



"la Caixa"

Informe Anual 2003



CAJA DE AHORROS Y PENSIONES
DE BARCELONA

Datos más relevantes del Grupo "la Caixa"

Importes en millones de euros	2003	2002	VARIACIÓN	
			ABSOLUTA	EN %
Activo total	116.107	103.020	13.087	12,7
Volumen total de negocio bancario	205.411	170.237	35.174	20,7
Créditos sobre clientes	79.130	65.168	13.962	21,4
Recursos totales de clientes	126.281	105.069	21.212	20,2
Cartera de valores de renta variable y fondo de comercio	10.484	10.634	(150)	(1,4)
Plusvalías latentes de las sociedades cotizadas	3.959	1.525	2.434	...
Patrimonio neto	6.042	5.769	273	4,7
Resultado atribuido al Grupo "la Caixa"	840	683	157	23,1
EN %				
ROE (Resultado atribuido / Fondos propios medios)	15,4	12,4	3,0	
ROA (Resultado neto / Activos totales medios)	1,0	1,0	(0,0)	
RORWA (Resultado neto / Activos ponderados por riesgo)	1,5	1,4	0,1	
Coeficiente de solvencia (BIS)	13,3	13,8	(0,5)	
Tier 1	8,7	9,6	(0,9)	
Core Capital	5,3	5,6	(0,3)	
Ratio de eficiencia	58,0	60,4	(2,4)	
Ratio de morosidad	0,43	0,51	(0,08)	
Cobertura de la morosidad	381,3	299,2	82,1	
NÚMERO				
Clientes – "la Caixa"	8.743.872	8.284.939	458.933	5,5
Parque de tarjetas – "la Caixa"	7.137.015	6.524.973	612.042	9,4
Empleados – Grupo "la Caixa"	24.338	23.550	788	3,3
Oficinas – Grupo "la Caixa"	4.735	4.630	105	2,3
Terminales de autoservicio – Grupo "la Caixa"	6.939	6.833	106	1,6
Línea Abierta – Canal de Internet de "la Caixa"				
– Clientes totales	2.612.985	2.146.523	466.462	21,7
– Operaciones	295.364.617	198.562.240	96.802.377	48,8
Presupuesto de la Obra Social de 2004 y Liquidación de 2003	184	179	5	2,2

Fundación "la Caixa"

EJERCICIO 2003	ACTIVIDADES Y SERVICIOS	ASISTENTES O BENEFICIARIOS
Programas sociales	9.136	5.951.158
Centros de Mayores	544	3.931.200
Punto Azul	267	286.364
Colaboraciones en proyectos sociales o asistenciales	874	1.289.112
Otras actividades	7.451	444.482
Ciencia y medio ambiente	624	1.902.983
Museo de la Ciencia de la Fundación "la Caixa"	1	194.893
CosmoCaixa	1	807.545
Exposiciones y museo de la ciencia itinerante	104	608.644
Otras actividades	518	291.901
Programas culturales	2.455	2.958.179
Mediatecas	2	124.346
Exposiciones	191	2.662.836
Conciertos	384	122.910
Otras actividades	1.878	48.087
Programas educativos	771	575.188
Ciber@ulas y Aulas hospitalarias	87	63.782
Otras actividades	684	511.406
Becas para ampliación de estudios en el extranjero (1982-2003)	1.688	

Datos de identificación de "la Caixa"

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA, "la Caixa", se constituyó el 27 de julio de 1990 por la fusión de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Barcelona, fundada en 1844, y Caja de Pensiones para la Vejez y de Ahorros de Cataluña y Baleares, fundada en 1904.

Figura inscrita con el número 1 en el Registro de Cajas de Ahorros de Cataluña de la Dirección General de Política Financiera del Departamento de Economía y Finanzas de la Generalitat de Cataluña.

El 16 de noviembre de 1990 fue inscrita, con el número 3003, en el Registro Mercantil de Barcelona, en el tomo 20.397, folio 1, hoja n.B-5614, inscripción 1^a. En cuanto al Registro Especial de Cajas Generales de Ahorro Popular del Banco de España, le corresponde el número de codificación 2100.

Los Estatutos de "la Caixa" han sido aprobados por el Departamento de Economía y Finanzas de la Generalitat de Cataluña. Se pueden consultar en el mismo Departamento y en el Banco de España.

El Consejo de Administración convoca la Asamblea General Ordinaria para su celebración dentro del primer semestre natural del año. El anuncio de la convocatoria se publica en el «Boletín Oficial del Estado», en el «Diario Oficial de la Generalitat de Cataluña» y, como mínimo, en un diario de amplia difusión en el ámbito de actuación de la Entidad, en el plazo y condiciones establecidos en los Estatutos de "la Caixa". Asimismo, puede convocar la Asamblea General Extraordinaria siempre que lo estime conveniente, de acuerdo con lo que disponen los Estatutos, y dentro de los mismo plazos y condiciones establecidos para la Asamblea General Ordinaria.

"la Caixa" es miembro del Fondo de Garantía de Depósitos en Cajas de Ahorro.

Domicilio social: Avenida Diagonal, 621-629 - 08028 Barcelona, España

Número de identificación fiscal: G-58899998

Teléfono: (34) 93 404 60 00

Fax: (34) 93 339 57 03

Télex: 52623-CAVEA E y 50321-CAIX E

Dirección en Internet: <http://www.laCaixa.es>

Índice

	PÁGINA
Órganos de Gobierno de "la Caixa"	5
Dirección	12
El Grupo "la Caixa" en el ejercicio 2003	15
Cien años de la Caja de Pensiones (1904-2004)	24
El Grupo "la Caixa": Estrategia y Evolución	27
Claves estratégicas	28
Rasgos fundamentales	30
1. Seguridad	32
2. Rentabilidad	46
3. Crecimiento	52
4. Gestión Multicanal	62
5. Calidad	65
6. Configuración del Grupo	66
7. Obra Social	80
Grupo "la Caixa": Documentación legal del ejercicio 2003	83
Informe de auditoría	85
Cuentas anuales	86
Balances de situación	86
Cuentas de pérdidas y ganancias	88
Memoria	89
Informe de gestión	165
Obra Social de "la Caixa"	171
Órganos de Gobierno	172
Informe de actividades de la Fundación "la Caixa"	173
Estados financieros de la Obra Social	181



"la Caixa"

Órganos de Gobierno de "la Caixa"

Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, "la Caixa", es una entidad de carácter financiero, sometida a la Ley 15/1985, de 1 de julio, de Cajas de Ahorros de Cataluña, y está inscrita en el registro especial de la Generalitat de Cataluña. Como Caja de Ahorros, es una institución financiera de carácter social y de naturaleza fundacional, sin ánimo de lucro, no dependiente de ninguna otra empresa, dedicada a la captación, la administración y la inversión de los ahorros que le son confiados.

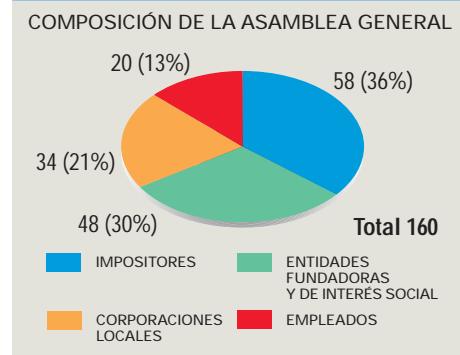
El gobierno, el régimen, la administración, la representación y el control de "la Caixa" corresponden, de acuerdo con las competencias establecidas en la ley y en los Estatutos, a la Asamblea General, al Consejo de Administración y a la Comisión de Control.

Asamblea General

La Asamblea General es el órgano supremo de gobierno y decisión de "la Caixa". Sin perjuicio de las facultades generales de gobierno, le competen de forma especial y exclusiva las siguientes funciones:

- Nombrar a los vocales del Consejo de Administración y a los miembros de la Comisión de Control.
- Apreciar las causas de separación y revocación de los miembros de los órganos de gobierno antes del cumplimiento de su mandato.
- Aprobar y modificar los Estatutos y el Reglamento regulador del sistema de elecciones de los miembros de los órganos de gobierno.
- Acordar el cambio de domicilio social.
- Acordar la transformación de la Entidad, la fusión con otras o cualquier decisión que afecte su naturaleza, así como la disolución y la liquidación.
- Definir las líneas generales del plan de actuación anual de la Entidad.
- Aprobar la gestión del Consejo de Administración, la memoria, el balance anual y la cuenta de resultados y la aplicación de éstos a las finalidades propias de "la Caixa".
- Aprobar la gestión de la Obra Social, sus presupuestos anuales y la liquidación de éstos.
- Confirmar el nombramiento del Director General de la Institución.
- Designar las Entidades de Interés Social que puedan nombrar consejeros generales.
- Cualquier otro asunto que sea sometido a su consideración por los órganos facultados para hacerlo.

«La Asamblea General es el órgano supremo de gobierno y decisión de "la Caixa"»



Los miembros de la Asamblea, que se denominan Consejeros Generales, velan por la salvaguarda de los intereses de los depositantes y clientes, por la consecución de las finalidades de utilidad social de la Entidad en su ámbito de actuación y por la integridad de su patrimonio, a la vez que fijan las normas directrices de la actuación de la Entidad.

La Asamblea General está constituida por 160 consejeros generales, designados por los sectores y en la proporción siguiente:

- 58 consejeros generales elegidos mediante compromisarios, en representación de los impositores de la Entidad.
- 48 consejeros generales representantes de las entidades fundadoras de "la Caixa" que subsisten actualmente y de entidades de interés social, designados directamente por la entidad a la cual representan.
- 34 consejeros generales representantes de Corporaciones Locales en cuyo término la Entidad tenga abierta alguna oficina operativa, designados directamente por las Corporaciones a las cuales corresponda este derecho.
- 20 consejeros generales representantes de los empleados de "la Caixa", elegidos mediante listas cerradas y sistema proporcional por el personal fijo de la plantilla.

Las Asambleas Generales podrán ser Ordinarias y Extraordinarias. Las Asambleas Ordinarias se llevarán a cabo una vez al año dentro del primer semestre natural para proceder a la aprobación, si corresponde, de la memoria, el balance, la cuenta de resultados, el proyecto de dotación a la Obra Social y a la renovación, si procede hacerlo, de los cargos del Consejo de Administración y de la Comisión de Control, así como la discusión y la resolución de otros asuntos y proposiciones que figuren en el orden del día.

Consejo de Administración

«El Consejo de Administración acuerda las actuaciones para el desarrollo de las finalidades y los objetivos de "la Caixa"»



Son competencia del Consejo de Administración las funciones de gobierno, gestión, administración y representación de la Entidad en todos los asuntos que pertenecen a su giro y tráfico. En este sentido, acuerda todas las actuaciones y disposiciones necesarias para el desarrollo de las finalidades y los objetivos de la Entidad.

El Consejo de Administración está integrado por 21 miembros, cuyo nombramiento será efectuado por la Asamblea General.

Forman parte del Consejo de Administración:

- 8 vocales representantes de los impositores, de los cuales 6 serán elegidos, necesariamente, entre los consejeros generales de este sector y 2 podrán serlo entre personas que no sean consejeros generales y reúnan los requisitos adecuados de profesionalidad.
- 6 vocales representantes de las entidades fundadoras o instituciones de interés social, elegidos entre los consejeros generales de este sector.
- 4 vocales representantes de las Corporaciones Locales, de los cuales 2 serán elegidos, necesariamente, entre los consejeros generales de este sector y 2 podrán serlo entre personas que no sean consejeros generales y reúnan los requisitos adecuados de profesionalidad.
- 3 vocales representantes de los empleados, elegidos entre los consejeros generales de este sector.

Además de los miembros, asisten a las reuniones el Director General de "la Caixa" –que por ley tiene derecho a voto–, el Director General del Grupo "la Caixa" y los Directores Generales Adjuntos Ejecutivos.

La Comisión de Obras Sociales y la Comisión Ejecutiva son comisiones delegadas del Consejo de Administración.

Comisión de Obras Sociales

La Comisión de Obras Sociales tiene como función proponer al Consejo de Administración, para su aprobación, las obras nuevas de esta naturaleza para las cuales se haya pedido soporte a "la Caixa" y los presupuestos de las ya existentes, así como su gestión y administración de acuerdo con criterios de racionalidad económica y máximo servicio a los intereses generales del territorio donde se desarrollan.

La Comisión de Obras Sociales está integrada por el Presidente del Consejo de Administración y por 8 personas elegidas por el Consejo de Administración de entre sus miembros. Además de los miembros, asisten a las reuniones el Director General de "la Caixa" –que por ley tiene derecho a voto–, el Director General del Grupo "la Caixa" y el Director General Adjunto responsable de la Obra Social.

Comisión Ejecutiva

La Comisión Ejecutiva es el órgano delegado permanente del Consejo de Administración. Sus facultades son todas aquellas que hayan sido delegadas por el Consejo de Administración.

