6

Anexo

Alcance del Informe Integrado de VidaCaixa Grupo 2011
Diálogo con los grupos de interés y materialidad
Tabla de indicadores GRI G3.0 y Pacto Mundial de Naciones Unidas
Informe de Revisión Independiente y Declaración GRI

6.1 Alcance del Informe Integrado de VidaCaixa Grupo 2011

VidaCaixa Grupo ha publicado su primer Informe Anual Integrado para el ejercicio 2011, en sintonía con las mejores prácticas internacionales en materia de informes anuales promovidas, principalmente, por el International Integrated Reporting Council (IIRC). Así, con el objetivo de ofrecer una visión más completa de la compañía, de sus resultados y de la respuesta a los grupos de interés, en este único informe se presentan la información legal, económica y financiera complementada con aspectos sociales, medioambientales y de gobierno corporativo.

En el Informe de de Responsabilidad Corporativa 2010 de VidaCaixa Grupo, el perímetro alcanzaba todas las empresas que la componían, VidaCaixa, AgenCaixa y SegurCaixa Adeslas. Tras la reorganización del Grupo en 2011, con la adquisición del 50% del capital social de SegurCaixa Adeslas por parte de Mutua Madrileña, queda fuera del perímetro del presente informe toda la actividad de SegurCaixa Adeslas, cuya actividad se reporta a través de su propio Informe Integrado.

Los datos relativos a Medio Ambiente y Personas se refieren a informaciones de VidaCaixa, AgenCaixa y la parte correspondiente a los servicios compartidos con SegurCaixa Adeslas.

El presente informe integrado de VidaCaixa Grupo 2011, se ha realizado de acuerdo con el estándar Global Reporting Initiative GRI G3.0 y sus indicadores específicos del sector financiero y ha sido verificado externamente. Asimismo para la determinación de los temas materiales que se reportan en el informe se ha seguido el estándar AA1000 de Accountability.

6.2 Diálogo con los grupos de interés y materialidad

El diálogo con los grupos de interés -empleados, clientes, accionista, sociedad, medio ambiente- está integrado en la estrategia de VidaCaixa Grupo. Para gestionar el diálogo con sus grupos de interés, VidaCaixa Grupo pone a su disposición un conjunto de canales de comunicación.

El diálogo con los grupos de interés se complementa con el Comité de Responsabilidad Corporativa de VidaCaixa Grupo y los tres Subcomités consultivos en los que se hallan representados los empleados, clientes, accionista, sociedad, medio ambiente. Los subcomités tienen una función consultiva. A través de ellos se organizan encuentros periódicos con cada uno de los grupos para conocer sus expectativas y obtener su opinión sobre el desempeño responsable de la compañía. En 2011, y a causa de la reorganización del grupo, no se han podido realizar dichos encuentros. En 2012 estos contactos se prevé retomarlos.

Accionista
- Representación en los Órganos de Gobierno.
- Colaboración y comunicación fluida entre las áreas de responsabilidad corporativa.
- Participación en la reunión de expertos de Responsabilidad Corporativa.

Clientes
- Red de cerca de 5.196 oficinas de "la Caixa".
- 23 delegaciones de AgenCaixa.
- Encuestas telefónicas sobre satisfacción.
- Call Center.
- Cartas al Director.
- Encuentros con clientes del segmento de empresas.

Personas
- Encuestas periódicas de satisfacción.
- Intranet corporativa y comunicados corporativos.
- Convención anual de directivos.
- Formación a la línea media
- Reuniones y encuentros presenciales con la Dirección.
- Plataforma Virtual VCPS para la formación del personal de VidaCaixa Previsión Social.
- Conéctate.
- Canal Ideas (Innova).
- Cuadro de mando integral.
- Aulaforum, la plataforma de formación virtual

Sociedad y medio ambiente
- Obra Social "la Caixa".
- Retorn.
- Participación en instituciones del sector del aseguramiento y la previsión social y de la responsabilidad corporativa.
- Participación en foros y conferencias y envío de notas de prensa y comunicados a los medios.
- Contactos con los gestores de inversión.
- Diálogo fluido con las gestoras de fondos en el marco de los PRI.

Materialidad

En el Informe Anual Integrado, además de ofrecer información referente al desempeño económico, social y ambiental de la compañía, se da respuesta a aquellos temas relevantes que son objeto de interés por los grupos de interés de la compañía.

Para la identificación de los temas relevantes VidaCaixa ha realizado un proceso de análisis y consulta interna y externa a los grupos de interés, basado en la metodología AA1000 de Accountability, que ha consistido en:

- La revisión de otros informes de responsabilidad corporativa del sector asegurador a nivel nacional e internacional.
- La consulta a los grupos de interés.
- La consulta a Directores, Directores de Área, Jefes de Departamento y Responsables de VidaCaixa Grupo acerca de los temas relevantes a incluir en el presente informe, a través de una encuesta online.

Principales conclusiones del encuentro con expertos en responsabilidad corporativa

- La gestión responsable de VidaCaixa Grupo se ha valorado en general de forma positiva, evidenciándose una progresión favorable en la mejora del desempeño.

- La iniciativa de elaborar un Informe Integrado ha sido vista positivamente y se ha animado a su consecución, ya que ayudará a unir el negocio con la responsabilidad corporativa.

- Los ámbitos en los que la percepción del desempeño de VidaCaixa Grupo se considera mejor que la de la competencia, según los expertos consultados, han sido:
  - La calidad de los productos y servicios.
  - La ética empresarial (alta dirección, empleados).
  - El desarrollo profesional de los empleados (plan de carrera, formación).
  - Las acciones en beneficio de la sociedad (Acción social, creación de empleo o colaboración en programas para fomentar la educación financiera de la población).
  - El fomento de hábitos de vida y de prevención saludables.

