memòria.	●	El contingut d'aquest informe es basa en les guies d'elaboració de memòries, suplementes específics i protocols tècnics del GRI.
3.10	Descripció de l'efecte que pugui tenir la reformulació d'informació pertanyent a memòries anteriors, juntament amb les raons que han motivat aquesta reformulació (per exemple, fusions i adquisicions, canvi en els períodes informatius, naturalesa del negoci o mètodes de valoració).	●	No s'ha produït aquesta reformulació de la informació.
3.11	Canvis significatius relatius a períodes anteriors en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats en la memòria.	●	El 2011 s'han produït canvis significatius en l'abast de l'informe, derivats de la reorganització del Grup. S'inclouen en l'apartat 2.3. Estructura accionarial (pàgina 10). No hi ha canvis en els mètodes de càlcul.
3.12	Taula que indica la localització dels Continguts bàsics en la memòria.	●	Índex de l'informe, 6.3. Taula d'indicadors GRI-3 G3.0 i Pacte Mundial de les Nacions Unides.
3.13	Política i pràctica actual en relació amb la sol·licitud de verificació externa de la memòria. Si no s'inclou l'Informe de Verificació en la memòria de sostenibilitat, cal explicar l'abast i la base de qualsevol altra verificació externa existent. També s'ha d'aclarir la relació entre l'organització informant i el proveïdor o proveïdors de la verificació.	●	Informe de revisió independent (pàgines 111-114).

4	GOVERN, COMPROMISOS I PARTICIPACIÓ GRUPS INTERÈS	Informat	Pàgines Informe
4.1	L'estructura de govern de l'organització, incloent-hi els comitès del màxim òrgan de govern responsable de tasques com ara la definició de l'estratègia o la supervisió de l'organització.	●	2.3. Estructura accionarial (pàgina 10) i I+A200.
4.2	Indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa també un càrrec executiu (i, si és així, la seva funció dins de la direcció de l'organització i les raons que la justifiquin).	●	3.1. Òrgans de govern i de gestió (pàgina 17) i Informe Anual de Govern Corporatiu http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cat/info_corporativa/gobierno_corporativo.html .
4.3	En aquelles organitzacions que tinguin estructura directiva unitària, s'indicarà el nombre de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius.	●	3.1. Òrgans de govern i de gestió (pàgina 17) i Informe Anual de Govern Corporatiu http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cat/info_corporativa/gobierno_corporativo.html .
4.4	Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern.	●	3.1. Òrgans de govern i de gestió (pàgina 17) i Informe Anual de Govern Corporatiu http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cat/info_corporativa/gobierno_corporativo.html . 3.2 Ètica empresarial (pàgina 21).
4.5	Vincle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius (incloent-hi els acords d'abandonament del càrrec) i l'acompliment de l'organització (incloent-hi el seu acompliment social i ambiental).	●	3.1. Òrgans de govern i de gestió (pàgina 17) i Informe Anual de Govern Corporatiu http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cat/info_corporativa/gobierno_corporativo.html .
4.6	Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern.	●	3.1. Òrgans de govern i de gestió (pàgina 17) i Informe Anual de Govern Corporatiu http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cat/info_corporativa/gobierno_corporativo.html .
4.7	Procediment de determinació de la capacitat i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern per poder guiar l'estratègia de l'organització en els aspectes socials, ambientals i econòmics.	●	3.1. Òrgans de govern i de gestió (pàgina 17) i Informe Anual de Govern Corporatiu http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cat/info_corporativa/gobierno_corporativo.html .
4.8	Declaracions de missió i valors desenvolupades internament, codis de conducta i principis rellevants per a l'acompliment econòmic, ambiental i social, i l'estat de la seva implementació.	●	2.2 VidaCaixa Grup (pàgina 8).
4.9	Procediments del màxim òrgan de govern per supervisar la identificació i gestió, per part de l'organització, de l'acompliment econòmic, ambiental i social, incloent-hi riscos i oportunitats relacionades, així com l'adherència o compliment dels estàndards acordats a nivell internacional, codis de conducta i principis.	●	3.1. Òrgans de govern i de gestió (pàgina 17) i Informe Anual de Govern Corporatiu http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cat/info_corporativa/gobierno_corporativo.html .
4.10	Procediments per avaluar l'acompliment propi del màxim òrgan de govern, especialment respecte a l'acompliment econòmic, ambiental i social.	●	3.1. Òrgans de govern i de gestió (pàgina 17) i Informe Anual de Govern Corporatiu http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cat/info_corporativa/gobierno_corporativo.html .
4.11	Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.	●	4.4 Gestió prudent i solvent (pàgines 47-50).

	Informat	Pàgines Informe
4.12 Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscrigui o aprovi.	●	Principals pactes i adhesions (pàgina 22-23), 4.4. Gestió prudent i solvent (pàgina 47), 4.5. Gestió sostenible (pàgina 51)
4.13 Principals associacions a les quals pertanyi (com ara associacions sectorials) i/o ens nacionals i internacionals als quals l'organització dona suport i: • Sigui present en els òrgans de govern • Participi en projectes o comitès • Proporcioni un finançament important que excedeixi les obligacions dels socis • Tingui consideracions estratègiques.	●	4.5. Gestió sostenible (pàgines 51-81)
4.14 Relació de grups d'interès que l'organització ha inclòs.	●	6.2. Diàleg amb els grups d'interès (pàgina 93)
4.15 Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb els quals l'organització es compromet.	●	6.2. Diàleg amb els grups d'interès (pàgina 93)
4.16 Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès, incloent-hi la freqüència de la seva participació per tipus i categoria de grups d'interès.	●	6.2. Diàleg amb els grups d'interès (pàgines 93-95)
4.17 Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagin sorgit a través de la participació dels grups d'interès i la forma en què hi ha respost l'organització en l'elaboració de la memòria.	●	6.2. Diàleg amb els grups d'interès (pàgina 93)

INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ I/O DIRECCIÓ

DIMENSIÓ ECONÒMICA	Informat	Pàgines Informe	Comentaris indicador
Acompliment econòmic	●	2.1. Dades més rellevants (pàgina 7), 4.3. VidaCaixa Grup el 2011 (pàgines 34-46).	
Presència en el mercat	●	Elements diferencials del negoci (pàgina 42).	
Impacte econòmic indirecte	●	4.5. Gestió sostenible (pàgina 51).	