La Comisión Ejecutiva está integrada por los siguientes miembros del Consejo de Administración: el Presidente, los 2 Vicepresidentes y 4 vocales. Además de los miembros, asisten a las reuniones el Director General de "la Caixa" –que por ley tiene derecho a voto– y el Director General del Grupo "la Caixa".

Comisión de Control

La Comisión de Control tiene como función velar para que la gestión del Consejo de Administración se ajuste a las líneas generales de actuación señaladas por la Asamblea General, a las finalidades propias de la Entidad y a la normativa legal.

Para el cumplimiento de estas funciones, la Comisión de Control tiene las siguientes facultades:

- Supervisar la gestión del Consejo de Administración y velar por la adecuación de sus acuerdos a las directrices y a las resoluciones de la Asamblea General y a las finalidades de la Entidad.
- Vigilar el funcionamiento y la tarea desarrollada por los órganos de intervención de la Entidad.
- Conocer los informes de auditoría externa y las recomendaciones que formulen los auditores.
- Revisar el balance y la cuenta de resultados de cada ejercicio anual y formular las observaciones que consideren adecuadas.
- Elevar a la Asamblea General la información relativa a su actuación, como mínimo, una vez al año.
- Requerir del Presidente la convocatoria de la Asamblea General, con carácter extraordinario, cuando lo considere conveniente.
- Controlar los procesos electorales para la composición de la Asamblea General y del Consejo de Administración, junto con el Departamento de Economía y Finanzas. Asimismo, la Comisión de Control saliente controlará el proceso para la composición de la Comisión de Control renovada.
- Conocer los informes de la comisión delegada de obras sociales y emitir su opinión.
- Proponer al Departamento de Economía y Finanzas la suspensión de los acuerdos del Consejo de Administración en el supuesto que vulneren las disposiciones vigentes.
- Cualquier otra facultad que le atribuya la Asamblea General dentro de las directrices marcadas en los apartados anteriores.

Además, la Comisión de Control tiene asumidas las competencias que el artículo 47 de la Ley 44/2002 de Medidas de Reforma del Sistema Financiero atribuye al Comité de Auditoría, en concreto:

- La propuesta al Consejo de Administración para su sometimiento a la Asamblea General del nombramiento de los auditores de cuentas externos.
- La supervisión de los servicios de auditoría interna.
- La relación con los auditores externos para recibir información sobre los contenidos que puedan poner en peligro la independencia de éstos y cualquier otra relación con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas, así como aquellas otras comunicaciones previstas en la legislación de auditoría de cuentas y en las normas técnicas de auditoría.

La Comisión de Control está integrada por 9 miembros elegidos por la Asamblea General entre sus miembros que no tengan la condición de vocales del Consejo de Administración, con la siguiente distribución:

- 3 miembros del sector de impositores.
- 3 miembros del sector de entidades fundadoras y de interés social.
- 2 miembros del sector de corporaciones locales.
- 1 miembro del sector de empleados.

«La Comisión de Control vela por la adecuada gestión del Consejo de Administración»



Asamblea General

a 31 de diciembre de 2003

Presidentes de Honor

Juan Antonio Samaranch
José Vilarasau Salat

Presidente

Ricardo Fornesa Ribó

Vicepresidente 1.º

Salvador Gabarró Serra

Vicepresidente 2.º

Jorge Mercader Miró

Secretario (no consejero)

Alejandro García-Bragado Dalmau

Consejeros Generales

Enric Aguilar Salvador
Xavier Albareda Soteras
Silvia Alcaraz Aranda
Pedro Fulgencio Álvarez Chillida
Ana María Álvarez Melcón
Maria Rosa Amorós García
Joan Albert Argenter Giralt
Enric Bach Vallmajor
Joan Badia Valls
Jordi Baijet Vidal
Ramon Balagueró Gañet
Macià Bibiloni Oliver
Ferran Bonet Bonet
Enrique Bosch Coté
Lluís Busquets Grabulosa
Maria Núria Calveras Orriols
Mª Amparo Camarasa Carrasco
Àngel Campabadal Solé
Joan Carles Canongia Gerona
José Canut Herraiz
Antonio Capapé del Campo
Vicenç Capdevila Cardona
Alfons Cardelús Barcons
José Luis Carlos Álvarez
José María Carnicer Manrique
Francisco Carré Romeu
María Gloria Carvajal Martín
Josep Casacuberta Costa
Gabriel Casas Soy
María Rosario Castán Expósito
Óscar Castellano Sánchez
Josefina Castellví Piulachs
Ferran Civil Arnabat
Maria Cluet Llobet
Josep Pere Colat Clúa
Lluís Coll Huguet
Juan José Colmenarejo Martín
Elvira Colom Rosich
Joan Comenge Riba
Enrique Corominas Vila
Encarnación Cruzado Mora
Josep Cuadrat Forte
Josep Curto Casadó

Ignasi de Delàs de Ugarte

Josep Antoni Díaz Salanova
Marta Domènech Sardà
Ricard Estrada Arimón
Maria Rosa Fabré Balmaña
Ramón Ferrer Mormeneo
Rafael Gabriel Costa
Manuel García Biel
Alfonso García Salinero
Montserrat García Sanjaume
Isidre Gavín Valls
Víctor Miguel Gimeno Fernández
Josep Maria Giró París
Javier Godó Muntañola
Ana María Gómez-Quintero Mora
Daniel Górriz Nuet
Mª Begoña Gortázar Rotaeché
Albert Gras Pahissa
Andreu Grau Bedós
José-Delfín Guardia Canela
Alberto Guitarte Prats
Monika Habsburg Lothringen
Jordi Hereu Boher
Francesc Xavier del Hoyo Bernat
Jaime Iglesias Sitjes
Mª Teresa Jiménez Castro
Ramon Llobet Casellas
Dolors Llobet Maria
Maria Teresa Llorens Torres
Antonio Lluch Descarrega
Lluís López Juvés
Juan López-Cortijo López
Lluís Llumbreras Palomares
Manuel Maniega Prieto
Luis Martín-Caro Sánchez
Francesc Martinell Vidal
María Magdalena Martínez Soto
Fernando Marzo González
Ramon Masià Martí
Antoni Mayol Verger
Genciana Meneses Ribas
Fèlix M. Millet Tusell
Jordi Miranda Martí
Jordi Molina Bel

Alfred Molinas Bellido	Simeón Pedrazas Muriel	Jordi Serra Guillamet
Misericòrdia Montlleó Domènec	Joan Perelada Ramon	Mariano Serra Planells
Adolf Montoliu Freixas	Antonio Pérez-Villegas Ordovás	Antonio Serra Riera
Antoni M. Muntañola Castelló	Antoni Pie Mestre	Juan Sierra Fatjó
María Sonia Muñoz Soler	Xavier Piquer Salcedo	Francesc Solà Busquets
Jordi Navarro Torta	Joan Pons Font	Josep Solá Sánchez
Miguel Noguer Planas	Xavier Pont Jordana	Jorgina Solé Llohis
Enric Nosàs Sisquella	Jordi Porta Ribalta	Lucas Tomás Munar
Rosa Novell Bové	Jordi Portabella Calvete	Carlos Torguet Santiveri
Justo Bienvenido Novella Martínez	Jordi Prat Palou	Evarist de la Torre Valdeolivas
Gemma Novoa Fernández	Eduard Puig Vayreda	Joan Torrelles Torrelles
Albert Ollé Bartolomé	Maria Quintana Frigola	Francisco Torrens Roig
Vicenç Oller Compañ	Emilio Ramírez López	Pere Antoni Torrens Torres
Jordi Oller Piñol	Manuel Raventós Negra	Francisco Tutzó Bennasar
Francisco del Olmo Fernández	Joan Ribó Casaus	María del Mar Urosa Olmedo
Montserrat Orriols Peitiví	Josep Roca Pagès	Francesc X. Ventura Teixidor
Magín Pallarés Morgades	Joan-Maria Roig Grau	Josep M. Vila Mediñà
Santiago Pallàs Guasch	Anna Ros Gutiérrez	Alfonso Vilá Recolons
Salvador Palou Casas	Josep Sala Leal	Ramon Vilardell Mitjaneta
Anton Maria Pàmies Martorell	Josep Sala Montero	Jaume Vilarrasa Batchelli
Martí Pàmies Solà	Francesc Sangrà Pascual	Jaume Vilella Motlló
Andreu Parietti Lliteras	Juan Saubí Brugué	Josep Francesc Zaragozà Alba
Fernando Parrizas Miquel	Josep Antoni Segarra Torres	

Dirección General

Director General de "la Caixa"

Isidro Fainé Casas

Director General del Grupo "la Caixa"

Antonio Brufau Niubó

Directores Generales Adjuntos Ejecutivos

Antonio Massanell Lavilla

Tomás Muniesa Arantegui

Directores Generales Adjuntos

Fernando Ramírez Mazarredo

Julio Lage González

Alejandro Plasencia García

Consejo de Administración

a 31 de diciembre de 2003

Presidente

Ricardo Fornesa Ribó

Vicepresidente 1.º

Salvador Gabarró Serra

Vicepresidente 2.º

Jorge Mercader Miró

Vocales

Ramon Balagueró Gañet
Mª Amparo Camarasa Carrasco
Maria Isabel Gabarró Miquel
Manuel García Biel
Javier Godó Muntañola
Mª Begoña Gortázar Rotaeché
Jaime Iglesias Sitjes
Miguel Noguer Planas
Rosa Novell Bové
Justo Novella Martínez
Vicenç Oller Compañí
Montserrat Orriols Peitiví
Magín Pallarès Morgades
Antoni Pie Mestre
Manuel Raventós Negra
Lucas Tomás Munar
Francisco Tutzó Bennasar
Josep Francesc Zaragozà Alba

Secretario (no consejero)

Alejandro García-Bragado Dalmau

Dirección General

Director General de "la Caixa"
Isidro Fainé Casas

Director General del Grupo "la Caixa"
Antonio Brufau Niubó

Directores Generales Adjuntos

Ejecutivos

Antonio Massanell Lavilla
Tomás Muniesa Arantegui

Comisión Ejecutiva

a 31 de diciembre de 2003

Presidente

Ricardo Fornesa Ribó

Vicepresidente 1.º

Salvador Gabarró Serra

Vicepresidente 2.º

Jorge Mercader Miró

Vocales

Maria Isabel Gabarró Miquel
Manuel García Biel
Miguel Noguer Planas
Manuel Raventós Negra
Secretario (no consejero)
Alejandro García-Bragado Dalmau

Dirección General

Director General de "la Caixa"
Isidro Fainé Casas
Director General del Grupo "la Caixa"
Antonio Brufau Niubó

Comisión de Obras Sociales

a 31 de diciembre de 2003

Presidente

Ricardo Fornesa Ribó

Vocales

Salvador Gabarró Serra
Jorge Mercader Miró
Mª Amparo Camarasa Carrasco
Mª Begoña Gortázar Rotaeché
Rosa Novell Bové
Justo Novella Martínez
Magín Pallarès Morgades
Manuel Raventós Negra
Secretario (no consejero)
Alejandro García-Bragado Dalmau

Dirección General

Director General de "la Caixa"
Isidro Fainé Casas
Director General del Grupo "la Caixa"
Antonio Brufau Niubó
Director General Adjunto
Alejandro Plasencia García

Comisión de Control

a 31 de diciembre de 2003

Presidente

Enrique Corominas Vila

Vocales^(*)

Elvira Colom Rosich

José-Delfín Guardia Canela

Félix M. Millet Tusell

Martí Pàmies Solà

Joan-Maria Roig Grau

Juan Sierra Fatjó

Carlos Torguet Santiveri

(*) A 31 de diciembre de 2003, estaba pendiente de cobertura
la vacante de un miembro de la Comisión de Control.