- Los ámbitos en los que la percepción del desempeño de VidaCaixa Grupo se ha valorado de manera similar a la de la competencia, según los expertos consultados, han sido:
  - La información clara y transparente sobre los productos y servicios ofrecidos y prácticas de publicidad no engañosa.
  - La satisfacción de los clientes.
  - La intensificación del diálogo con los grupos de interés.
  - La accesibilidad a los productos de aseguramiento.
  - El buen gobierno y la transparencia.
  - Los procedimientos para la selección de proveedores responsables social y ambientalmente.
  - La gestión prudente, sostenible y solvente del negocio.

- Los ámbitos en los que la percepción del desempeño de VidaCaixa Grupo se ha considerado mejorable respecto a la de la competencia, según los expertos consultados, han sido:
  - Introducción de criterios sostenibles en productos y servicios.
  - Acciones para reducir el impacto en el medio ambiente.

Participantes en las consultas a grupos de interés

Accionistas
- CaixaBank

Instituciones académicas y medios de comunicación
- IESE
- MediaResponsable

Organizaciones sociales y medioambientales
- Edad & Vida
- Creant

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

Instituciones del sector seguros
- UNESPA

En la siguiente tabla se muestran los temas relevantes sobre los que se ha centrado el reporte sobre la gestión responsable de VidaCaixa Grupo en el período de 2011.

MATRIZ DE TEMAS RELEVANTES

Importancia para los grupos de interés	Madurez del tema: En consolidación	Madurez del tema: Integrado en la estrategia de VidaCaixa Grupo
Muy importante	Información clara y transparente sobre los productos y servicios ofrecidos y prácticas de publicidad no engañosa. Introducción de criterios sostenibles en productos y servicios.	La satisfacción de los clientes. Gestión prudente, sostenible y solvente del negocio. Buen gobierno y transparencia. Ética empresarial (alta dirección, empleados).
Importante	Las acciones en beneficio de la sociedad (Acción social, creación de empleo o colaboración en programas para fomentar la educación financiera de la población). El fomento de hábitos de vida y de prevención saludables. Procedimientos para la selección de proveedores responsables social y ambientalmente. La accesibilidad a los productos de aseguramiento.	La calidad de los productos y servicios.
Creciente	La función social de la actividad de aseguramiento. Acciones para reducir el impacto en el medio ambiente. Intensificación del diálogo con los grupos de interés. Mejora de la cultura financiera en aseguramiento.	Incremento del valor para el accionista. El bienestar de los empleados (conciliación de la vida profesional y familiar, fomento de la igualdad y la integración, etc.). El desarrollo profesional de los empleados (plan de carrera, formación). La innovación y el desarrollo de nuevas tecnologías.

Temas relevantes relacionados con clientes.
Temas relevantes relacionados con empleados.
Temas relevantes relacionados con sociedad.
Temas relevantes relacionados con medio ambiente.
Temas relevantes relacionados con accionistas.

6.3 Tabla de indicadores GRI G3.0 y Pacto Mundial de Naciones Unidas

1	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	Informado	Páginas Informe
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	●	1. Carta del Presidente (Página 5)
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	●	2.2 VidaCaixa Grupo (en cuanto a la descripción de un sistema de gestión eficiente y sostenible, desde el punto de vista económico, social y ambiental) (página 8) 5 Objetivos y retos (página 83-90)

2	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	Informado	Páginas Informe
2.1	Nombre de la organización.	●	Interior portada y contraportada
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	●	2.3 Estructura accionarial (página 10), Liderazgo en el sector asegurador español (páginas 35-41)
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (JV).	●	2.2 VidaCaixa Grupo (página 8), 2.3 Estructura accionarial (página 10)
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	●	2.2 VidaCaixa Grupo (página 8), 2.3 Estructura accionarial (página 10)
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	●	VidaCaixa Grupo desarrolla su actividad en el mercado español (página 6)
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	●	2.3 Estructura accionarial (página 10)
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	●	VidaCaixa Grupo desarrolla su actividad en el mercado español, obteniendo y generando la práctica totalidad de los ingresos y gastos en este mercado (página 6)
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido: • Número de empleados • Ventas netas (para organizaciones sector privado) o ingresos netos (para organizaciones sector público) • Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (organizaciones sector privado) • Cantidad de productos o servicios prestados	●	2.1 Datos más relevantes (página 7)
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos: • La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones, y • Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado).	●	1. Carta del Presidente (página 5), 2.3. Estructura accionarial (página 10)
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	●	Página 63

● Totalmente reportado ◑ Parcialmente reportado ○ No reportado

C Indicador GRI G3.0 Central
A Indicador GRI G3.0 Adicional
N.A.: No aplicable
N.M.: No es material