DIMENSIÓ AMBIENTAL	Informat	Pàgines Informe	Comentaris indicador
Materials	●	Respecte pel medi ambient (pàgina 56).	
Energia	●	Respecte pel medi ambient (pàgina 57).	
Aigua	●	Respecte pel medi ambient (pàgina 58).	
Biodiversitat	○	N.A.	VidaCaixa Grup no disposa d'instal·lacions en espais protegits o en àrees d'alta biodiversitat.
Emissions, abocaments i residus	●	Respecte pel medi ambient (pàgina 56).	
Productes i serveis	●	4.4. Gestió prudent i solvent (pàgines 47-50).	
Compliment normatiu	●	Respecte pel medi ambient (pàgina 56).	
Transport	●	Respecte pel medi ambient (pàgina 58).	
Aspectes generals	●	Respecte pel medi ambient (pàgines 56-59), Capítol 5. Objectius i reptes (pàgina 90), 6.3. Taula d'Indicadors (pàgina 96).	

DIMENSIÓ SOCIAL - Pràctiques laborals i ètica en el treball	Informat	Pàgines Informe	Comentaris indicador
Ocupació	●	Gestió sostenible de la cadena de valor (pàgina 60), Excel·lent lloc per treballar (pàgines 67-80).	
Relació Empresa/Treballadors	●	Diàleg, participació i comunicació (pàgines 71-72).	
Salut i Seguretat a la feina	●	Salut i seguretat a la feina (pàgina 77).	
Formació i Educació	●	Desenvolupament del talent i de les capacitats organitzacionals (pàgines 78-80).	
Diversitat i Igualtat d'oportunitats	●	Igualtat d'oportunitats i integració laboral (pàgina 75).	

DIMENSIÓ SOCIAL - Drets Humans	Informat	Pàgines Informe	Comentaris indicador
Pràctiques d'inversió i aprovisionaments	●	3.2. Ètica empresarial (pàgina 21).	
No discriminació	●	Igualtat d'oportunitats i integració laboral (pàgina 75).	
Llibertat d'Associació i Convenis Col·lectius	●	Drets col·lectius (pàgina 76).	
Abolició de l'Explotació Infantil	●	Atès el seu àmbit d'actuació, a VidaCaixa Grup no s'han identificat activitats ni operacions de risc.	
Prevenció del treball forçós i obligatori	●	Atès el seu àmbit d'actuació, a VidaCaixa Grup no s'han identificat activitats ni operacions de risc.	
Pràctiques de Seguretat	●	Diàleg, participació i comunicació (pàgines 71-72).	
Drets dels indígenes	○		L'activitat d'assegurament i previsió social desenvolupada per N.A. VidaCaixa Grup se centra exclusivament en el territori espanyol.

DIMENSIÓ SOCIAL - Societat	Informat	Pàgines Informe	
Comunitat	●	4.5. VidaCaixa Grup amb l'entorn (pàgines 51-59).	
Corrupció	●	Pàgina 21-23.	
Política Pública	○	3.2. Ètica empresarial (pàgina 21).	
Comportament de Competència Deslleial	●	El 2011 no hi ha procediments oberts en contra de VidaCaixa Grup per pràctiques anticompetència.	
Compliment normatiu	●	3.2. Ètica empresarial (pàgina 21), comunicació transparent i veraç i protecció de dades i de la intimitat dels clients (pàgina 66).	

DIMENSÍO SOCIAL - Responsabilitat de producte		Informat	Pàgines Informe
Salut i Seguretat del Client		●	Comunicació transparent i veraç i protecció de dades i de la intimitat dels clients (pàgina 66).
Etiquetatge de Productes i Serveis		●	Comunicació transparent i veraç i protecció de dades i de la intimitat dels clients (pàgina 66).
Comunicacions de Màrqueting		●	Comunicació transparent i veraç i protecció de dades i de la intimitat dels clients (pàgina 66).
Privacitat del Client		●	Atenció al client (pàgines 63-65). Comunicació transparent i veraç i protecció de dades i de la intimitat dels clients (pàgina 66).
Compliment normatiu		●	4.5. VidaCaixa Grup amb l'entorn (pàgines 51-59).