Dirección

a 31 de diciembre de 2003

Direcciones Generales

Isidro Fainé Casas

Antonio Brufau Niubó

Direcciones Generales Adjuntas Ejecutivas

Antonio Massanell Lavilla

Tomás Muniesa Arantegui

Direcciones Generales Adjuntas

Fernando Ramírez Mazarredo

Julio Lage González

Direcciones Adjuntas

Antonio Vila Bertrán

Dirección Territorial de Cataluña

Jesús Escolano Cebolla

Riesgo y Negocio

Sebastià Sastre Papiol

Asesoría Jurídica

Jaime Lanaspa Gatnau

Recursos Humanos

Subdirecciones Generales

Luis Rullán Colom

Calidad

Javier José Paso Luna

Asesoría Fiscal

Juan San Miguel Chápuli

Área Corporativa

Joaquim Vilar Barrabeig

Intervención, Contabilidad y Control de Gestión

Àngel Pes Guixà

Desarrollo de Negocio

Luis Deulofeu Fuguet

Integración de Sistemas

Elisa Durán Montolio

Gestión de Recursos Ajenos y Banca Privada

Oriol Ordax Badenes

Gestión Estratégica del Riesgo

Directores de Área

Ricardo Agramunt Lamúa

Marketing y Acción Comercial

Manuel Barrachina Picó

Eficiencia

Julián Cabanillas Moreno

Gestión de Servicios Generales

Fernando Cánovas Atienza

Administración y Control de Mercados

Josep M. Carrau Ramon

Servicio de Estudios

Alfonso Chiner Furquet

Banca Privada

Jorge Fontanals Curiel

Sistemas de Información de Canales

Juan Antonio García Gálvez

Servicios Bancarios y Operaciones

Àngel García Llamazares

Unidad de Financiaciones Especiales

José Miguel González Aguilera

Sistemas de Información

Víctor Guardiola Flores

Empresas

Pere Huguet Vicens

Planificación Comercial

Joan Llopis Caldero

Auditoría

M. Victòria Matia Agell

Banca Electrónica

Josep Ramon Montserrat Miró

Créditos y Riesgo de Operaciones de Activo

Asunción Ortega Enciso
Ignacio Moreno de Guerra Oyarzábal
Javier Ignacio Peyra Sala
José María Rifé Climent
Ramón José Rius Palleiro
Manuel Rosales Acín
Marc Simón Martínez
Javier Zuloaga López

Banca Personal
Estrategia Comercial
Análisis y Seguimiento del Riesgo
Coordinación Territorial del Riesgo
Tecnología y Telecomunicaciones
Seguridad
Innovación
Comunicación y Relaciones Externas

Organización Territorial

José Francisco Conrado de Villalonga
Juan José Muguruza Angulo
Juan A. Odriozola Fernández-Miranda
Andrés Orozco Muñoz
Manuel Romera Gómez
Evaristo del Canto Canto
Joan Fàbrega Cardelús

Delegación General Baleares
Dirección Territorial Norte
Dirección Territorial Comunidades Autónomas Valencia y Murcia
Delegación General Canarias
Dirección Territorial Sur
Dirección Territorial de Madrid y Zona Centro
Mercado Institucional de Barcelona y Provincia

Rafael García García
Robert Leporace Roig
Joan Ramon Fuertes Blasco
Luis Cabanas Godino
Juan Gallardo Serrano
Jon Pérez Goñi
José Esteban Blanco
Rafael Fernández Díaz
Jesús Angel de la Pedraja Cañas
Guillermo Rodríguez Díaz-Pavón
Juan Reguera Díaz
Francisco Cornejo Castillo
Victorino Lluch Martín
Raúl José Marqueta Bueno
Juan Pedro Badiola Uriarte

Delegación General Girona
Delegación General Tarragona
Delegación General Lleida
Delegación General Madrid Capital
Delegación General Madrid Provincia y Castilla-La Mancha
Delegación General Banca Corporativa Madrid
Delegación General Castilla y León
Delegación General Aragón, Navarra y La Rioja
Delegación General Galicia
Delegación General Sevilla
Delegación General Extremadura, Cádiz y Huelva
Delegación General Córdoba y Málaga
Delegación General Granada, Jaén y Almería
Delegación General Asturias y Cantabria
Delegación General País Vasco

Fundación "la Caixa"

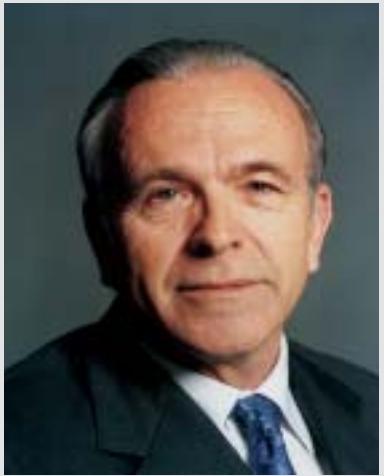
Alejandro Plasencia García

Vicepresidente Ejecutivo - Director General Adjunto de "la Caixa"

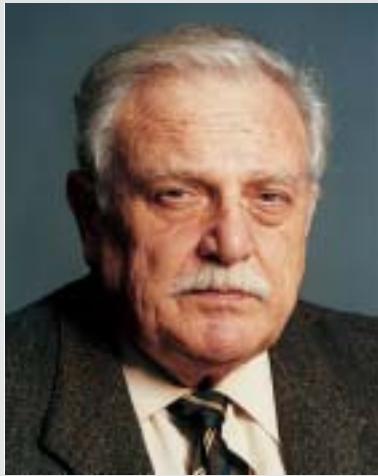
CaixaHolding

Marcelino Armenter Vidal

Director General



Director General de "la Caixa"
Isidro Fainé



Presidente de "la Caixa"
Ricardo Fornesa



Director General del Grupo "la Caixa"
Antonio Brufau

El Grupo "la Caixa" en el ejercicio 2003

El Grupo "la Caixa" ha registrado en el ejercicio 2003 un sólido crecimiento de resultados y actividad. Así, el resultado neto obtenido alcanza los 840 millones de euros, un 23,1% más, con un incremento del 21% del volumen de negocio bancario gestionado, que se sitúa en los 205.000 millones de euros. El presupuesto para el ejercicio 2004 de la Obra Social, gestionado a través de la Fundación "la Caixa", aumenta hasta los 184 millones de euros. Estos recursos se complementarán con los asignados a las actividades sociales realizadas desde el ámbito financiero.

Así pues, el Grupo "la Caixa" se consolida en una posición de privilegio para afrontar con éxito los retos del 2004, un año de significativa trascendencia en el devenir del Grupo al celebrarse el centenario de la constitución de la Caja de Pensiones para la Vejez y de Ahorros de Cataluña y Baleares, que, tras su fusión en 1990 con la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Barcelona, dio origen a la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, "la Caixa".

En el año del centenario, el Grupo continuará desarrollando la estrategia que le ha permitido acometer con éxito la transformación desde una entidad financiera de ámbito regional a un grupo financiero nacional de primer orden. El fomento del ahorro y de la inversión mediante la oferta del mejor y más completo servicio financie-

ro al mayor número de clientes y la realización de una decidida aportación a la sociedad para la cobertura, flexible y adaptada, de las necesidades financieras y sociales básicas, constituyen el propósito estratégico y fundamental del Grupo, que se desarrolla mediante el crecimiento del Triple Balance: Económico, Social y Sostenible.

De esta forma, el objetivo estratégico del Balance Económico se centra en el crecimiento rentable, eficiente y solvente del Grupo a través del desarrollo de sus dos negocios básicos: el Negocio Bancario y el Negocio Diversificación. El objetivo estratégico del Balance Social lo constituye el refuerzo de la identidad diferencial de "la Caixa" mediante actuaciones coordinadas y complementarias para la satisfacción de las necesidades básicas de la sociedad desde los ámbitos financiero y de la Obra Social. Por su parte, el objetivo estratégico del Balance Sostenible velará por la consideración permanente de la ética, la responsabilidad y la transparencia como base de las mejores prácticas de buen gobierno, generando confianza y fortaleciendo la reputación corporativa del Grupo.

En este sentido, es de vital importancia en la aplicación de esta estrategia el control y seguimiento exhaustivo de los factores de riesgo de la actividad. Las prácticas de gobierno basadas en el ejercicio responsable de sus obligaciones por parte de la

Asamblea General, del Consejo de Administración y de la Comisión de Control, garantizan la estabilidad y solidez de la Entidad.

En relación con la evolución en el ejercicio 2003 de los principales aspectos del Negocio Bancario del Grupo, destaca el continuo crecimiento de la amplia base de clientes, que supera los 8,7 millones, con 459.000 nuevos clientes en el ejercicio. Esta importante base de clientes proporciona una gran estabilidad y facilita el incremento del volumen de negocio gestionado, con un significativo aumento de las cuotas de mercado.

El volumen total de negocio bancario del Grupo (recursos totales de clientes más inversión crediticia) alcanza los 205.411 millones de euros, con un incremento en el ejercicio 2003 de 35.174 millones de euros, el 20,7% más. Los recursos totales de clientes gestionados se sitúan en 126.281 millones de euros, el 20,2% más que en 2002, destacando el significativo crecimiento del patrimonio gestionado de fondos de inversión y el sólido incremento de los recursos en balance. Esta evolución refleja la confianza y vinculación de los clientes. Para ello, se han adoptado siempre posturas conservadoras en las inversiones, se ha prestado una especial atención a la capacidad de devolución de los clientes y a la calidad de las garantías y se han desarrollado sistemas que permiten la optimización de la gestión integral de los riesgos, en línea con las propuestas del Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea, cuya publicación está prevista en 2004 y su aplicación efectiva en 2006. En este sentido, la creación de la Dirección de

Gestión Global del Riesgo tiene como objetivos tutelar la sanidad del activo y preservar los mecanismos de solvencia y garantía para consolidar al Grupo "la Caixa" como uno de los más sólidos del mercado.

El 60% del balance está invertido en activos considerados de máxima solvencia, demostrando la voluntad estratégica de "la Caixa" de querer combinar el crecimiento rentable y eficiente del negocio con la seguridad de las inversiones. La inversión crediticia, considerando los saldos titulizados, alcanza los 79.130 millones de euros, el 21,4% más que en 2002, con un crecimiento del 25% en los créditos destinados a la adquisición de vivienda y una decidida implicación en el desarrollo productivo mediante la financiación a las empresas, básicamente pymes, y la prestación de una amplia gama de servicios de apoyo para su actividad nacional e internacional.

El aumento del volumen de negocio ha generado incrementos significativos de las cuotas de mercado de créditos y recursos de clientes, que alcanzan en ambos casos el 9,0% del total de entidades de depósito, con un importante aumento en el ejercicio 2003 del 0,7%. La reducción del diferencial de las cuotas de negocio respecto a la cuota de oficinas, que se sitúa en el 11,8%, constata la realización en el ejercicio 2003 del potencial de crecimiento del Grupo.

En relación con el desarrollo de los medios de pago, cuyo objetivo es ofrecer un servicio integral al cliente poniendo a su alcance una amplia y completa operativa, "la Caixa" es la entidad líder del sistema

financiero español por facturación de tarjetas bancarias, con una cuota de mercado del 17,5% e importantes crecimientos de negocio. El parque de tarjetas en circulación asciende a 7,1 millones, con un crecimiento neto de 612.000 unidades en 2003.

La actividad del Negocio Bancario del Grupo "la Caixa" se basa en la estrategia de gestión multicanal, que, a través de la cultura de la innovación, permite combinar de forma eficiente la utilización de las tecnologías más avanzadas y la cualificación de los empleados para ofrecer un servicio de asesoramiento personalizado a los clientes, estableciendo una relación basada en la calidad como factor diferencial. Esta vocación de servicio se consigue, entre otros aspectos, mediante la mayor proximidad física con el cliente, siendo la oficina tradicional, complementada con otros canales, el instrumento básico de esta relación. Por este motivo, el Grupo ha continuado a lo largo de 2003 con su selectivo plan de expansión de oficinas fuera de Cataluña y Baleares (zona de expansión) iniciado hace más de diez años. En los últimos cinco años se han incorporado a la red del Grupo 975 oficinas, 105 en 2003. El Grupo "la Caixa" dispone de 4.735 oficinas, con un 57% en la zona de expansión, siendo la red más extensa del sistema financiero español. Esta estrategia de expansión, que está llegando a su culminación, está demostrando ser acertada por su aportación creciente a los resultados y a la actividad financiera, y es la base que garantiza la obtención de crecientes resultados de carácter recurrente con mejoras de la eficiencia operativa.

El importante crecimiento del Grupo ha sido posible gracias a un plan de descentralización de la gestión hacia las oficinas, con objeto de ofrecer un servicio de atención personalizada a nuestros clientes con un excelente nivel de calidad. El asesoramiento permanente y la toma de decisiones rápidas y fiables deben permitir satisfacer adecuadamente las necesidades de nuestros clientes. Toda la organización está orientada hacia el modelo de gestión descentralizado, en el que se intenta mecanizar y simplificar las funciones administrativas para, con la tecnología más avanzada, poder dedicar el mayor tiempo posible a actividades comerciales. En este sentido, el diseño de las oficinas, sin barreras físicas, busca facilitar la relación con el cliente mediante un aumento del espacio disponible, mejorando la zona y las prestaciones de los terminales de autoservicio y ofreciendo un espacio de atención personalizada.