3	PARÁMETROS DE LA MEMORIA	Informado	Páginas Informe
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural).	●	La información contenida en el presente informe hace referencia al año natural 2011 (ver portada).
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	●	Este es el primer Informe Anual Integrado de VidaCaixa Grupo que se publica. Los informes anteriores corresponden a VidaCaixa Grupo (informe Anual 2010 e Informe de Responsabilidad Corporativa 2010).
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	●	El Informe Integrado de VidaCaixa Grupo se realiza con carácter anual.
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	●	Interior contraportada
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: • Determinación de la materialidad • Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria • Identificación de los grupos de interés que se prevé que utilicen la memoria	●	6.2 Diálogo con los grupos de interés. El contenido del presente informe se basa en las guías de elaboración de memorias, suplementos específicos y protocolos técnicos del GRI.
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej., países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	●	La información económica y financiera incluida en el presente informe toma como base las cuentas anuales consolidadas de VidaCaixa Grupo y sociedades dependientes. Destacar que para el caso de la sociedad participada SegurCaixa Adeslas,VidaCaixa participa de los beneficios de SegurCaixa Adeslas a través de la consolidación del dividendo, atendiendo a la situación accionarial de la compañía. Más allá de esta participación en beneficios, el presente informe no detalla la actividad de esta compañía (página 15). Las cuentas anuales y el informe de gestión del ejercicio 2011 pueden consultarse en http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cas/info_corporativa/memoria_anual.html; 6.2 Diálogo con los grupo de interés y materialidad.
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	●	No existen limitaciones del alcance o cobertura del presente informe.
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (*joint ventures*), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	●	El perímetro del presente informe es VidaCaixa Grupo y sus sociedades VidaCaixa y AgenCaixa. SegurCaixa Adeslas participada en un 49,9% por VidaCaixa Grupo, dispone de políticas y de un sistema de gestión y de un Informe integrado propio.
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	●	El contenido del presente informe se basa en las guías de elaboración de memorias, suplementos específicos y protocolos técnicos del GRI.
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio o métodos de valoración).	●	No se ha producido dicha reformulación de la información.
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	●	En 2011, se han producido cambios significativos en el alcance del informe, derivados de la reorganización del Grupo. Se incluyen en el apartado 2.3 Estructura accionarial (página 10). No hay cambios en los métodos de cálculo.
3.12	Tabla que indica la localización de las Contenidos básicos en la memoria.	●	Índice del informe, 6.3 Tabla de indicadores GRI G3.0 y Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	●	Informe de revisión independiente (páginas 111-114)

● Totalmente reportado ◑ Parcialmente reportado ○ No reportado

C Indicador GRI G3.0 Central
A Indicador GRI G3.0 Adicional
N.A.: No aplicable
N.M.: No es material

4	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN GRUPOS INTERÉS	Informado	Páginas Informe
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	●	2.3 Estructura accionarial (página 10) e I+A200
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	●	3.1 Órganos de gobiernos y de gestión (página 17) e Informe Anual de Gobierno Corporativo http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cas/info_corporativa/gobierno_corporativo.html
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	●	3.1 Órganos de gobiernos y de gestión (página 17) e Informe Anual de Gobierno Corporativo http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cas/info_corporativa/gobierno_corporativo.html
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	●	3.1 Órganos de gobiernos y de gestión (página 17) e Informe Anual de Gobierno Corporativo http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cas/info_corporativa/gobierno_corporativo.html, 3.2 Ética empresarial (página 21)
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	●	3.1 Órganos de gobiernos y de gestión (página 17) e Informe Anual de Gobierno Corporativo http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cas/info_corporativa/gobierno_corporativo.html
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	●	3.1 Órganos de gobiernos y de gestión (página 17) e Informe Anual de Gobierno Corporativo http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cas/info_corporativa/gobierno_corporativo.html
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	●	3.1 Órganos de gobiernos y de gestión (página 17) e Informe Anual de Gobierno Corporativo http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cas/info_corporativa/gobierno_corporativo.html
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	●	2.2 VidaCaixa Grupo (página 8)
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	●	3.1 Órganos de gobierno y de gestión (página 17) e Informe Anual de Gobierno Corporativo http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cas/info_corporativa/gobierno_corporativo.html
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	●	3.1 Órganos de gobierno y de gestión (página 17) e Informe Anual de Gobierno Corporativo http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cas/info_corporativa/gobierno_corporativo.html
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	●	4.4 Gestión prudente y solvente (páginas 47-50)

● Totalmente reportado ◑ Parcialmente reportado ○ No reportado

C Indicador GRI G3.0 Central
A Indicador GRI G3.0 Adicional
N.A.: No aplicable
N.M.: No es material

		Informado	Páginas Informe
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	●	Principales pactos y adhesiones (página 22-23) 4.4. Gestión prudente y solvente (página 47) 4.5. Gestión sostenible (página 51)
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya y: • Esté presente en los órganos de gobierno • Participe en proyectos o comités • Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios • Tenga consideraciones estratégicas	●	4.5. Gestión sostenible (páginas 51-81)
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	●	6.2 Diálogo con los grupos de interés (página 93)
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	●	6.2 Diálogo con los grupos de interés (página 93)
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	●	6.2 Diálogo con los grupos de interés (página 93-95)
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	●	6.2 Diálogo con los grupos de interés (página 93)

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN Y/O DIRECCIÓN

DIMENSIÓN ECONÓMICA	Informado	Páginas Informe	Comentarios indicador
Desempeño económico	●	2.1 Datos más relevantes (página 7), 4.3 VidaCaixa Grupo en 2011 (páginas 34-46)	
Presencia en el mercado	●	Elementos diferenciales del negocio (página 42)	
Impacto económico indirecto	●	4.5 Gestión sostenible (página 51)	

DIMENSIÓN AMBIENTAL	Informado	Páginas Informe	Comentarios indicador
Materiales	●	Respeto por el medio ambiente (página 56)	
Energía	●	Respeto por el medio ambiente (página 57)	
Agua	●	Respeto por el medio ambiente (página 58)	
Biodiversidad	○	N.A.	VidaCaixa Grupo no dispone de instalaciones en espacios protegidos o en áreas de alta biodiversidad.
Emisiones, vertidos y residuos	●	Respeto por el medio ambiente (página 56)	
Productos y servicios	●	4.4 Gestión prudente y solvente (páginas 47-50)	
Cumplimiento normativo	●	Respeto por el medio ambiente (página 56)	
Transporte	●	Respeto por el medio ambiente (página 58)	
Aspectos generales	●	Respeto por el medio ambiente (página 56-59), 5. Objetivos y retos (página 90), 6.3 Tabla indicadores (página 96)	

● Totalmente reportado ◑ Parcialmente reportado ○ No reportado

C Indicador GRI G3.0 Central
A Indicador GRI G3.0 Adicional
N.A.: No aplicable
N.M.: No es material