INDICADORS GRI G3.0 I ESPECÍFICS DEL SECTOR FINANCER

INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT ECONÒMIC		Tipus	Informat	Pàgines Informe	Si procedeix, indiqui l'àmbit no informat	Raó omissió	Comentaris indicador
EC1	Valor econòmic directe generat i distribuït, incloent-hi ingressos, despeses d'explotació, retribució a empleats, donacions i altres inversions en la comunitat, beneficis no distribuïts i pagaments a proveïdors de capital i a governs.	C	●	4.3. VidaCaixa Grup el 2011 (pàgina 34), l'aportació de VidaCaixa Grup a l'Obra Social "la Caixa" (pàgina 53), Formació i desenvolupament professional (pàgina 78), Avantatges i beneficis socials (pàgina 74).	No s'informa sobre el valor econòmic directe distribuït: pagaments a governs.	N.A.	El desglossament per país no és rellevant perquè l'activitat de VidaCaixa Grup es realitza a Espanya.
EC2	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització a causa del canvi climàtic.	C	●	Gestió de les inversions (pàgines 49-50).			
EC3	Cobertura de les obligacions de l'organització degudes a programes de beneficis socials.	C	●	Mecanismes de compensació, avantatges i beneficis socials (pàgina 73).			
EC4	Ajudes financeres significatives rebudes de governs.	C	●	El 2011 no s'ha rebut cap tipus d'ajuda o subvenció per al desenvolupament de l'activitat.			
EC5	Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local en llocs on es desenvolupen operacions significatives.	A	●	Mecanismes de compensació, avantatges i beneficis socials (pàgina 73).			
EC6	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals en llocs on es desenvolupen operacions significatives.	C	●	Proveïdors (pàgina 81).			
EC7	Procediments per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local en llocs on es desenvolupen operacions significatives.	C	○			N.A.	L'activitat de VidaCaixa Grup se centra en el territori nacional.
EC8	Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i els serveis prestats principalment per al benefici públic mitjançant compromisos comercials, pro bo o en espècie.	C	●	VidaCaixa Grup amb l'entorn (pàgina 51).			
EC9	Comprensió i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests impactes.	A	●	VidaCaixa Grup amb l'entorn (pàgina 51).			

INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT AMBIENTAL		Tipus	Informat	Pàgines Informe	Si procedeix, indiqui l'àmbit no informat	Raó omissió	Comentaris indicador
EN1	Materials utilitzats, per pes o volum.	C	●	Respecte pel medi ambient (pàgines 56-59).			
EN2	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats.	C	●	Respecte pel medi ambient (pàgines 56-59).			
EN3	Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries.	C	●	Respecte pel medi ambient (pàgines 56-59).			
EN4	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.	C	●	Respecte pel medi ambient (pàgines 56-59).			
EN5	Estalvi d'energia a causa de la conservació i de millores en l'eficiència.	A	●	Actuacions desenvolupades per minimitzar l'impacte ambiental (pàgines 56-59).			
EN6	Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia o basats en energies renovables, i les reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives.	A	●	Actuacions desenvolupades per minimitzar l'impacte ambiental (pàgines 56-59).			
EN7	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives.	A	●	Actuacions desenvolupades per minimitzar l'impacte ambiental (pàgines 56-59).			
EN8	Captació total d'aigua per fonts.	C	●	Consum d'aigua (pàgina 58).	No s'informa sobre el volum d'aigua procedent de fonts que no siguin de proveïment local.	N.A.	La totalitat de l'aigua consumida procedeix d'una única font de proveïment local.
EN9	Fonts d'aigua que han estat afectades significativament per la captació d'aigua.	A	○			N.A.	L'aigua que fa servir VidaCaixa Grup és sempre de proveïment municipal, per la qual cosa no s'afecten fonts d'aigua ni hàbitats relacionats.
EN10	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.	A	○			N.A.	Indicador no aplicable a l'activitat de VidaCaixa Grup
EN11	Descripció de terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides. Indiqueu la localització i la mida dels terrenys en propietat, arrendats o que són gestionats, d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a àrees protegides.	C	○			N.A.	VidaCaixa Grup no disposa d'instal·lacions en espais protegits o en àrees d'alta biodiversitat.
EN12	Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat en espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides, derivats de les activitats, productes i serveis en àrees protegides i en àrees d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a les àrees protegides.	C	○			N.A.	VidaCaixa Grup no duu a terme cap activitat nociva en espais protegits o en àrees d'alta biodiversitat.
EN13	Hàbitats protegits o restaurats.	A	○			N.A.	Indicador no aplicable a l'activitat de VidaCaixa Grup.
EN14	Estratègies i accions implantades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat.	A	○			N.A.	Indicador no aplicable a l'activitat de VidaCaixa Grup.

		Tipus	Informat	Pàgines Informe	Si procedeix, indiqui l'àmbit no informat	Raó omissió	Comentaris indicador
EN15	Nombre d'espècies, desglossades en funció del seu perill d'extinció, incloses en la Llista Vermella de la IUCN i en llistes nacionals i els hàbitats de les quals es trobin en àrees afectades per les operacions segons el grau d'amenaça de l'espècie.	A				N.A.	Indicador no aplicable a l'activitat de VidaCaixa Grup.
EN16	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	C		Emissions CO ₂ (pàgina 58).			
EN17	Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	C				N.A.	Indicador no aplicable donat que l'activitat de VidaCaixa Grup no genera altres emissions indirectes.
EN18	Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions aconseguides.	A		Respecte pel medi ambient (pàgines 56-59).		N.M.	En aquest indicador es detallen les iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle, però no es quantifiquen les reduccions aconseguides. Es valorarà la possibilitat d'implementar eines de càlcul per a aquest indicador a mitjà termini.
EN19	Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes.	C				N.A.	Indicador no aplicable a l'activitat de VidaCaixa Grup.
EN20	NO _x , SO _x i altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes.	C				N.A.	Indicador no aplicable a l'activitat de VidaCaixa Grup.
EN21	Abocaments totals d'aigües residuals, segons la seva naturalesa i destinació.	C		Aigua (pàgina 58).			Indicador no aplicable, ja que en l'activitat de la companyia els abocaments d'aigües residuals únicament provenen de les aigües sanitàries.
EN22	Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament.	C		Gestió dels residus (pàgina 59).			
EN23	Nombre total i volum dels vessaments accidentals més significatius.	C				N.A.	Indicador no aplicable a l'activitat de VidaCaixa Grup.
EN24	Pes dels residus transportats, importats, exportats o tractats que es consideren perillosos segons la classificació del Conveni de Basilea, annexos I, II, III i VIII, i percentatge de residus transportats internacionalment.	A				N.A.	Indicador no aplicable a l'activitat de VidaCaixa Grup.
EN25	Identificació, grandària, estat de protecció i valor de biodiversitat de recursos hídrics i hàbitats relacionats, afectats significativament per abocaments d'aigua i aigües d'escorrentia de l'organització informadora.	A				N.A.	Indicador no aplicable a l'activitat de VidaCaixa Grup.
EN26	Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció d'aquest impacte.	C		Actuacions desenvolupades per minimitzar l'impacte ambiental (pàgines 56-59).			
EN27	Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'embalatge, que són recuperats al final de la seva vida útil, per categories de productes.	C				N.A.	VidaCaixa Grup únicament comercialitza productes i serveis d'assegurament i previsió social i, per tant, no són susceptibles de ser recuperats.