Adicionalmente, el plan de expansión ha supuesto un incremento de la plantilla del Grupo de 788 personas en 2003 y de 6.933 personas en los últimos cinco años. El Grupo "la Caixa" es uno de los mayores generadores de empleo en España, con una plantilla de 24.338 empleados. La gran calidad del equipo humano, con un elevado nivel de formación y altamente productivo, es un elemento básico que está garantizando la excelencia en el servicio prestado a los clientes y constituye una de las garantías de futuro del Grupo. En este sentido, se han consolidado en 2003 diversos programas de apoyo al desarrollo profesional, entre los que destaca el Asesor de Servicios Financieros. El objetivo de este programa es ofrecer

a nuestros clientes un servicio y asesoramiento personalizado y profesionalizado, en línea con el compromiso de calidad de la Entidad, en el que cada empleado llegue a gestionar una cartera de clientes propia con plena capacidad de decisión. También se han implementado programas de desarrollo gerencial para directivos de los servicios centrales. En 2003, la Dirección de "la Caixa" y los sindicatos firmaron un acuerdo para poner en marcha un programa voluntario de jubilaciones anticipadas que, con una vigencia de cinco años, permitirá de manera regulada y ordenada el relevo generacional de la plantilla, estableciendo un sistema de creación de puestos de trabajo para la sustitución de los empleados acogidos al programa.

Uno de los esfuerzos continuados de "la Caixa" consiste en el fomento de la innovación y en la inversión en medios que faciliten a toda la organización el desarrollo de la actividad de forma eficiente. Así se ha podido conseguir un alto nivel de tecnología y dotar a las oficinas de sistemas de información y de comunicación avanzados. Como consecuencia del plan de expansión de oficinas, acompañado del proceso de descentralización y de la apuesta tecnológica, las nuevas contrataciones se han orientado a potenciar las tareas comerciales y de atención personalizada al cliente, manteniendo el peso del personal de los servicios centrales, en relación con el total de los empleados, en un reducido 6,3% a finales de 2003.

La estrategia de gestión multicanal del Grupo "la Caixa", mediante la aplicación

de la innovación a la tecnología, permite que todos los canales de comunicación se complementen de forma eficiente para poner a disposición de los clientes una oferta integral de productos y servicios. El cliente es el centro de atención y decide el canal por el que quiere operar (oficinas, cajeros automáticos, Internet, teléfono, teléfono móvil, televisión digital, etc.). Para ello, el Grupo "la Caixa" dispone de 6.939 terminales de autoservicio, la red más extensa de cajeros automáticos del sistema financiero español, que ofrecen una amplia gama de servicios. Por su parte, el canal Internet de "la Caixa" (www.laCaixa.es) es el servicio líder en el mercado español de banca *online*. Este canal cuenta con 2,6 millones de clientes con contrato, 467.000 más que en 2002, de los que 992.000 son operativos, y han realizado 295 millones de operaciones en 2003, un 49% más. Así pues, la gestión multicanal permite combinar de forma eficiente la más avanzada tecnología con la relación personal y de asesoría que nuestros clientes solicitan.

Considerando que la aportación de ingresos de estos esfuerzos inversores es todavía parcial, ya que un número elevado de oficinas se encuentra aún en fase de maduración y crecimiento en su actividad financiera, ya se registran constantes mejoras en los ratios de productividad: el volumen de negocio por empleado alcanza los 9,4 millones de euros y el volumen de actividad por oficina los 43,4 millones de euros. La obtención de crecientes resultados de carácter recurrente y la gestión de los costes garantizan la mejora de la eficiencia operativa. En este sentido, la ges-

tión de la eficiencia realizada por el Grupo tiene el objetivo fundamental de crear valor, racionalizando y optimizando los gastos y las inversiones y buscando nuevas líneas y fuentes de negocio y servicio para incrementar los ingresos. Teniendo en cuenta todos estos aspectos, el ratio de eficiencia ha mejorado en el ejercicio 2003, con una reducción del 2,4% hasta situarse en el 58%. El ratio de eficiencia operativa, que considera exclusivamente los ingresos y gastos propios de la actividad bancaria, se sitúa en el 57,5% en el ejercicio 2003 con una clara tendencia de mejora desde el 65,2% que presentaba hace cinco años.

La vocación de "la Caixa" de ofrecer un servicio bancario personalizado exige satisfacer las necesidades de nuestros clientes, superando de esta forma sus expectativas. La calidad de servicio es la garantía de los resultados y del crecimiento futuro. "la Caixa" está realizando un gran esfuerzo para conocer la opinión de sus clientes con objeto de identificar posibles errores, corregir las causas que los originan y mejorar el servicio ofrecido. Durante el 2003 se han continuado las encuestas de calidad iniciadas en 1997, efectuadas ya a 1,5 millones de clientes. El objetivo es conocer y gestionar su nivel de satisfacción, centrándose en aspectos tan significativos como la atención recibida, la calidad del asesoramiento y la agilidad de servicio, entre otros, que contribuyen a añadir valor a la oferta de servicios de la Entidad. Como consecuencia del compromiso de mejora permanente de la calidad del servicio ofrecido y con el objetivo de perfeccionar el modelo de medición y valoración, en 2003 se han ampliado

los factores que se miden en las encuestas y se ha definido el nuevo Índice de Satisfacción Global. El nuevo índice incluye, además, la valoración sobre el funcionamiento de cajeros automáticos, la limpieza y seguridad de los recintos de autoservicio, la calidad de la información que se envía a los clientes, la ubicación y horario de las oficinas y las promociones y regalos. Se trata, por tanto, de potenciar la propuesta de valor a los clientes ya que, en un entorno tan competitivo como el actual, "la Caixa" cree que el principal factor diferencial entre las entidades financieras es la calidad de servicio y por ello la considera como un objetivo prioritario.

En relación con el Negocio Diversificación, cartera de participaciones, el Grupo "la Caixa" ha continuado en 2003 con su tradicional política de inversiones en distintos sectores de la economía, con el objetivo de diversificar las fuentes de ingresos, siguiendo siempre criterios de seguridad, estabilidad y rentabilidad. A través de CaixaHolding, filial de "la Caixa", se optimizan los procesos de control y gestión de las participaciones de carácter estratégico, financiero y social. De las inversiones realizadas en 2003 destaca la adquisición del 20% de Caprabo, con una inversión neta de 194 millones de euros. Las principales desinversiones, realizadas con plusvalías, corresponden a la venta de la participación del 39,9% de Saba al Grupo Abertis y la venta del 2,8% del Banco Popular de Puerto Rico.

En el ejercicio 2003 se ha iniciado la constitución de un holding social que,

mediante inversiones en actividades y empresas, complementará la acción social de "la Caixa" para reforzar desde el ámbito financiero su compromiso en la cobertura de las necesidades básicas de la sociedad. El fomento de un parque de viviendas de alquiler a precios asequibles, la financiación de microcréditos y la ayuda al desarrollo de nuevos negocios constituyen las líneas de actuación de esta nueva actividad.

El Grupo "la Caixa" posee una de las carteras de participaciones más importantes del sector financiero español, con un valor contable de 10.484 millones de euros. La calidad de las inversiones, en entidades solventes y con una presencia dominante en sectores estratégicos de la economía, permite la obtención de adecuadas rentabilidades sobre la inversión. El valor de mercado de las inversiones en sociedades cotizadas ascendía al cierre de 2003 a 12.889 millones de euros, con unas plusvalías latentes de 3.959 millones de euros. Estas plusvalías, junto con la elevada capacidad de gestión de los recursos propios que aportan las participadas garantizan, aún más si cabe, la seguridad de los recursos de nuestros clientes.

El desarrollo estratégico del Grupo "la Caixa" exige un crecimiento rentable, eficiente y solvente que garantice el futuro, para lo cual es necesario obtener elevados niveles de rentabilidad. El resultado atribuido al Grupo del ejercicio 2003, después de impuestos y minoritarios, es de 840 millones de euros, un 23,1% más. Este beneficio se ha obtenido en un entorno complicado sobre la base de un sólido cre-

cimiento del Negocio Bancario y de la significativa aportación del Negocio Diversificación. Ello ha supuesto dejar atrás los impactos negativos de los saneamientos extraordinarios registrados en el ejercicio 2002, incluyendo en 2003 el registro de provisiones para la cobertura de posibles riesgos futuros, con el objetivo de conseguir la máxima solidez y saneamiento del balance, de acuerdo con la política conservadora del Grupo en la gestión de riesgos.

Con relación a la actividad recurrente del Grupo, cabe destacar el fuerte crecimiento del Negocio Bancario, basado en el incremento del volumen de negocio gestionado, con significativos incrementos de las cuotas de mercado. La adecuada gestión de la política de precios y el control de los gastos han complementado el crecimiento del negocio, contrarrestando el efecto del estrechamiento de los márgenes de las operaciones por el incremento de la competencia y los bajos tipos de interés. Por su parte, la significativa aportación de resultados brutos del Negocio Diversificación se ha incrementado un 5% en 2003. El ROE del Grupo ha aumentado hasta el 15,4%, en el ejercicio 2003.

Disponer del adecuado nivel de recursos propios permite garantizar un crecimiento sostenido. En este sentido, el patrimonio neto del Grupo "la Caixa" asciende a 6.042 millones de euros a 31 de diciembre de 2003. Por su parte, los recursos propios computables como base de capital, según la normativa internacional, ascienden a 11.539 millones de euros. El ratio de solvencia alcanza el 13,3%, el *Tier 1* (recursos

propios de primera categoría) el 8,7% y el *Core Capital* el 5,3%. El excedente de recursos sobre los mínimos exigidos es de 4.584 millones de euros, un 5,3%. Esta amplia base de capital y su calidad, junto con la flexibilidad financiera de su gestión derivada, básicamente, de las plusvalías latentes de la cartera de participaciones, refuerzan la confianza de los clientes, de los inversores, de las agencias de calificación, de los analistas y de la sociedad en general, y permite afrontar con serenidad las actuaciones e inversiones necesarias para mantener los elevados niveles de rentabilidad.

En este sentido, en 2003 las tres agencias de calificación (Moody's, Standard & Poor's y FITCH) han vuelto a confirmar las muy buenas calificaciones otorgadas al Grupo "la Caixa" haciendo una valoración muy positiva de la trayectoria del Grupo "la Caixa", con una perspectiva estable. Las agencias continúan valorando muy positivamente el sólido posicionamiento del Grupo "la Caixa" en el sistema financiero español, con una amplia base de clientes, una extensa red de oficinas y un amplio potencial de mejora de la eficiencia operativa. Las agencias de calificación también hacen referencia a la elevada rentabilidad asociada a la capacidad de generación de ingresos con carácter recurrente, a la buena calidad de los activos y al bajo nivel de riesgo.

La Fundación "la Caixa" es la institución que se encarga de gestionar los recursos que "la Caixa" dedica a su Obra Social. En 2004 gestionará un presupuesto de 184 millones de euros, lo que representa un 2,2% más que en 2003.

Año tras año, la Fundación "la Caixa" actualiza sus programas para atender las nuevas demandas que aparecen en la sociedad, dedicando una atención cada vez mayor a las iniciativas sociales y asistenciales, que son consustanciales con su origen y su trayectoria histórica. Así, de la aportación total en 2003 para desarrollar los diferentes programas, sin considerar las aplicaciones a nueva inversión, mantenimiento y gastos de personal, un 52% se ha dirigido a la financiación de actividades de temática social, completando el presupuesto con la financiación de programas de divulgación científica, culturales y educativos. Cuatro ámbitos en los que la Fundación desarrolla sus actividades dirigidas a personas de todas las edades.

En el ejercicio 2003, la Fundación ha impulsado una amplia serie de programas sociales entre los que destaca especialmente el programa de atención sociosanitaria a la infancia y, más concretamente, el programa de ciber@ulas hospitalarias, un recurso dirigido a favorecer el desarrollo global de los niños y los jóvenes que se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad debido a su enfermedad.

La Fundación "la Caixa" también ha seguido en su afán de convertir los centros de mayores en espacios abiertos y de voluntariado y en la promoción de nuevos recursos e investigaciones que ayuden a paliar los efectos de las enfermedades neurodegenerativas, el cáncer y el sida. Otros de los campos en los que realiza su labor la Fundación son la cooperación internacional y la integración social y laboral de las perso-

nas que se encuentran en riesgo o situación de exclusión social, como los inmigrantes, o que presentan alguna discapacidad física, psíquica, sensorial o mental.

Durante 2003, la Fundación "la Caixa" ha presentado el proyecto arquitectónico de su nuevo centro social y cultural en la capital, CaixaForum Madrid, en el que se celebrarán un amplio abanico de actividades que abarcan desde las artes plásticas y visuales a los programas sociales y educativos, dando lugar a toda una serie de actividades ideadas para un público muy amplio. Entre los programas educativos desarrollados este año por la Fundación destaca Educ@lia, un portal educativo dirigido a los escolares de primaria y secundaria y a sus profesores, que este año ha puesto en marcha la iniciativa «Amigos Capaces» para conocer mejor la realidad cotidiana de las personas con discapacidades.