DIMENSIÓN SOCIAL - Prácticas laborales y ética en el trabajo	Informado	Páginas Informe	Comentarios indicador
Empleo	●	Gestión sostenible de la cadena de valor (página 60), Excelente lugar para trabajar (páginas 67-80)	
Relación Empresa/Trabajadores	●	Diálogo, participación y comunicación (páginas 71-72)	
Salud y Seguridad en el trabajo	●	Salud y seguridad en el trabajo (página 77)	
Formación y Educación	●	Desarrollo del talento y de la capacidades organizacionales (páginas 78-80)	
Diversidad e Igualdad de oportunidades	●	Igualdad de oportunidades e integración laboral (página 75)	

DIMENSIÓN SOCIAL - Derechos Humanos	Informado	Páginas Informe	Comentarios indicador
Prácticas de inversión y aprovisionamientos	●	3.2 Ética empresarial (página 21)	
No discriminación	●	Igualdad de oportunidades e integración laboral (página 75)	
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	●	Derechos colectivos (página 76)	
Abolición de la Explotación Infantil	●	Dado su ámbito de actuación, en VidaCaixa Grupo no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.	
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	●	Dado su ámbito de actuación, en VidaCaixa Grupo no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.	
Prácticas de Seguridad	●	Diálogo, participación y comunicación (páginas 71-72)	
Derechos de los indígenas	○	N.A.	La actividad de aseguramiento y previsión social desarrollada por VidaCaixa Grupo se centra exclusivamente en el territorio Español

DIMENSIÓN SOCIAL - Sociedad	Informado	Páginas Informe
Comunidad	●	4.5 VidaCaixa Grupo con el entorno (páginas 51-59)
Corrupción	●	Página 21-23
Política Pública	○	3.2 Ética empresarial (página 21).
Comportamiento de Competencia Desleal	●	En 2011 no hay procedimientos abiertos en contra de VidaCaixa Grupo por prácticas anticompetencia.
Cumplimiento normativo	●	3.2 Ética empresarial (página 21); Comunicación transparente y veraz y protección de datos y de la intimidad de los clientes (página 66).

● Totalmente reportado ◑ Parcialmente reportado ○ No reportado

C Indicador GRI G3.0 Central
A Indicador GRI G3.0 Adicional
N.A.: No aplicable
N.M.: No es material

DIMENSIÓN SOCIAL - Responsabilidad de producto	Informado	Páginas Informe
Salud y Seguridad del Cliente	●	Comunicación transparente y veraz y protección de datos y de la intimidad de los clientes (página 66)
Etiquetado de Productos y Servicios	●	Comunicación transparente y veraz y protección de datos y de la intimidad de los clientes (página 66)
Comunicaciones de Marketing	●	Comunicación transparente y veraz y protección de datos y de la intimidad de los clientes (página 66)
Privacidad del Cliente	●	Atención al cliente (páginas 63-65); Comunicación transparente y veraz y protección de datos y de la intimidad de los clientes (página 66)
Cumplimiento normativo	●	4.5 VidaCaixa Grupo con el entorno (páginas 51-59)

INDICADORES GRI G3.0 Y ESPECÍFICOS DEL SECTOR FINANCIERO

INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO		Tipo	Informado	Páginas Informe	Si procede, indique el ámbito no informado	Razón omisión	Comentarios indicador
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	C	◑	4.3 VidaCaixa Grupo en 2011 (página 34); La aportación de VidaCaixa Grupo a la Obra Social "la Caixa" (página 53); Formación y desarrollo profesional (página 78); Ventajas y beneficios sociales (página 74)	No se informa sobre el valor económico directo distribuido: pagos a gobiernos.	N.A.	El desglose por país no es relevante porque la actividad de VidaCaixa Grupo se realiza en España.
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	C	●	Gestión de las inversiones (páginas 49-50)			
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	C	●	Mecanismos de compensación, ventajas y beneficios sociales (página 73)			
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	C	●	En 2011, no se ha recibido ningún tipo de ayuda o subvención para el desarrollo de la actividad.			
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	A	●	Mecanismos de compensación, ventajas y beneficios sociales (página 73)			
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	C	●	Proveedores (página 81)			
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	C	○			N.A.	La actividad de VidaCaixa Grupo se centra en el territorio nacional.
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	C	●	VidaCaixa Grupo con el entorno (página 51)			
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	A	●	VidaCaixa Grupo con el entorno (página 51)			

● Totalmente reportado ◑ Parcialmente reportado ○ No reportado

C Indicador GRI G3.0 Central
A Indicador GRI G3.0 Adicional
N.A.: No aplicable
N.M.: No es material

INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL		Tipo	Informado	Páginas Informe	Si procede, indique el ámbito no informado	Razón omisión	Comentarios indicador
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	C	●	Respeto por el medio ambiente (páginas 56-59)			
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	C	●	Respeto por el medio ambiente (páginas 56-59)			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	C	●	Respeto por el medio ambiente (páginas 56-59)			
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	C	●	Respeto por el medio ambiente (páginas 56-59)			
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	A	●	Actuaciones desarrolladas para minimizar el impacto ambiental (páginas 56-59)			
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	A	●	Actuaciones desarrolladas para minimizar el impacto ambiental (páginas 56-59)			
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	A	●	Actuaciones desarrolladas para minimizar el impacto ambiental (páginas 56-59)			
EN8	Captación total de agua por fuentes.	C	◑	Consumo de agua (página 58)	No se informa sobre el volumen de agua procedente de fuentes que no sean de abastecimiento local.	N.A.	La totalidad el agua consumida procede de una única fuente de abastecimiento local.
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	A	○			N.A.	El agua que utiliza VidaCaixa Grupo es siempre de abastecimiento municipal, por lo que no se afecta a fuentes de agua ni a hábitats relacionados.
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	A	○			N.A.	Indicador no aplicable a la actividad de VidaCaixa Grupo.
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	C	○			N.A.	VidaCaixa Grupo no dispone de instalaciones en espacios protegidos o en áreas de alta biodiversidad.
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	C	○			N.A.	VidaCaixa Grupo no realiza ninguna actividad nociva en espacios protegidos o en áreas de alta biodiversidad.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	A	○			N.A.	Indicador no aplicable a la actividad de VidaCaixa Grupo.
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	A	○			N.A.	Indicador no aplicable a la actividad de VidaCaixa Grupo.