		Tipus	Informat	Pàgines Informe	Si procedeix, indiqui l'àmbit no informat	Raó omissió	Comentaris indicador
EN28	Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.	C	●	Durant el 2011, VidaCaixa Grup no ha estat objecte de multa o sancions judicials relacionades amb el compliment de la normativa ambiental.			
EN29	Impactes ambientals significatius del transport de productes i altres béns i materials utilitzats per a les activitats de l'organització, així com del transport de personal.	A	●	Actuacions desenvolupades per minimitzar l'impacte ambiental (pàgines 56-59).	No s'informa sobre els impactes ambientals derivats dels productes i serveis ni sobre els criteris i la metodologia per determinar quins impactes ambientals són significatius.	N.M.	El transport de productes i serveis de VidaCaixa Grup no té impactes significatius.
EN30	Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals.	A	○			N.M.	Informació no material.

INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL	Tipus	Informat	Pàgines Informe	Si procedeix, indiqui l'àmbit no informat	Raó omissió	Comentaris indicador
------------------------------------	-------	----------	-----------------	---	-------------	----------------------

PRÀCTIQUES LABORALS

LA1	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus d'ocupació, per contracte i per regió.	C	●	Aposta per l'ocupació de qualitat i la diversitat (pàgines 67-69).			
LA2	Nombre total d'empleats i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grups d'edat, sexe i regió.	C	●	Aposta per l'ocupació de qualitat i la diversitat (pàgines 67-69).			
LA3	Beneficis socials per als empleats amb jornada completa, que no s'ofereixen als empleats temporals o de mitja jornada, desglossat per activitat principal.	C	●	Avantatges i beneficis socials (pàgina 74).			
LA4	Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu.	C	●	Drets col·lectius (pàgina 76).			
LA5	Període(s) mínim(s) de preavís relatiu(s) a canvis organitzatius, incloent-hi si aquestes notificacions són especificades en els convenis col·lectius.	C	●	Pel que fa a canvis organitzatius, VidaCaixa Grup segueix els tràmits establerts en l'Estatut dels Treballadors. Per als canvis que suposin modificacions substancials de les condicions de treball, la companyia compleix els 30 dies de preavís previstos en la legislació vigent.			
LA6	Percentatge del total de treballadors que està representat en comitès de salut i seguretat conjunts de direcció-empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de salut i seguretat a la feina.	A	●	Salut i seguretat a la feina (pàgina 77).			
LA7	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina per regió.	C	●	Salut i seguretat a la feina (pàgina 77).			
LA8	Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquin als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat en relació amb malalties greus.	C	●	Salut i seguretat a la feina (pàgina 77).			
LA9	Temes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats.	A	●	Salut i seguretat a la feina (pàgina 77).			
LA10	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossat per categoria d'empleat.	C	●	Desenvolupament del talent i de les capacitats organitzacionals (pàgines 78-80).	No es desglossa per categoria d'empleat.	N.A.	Es valorarà la possibilitat de definir a mitjà termini (2014).

		Tipus	Informat	Pàgines Informe	Si procedeix, indiqui l'àmbit no informat	Raó omisió	Comentaris indicador
LA11	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomentin l'ocupabilitat dels treballadors i que els donin suport en la gestió del final de les seves carreres professionals.	A		Pàgines 76-78.	No s'informa sobre la formació contínua a empleats que els doni suport en la gestió del final de les seves carreres professionals ni tampoc sobre l'oferta de plans de prejubilació a empleats que estan a punt de retirar-se.	N.A.	Es valorarà la possibilitat de definir a mitjà termini (2014).
LA12	Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de l'acompliment i de desenvolupament professional.	A		Desenvolupament del talent i de les capacitats organitzacionals (pàgines 78-80).			
LA13	Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossat per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.	C		Aposta per l'ocupació de qualitat i la diversitat (pàgines 67-69).			
LA14	Relació entre el salari base dels homes respecte al de les dones, desglossat per categoria professional.	C		Avantatges i beneficis socials (pàgina 74).			No es reporta aquest indicador per gènere i categoria professional.

DRETS HUMANS

HR1	Percentatge i nombre total d'acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans.	C		Gestió de les inversions (pàgines 49-50). Totes les inversions de VidaCaixa Grup estan subjectes als principis PRI i, per tant, requereixen el compliment de clàusules vinculades a drets humans.			
HR2	Percentatge dels principals distribuïdors i contractistes que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i mesures adoptades com a conseqüència.	C					Els sistemes d'informació actuals de la companyia no permeten obtenir aquesta informació. Es valorarà la possibilitat d'implantar eines de càlcul per a aquest indicador a mitjà termini (2014).
HR3	Total d'hores de formació dels empleats sobre polítiques i procediments relacionats amb aquells aspectes dels drets humans rellevants per a les seves activitats, incloent-hi el percentatge d'empleats formats.	A		En los valores y en el Código Ético de VidaCaixa Grupo se contempla la honestidad, el respeto y los derechos humanos de las personas y sus grupos de interés.		N.A.	Només se n'informa qualitativament.
HR4	Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades.	C		Durant el 2011 no s'ha produït a VidaCaixa Grup cap incidència per discriminació.			
HR5	Activitats de la companyia en les quals el dret a la llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius pugui córrer riscos importants, i mesures adoptades per donar suport a aquests drets.	C		Durant el 2011, VidaCaixa Grup no ha identificat situacions de risc en aquest sentit.			
HR6	Activitats identificades que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil, i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.	C		Atès el seu àmbit d'actuació, a VidaCaixa Grup no s'han identificat activitats ni operacions de risc.			