La Fundación "la Caixa" ha otorgado en 2003 las primeras ayudas a proyectos que persiguen la protección de la naturaleza y la sensibilización natural hacia el medio ambiente. Una iniciativa que complementa la labor de divulgación científica que se desarrolla en el Museo de la Ciencia de Barcelona, que en 2004 abrirá las puertas de su renovada y ampliada sede, en CosmoCaixa Madrid y a través de las exposiciones itinerantes de ciencia y medio ambiente que han recorrido el país durante todo el año.

Así pues, el Grupo "la Caixa" viene desarrollando una estrategia consistente y sostenida que le ha permitido convertirse, tal y como lo corroboran las principales mag-

nitudes del ejercicio 2003, en un grupo de referencia en el sistema financiero español con un importante compromiso para la cobertura de las necesidades básicas de la sociedad.

Sobre la base de esta privilegiada situación, y para afrontar con éxito los retos futuros de un entorno global fuertemente competitivo y cambiante y maximizar el gran potencial de crecimiento de los negocios del Grupo, se ha diseñado el Plan Estratégico 2004-2006 del Grupo "la Caixa", que ha sido aprobado por el Consejo de Administración. El Plan reafirma las claves estratégicas de "la Caixa" –Misión y Visión– y diseña los Programas de actuación para la óptima gestión de los objetivos estratégicos de desarrollo y mejora del Triple Balance: Económico, Social y Sostenible.

El Balance Económico se fundamenta en el desarrollo de los dos negocios básicos del Grupo, el Negocio Bancario y el Negocio Diversificación, para maximizar el potencial de crecimiento rentable, eficiente y solvente. Con relación al Negocio Bancario, el Plan pone énfasis en el fortalecimiento de la vocación del servicio y la orientación al cliente mediante una relación basada en una eficiente gestión multicanal. El mantenimiento de la actual fortaleza en el negocio de particulares/familias con un servicio de asesoramiento personalizado de calidad, que contemple la prestación de nuevos servicios adaptados a la cobertura de las nuevas necesidades, es fundamental para ser la Entidad de referencia de nuestros clientes. El desarrollo del negocio de empresas es otro de los pilares básicos de

actuación, para situarse entre las primeras entidades en este negocio, con especial atención a las pymes, mediante el complemento del servicio ofrecido con desarrollos de la banca de negocios y de la actividad internacional. Asimismo, se propone completar el proceso de expansión con la apertura selectiva de nuevas oficinas, y potenciar la mejora de la calidad, la innovación, la tecnología y la gestión de los recursos humanos como factores diferenciales.

En cuanto al Negocio Diversificación, la cartera de participadas mantiene el reto de ser una fuente de ingresos recurrentes de elevada rentabilidad, liquidez y riesgo controlado, con aportación al desarrollo del tejido productivo. Las inversiones serán gestionadas de forma diferenciada según su naturaleza estratégica, financiera y social.

Adicionalmente, el desarrollo de adecuados procesos de control y gestión de los riesgos y la gestión de la solvencia constituyen la garantía del mantenimiento de la solidez actual del Grupo.

Como consecuencia de estas actuaciones, el Grupo prevé para el período 2004-2006 un crecimiento del volumen de negocio a una tasa anual superior al 12%, con incremento anual de cuotas de mercado, la mejora del ratio de eficiencia hasta niveles cercanos al 50% y el incremento del resultado atribuido a un ritmo superior al 15% anual.

El Balance Social se centra en el reto de reforzar la identidad diferencial de "la Caixa" mediante actuaciones coordinadas y complementarias desde los ámbitos financiero y de la Obra Social. La gestión eficiente de los recursos asignados, la anticipación, la flexibilidad y la adaptación al territorio son claves para complementar la cobertura de las necesidades básicas de la sociedad, garantizar el acceso universal a los servicios financieros y potenciar el tejido productivo del país.

En cuanto al Balance Sostenible, los retos marcados se basan en considerar de forma permanente la ética, la responsabilidad y la transparencia como pilares básicos de las mejores prácticas de buen gobierno, generando confianza, fortaleciendo la reputación corporativa del Grupo y fomentando la sintonía e identificación de los valores de "la Caixa" con los clientes, proveedores, empleados, inversores y con la sociedad en general; con el objetivo de promover iniciativas para el desarrollo socioeconómico del entorno y la preservación del medio ambiente.

Así pues, la implantación y la gestión de la estrategia diseñada permitirán maximizar el potencial de crecimiento del Grupo "la Caixa", garantizando la consecución de las metas estratégicas propuestas para la generación de valor para los grupos de interés relacionados con la Entidad y para la Sociedad en general.

Cien años de la Caja de Pensiones (1904-2004)

Durante 2004, Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, "la Caixa", conmemorará, a través de un conjunto de actos, el centenario de la entidad financiera fundada en 1904 por Francesc Moragas i Barret (Caja de Pensiones). El programa conmemorativo diseñado incluye la organización de actividades en todas las comunidades autónomas a lo largo del año.

"la Caixa" es el resultado de la fusión, en el año 1990, de la Caja de Pensiones para la Vejez y de Ahorros de Cataluña y Baleares, fundada en 1904, y la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Barcelona, fundada en 1844, hace 160 años.

La idea de la expansión territorial ya estaba presente en los mismos inicios de "la Caixa". Seis años después de su fundación, "la Caixa" contaba con seis oficinas en Cataluña y, en los años siguientes, registraría una gran expansión, de forma que, a finales de 1935, tenía abiertas un total de 109 sucursales en Cataluña, Baleares, Andorra y Madrid. En 1990, después de la fusión, la nueva caja tenía 2.296 oficinas y, en 2003, el Grupo "la Caixa" cuenta con una red de 4.735 oficinas distribuidas por todo el territorio español. Por su parte, la plantilla de "la Caixa" ha experimentado una progresión similar: 3 empleados en 1905, 762 en 1935, 11.696 en 1990 y 24.338 en 2003, cifra esta última que comprende la plantilla de la entidad matriz y la de las sociedades que constituyen el Grupo.

En 1935, los recursos ajenos de "la Caixa" equivalían a 4,1 millones de euros. En

2003, los recursos totales de clientes del Grupo alcanzan los 126.281 millones de euros. En cuanto a la inversión crediticia, en 1935 ascendía a 694.000 euros, mientras que en el año 2003 se eleva a 79.130 millones de euros. A finales del ejercicio 2003, "la Caixa" tiene 8.744.000 clientes, con incrementos del orden de 500.000 nuevos clientes en los últimos años.

El inicio de la informatización de "la Caixa" en 1963 la situó muy por delante de sus competidores en una materia que iba a ser clave para su expansión futura. El Grupo "la Caixa" inició la implantación de los primeros cajeros automáticos en 1979. En 1985 contaba con 235 unidades. En la actualidad, el parque de cajeros del Grupo, integrado en ServiRed, alcanza las 6.939 unidades, a través de las cuales se han realizado más de 398 millones de operaciones en 2003, siendo la entidad financiera líder en número de terminales de autoservicio en España. La estrategia de gestión multicanal de "la Caixa" ha permitido que el servicio por Internet, a través de Línea Abierta, alcance los 2.613.000 clientes en 2003.

"la Caixa" inició el servicio de medios de pago a mediados de los setenta. A finales de 2003, el parque de tarjetas de "la Caixa" alcanza los 7,1 millones, con una cuota de mercado del 17,5%, emitiendo la totalidad de las grandes marcas de medios de pago.

En el año 2000 "la Caixa" creó CaixaHolding para potenciar el desarrollo de la estrategia inversora del Grupo, opti-

mizando los procesos de control y gestión de las inversiones. El tamaño e importancia de la cartera de participaciones del Grupo se han incrementado significativamente desde las primeras inversiones permanentes, realizadas hace ya más de dos décadas, hasta alcanzar los 10.484 millones de euros de valor contable a finales de 2003, con 4.000 millones de euros de plusvalías latentes.

El beneficio atribuido del Grupo "la Caixa", obtenido en el ejercicio 2003, alcanza los 840 millones de euros. En 1935 el beneficio de "la Caixa" ascendía a 18.000 euros, en 1950 a 178.000 euros y en el año 1975 a 18 millones de euros.

Desde su fundación, "la Caixa" se ha caracterizado por su carácter social. Buena parte de los beneficios que la entidad financiera generaba se debían invertir en actividades sociales gestionadas con la misma exigencia de eficacia que se aplicaba en la actividad financiera. De esta manera, surgió una de las grandes innovaciones de "la Caixa": la Obra Social.

En 1918, "la Caixa" integró la Obra Social a su organización. Entre 1918 y 1930 "la Caixa" incorporó en su estructura un buen número de iniciativas surgidas de la propia sociedad civil. En 1923 abrió la primera biblioteca de una red que iba a superar el centenar de centros. En 1926 creaba la Obra Balear y dos años después la Obra Agrícola.

En 1979 abrió las puertas el primer Centro Cultural en el modernista Palau Macaya de Barcelona, que iba a convertirse en punto de referencia obligado de la agenda artística española. Dos años después abría la Sala Serrano en Madrid y en 1993 se inauguraba el Centro Cultural de Palma. En 1981 se inauguró el Museo de la Ciencia de Barcelona, el primero de su tipo en España.

La Fundación "la Caixa" gestiona los recursos económicos que la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona dedica anualmente a su Obra Social. Los programas y actividades que desarrolla la Fundación se centran en cuatro ámbitos de actuación: social, educativo, cultural y ciencia y medio ambiente.

En 1918 "la Caixa" dedicó a su Obra Social una cifra equivalente a 30 euros, que pasarían a ser 11.474 euros en 1935. En 2004, el presupuesto se eleva a 184 millones de euros, del cual se dedicarán 67 millones a actividades de carácter social, 43 millones a las culturales, 59 millones al programa de ciencia y medio ambiente, y 15 millones al educativo. En 2004, la Fundación "la Caixa" inaugurará el remodelado Museo de la Ciencia de Barcelona e iniciará las obras del futuro centro cultural CaixaForum - Madrid.

El Grupo "la Caixa": Estrategia y Evolución

Claves estratégicas

Misión y Visión

Triple Balance: Económico, Social y Sostenible

Rasgos fundamentales

1. Seguridad
2. Rentabilidad
3. Crecimiento
4. Gestión Multicanal
5. Calidad
6. Configuración del Grupo
7. Obra Social

Esta sección del Informe Anual 2003 proporciona la perspectiva y el análisis de la Dirección sobre las claves estratégicas del Grupo "la Caixa": Misión y Visión y el objetivo de desarrollo del Triple Balance –Económico, Social y Sostenible–. Para la gestión de las claves estratégicas del Grupo, se han definido los siete aspectos fundamentales que se utilizan para controlar y gestionar su situación y la evolución económica y financiera global.

El análisis de estos aspectos toma como base las cuentas anuales consolidadas del Grupo "la Caixa", que, para el ejercicio 2003, se incluyen junto con el informe de auditoría en este Informe Anual a partir de la página 83.

Lo más significativo de los siete rasgos fundamentales de los últimos cinco ejercicios se presenta en las páginas 30 y 31 y permite una visualización rápida de la evolución del Grupo. Los siguientes apartados de esta sección contienen los comentarios sobre las estrategias y la evolución del Grupo "la Caixa" referidos a cada uno de los siete aspectos, una descripción y un análisis de los resultados obtenidos y también gráficos e información de apoyo.



El Grupo "la Caixa": Claves estratégicas

Misión, Visión y Triple Balance

La Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, "la Caixa", fue constituida en el año 1990 a partir de la fusión de la Caja de Pensiones para la Vejez y de Ahorros de Cataluña y Baleares, fundada en 1904, y la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Barcelona, fundada en 1844, y, por lo tanto, es sucesora legítima y continuadora, a título universal, de la personalidad de aquéllas en cuanto a su naturaleza, finalidades, derechos y obligaciones.

Por sus orígenes constitutivos, es una entidad de carácter financiero, de naturaleza no lucrativa, benéfica y social, de patronato privado, independiente de cualquier empresa o entidad.

El **objeto social** de "la Caixa" es el fomento del ahorro en las modalidades autorizadas, la realización de obras benéfico-sociales y la inversión de los fondos correspondientes en activos seguros y rentables de interés general.

Las **finalidades básicas** que se indican en los estatutos son:

- El fomento del ahorro como manifestación económica individual de interés colectivo.
- El fomento de la previsión, en general, como manifestación de un interés a la vez individual y colectivo.
- La prestación de servicios financieros y de interés social.
- La financiación y el sostenimiento de actividades de interés benéfico y/o social.
- El desarrollo propio de la Entidad con la voluntad de dar el cumplimiento más adecuado de sus finalidades.

La Misión y la Visión como claves estratégicas de "la Caixa" constituyen una plasmación de los orígenes, el objeto y las finalidades básicas de la Entidad.