● Totalmente reportado ◑ Parcialmente reportado ○ No reportado

C Indicador GRI G3.0 Central
A Indicador GRI G3.0 Adicional
N.A.: No aplicable
N.M.: No es material

		Tipo	Informado	Páginas Informe	Si procede, indique el ámbito no informado	Razón omisión	Comentarios indicador
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	A	○			N.A.	Indicador no aplicable a la actividad de VidaCaixa Grupo.
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	C	●	Emisiones CO_2 (página 58)			
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	C	○			N.A.	Indicador no aplicable dado que la actividad de VidaCaixa Grupo no genera otras emisiones indirectas.
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	A	◑	Respeto por el medio ambiente (páginas 56-59)		N.M.	En este indicador se detallan las iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, pero no se cuantifican las reducciones logradas. Se valorará la posibilidad de implementar herramientas de cálculo para este indicador a medio plazo.
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	C	○			N.A.	Indicador no aplicable a la actividad de VidaCaixa Grupo.
EN20	NO_X, SO_X y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	C	○			N.A.	Indicador no aplicable a la actividad de VidaCaixa Grupo.
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	C	◑	Agua (página 58)			Indicador no aplicable ya que en la actividad de la compañía los vertidos de aguas residuales únicamente provienen de las aguas sanitarias
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	C	●	Gestión de residuos (página 59)			
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	C	○			N.A.	Indicador no aplicable a la actividad de VidaCaixa Grupo.
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	A	○			N.A.	Indicador no aplicable a la actividad de VidaCaixa Grupo.
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	A	○			N.A.	Indicador no aplicable a la actividad de VidaCaixa Grupo.
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	C	●	Actuaciones desarrolladas para minimizar el impacto ambiental (páginas 56-59)			
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	C	○			N.A.	VidaCaixa Grupo únicamente comercializa productos y servicios de aseguramiento y previsión social y, por tanto, no son susceptibles de ser recuperados.

● Totalmente reportado ◑ Parcialmente reportado ○ No reportado

C Indicador GRI G3.0 Central
A Indicador GRI G3.0 Adicional
N.A.: No aplicable
N.M.: No es material

		Tipo	Informado	Páginas Informe	Si procede, indique el ámbito no informado	Razón omisión	Comentarios indicador
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	C	●	Durante 2011 VidaCaixa Grupo no ha sido objeto de multa o sanciones judiciales relacionadas con el cumplimiento de la normativa ambiental.			
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	A	◑	Actuaciones desarrolladas para minimizar el impacto ambiental (páginas 56-59)	No se informa sobre los impactos ambientales derivados de los productos y servicios ni sobre los criterios y la metdología para determinar qué impactos ambientales son significativos.	N.M.	El transporte de productos y servicios de VidaCaixa Grupo no tiene impactos significativos.
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	A	○			N.M.	Información no material.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL		Tipo	Informado	Páginas Informe	Si procede, indique el ámbito no informado	Razón omisión	Comentarios indicador
PRÁCTICAS LABORALES							
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	C	●	Apuesta por el empleo de calidad y la diversidad (páginas 67-69)			
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	C	●	Apuesta por el empleo de calidad y la diversidad (páginas 67-69)			
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	C	●	Ventajas y beneficios sociales (página 74)			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	C	●	Derechos colectivos (página 76)			
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	C	●	En lo que se refiere a cambios organizativos, VidaCaixa Grupo sigue los trámites establecidos en el Estatuto de los Trabajadores. Para los cambios que supongan modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo, la compañía cumple con los 30 días de preaviso previstos en la legislación vigente.			
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	A	●	Salud y seguridad en el trabajo (página 77)			
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	C	●	Salud y seguridad en el trabajo (página 77)			
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	C	●	Salud y seguridad en el trabajo (página 77)			
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	A	●	Salud y seguridad en el trabajo (página 77)			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	C	◑	Desarrollo del talento y de las capacidades organizacionales (páginas 78-80)	No se desglosa por categoría de empleado.	N.A.	Se valorará la posibilidad de definir a medio plazo (2014).

● Totalmente reportado ◑ Parcialmente reportado ○ No reportado

C Indicador GRI G3.0 Central
A Indicador GRI G3.0 Adicional
N.A.: No aplicable
N.M.: No es material

		Tipo	Informado	Páginas Informe	Si procede, indique el ámbito no informado	Razón omisión	Comentarios indicador
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	A	◑	Páginas 76-78	No se informa sobre la formación continua a empleados que les apoye en la gestión del final de sus carreras profesionales ni tampoco sobre la oferta de planes de pre-jubilación a empleados que se van a retirar.	N.A.	Se valorará la posibilidad de definir a medio plazo (2014).
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	A	●	Desarrollo del talento y de la capacidades organizacionales (páginas 78-80)			
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	C	●	Apuesta por el empleo de calidad y la diversidad (páginas 67-69)			
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	C	●	Ventajas y beneficios sociales (página 74)			No se reporta este indicador por género y categoría profesional.
DERECHOS HUMANOS							
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	C	●	Gestión de las inversiones (páginas 49-50). Todas las inversiones de VidaCaixa Grupo están sujetas a los principios PRI y, por tanto, requieren el cumplimiento de cláusulas vinculadas a derechos humanos.			
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	C	○			N.A.	Los sistemas de información actuales de la compañía no permiten obtener esta información. Se valorará la posibilidad de implantar herramientas de cálculo para este indicador a medio plazo (2014).
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	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.	Sólo se informa cualitativamente.
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	C	●	Durante 2011 no se ha producido en VidaCaixa Grupo ninguna incidencia por discriminación.			
HR5	Actividades de la Compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	C	●	Durante 2011 VidaCaixa Grupo no ha identificado situaciones de riesgo en este sentido.			
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	C	●	Dado su ámbito de actuación, en VidaCaixa Grupo no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.			