		Tipus	Informat	Pàgines Informe	Si procedeix, indiqui l'àmbit no informat	Raó omissió	Comentaris indicador
HR7	Operacions identificades com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o no consentit, i les mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.	C	●	Atès el seu àmbit d'actuació, a VidaCaixa Grup no s'han identificat activitats ni operacions de risc.			
HR8	Percentatge del personal de seguretat que ha estat format en les polítiques o procediments de l'organització en aspectes de drets humans rellevants per a les activitats.	A	●	Tots els vigilants de seguretat que treballen a VidaCaixa Grup són contractats a través d'una empresa que ha certificat que aquestes persones han rebut la formació corresponent.			
HR9	Nombre total d'incidents relacionats amb violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades.	A	○			N.A.	L'activitat d'assegurament i previsió social desenvolupada per VidaCaixa Grup se centra exclusivament en el territori espanyol.

SOCIETAT

SO1	Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per avaluar i gestionar els impactes de les operacions en les comunitats, incloent-hi entrada, operació i sortida de l'empresa.	C	●	Informe Anual de Govern Corporatiu http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cat/info_corporativa/gobierno_corporativo.html , Gestió del risc (pàgina 47).			
SO2	Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades respecte a riscos relacionats amb la corrupció.	C	●	Informe Anual de Govern Corporatiu http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cat/info_corporativa/gobierno_corporativo.html , Gestió del risc (pàgina 47). Totes les unitats de negoci estan subjectes a l'aplicació i acompliment del codi ètic de la companyia.			
SO3	Percentatge d'empleats formats en les polítiques i procediments anticorrupció de l'organització.	C	●	3.2. Ètica empresarial (pàgina 21). Tots els treballadors de VidaCaixa Grup reben formació en matèria anticorrupció a través del Codi Ètic de la companyia.			
SO4	Mesures preses en resposta a incidents de corrupció.	C	●	Informe Anual de Govern Corporatiu http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cat/info_corporativa/gobierno_corporativo.html (pàgines 12-13).			
SO5	Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament d'aquestes i d'activitats de lobbying.	C	●	VidaCaixa Grup no té una política general definida amb relació a la participació en el desenvolupament de polítiques públiques o activitats de lobbying.			
SO6	Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països.	A	●	Durant el 2011 no s'han produït per part de VidaCaixa Grup aquestes aportacions.			

		Tipus	Informat	Pàgines Informe	Si procedeix, indiqui l'àmbit no informat	Raó omissió	Comentaris indicador
SO7	Nombre total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats.	A		Durant el 2011 no s'ha produït a VidaCaixa Grup cap tipus d'acció per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques o contra la lliure competència.			
SO8	Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions.	C		Durant el 2011 no s'han produït a VidaCaixa Grup sancions, multes ni incompliments significatius.			

RESPONSABILITAT DEL PRODUCTE

PR1	Fases del cicle de vida dels productes i serveis en les quals s'avaluen, per ser millorats si escau, els seus impactes en la salut i seguretat dels clients, i percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a aquests procediments d'avaluació.	C		Pàginas 27-31, 33-40, 41-42.	Els impactes sobre la seguretat i salut dels productes i serveis no s'avaluen per part de VidaCaixa Grup.	N.A.	Indicador no aplicable, ja que dins de l'activitat de VidaCaixa Grup no es realitzen aquest tipus d'accions / serveis.
PR2	Nombre total d'incidents derivats de l'incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	A		Durant el 2011, VidaCaixa Grup no ha incorregut en cap incident per aquest motiu, i no s'han derivat sancions, ni preavisos per incompliment de legislació o codis voluntaris en matèria de seguretat i salut de productes i serveis.			
PR3	Tipus d'informació sobre els productes i serveis que són requerits pels procediments en vigor i la normativa, i percentatge de productes i serveis subjectes a aquests requeriments informatius.	C		Comunicació transparent i veraç (pàgina 66).	Només se n'informa qualitativament. No es reporta el percentatge de productes i serveis que compleixen requisits d'informació i etiquetatge.	N.A.	Els sistemes d'informació actuals de la companyia no permeten obtenir aquesta informació. Es valorarà la posibilitat d'implantar eines de càlcul per a aquest indicador a mitjà termini (2014).
PR4	Nombre total d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	A		Durant el 2011, VidaCaixa Grup no ha rebut sancions o resolucions contràries ni preavisos per incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris en matèria de publicitat per informació de productes.			
PR5	Pràctiques respecte a la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client.	A		Clients (pàgines 60-66).			
PR6	Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris esmentats en comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, altres activitats promocionals i els patrocinis.	C		Comunicació transparent i veraç (pàgina 66).			
PR7	Nombre total d'incidents fruit de l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, la promoció i el patrocini, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	A		Durant el 2011, VidaCaixa Grup no ha rebut cap sanció per incompliment en matèria de publicitat o informació sobre productes.			

		Tipus	Informat	Pàgines Informe	Si procedeix, indiqui l'àmbit no informat	Raó omissió	Comentaris indicador
PR8	Nombre total de reclamacions degudament fonamentades en relació amb el respecte a la privacitat i la fuga de dades personals de clients.	A		Durant el 2011, VidaCaixa Grup no ha rebut cap reclamació en relació amb el respecte a la privacitat o la fuga de dades personals dels clients (pàgina 64).			
PR9	Cost d'aquelles multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització.	C		Durant el 2011, VidaCaixa Grup no ha rebut sancions degudes a l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització.			