Misión

«La Misión y la Visión de "la Caixa" como elementos fundamentales del desarrollo estratégico del Grupo»

La Misión de una Entidad es el concepto que define su razón de ser, la finalidad y el propósito fundamental a alcanzar ante los diferentes grupos de interés.

La Misión de "la Caixa"

Fomentar el ahorro y la inversión mediante la oferta del mejor y más completo servicio financiero al mayor número de clientes y realizar una decidida aportación a la Sociedad para la cobertura, flexible y adaptada, de las necesidades financieras y sociales básicas.

Visión

La Visión consiste en una proyección, una imagen de futuro de la Entidad a largo plazo.

La Visión de "la Caixa"

Grupo financiero líder en el mercado español con generación de valor para la Sociedad, los Clientes y los Empleados.

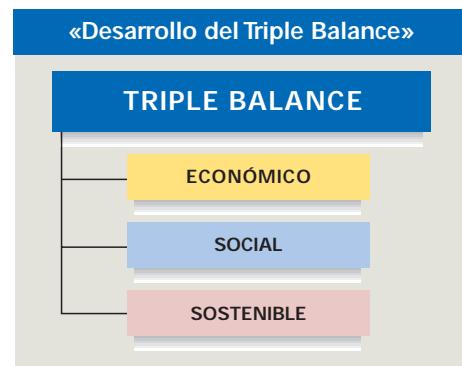
«Los valores identificativos de "la Caixa" sustentan la estrategia de la Entidad»

La actuación estratégica de "la Caixa" se sustenta en sus valores identificativos, guías de actuación y convicciones características. Entre el conjunto de valores de la Entidad destacan: la calidad, la descentralización, la responsabilidad, la innovación, la eficiencia y la seguridad.

Triple Balance: Económico, Social y Sostenible

Los objetivos de "la Caixa" incorporan una dimensión que supera el ámbito estrictamente *económico*, donde el crecimiento rentable, eficiente y solvente es el eje principal, para alcanzar otros ámbitos que plasmen un compromiso con la *Sociedad*, mediante el refuerzo de las actuaciones sociales, y también un compromiso con la *Sostenibilidad*, entendida como responsabilidad y ética en todas las actuaciones desarrolladas y que son generadoras de fuente de confianza.

Esta actuación representa una apuesta de futuro de "la Caixa", en la cual los compromisos adquiridos voluntariamente contribuirán a incrementar la rentabilidad global del Grupo.



Balance Económico

Potenciar el crecimiento rentable, eficiente y solvente del Negocio Bancario y del Negocio Diversificación. El Negocio Bancario se basa en el asesoramiento personal profesionalizado y de calidad a los clientes por medio de una distribución multicanal eficiente en que la oficina, con el soporte de una tecnología puntera, es el núcleo básico de relación. El Negocio Diversificación gestiona inversiones estratégicas, financieras y sociales siendo una fuente de ingresos recurrentes de elevada rentabilidad y riesgo controlado, con aportación al desarrollo del tejido productivo.

Balance Económico:
«Crecimiento rentable, eficiente y solvente»

Balance Social

Reforzar los orígenes fundacionales mediante programas centrados en actuaciones sociales de manera coordinada a través de los ámbitos Financiero y de la Obra Social.

"la Caixa", de forma anticipada y flexible, quiere complementar la cobertura de las necesidades básicas de la Sociedad, garantizar el acceso universal a los servicios financieros y potenciar el tejido productivo del país. Todo ello, reforzando su identidad diferencial y gestionando los recursos de manera eficiente y adaptada al territorio.

Balance Social:
«Reforzar los orígenes fundacionales»

Balance Sostenible

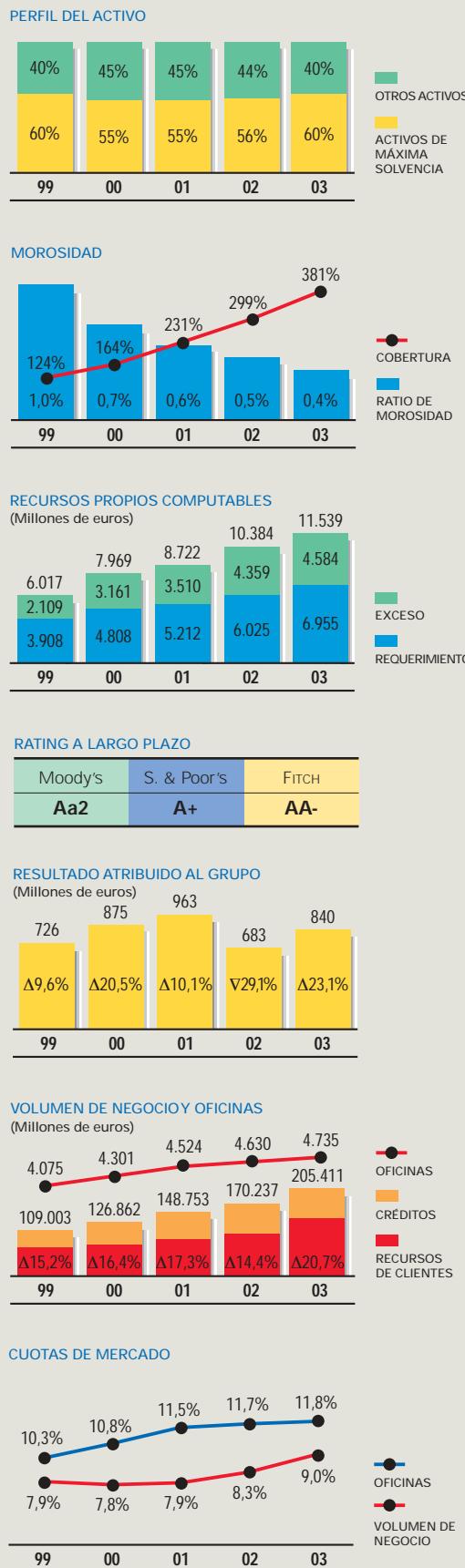
Actuación socialmente responsable: Ética y Reputación Corporativa.

La responsabilidad de "la Caixa", como fuente de confianza, se evidencia en la sintonía y en la identificación de sus valores con los de sus interlocutores, en el buen gobierno corporativo, basado en una gestión responsable y transparente, y en actuar considerando el comportamiento ético, las relaciones laborales, el medio ambiente y la contribución al desarrollo socioeconómico del entorno.

Las prácticas de buen gobierno de "la Caixa", basadas en el ejercicio responsable de sus obligaciones por parte de la Asamblea General, el Consejo de Administración y la Comisión de Control, garantizan la estabilidad y la solidez de la Entidad.

Balance Sostenible:
«Actuación socialmente responsable»

El Grupo "la Caixa": Rasgos fundamentales



1. SEGURIDAD

1.1. Calidad del activo +i página 32

- Inversión prioritaria en activos de máxima solvencia.
- Máxima calidad de los créditos.

- El conjunto de activos de máxima solvencia representa un 60% del balance.
- Inversión crediticia diversificada y con garantías adecuadas. Ratio de morosidad del 0,4% y cobertura del 381%.

1.2. Gestión del riesgo +i página 34

- Gestión global de los riesgos para optimizar la relación riesgo/rentabilidad.
- **De crédito:** asegurar la capacidad de devolución para evitar morosidad.
- **De mercado:** reducir la exposición a los riesgos de tipo de interés, de tipo de cambio y de precio.
- **De liquidez:** establecer y ampliar las fuentes de financiación.
- **Operacional:** minimizar el riesgo inherente a todas las actividades de negocio.

- Creación del Área de Gestión Global del Riesgo.
- Una estructura descentralizada y dotada de herramientas de análisis y seguimiento, para evaluar la solvencia con criterios homogéneos.
- Elevadas coberturas naturales de balance complementadas con coberturas negociadas en mercados financieros.
- La gestión activa del balance y de las fuentes de financiación permite disponer de unos niveles adecuados de liquidez.
- La cualificación del personal, los procedimientos establecidos y los controles implantados permiten mitigar el riesgo.

1.3. Solvencia +i página 44

- Disponer del nivel adecuado de recursos propios que garantice un crecimiento sostenido.

- Elevado nivel de recursos propios. Coeficiente de solvencia (ratio BIS) del 13,3%.
- Los recursos propios básicos (*Tier 1*) del 8,7% superan el requerimiento total mínimo del 8%, y el *Core Capital* es del 5,3%.
- Incremento de la flexibilidad financiera para gestionar la solvencia del Grupo.

1.4. Ratings +i página 45

- Mantener las buenas calificaciones actuales.

- Muy buenas calificaciones de las principales agencias con perspectiva estable.

2. RENTABILIDAD

2.1. Resultados +i página 46

- Asegurar una alta rentabilidad recurrente a partir de una amplia base de negocio.
- El resultado del Grupo en el año 2003 es de 840 millones de euros, un 23% más.

- El Negocio Bancario muestra fuertes y sólidos incrementos en los últimos ejercicios.
- La significativa aportación del Negocio Diversificación aumenta en relación con el ejercicio anterior.

2.2. Gestión de la eficiencia +i página 50

- Gestionar activamente la eficiencia para garantizar una alta competitividad.

- La aportación creciente de los resultados de las nuevas oficinas es la base para la mejora de la eficiencia.
- Mejora de ingresos por servicios bancarios y contención y racionalización de los costes.

3. CRECIMIENTO

3.1. Base de clientes y volumen de negocio +i página 52

- Apoyar el aumento del negocio en una amplia, sólida y creciente base de clientes.

- Los 8,7 millones de clientes, con 459.000 nuevos en 2003, facilitan el fuerte crecimiento sostenido del negocio, que llega a los 205.000 millones de euros.

3.2. Red comercial +i página 54

- Disponer de una red de distribución extensiva y de una plantilla con elevada cualificación profesional para ofrecer asesoramiento y servicios personalizados de calidad a los clientes.

- 4.735 oficinas. En los últimos 5 años, se han abierto 975 oficinas.
- 24.338 empleados en puestos de trabajo con alto potencial de desarrollo.

3.3. Cuotas de mercado +i página 56

- Llegar a tener una cuota de volumen de negocio similar a la cuota de oficinas.

- Fuerte incremento en el año 2003 de las cuotas de mercado de negocio bancario, con reducción del diferencial en relación con la de oficinas.

3. CRECIMIENTO (CONT.)

3.4. Productividad e innovación tecnológica página 57

- Aprovechar la estructura organizativa y las ventajas tecnológicas para mejorar la productividad.
- La innovación forma parte de la cultura de "la Caixa".

- Una organización descentralizada y eficiente y un sistema de distribución basado en un avanzado soporte tecnológico que determina una estructura altamente productiva.
- Fomento de actuaciones proactivas en materia de innovación.

3.5. Sistemas de pago página 59

- Dar un servicio integral al cliente poniendo a su alcance la más amplia gama de sistemas de pago.

- Con 7,1 millones de tarjetas, 612.000 más que en el año 2002, "la Caixa" es líder por facturación de tarjetas, con una cuota de mercado del 17,5%.

3.6. Negocio internacional página 61

- Potenciar la presencia internacional con productos y servicios especializados.

- Incrementos del 8% en la operativa de comercio exterior y del 11% en cheques y transferencias.
- Productos para el colectivo de inmigrantes.

4. GESTIÓN MULTICANAL página 62

- La innovación aplicada a la tecnología permite que todos los canales de comunicación se complementen para poner al alcance de los clientes una oferta integral de productos y servicios.

- 2,6 millones de clientes, 466.000 más que el año anterior, tienen contrato de Línea Abierta, el canal Internet de "la Caixa".
- 992.000 clientes han operado durante el año.
- Se han efectuado por Internet 295 millones de transacciones durante el año 2003, un 49% más.

5. CALIDAD página 65

- Trabajar con calidad para la satisfacción de los clientes y para garantizar los resultados y el crecimiento futuro.

- Nuevo plan de calidad para valorar la satisfacción global del cliente (ISGO).
- Las encuestas muestran un elevado Índice de Satisfacción de los Clientes (ISC).
- Seguimiento del servicio que reciben las oficinas de sus proveedores internos.

6. CONFIGURACIÓN DEL GRUPO página 66

- CaixaHolding, filial al 100% de "la Caixa", es la titular de las participaciones del Grupo.

- CaixaHolding optimiza los procesos de control y de gestión de las participaciones y potencia las futuras estrategias.

6.1. Negocio bancario página 68

- Un amplio Grupo bancario, asegurador y financiero con una oferta completa de productos y servicios de banca universal.
- Gestión de la estrategia multicanal del Grupo por medio de e-la Caixa.

- El negocio de "la Caixa" se completa con filiales que ofrecen servicios de financiación, de ahorro y de inversión especializados y todo tipo de productos aseguradores.
- e-la Caixa posibilita la combinación eficiente de los diferentes canales electrónicos ofrecidos a los clientes.