● Totalmente reportado ◑ Parcialmente reportado ○ No reportado

C Indicador GRI G3.0 Central
A Indicador GRI G3.0 Adicional
N.A.: No aplicable
N.M.: No es material

		Tipo	Informado	Páginas Informe	Si procede, indique el ámbito no informado	Razón omisión	Comentarios indicador
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	C	●	Dado su ámbito de actuación, en VidaCaixa Grupo no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.			
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	A	●	Todos los vigilantes de seguridad que trabajan en VidaCaixa Grupo son contratados a través de una empresa que ha certificado que dichas personas han recibido la formación correspondiente.			
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	A	○			N.A.	La actividad de aseguramiento y previsión social desarrollada por VidaCaixa Grupo se centra exclusivamente en el territorio Español.
SOCIEDAD							
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	C	●	Informe Anual de Gobierno Corporativo http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cas/info_corporativa/gobierno_corporativo.html, Gestión del riesgo (página 47)			
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	C	●	Informe Anual de Gobierno Corporativo http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cas/info_corporativa/gobierno_corporativo.html, Gestión del riesgo (página 47). Todas las unidades de negocio están sujetas a la aplicación y cumplimiento del código ético de la compañia.			
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	C	●	3.2 Ética empresarial (página 21). Todos los trabajadores de VidaCaixa Grupo reciben formación en matería anticorrupción a través del Código Ético de la compañía.			
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	C	●	Informe Anual de Gobierno Corporativo http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cas/info_corporativa/gobierno_corporativo.html (páginas 12-13)			
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de *lobbing*.	C	●	VidaCaixa Grupo no tiene una política general definida con relación a la participación en el desarrollo de políticas públicas o actividades de lobbing.			
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	A	●	Durante 2011 no se ha producido por parte de VidaCaixa Grupo dichas aportaciones.			

● Totalmente reportado ◑ Parcialmente reportado ○ No reportado

C Indicador GRI G3.0 Central
A Indicador GRI G3.0 Adicional
N.A.: No aplicable
N.M.: No es material

		Tipo	Informado	Páginas Informe	Si procede, indique el ámbito no informado	Razón omisión	Comentarios indicador
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	A	●	Durante 2011 no se ha producido en VidaCaixa Grupo ningún tipo de acción por causas relacionadas con prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.			
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	C	●	Durante 2011 no se han producido en VidaCaixa Grupo sanciones, multas ni incumplimientos significativos.			
REPONSABILIDAD DEL PRODUCTO							
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	C	◑	Páginas 27-31, 33-40, 41-42	Los impactos sobre la seguridad y salud de los productos y servicios no se evalúan por parte de VidaCaixa Grupo.	N.A.	Indicador no aplicable debido a que dentro de la actividad de VidaCaixa Grupo no se realizan este tipo de acciones / servicios.
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	A	●	Durante 2011 VidaCaixa Grupo no ha incurrido en ningún incidente por este motivo, sin haberse derivado sanciones, ni preavisos por incumplimiento de legislación o códigos voluntarios en materia de seguridad y salud de productos y servicios.			
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	C	◑	Comunicación transparente y veraz (página 66)	Sólo se informa cualitativamente. No se reporta el procentaje de productos y servicios que cumplen requisitios de información y etiquetado.	N.A.	Los sistemas de información actuales de la compañía no permiten obtener esta información. Se valorará la posibilidad de implantar herramientas de cálculo para este indicador a medio plazo (2014).
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	A	●	Durante 2011 VidaCaixa Grupo no ha recibido sanciones o resoluciones contrarias ni preavisos por incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios en materia de publicidad por información de productos.			
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	A	●	Clientes (páginas 60-66)			
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	C	●	Comunicación transparente y veraz (página 66)			
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	A	●	Durante 2011 VidaCaixa Grupo no ha recibido ninguna sanción por incumplimiento en materia de publicidad o información sobre productos.			

● Totalmente reportado ◑ Parcialmente reportado ○ No reportado

C Indicador GRI G3.0 Central
A Indicador GRI G3.0 Adicional
N.A.: No aplicable
N.M.: No es material

		Tipo	Informado	Páginas Informe	Si procede, indique el ámbito no informado	Razón omisión	Comentarios indicador
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	A	●	Durante 2011 VidaCaixa Grupo no ha recibido ninguna reclamación en relación con el respeto a la privacidad la fuga de datos personales de los clientes (página 64).			
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el	C	●	Durante 2011 VidaCaixa Grupo no ha recibido sanciones debidas al incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.			