IMPACTE DEL PRODUCTE I SERVEIS	Tipus	Informat	Pàgines Informe	Si procedeix, indiqui l'àmbit no informat	Raó omissió	Comentaris indicador
--------------------------------	-------	----------	-----------------	---	-------------	----------------------

Revelacions específiques sobre la gestió en el sector de serveis financers

FS1	Polítiques amb components socials i ambientals aplicats a les línies de negoci.	C		4.5 Gestió sostenible (pàgines 51-81).			
FS2	Procediments per avaluar i protegir les línies de negoci pel que fa a riscos ambientals i socials.	C		4.5 Gestió sostenible (pàgines 51-81).			
FS3	Processos per monitoritzar la implementació i el compliment dels requeriments ambientals i socials inclosos en acords i transaccions amb clients.	C		4.5 Gestió sostenible (pàgines 51-81).			
FS4	Processos per millorar la competència de la plantilla a l'hora d'implementar les polítiques i procediments socials i ambientals aplicables a les línies de negoci.	C		4.5 Gestió sostenible (pàgines 51-81).			
FS5	Interaccions amb clients, inversors i socis pel que fa als riscos i oportunitats en temes socials i de medi ambient.	C		4.4 Gestió prudent i solvent (pàgines 47-50).			

Indicadors de gestió del portafoli de producte

FS6	Desglossament de la cartera per a cada línia de negoci, per regió específica, mida (gran, PIME, microempresa) i sector.	C		VidaCaixa Grupo desarrolla la seva activitat en el mercat espanyol i la pràctica totalitat dels ingressos i gastos són generats en aquest mercat. Els seus mercats servits abarquen prop de 5,9 milions de clients.			
FS7	Valor monetari dels productes i serveis dissenyats per oferir un benefici social específic per cada línia de negoci desglossat per objectius.	C		Gestió de les inversions (pàgines 49-50).			
FS8	Valor monetari dels productes i serveis dissenyats per oferir un benefici mediambiental específic per cada línia de negoci desglossat per objectius.	C		Gestió de les inversions (pàgines 49-50).			

Indicadors de gestió de processos d'auditoria

FS9	Cobertura i freqüència de les auditories per avaluar la implementació de les polítiques ambientals i socials i els d'avaluació de riscos.	C		Gestió del risc (pàgines 47-48); Gestió de les inversions (pàgines 48-50).	S'informa sobre procediments d'avaluació de riscos.		
-----	---	---	---	---	---	--	--

		Típus	Informat	Pàgines Informe	Si procedeix, indiqui l'àmbit no informat	Raó omissió	Comentaris indicador
Indicadors de gestió de l'exercici de la propietat							
FS10	Percentatge i nombre de companyies en la cartera amb les quals s'ha interactuat en afers socials o mediambientals.	C	●	Gestió de les inversions (pàgines 49-50).	El 100% de les inversions es gestionen mitjançant criteris ESG.		
FS11	Percentatge d'actius subjectes a anàlisi positiva o negativa social o ambiental.	C	●	Gestió de les inversions (pàgines 49-50).			
FS12	Polítiques de vot aplicades relatives a afers socials o ambientals per a entitats sobre les quals l'organització té dret de vot o assessor en el vot.	C	●	Informe Anual de Govern Corporatiu http://www.vidacaixa-seguraadeslas.es/cat/info_corporativa/gobierno_corporativo.html (pàgines 16-17).			
FS13	Accessibilitat en zones de baixa densitat de població o llocs desfavorits.	C	●	Multicanalitat al servei al client (pàgines 45-46; 62).			
FS14	Iniciatives per millorar l'accés dels col·lectius desfavorits als serveis financers.	C	●	Multicanalitat al servei al client (pàgines 45-46; 62).			
FS15	Polítiques per al disseny i la venda de productes i serveis financers, de manera raonable i justa.	C	●	Comunicació transparent i veraç i protecció de dades i de la intimitat dels clients (pàgina 56).			
FS16	Iniciatives per fomentar els coneixements financers per tipus de beneficiari.	C	●	Contribució a la generació d'una cultura a favor de l'estalvi i la previsió (pàgines 50-52).			

PACTE MUNDIAL DE LES NACIONS UNIDES (GLOBAL COMPACT)

DRETS HUMANS	Pàgines Informe	Indicadors GRI
Les empreses han de fomentar i respectar la protecció dels drets humans internacionals, dins del seu àmbit d'influència.	pàg. 21	HR1, HR2, HR3, HR4, HR8
Les empreses s'han d'assegurar que no són còmplices d'abusos de drets humans.	pàg. 21	HR1, HR2, HR3, HR4, HR8
TREBALL	Pàgines Informe	Indicadors GRI
Les empreses han de defensar la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.	pàg. 67-80	HR5, HR6, HR7, HR9, LA (1 a 14)
Les empreses han d'eliminar qualsevol forma de treball forçat i obligatori.	pàg. 67-80	HR5, HR6, HR7, HR9, LA (1 a 14)
Les empreses han d'abolir efectivament el treball infantil.	pàg. 67-80	HR5, HR6, HR7, HR9, LA (1 a 14)
Les empreses han d'eliminar la discriminació respecte al treball i l'ocupació.	pàg. 67-80	HR5, HR6, HR7, HR9, LA (1 a 14)
MEDI AMBIENT	Pàgines Informe	Indicadors GRI
Les empreses han de fomentar un enfocament de precaució davant els reptes mediambientals.	pàg. 56-59	EN (1 a 30)
Les empreses han d'emprendre iniciatives que promoguin una major responsabilitat mediambiental.	pàg. 56-59	EN (1 a 30)
Les empreses han d'impulsar el desenvolupament i la difusió de tecnologies respectuoses amb el medi ambient.	pàg. 56-59	EN (1 a 30)
ANTICORRUPCIÓ	Pàgines Informe	Indicadors GRI
Les empreses han de lluitar contra qualsevol forma de corrupció, incloent-hi el xantatge i el suborn.	pàg. 19	SO (2 a 8)