6.2. Negocio diversificación página 73

- Participaciones estratégicas en sectores básicos con influencia en la gestión.
- Inversiones financieras gestionadas por valor en función de las oportunidades de mercado.

- Actividad Social: creación de un holding de empresas con objetivos de carácter social.

- El conjunto de la cartera tiene un valor contable de 10.484 millones de euros, con 3.959 millones de euros de plusvalías latentes para las sociedades cotizadas.
- Inversiones en grandes compañías, con elevada solvencia y capacidad de crecimiento.
- Promoción de viviendas para su alquiler a bajo coste.
- Financiación por medio de microcréditos.
- Soporte a los emprendedores. Ayuda al desarrollo de negocios de innovación (Capital riesgo).

7. OBRA SOCIAL

7.1. Objetivos de la Obra Social página 80

- Complementar la cobertura de las necesidades básicas de la Sociedad mediante programas centrados en la realización de actuaciones sociales.

- El presupuesto del ejercicio 2004, gestionado por la Fundación "la Caixa", se sitúa en 184 millones de euros.

7.2. Principales actividades página 81

- Gestión eficiente de los recursos, para ofrecer un servicio a la sociedad y contribuir a mejorar la vida colectiva.

- Una amplia red de equipamientos que apoyan las actividades, con importantes inversiones anuales.
- Atención a las nuevas necesidades sociales.



1. Seguridad

1.1. Calidad del activo

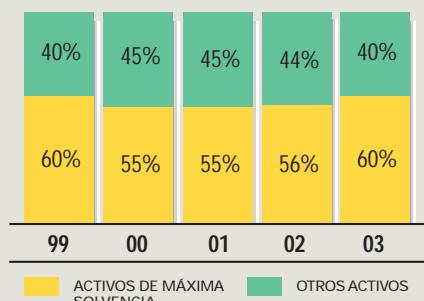
El conjunto de activos con un perfil de máxima solvencia representa el 60% del total del balance.

Los activos del Grupo "la Caixa" se pueden agrupar en función de su grado de riesgo –entendido como la probabilidad de recuperar la inversión en su totalidad y sin pérdidas– en dos grandes categorías: «Activos de máxima solvencia» y «Otros activos».

En la categoría «Activos de máxima solvencia» se incluyen las posiciones líquidas y los activos monetarios (caja, depósitos en bancos centrales, entidades de crédito –neto– y deuda del Estado), la financiación crediticia otorgada a las administraciones públicas, los créditos con garantía hipotecaria –incluidos los importes titulizados mantenidos en la cartera de renta fija del Grupo "la Caixa"– y los inmuebles.

«Inversión prioritaria en activos de máxima solvencia»

PERFIL DEL ACTIVO EN FUNCIÓN DEL GRADO DE RIESGO



Por lo que respecta a su evolución durante el año 2003, destaca el fuerte ritmo de crecimiento de los créditos con garantía hipotecaria (25%). La financiación para la adquisición de vivienda es la base de la actividad crediticia del Grupo y representa el 67% del total de la cartera crediticia.

La categoría «Otros activos» incluye los créditos con garantía personal, la cartera de renta fija y la de renta variable (con unas plusvalías latentes de las sociedades cotizadas al cierre de 2003 de 3.959 millones de euros) y el resto de partidas que forman el balance. Por lo que respecta a la evolución de estos activos durante el ejercicio 2003, cabe destacar el fuerte incremento de la financiación de las actividades productivas y de la cobertura de las necesidades familiares. La actividad bancaria llevada a cabo por el Grupo "la Caixa" se centra, básicamente, en España, sin incorporar a su perfil de riesgo crediticio posiciones en América Latina ni en países emergentes. Por otro lado, el saldo de la cartera de renta variable se mantiene en niveles similares a los del año anterior (véase el capítulo 6 sobre Configuración del Grupo – Configuración del Grupo "la Caixa").

Balances de situación consolidados del Grupo "la Caixa"

(Importes en millones de euros)	31-12-2003	%	31-12-2002	%
Activo				
Posiciones líquidas y activos monetarios	6.747	6,3	3.993	4,4
Créditos a las Administraciones Públicas	2.111	2,0	1.748	2,0
Créditos con garantía hipotecaria	54.046	50,7	43.324	48,0
Inmuebles	1.338	1,3	1.284	1,4
Activos de máxima solvencia	64.242	60,3	50.349	55,8
Créditos con garantía personal y otros	22.973	21,6	20.095	22,3
Cartera de renta variable y fondos de comercio	10.484	9,8	10.634	11,8
Renta fija	1.407	1,3	1.743	1,9
Otras cuentas y periodificaciones	7.447	7,0	7.374	8,2
Total Activo (*)	106.553	100,0	90.195	100,0
Pasivo				
Recursos de clientes y otros pasivos	96.617		80.544	
Reservas e intereses minoritarios	9.096		8.968	
Resultado atribuido al Grupo	840		683	
Total Pasivo	106.553		90.195	
Promemoria:				
Entidades de crédito (pasivo)	9.554		12.825	
Activos totales (véase la página 86)	116.107		103.020	

(*) Los saldos deudores y acreedores mantenidos con entidades de crédito se presentan en el activo por su importe neto.

1. Seguridad

1.1. Calidad del activo (cont.)

Inversión crediticia diversificada y con garantías adecuadas.

El Grupo "la Caixa" orienta su actividad crediticia a la satisfacción de las necesidades de financiación de las familias (véase el capítulo 3.1 sobre Crecimiento – Base de clientes y volumen de negocio). En este sentido, destaca especialmente la concesión de préstamos para la adquisición de vivienda, de manera que los créditos con garantía hipotecaria ascienden al 67,3% del total de la cartera. En una primera fase, estos créditos transitan temporalmente vía promotores inmobiliarios para hacer posible la financiación de las promociones y, una vez acabada y vendida la construcción, se procede a su subrogación a favor de un adquiriente particular. El valor de las garantías, valor de tasación, es 1,7 veces superior al importe pendiente de vencer de la cartera hipotecaria.

La cartera crediticia presenta un alto grado de diversificación y de atomización del volumen total de inversión, con la consiguiente reducción del riesgo crediticio. Por lo que respecta a la distribución geográfica, tal y como se ha comentado previamente, la actividad crediticia del Grupo "la Caixa" se centra, básicamente, en España.

La ratio de morosidad es del 0,43% y el nivel de cobertura con provisiones llega al 381%.

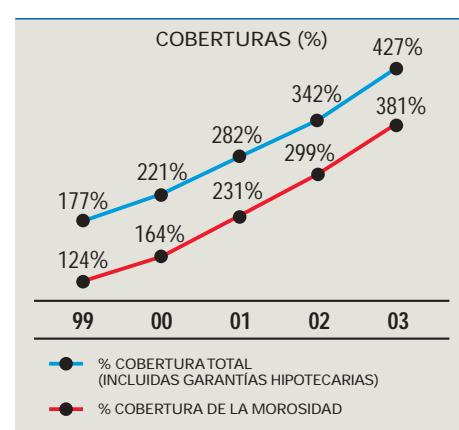
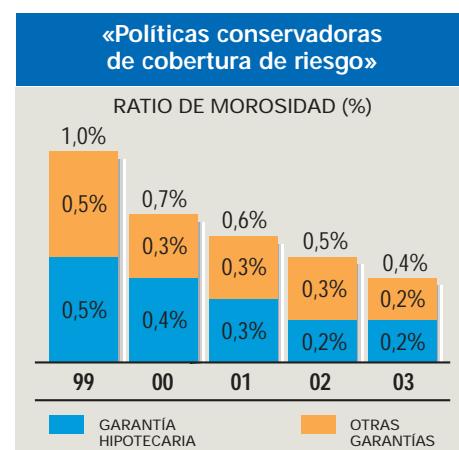
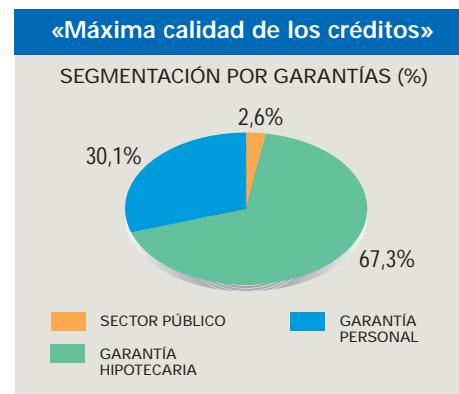
La inversión crediticia con un predominio de particulares y la preponderancia del crédito hipotecario para la adquisición de la primera vivienda forman una estructura crediticia con un nivel de riesgo relativamente bajo, que en el año 2003 se ha traducido en un ratio de morosidad (créditos dudosos sobre el total de créditos) situada en mínimos históricos del 0,43% para el Grupo "la Caixa" y del 0,33% para "la Caixa".

En los últimos cinco años, el volumen de créditos dudosos ha disminuido desde los 553 millones de euros a finales de 1998 hasta los 323 millones de euros al finalizar el ejercicio 2003, a pesar del crecimiento significativo de la inversión crediticia (véase el capítulo 3.1 sobre Crecimiento – Base de clientes y volumen de negocio).

La cobertura con provisiones de los deudores dudosos ha aumentado en términos relativos un 285% en los últimos cinco años, hasta situarse en el 381%. Si, además, se tiene en cuenta la cobertura derivada de las garantías hipotecarias, la cobertura total asciende al 427%.

Desde el mes de julio del año 2000, las entidades financieras están obligadas a crear el Fondo de Cobertura Estadística de Insolvencias como fórmula adicional para cubrir insolvencias latentes en las carteras de inversión crediticia, de renta fija y de pasivos contingentes. A diciembre del año 2003, el saldo total de este fondo es de 525 millones de euros y representa el 69,6% del límite del triple de la cartera ponderada que establece la normativa del Banco de España.

Así pues, el grado de riesgo del Grupo "la Caixa" se mantiene en niveles muy reducidos debido a la gran diversificación de la inversión crediticia, a la no exposición en zonas geográficas de elevado riesgo, al valor de sus garantías complementarias y a las elevadas coberturas con provisiones. La gestión del riesgo (véase el capítulo 1.2 sobre Seguridad – Gestión del riesgo) es el elemento clave que permite conseguir y mantener esta sólida y solvente posición patrimonial, que sitúa al Grupo en una posición de privilegio en el sistema financiero.



1. Seguridad

1.2. Gestión del riesgo

«Gestión global de los riesgos para optimizar la relación riesgo/rentabilidad»

La gestión de los riesgos propios del negocio es un factor esencial en la estrategia del Grupo "la Caixa" para garantizar el equilibrio entre riesgo y rentabilidad.

La gestión global de los riesgos es fundamental para el negocio de cualquier entidad de crédito. En el Grupo "la Caixa", la gestión global de los riesgos tiene como objetivo la optimización de la relación riesgo/rentabilidad, con la identificación y la valoración de los riesgos y su consideración permanente en la toma de decisiones de negocio, siempre dentro de un marco que potencie la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

Durante el ejercicio 2003, "la Caixa" ha creado el Área de Gestión Global del Riesgo (*Global Risk Management*), que depende de una Dirección General Adjunta, con el objetivo de tutelar la sanidad del activo y preservar los mecanismos de solvencia y de garantía para consolidar al Grupo "la Caixa" como una de las entidades más sólidas del mercado español. La creación de esta Área permite una gestión integral de los riesgos del Grupo y favorece, desde una visión general, la asunción de un equilibrio entre los riesgos y la rentabilidad esperada, todo ello de acuerdo con los requerimientos organizativos del Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea (NACB). El Área de Gestión Estratégica del Riesgo, que depende de la anterior, tiene como objetivo identificar, valorar e integrar las diferentes exposiciones, así como la rentabilidad ajustada al riesgo, dentro de cada ámbito de actividad y también desde una perspectiva global del Grupo.

Por lo que respecta al Negocio Bancario, en el año 2003 se ha iniciado la implantación del «Nuevo Modelo de Gestión de Negocio» para toda la organización hasta llegar al nivel de oficina. Este modelo permite el seguimiento y la medición de la rentabilidad obtenida en función del riesgo asumido y, consecuentemente, de los recursos propios asignados. Las oficinas disponen así de nuevas herramientas que ayudan a la gestión global de todo el negocio que generan. En el año 2003 también se ha puesto en marcha el proyecto «Gestión Global de Riesgo y Capital» (Datamart), con el diseño de un sistema de información que permitirá asentar las bases para una óptima gestión global del riesgo y del capital y facilitar el cálculo del capital regulado.