IMPACTO DEL PRODUCTO Y SERVICIO		Tipo	Informado	Páginas Informe	Si procede, indique el ámbito no informado	Razón omisión	Comentarios indicador
Revelaciones específicas acerca de la gestión en el sector de servicios financieros							
FS1	Políticas con componente medioambiental y social aplicadas a las líneas de negocio.	C	●	4.5 Gestión sostenible (páginas 51-81)			
FS2	Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales.	C	●	4.5 Gestión sostenible (páginas 51-81)			
FS3	Procesos para monitorizar la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes.	C	●	4.5 Gestión sostenible (páginas 51-81)			
FS4	Procesos para mejorar la competencia de la plantilla a la hora de implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio.	C	●	4.5 Gestión sostenible (páginas 51-81)			
FS5	Interacciones con clientes, inversores y socios en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y de medio ambiente.	C	●	4.4 Gestión prudente y solvente (páginas 47-50)			
Indicadores de gestión del portfolio de producto							
FS6	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (grande, PYME, microempresa) y sector.	C	◑	VidaCaixa Grupo desarrolla su actividad en el mercado español y la práctica totalidad de los ingresos y gastos son generados en este mercado. Sus mercados servidos abarcan cerca de 5,9 millones de clientes.			
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio, desglosado por objetivos.	C	●	Gestión de las inversiones (páginas 49-50)			
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio, desglosado por objetivos.	C	●	Gestión de las inversiones (páginas 49-50)			
Indicadores de gestión de procesos de auditoría							
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y de los procedimientos para evaluar el riesgo.	C	●	Gestión del riesgo (páginas 47-48); Gestión de las inversiones (página 48-50)	Se informa sobre procedimientos de evaluación de riesgos.		

● Totalmente reportado ◑ Parcialmente reportado ○ No reportado

C Indicador GRI G3.0 Central
A Indicador GRI G3.0 Adicional
N.A.: No aplicable
N.M.: No es material

		Tipo	Informado	Páginas Informe	Si procede, indique el ámbito no informado	Razón omisión	Comentarios indicador
Indicadores de gestión del ejercicio de la propiedad							
FS10	Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.	C	●	Gestión de las inversiones (páginas 49-50)	El 100% de las inversiones se gestionan mediante criterios ESG.		
FS11	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.	C	●	Gestión de las inversiones (páginas 49-50)			
FS12	Políticas de voto aplicadas relativas a asuntos sociales o ambientales para entidades sobre las cuales la organización tiene derecho a voto o asesor en el voto.	C	●	Informe Anual de Gobierno Corporativo http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cas/info_corporativa/gobierno_corporativo.html (páginas 16-17)			
FS13	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos.	C	●	Multicanalidad al servicio del cliente (páginas 45-46; 62)			
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros.	C	●	Multicanalidad al servicio del cliente (páginas 45-46; 62)			
FS15	Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa.	C	●	Comunicación transparente y veraz y protección de datos y de la intimidad de los clientes (página 56)			
FS16	Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipos de beneficiarios.	C	●	Contribución a la generación de una cultura a favor del ahorro y la previsión (páginas 50-52)			

● Totalmente reportado ◑ Parcialmente reportado ○ No reportado

C Indicador GRI G3.0 Central
A Indicador GRI G3.0 Adicional
N.A.: No aplicable
N.M.: No es material

PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS (GLOBAL COMPACT)

DERECHOS HUMANOS	Páginas Informe	Indicadores GRI
Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos internacionales, en su ámbito de influencia.	pág. 21	HR1, HR2, HR3, HR4, HR8
Las empresas deben asegurarse que no son cómplices de abusos de derechos humanos.	pág. 21	HR1, HR2, HR3, HR4, HR8

TRABAJO	Páginas Informe	Indicadores GRI
Las empresas deben defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	pág. 67-80	HR5, HR6, HR7, HR9, LA (1 a 14)
Las empresas deben eliminar toda forma de trabajo forzado y obligatorio.	pág. 67-80	HR5, HR6, HR7, HR9, LA (1 a 14)
Las empresas deben abolir efectivamente el trabajo infantil.	pág. 67-80	HR5, HR6, HR7, HR9, LA (1 a 14)
Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.	pág. 67-80	HR5, HR6, HR7, HR9, LA (1 a 14)

MEDIO AMBIENTE	Páginas Informe	Indicadores GRI
Las empresas deben apoyar un enfoque de precaución frente a los retos medioambientales.	pág. 56-59	EN (1 a 30)
Las empresas deben acometer iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad medioambiental.	pág. 56-59	EN (1 a 30)
Las empresas deben impulsar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	pág. 56-59	EN (1 a 30)

ANTICORRUPCIÓN	Páginas Informe	Indicadores GRI
Las empresas deben luchar contra toda forma de corrupción, incluyendo el chantaje y el soborno.	pág. 19	SO (2 a 8)

6.4 Informe de Revisión Independiente y Declaración GRI

pwc

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME ANUAL INTEGRADO 2011

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

Alcance del trabajo

Hemos realizado la revisión de los siguientes aspectos de la información de Responsabilidad Corporativa contenida en el Informe Anual Integrado 2011 (en adelante IAI 2011) de VidaCaixa Grupo, S.A. y su Grupo de Sociedades (en adelante VidaCaixa) para el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2011:

- La adaptación de los contenidos del IAI 2011 a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3), así como la validación de los indicadores de desempeño centrales propuestos en dicha guía y de los correspondientes al suplemento sobre el Sector de Servicios Financieros (descritos en las páginas 101-109 del IAI 2011).
- La adecuación de los contenidos del IAI 2011 a los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma *AA1000 Accountability Principles Standard 2008* emitida por *AccountAbility, Institute of Social and Ethical Accountability* (en adelante, AA1000APS (2008)).

La preparación del IAI 2011, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección de VidaCaixa, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información y los sistemas para la aplicación de los principios de la AA1000APS (2008). Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Criterios y procedimientos aplicados para realizar la verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma ISAE 3000 *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (Limited Assurance Engagements)* emitida por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) y con la *Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa* emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. Asimismo, hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con la Norma *AA1000 Assurance Standard 2008* de AccountAbility, bajo un encargo de aseguramiento moderado Tipo 2, para proporcionar un aseguramiento limitado sobre los indicadores de desempeño centrales y los contenidos en el suplemento sobre el Sector de Servicios Financieros de la Guía G3 del GRI correspondientes al año 2011, y la aplicación de los principios de la AA1000APS (2008).