Informe de Revisió Independent i Declaració GRI



INFORME DE REVISIÓ INDEPENDENT DE L'INFORME ANUAL INTEGRAT 2011

A la Direcció de VidaCaixa Grupo, S.A.:

Abast del treball

Hem realitzat la revisió dels següents aspectes de la informació de Responsabilitat Corporativa continguda en l'Informe Anual Integrat 2011 (en endavant, IAI 2011) de VidaCaixa Grupo, S.A. i el seu Grup de Societats (en endavant, VidaCaixa) per a l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2011:

- L'adaptació dels continguts de l'IAI 2011 a les indicacions de la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat del Global Reporting Initiative (GRI) versió 3.0 (G3), així com la validació dels indicadors d'acompliment centrals proposats en aquesta Guia i dels corresponents al suplement sobre el Sector de Serveis Financers (descrits en les pàgines 101-109 de l'IAI 2011).
- L'adequació dels continguts de l'IAI 2011 als principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta de la Norma AA1000 Accountability Principles Standard 2008 emesa per AccountAbility, Institute of Social and Ethical Accountability (en endavant, AA1000APS (2008)).

La preparació de l'IAI 2011, així com el seu contingut, és responsabilitat de la Direcció de VidaCaixa, la qual també és responsable de definir, adaptar i mantenir els sistemes de gestió i control intern dels quals s'obté la informació i els sistemes per a l'aplicació dels principis de l'AA1000APS (2008). La nostra responsabilitat és emetre un informe independent basat en els procediments aplicats a la nostra revisió.

Criteris i procediments aplicats per realitzar la verificació

Hem dut a terme el nostre treball de revisió d'acord amb la Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (Limited Assurance Engagements) emesa per l'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) i amb la Guia d'Actuació sobre treballs de revisió d'Informes de Responsabilitat Corporativa emesa per l'Institut de Censors Jurats de Comptes d'Espanya. Així mateix, hem realitzat el nostre treball d'acord amb la Norma AA1000 Assurance Standard 2008 d'AccountAbility, sota un encàrrec d'assegurament moderat Tipus 2, per a proporcionar un assegurament limitat sobre els indicadors d'acompliment centrals i els continguts en el suplement sobre el Sector de Serveis Financers de la Guia G3 del GRI corresponents a l'any 2011, i l'aplicació dels principis de l'AA1000APS (2008).

El nostre treball de revisió ha consistit en la formulació de preguntes a la Direcció, així com a les diverses unitats de VidaCaixa que han participat en l'elaboració de l'IAI 2011, i en l'aplicació d'alguns procediments analítics i proves de revisió per mostreig, que, amb caràcter general, es descriuen a continuació:

- Reunions amb el personal de VidaCaixa per conèixer els enfocaments de gestió aplicats i obtenir la informació necessària per la revisió externa.
- Reunions amb el personal de VidaCaixa per conèixer els procediments, sistemes i enfocaments de gestió aplicats en relació amb la consideració i compliment dels principis de l'AA1000APS (2008).
- Anàlisi dels processos per recopilar i validar les dades de Responsabilitat Corporativa presentades a l'IAI 2011.
- Revisió de l'efectivitat dels processos utilitzats per complir amb els principis de l'AA1000APS (2008).

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Avenida Diagonal, 640, 08017 Barcelona, España
T: +34 932 532 700 F: +34 934 059 032, www.pwc.com/es

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª. Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290



- Anàlisi de l'adaptació dels continguts de l'IAI 2011 a les indicacions de la Guia G3 del GRI i als principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta de la norma AA1000APS (2008), així com la comprovació que els indicadors centrals i els indicadors específics del suplement sobre el Sector de Serveis Financers, inclosos a l'IAI 2011, es corresponen amb els recomanats per aquest estàndard, i que s'indiquen tant els no aplicables com els no disponibles.
- Revisió de la informació relativa als enfocaments de gestió aplicats a cada grup d'indicadors.
- Comprovació, mitjançant proves de revisió en base a la selecció d'una mostra, de la informació quantitativa i qualitativa dels indicadors centrals i els indicadors específics del suplement sobre el Sector de Serveis Financers corresponents a l'exercici 2011 inclosos a l'IAI 2011, i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fons d'informació de VidaCaixa.

L'abast d'una revisió és substancialment inferior al d'un treball de seguretat raonable. Per tant, la seguretat proporcionada és també menor. El present informe en cap cas es pot entendre com un informe d'auditoria.

Independència

Hem realitzat el nostre treball d'acord amb les normes d'independència requerides pel *Codi Ètic* de la International Federation of Accountants (IFAC). El treball ha estat realitzat per un equip d'especialistes en sostenibilitat amb àmplia experiència en la revisió d'aquest tipus d'informes.

Conclusió

Com a resultat de la nostra revisió no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que la informació de Responsabilitat Corporativa de l'IAI 2011 de VidaCaixa conté errors significatius o no ha estat preparada, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb la guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de GRI versió 3.0 (G3).

Així mateix, no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que la informació de Responsabilitat Corporativa de l'IAI 2011 de VidaCaixa no ha estat preparada, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb els principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta establerts a la norma AA1000APS (2008). En concret:

- En relació al principi bàsic d'**inclusivitat** de l'AA1000APS (2008), no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que la Direcció de VidaCaixa no ha establert un procés d'implicació i participació dels grups d'interès per mitjà del qual la Direcció identifica quins són els seus grups d'interès i comprèn de manera equilibrada i exhaustiva quines són les seves expectatives, així com la manera d'implicar-se amb ells.
- En relació al principi de **rellevància** de l'AA1000APS (2008), no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que la Direcció de VidaCaixa no disposa d'una comprensió equilibrada dels assumptes de sostenibilitat rellevants per a l'organització i els seus grups d'interès.
- En relació al principi de **capacitat de resposta** de l'AA1000APS (2008), no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que la Direcció de VidaCaixa no disposa d'un procés per desenvolupar les respostes apropiades als assumptes rellevants i a les expectatives dels grups d'interès.

Recomanacions

Addicionalment, durant el procés de verificació realitzat, han sorgit algunes observacions i recomanacions relatives a millores en l'aplicació dels principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta, que seran presentades a la Direcció de VidaCaixa en un document intern. A continuació, es presenta un resum de les



recomanacions més significatives, les quals no modifiquen les conclusions expressades en el present informe.

Inclusivitat

El diàleg amb els grups d'interès forma part de l'estratègia de VidaCaixa, i es realitza mitjançant els diferents canals de comunicació dels quals disposa. Existeixen tres subcomitès consultius en els quals estan representats els empleats, els clients, la societat i el medi ambient. En 2011, i a causa de la reorganització del grup, aquests subcomitès no han estat operatius. Es recomana reprendre aquestes reunions i ampliar l'anàlisi de prioritats de manera que incorpori, amb el mateix nivell de profunditat, tots els grups d'interès rellevants.

Rellevància

VidaCaixa avalua la materialitat i rellevància dels assumptes de Responsabilitat Corporativa en base a consultes als principals grups d'interès, tant interns com externs. Es recomana consolidar un procediment que garanteixi una adequada cobertura de tots els aspectes relacionats amb la Responsabilitat Corporativa del grup i que permeti establir una metodologia d'avaluació.

Capacitat de resposta

El diàleg amb els grups d'interès es complementa amb el Comitè de Responsabilitat Corporativa, el qual vetlla perquè les expectatives dels mateixos siguin gestionades de forma eficient. Es recomana involucrar de forma més activa aquest Comitè en la presa de decisions en matèria de Responsabilitat Corporativa del Grup, així com desenvolupar un Pla Director de Responsabilitat Corporativa que prioritzi les respostes a les expectatives dels diferents grups d'interès.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Mª Luz Castilla
Director
29 de juny de 2012



Declaració de Control del Nivell d'Aplicació de GRI

Amb aquesta carta, GRI declara que VidaCaixa Grupo ha presentat la seva memòria "2011 Informe Anual Integrat" als Serveis de GRI, els quals han conclòs que la memòria compleix els requisits del Nivell d'Aplicació A+.

Els Nivells d'Aplicació de GRI expressen la mesura en què s'ha utilitzat el contingut de la Guia G3 en l'elaboració de la memòria de sostenibilitat presentada. El Control confirma que la memòria ha presentat el conjunt i el nombre de continguts que s'exigeixen per a l'esmentat Nivell d'Aplicació i que en l'Índex de Continguts de GRI figura una representació vàlida dels continguts exigits, de conformitat amb allò que descriu la Guia G3 de GRI.

Els Nivells d'Aplicació no manifesten cap opinió sobre l'acompliment de sostenibilitat de l'organització que ha dut a terme la memòria ni sobre la qualitat de la seva informació.

Amsterdam, 29 juny 2012

Nelmara Arbex
Sotsdirectora Executiva
Global Reporting Initiative



S'ha afegit el signe "+" al Nivell d'Aplicació perquè VidaCaixa Grupo ha sol·licitat la verificació externa de (part de) la seva memòria. GRI accepta el bon judici de l'organització que ha elaborat la memòria en l'elecció de l'entitat verificadora i en la decisió sobre l'abast de la verificació.

Global Reporting Initiative (GRI) és una organització que treballa en xarxa, i que ha promogut el desenvolupament del marc per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat més utilitzat al món i continua millorant-la i promovent la seva aplicació a escala mundial. La Guia de GRI va establir els principis i indicadors que poden fer servir les organitzacions per mesurar i donar raó del seu acompliment econòmic, mediambiental i social. www.globalreporting.org

Descàrrec de responsabilitat: En els casos en què la memòria de sostenibilitat en qüestió contingui enllaços externs, incloent-hi els que remetien a material audiovisual, aquest certificat només és aplicable al material presentat a GRI en el moment del Control, en data 27 juny 2012. GRI exclou explícitament l'aplicació del present certificat a qualsevol canvi introduït posteriorment en aquest material.

Per a més informació

General

VidaCaixa Grup
Juan Gris, 20-26. 08014, Barcelona
Telèfon: 93 227 87 00 / Fax: 93 298 90 05
Adreça a Internet: www.vidacaixa.com

Responsabilidad Corporativa

Marc Puig Ramos
Director de Desenvolupament Corporatiu i Qualitat
Juan Gris, 20-26. 08014, Barcelona
Telèfon: 93 227 88 50 / Fax: 93 298 90 08

Si ens vol fer arribar cap comentari o realitzar qualsevol consulta sobre aquest informe, posem a la seva disposició l'adreça següent: informeanual@vidacaixa.com

Altres publicacions:

Informe Anual VidaCaixa Grup 2010
Informe de Responsabilitat Corporativa VidaCaixa Grup 2010

VidaCaixa Grup, S.A.U

Domicili Social: Juan Gris, 20-26 – 08014 Barcelona, Espanya
Número d'identificació fiscal: A 60196946
Telèfon: (34) 93 227 87 00
Fax: (34) 93 298 90 05
Adreça a Internet: www.vidacaixa.com