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de VidaCaixa que han participado en la elaboración del IAI 2011, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que, con carácter general, se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de VidaCaixa para conocer los enfoques de gestión aplicados y obtener la información necesaria para la revisión externa.

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

- Reuniones con el personal de VidaCaixa para conocer los procedimientos, sistemas y enfoques de gestión empleados en relación con la consideración y cumplimiento de los principios de la AA1000APS (2008).
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos de Responsabilidad Corporativa presentados en el IAI 2011.
- Revisión de la efectividad de los procesos utilizados para cumplir con los principios de la AA1000APS (2008).
- Análisis de la adaptación de los contenidos del IAI 2011 a lo señalado en la Guía G3 del GRI y a los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la norma AA1000APS (2008), así como la comprobación de que los indicadores centrales y los indicadores específicos del suplemento sobre el Sector de Servicios Financieros, incluidos en el IAI 2011, se corresponden con los recomendados por dicho estándar, y que se indican tanto los no aplicables como los no disponibles.
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados a cada grupo de indicadores.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores centrales y los indicadores específicos del suplemento sobre el Sector de Servicios Financieros correspondientes al ejercicio 2011 incluidos en el IAI 2011, y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de VidaCaixa.

El alcance de una revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el *Código Ético* de la International Federation of Accountants (IFAC). El trabajo ha sido realizado por un equipo de especialistas en sostenibilidad con amplia experiencia en la revisión de este tipo de informes.

Conclusión

Como resultado de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la información de Responsabilidad Corporativa del IAI 2011 de VidaCaixa contiene errores significativos o no ha sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.0 (G3).

Asimismo, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la información de Responsabilidad Corporativa del IAI 2011 de VidaCaixa no ha sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta establecidos en la norma AA1000APS (2008). En concreto:

- En cuanto al principio básico de **inclusividad** de la AA1000APS (2008), no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la Dirección de VidaCaixa no ha establecido un proceso de implicación y participación de los grupos de interés a través del cual la Dirección identifica cuáles son sus grupos de interés y comprende de forma equilibrada y exhaustiva cuáles son sus expectativas, así como la forma de implicarse con ellos.
- En cuanto al principio de **relevancia** de la AA1000APS (2008), no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la Dirección de VidaCaixa no dispone de una comprensión equilibrada de los asuntos de sostenibilidad relevantes para la organización y sus grupos de interés.

- En cuanto al principio de **capacidad de respuesta** de la AA1000APS (2008), no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la Dirección de VidaCaixa no dispone de un proceso para desarrollar las respuestas apropiadas a los asuntos relevantes y a las expectativas de los grupos de interés.

Recomendaciones

Adicionalmente, durante el proceso de verificación realizado han surgido algunas observaciones y recomendaciones relativas a las mejoras en la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, que serán presentadas a la Dirección de VidaCaixa en un documento interno. A continuación se presenta un resumen de las recomendaciones más significativas, las cuales no modifican las conclusiones expresadas en el presente informe.

Inclusividad

El diálogo con los grupos de interés forma parte de la estrategia de Vidacaixa, y se realiza a través de los distintos canales de comunicación de los que dispone. Existen tres subcomités consultivos en los cuales se hallan representados los empleados, los clientes, la sociedad y el medio ambiente. En 2011, y a causa de la reorganización del grupo, estos subcomités no han estado operativos. Se recomienda retomar estas reuniones y ampliar el análisis de prioridades de forma que incorpore, con el mismo nivel de profundidad, a todos los grupos de interés relevantes.

Relevancia

VidaCaixa evalúa la materialidad y relevancia de los asuntos de Responsabilidad Corporativa en base a consultas a los principales grupos de interés, tanto internos como externos. Se recomienda consolidar un procedimiento que garantice una adecuada cobertura de todos los aspectos relacionados con la Responsabilidad Corporativa del grupo, y que permita establecer una metodología de evaluación.

Capacidad de respuesta

El diálogo con los grupos de interés se complementa con el Comité de Responsabilidad Corporativa, que vela para que las expectativas de los mismos sean gestionadas de forma eficiente. Se recomienda involucrar de forma más activa a este Comité en la toma de decisiones en materia de Responsabilidad Corporativa del Grupo, así como desarrollar un Plan Director de Responsabilidad Corporativa que priorice las respuestas a las expectativas de los diferentes grupos de interés.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Mª Luz Castilla
Director
29 de junio de 2012

AA1000
Licensed Assurance Provider
000-42

Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **VidaCaixa Grupo** ha presentado su memoria "2011 Informe Anual Integrado" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 29 de junio 2012

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative

Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque VidaCaixa Grupo ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: *En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 27 de junio 2012. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.*

Para más información

General
VidaCaixa Grupo
Juan Gris, 20-26. 08014, Barcelona
Teléfono: 93 227 87 00 / Fax: 93 298 90 05
Dirección en Internet: www.vidacaixa.com

Responsabilidad Corporativa
Marc Puig Ramos
Director de Desarrollo Corporativo y Calidad
Juan Gris, 20-26. 08014, Barcelona
Teléfono: 93 227 88 50 / Fax: 93 298 90 08

Si desea hacernos llegar algún comentario o realizar cualquier consulta sobre este Informe, ponemos a su disposición la siguiente dirección: informeanual@vidacaixa.com

Otras publicaciones:
Informe Anual VidaCaixa Grupo 2010
Informe de Responsabilidad Corporativa VidaCaixa Grupo 2010

VidaCaixa Grupo, S.A.U
Domicilio Social: Juan Gris, 20-26 – 08014 Barcelona, España
Número de identificación fiscal: A 60196946
Teléfono: (34) 93 227 87 00
Fax: (34) 93 298 90 05
Dirección en Internet: www.vidacaixa.com

VidaCaixa Grupo