Todas las actuaciones se realizan de forma que sean útiles para el cumplimiento de las directrices que emanen de las propuestas del Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea (NACB), que pretende mejorar la gestión y la medición de los riesgos y adecuar, al mismo tiempo, los requerimientos de recursos propios a los riesgos reales incurridos en la actividad. En este sentido, a finales del año 2002, "la Caixa" participó en el análisis del impacto sobre las exigencias de recursos propios de la aplicación del NACB. Alrededor de 350 instituciones financieras de todo el mundo llevaron a cabo este estudio (*Quantitative Impact Study, QIS 3*). En el caso de "la Caixa", el QIS 3 puso de manifiesto que la aplicación del NACB, como consecuencia de la reducción de las exigencias mínimas de recursos propios derivada, básicamente, del negocio de banca minorista, debe reforzar aún más la percepción de la solvencia de "la Caixa" en el mercado y, consecuentemente, debe fortalecer la capacidad de crecimiento del Grupo "la Caixa" en el futuro. La publicación definitiva del Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea (NACB) está prevista para el ejercicio 2004 y su aplicación efectiva para 2006.

1. Seguridad

1.2. Gestión del riesgo (cont.)

Gestión del riesgo de crédito

La gestión del riesgo de crédito se basa en un sistema de concesiones que combina el análisis individualizado con el uso de sistemas estadísticos y expertos y el seguimiento esmerado de las operaciones.

El riesgo de crédito evalúa las posibles pérdidas derivadas del incumplimiento de un acreditado en alguna de sus obligaciones. Este riesgo es una parte intrínseca e indisociable del negocio bancario, y, por lo tanto, su gestión y control se configuran como una de las funciones más sensibles de las entidades de crédito. En este sentido, el Grupo "la Caixa" le ha dedicado siempre una atención especial, dado su tipo de negocio muy abierto a un alto número de particulares y de pequeñas y medianas empresas y que ofrece financiación y servicios a los segmentos de empresas de mayor dimensión.

En el año 2003, "la Caixa" ha proseguido la implementación del Plan Estratégico de Gestión del Riesgo de Crédito, con el objetivo de dotar a la Entidad con las más avanzadas prácticas sobre gestión del riesgo de crédito, entre las cuales se incluyen los sistemas internos de calificación, la cuantificación de la prima de riesgo y del capital económico y la utilización de la metodología RORAC (*Return on Risk Adjusted Capital*).

Una característica esencial del tratamiento del riesgo de crédito en el Grupo es la coherencia y el aprovechamiento de sinergias entre las dos actividades básicas para su gestión. La primera se refiere a los procesos de riesgo de crédito, que incorporan el análisis del riesgo en concesión, el seguimiento de acreedores y la gestión de la morosidad. La segunda corresponde a la medición y la valoración del riesgo de crédito.

Los procesos de riesgo de crédito.

En "la Caixa", la gestión del riesgo de crédito se basa en un esquema de distribución con un elevado grado de autonomía por parte de las oficinas y con una función de riesgos independientes que asegura una adecuada información para la toma de decisiones a diferentes niveles.

Los procesos de riesgo utilizan el conocimiento y la experiencia de la extensa red de oficinas. Un tema esencial para el Grupo "la Caixa" es potenciar sus capacidades y autonomía para que la gestión de riesgo se construya y enriquezca sobre la base del conocimiento directo del cliente, del mercado y del negocio. En este sentido, durante el ejercicio 2003, y para facilitar el análisis y el seguimiento de los acreditados por parte de la red, se ha iniciado un proyecto de integración de los informes de análisis de acreditados con la actual plataforma de posiciones del cliente y se ha ampliado la figura del expediente electrónico con informaciones de alto valor añadido, en especial para las empresas.

Por lo que respecta al proceso de seguimiento, en el año 2003 se ha completado la asignación de personas dedicadas al seguimiento de los acreedores y de sus riesgos en todo el ámbito geográfico del Grupo "la Caixa". Además, se ha implementado nuevas herramientas de seguimiento de riesgos, con el objetivo principal de ayudar a la red de oficinas a detectar, mediante alertas y su tratamiento agregado a nivel de cliente (calificación de seguimiento), el posible deterioro de la solvencia de algunos acreedores.

Este nuevo sistema permitirá un seguimiento enfocado especialmente hacia los riesgos que merecen una atención particular y hará más fácil, eficiente y rentable esta actividad tan relevante para las entidades crediticias.

Por otro lado, durante el ejercicio 2003, se ha constituido el Comité de Políticas de Concesión como órgano colegiado que propone las políticas de aprobación de operaciones y que aprovecha las nuevas herramientas de medición del riesgo implementadas en los últimos ejercicios. Su objetivo es simplificar los procesos y ajustar las políticas de aprobación a las características particulares de cada solicitante para dar una mejor atención al cliente, con el apoyo de una nueva plataforma informática de implementación específica de políticas de riesgo.



1. Seguridad

1.2. Gestión del riesgo (cont.)

La medición y la valoración del riesgo de crédito.

PÉRDIDA ESPERADA
PROBABILIDAD DE INCUMPLIMIENTO
X
EXPOSICIÓN
X
SEVERIDAD

propios, de acuerdo con las mejores prácticas de gestión del riesgo. La prima de riesgo es el coste que hay que considerar en el precio de las operaciones de crédito concedidas, con el objetivo de compensar las pérdidas medias que se prevé que se producirán por incumplimiento futuro de los acreditados. Para la determinación de estas pérdidas, son elementos clave: la probabilidad de incumplimiento –entendida como la mora a 90 días o situaciones asimilables–, la estimación de la deuda dispuesta en el momento del incumplimiento (exposición), así como el porcentaje de pérdida en el caso de incumplimiento de un cliente, considerando especialmente las garantías de la operación y todos los costes de recuperación (severidad).

Desde el punto de vista regulador, la importancia de la prima de riesgo ya está recogida en el cálculo del fondo para la cobertura estadística de insolvencias establecido por el Banco de España, vigente a partir del mes de julio de 2000, que tiene como objetivo la cobertura de las pérdidas esperadas. El concepto de recursos propios hace referencia al capital que "la Caixa" tiene que reservar para cubrir las pérdidas no esperadas. Sus principales componentes son los mismos que en el caso de la pérdida esperada, así como correlaciones (estimaciones del grado de diversificación de la cartera crediticia), plazos de las operaciones y distribuciones de pérdidas. Este concepto está recogido en el Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea.

Por lo que respecta al cálculo de la probabilidad de incumplimiento, durante el año 2003, se han seguido construyendo nuevos modelos de *scoring* y *rating* –modelos estadísticos de calificación de riesgos en función de la probabilidad de impago– y se han mejorado algunos de los existentes, tanto en el ámbito de las personas físicas como en el de las personas jurídicas. En este sentido, se ha consolidado la utilización por toda la red de los modelos estadísticos de valoración del riesgo de pequeñas y medianas empresas (pymes). Estos modelos sirven para mejorar el conocimiento de la calidad crediticia de la cartera existente así como de ayuda para la concesión de nuevas operaciones. Por otro lado, se ha finalizado la implementación en los sistemas de *rating* del segmento de Promoción Inmobiliaria, construido a través de un panel de especialistas de toda la red, aprovechando el amplio conocimiento que el Grupo "la Caixa" tiene de esta actividad. También se han realizado avances significativos en la evaluación de los riesgos de las grandes empresas con la creación de una unidad de *rating* de corporativa que tendrá como misión la evaluación individualizada de los grandes riesgos.

Para tener un lenguaje común en la valoración de los riesgos crediticios de "la Caixa", todas las operaciones llevan asignada una puntuación en la escala maestra.

Escala maestra de riesgo

% mora esperada	0,01	0,02	0,03	0,05	0,08	0,12	0,19	0,29	0,44	0,68	1,04	1,59	2,44	3,70	5,59	8,36	12,30	17,70	25,00	37,00
Scoring/Rating	0,0	0,5	1,0	1,5	2,0	2,5	3,0	3,5	4,0	4,5	5,0	5,5	6,0	6,5	7,0	7,5	8,0	8,5	9,0	9,5

Por lo que respecta a la estimación de la exposición y de la severidad, en el año 2003 se han implantado los modelos desarrollados en el año 2002. Esto permitirá valorar el riesgo de las operaciones existentes e incorporar la medición de la pérdida esperada en las políticas de concesión y precios.

El proceso de gestión del riesgo de crédito está siendo complementado con el desarrollo de herramientas de *pricing* de las operaciones, basadas en la Rentabilidad Ajustada al Riesgo (RORAC). La metodología RORAC relaciona los rendimientos ajustados al riesgo con el consumo necesario de recursos propios o capital económico. Este sistema permite la cuantificación en términos homogéneos de la rentabilidad generada ajustada al riesgo en diferentes actividades, productos o clientes.

1. Seguridad

1.2. Gestión del riesgo (cont.)

Gestión del riesgo de las posiciones de balance

El Grupo "la Caixa" mantiene una baja exposición a los riesgos de tipo de interés, de tipo de cambio y de precio.

Las posiciones de balance del Grupo "la Caixa" están sujetas a variaciones de mercado que provocan, básicamente, dos tipos de riesgos:

- El riesgo de tipo de interés de balance, entendido como el efecto negativo que el movimiento de las curvas de tipos de interés puede tener sobre el valor económico del balance y sobre el margen de intermediación, provocado por la renovación de las masas que lo componen a tipos superiores o inferiores a los establecidos con anterioridad.
- El riesgo de mercado de las posiciones de Tesorería, entendido como la posibilidad de sufrir pérdidas en el valor económico de las operaciones contratadas a consecuencia de evoluciones desfavorables en las cotizaciones de los mercados financieros. Estas pérdidas se reflejan en los resultados del Grupo por medio de la valoración periódica de las operaciones.

Gestión del riesgo de tipo de interés de balance.

El riesgo de tipo de interés de balance es gestionado y controlado directamente por la Dirección de "la Caixa", que desarrolla en este ámbito la función de Comité de Gestión de Activos y Pasivos (ALCO). El Área de Administración y Control de Mercados de "la Caixa" recoge diariamente las posiciones de cobertura realizadas, la evolución de los resultados de las actuaciones del Área de Tesorería de "la Caixa" y el nivel de riesgo de tipo de interés asumido. Para medir este riesgo, se utilizan los conceptos de sensibilidad y de VaR, que se describen en el apartado siguiente sobre Gestión del riesgo de mercado de las posiciones de Tesorería.

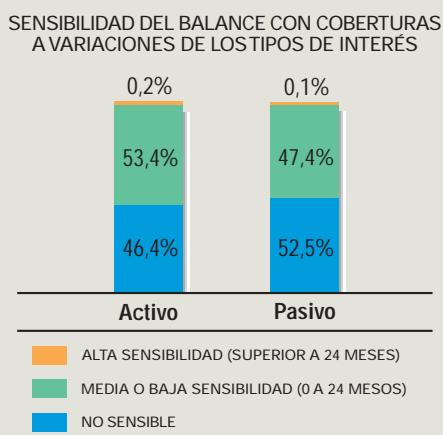
El balance está formado por masas de activo y pasivo con diferentes vencimientos y tipos de interés. La variación de los tipos de interés de mercado puede afectar estas masas y provocar su renovación a tipos diferentes de los anteriores con efectos en su valor económico y en el margen de intermediación.

"la Caixa" gestiona este riesgo por medio de los correspondientes análisis y controles, *ex-ante* y *ex-post*, y contratando en los mercados financieros operaciones de cobertura adicionales a las coberturas naturales del balance, derivadas de la complementariedad de la sensibilidad a variaciones de los tipos de interés de las operaciones de activo y de pasivo realizadas con los clientes.

Los controles se realizan por medio del análisis de *gaps* (Activo-Pasivo). El seguimiento de los *gaps* proyectados del balance permite identificar las masas de balance que son susceptibles de variaciones en los tipos de interés, considerando las cláusulas de revisión de tipos y las consiguientes renovaciones, para poder neutralizar, a través de coberturas financieras, los movimientos adversos de los tipos en las renovaciones o vencimientos.

«Gestión activa del riesgo de tipo de interés de balance y del riesgo de mercado de las posiciones de Tesorería»

«Mínima exposición al riesgo de tipo de interés de balance por medio de coberturas naturales y operaciones de cobertura en los mercados financieros»



GAPS DE BALANCE CON COBERTURAS «OPERACIONES NOTESORERAS»

(Millones de euros)	ACTIVO	PASIVO	GAP
Actual	28.968	28.968	0
De 0 a 6 meses	19.464	24.084	(4.620)
6 meses a 1 año	10.843	3.828	7.015
1 a 2 años	(1.425)	1.022	(2.447)
2 a 3 años	(242)	(214)	(28)
3 a 4 años	104	63	41
4 a 5 años	126	95	31
Más de 5 años	98	90	8

1. Seguridad

1.2. Gestión del riesgo (cont.)

A pesar de que el riesgo de tipo de interés de balance asumido por "la Caixa" es marcadamente inferior a los niveles considerados como significativos (*outliers*), según las propuestas del Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea, "la Caixa" está realizando un conjunto de actuaciones relativas a la intensificación del seguimiento y gestión de riesgo de tipo de interés de balance.

«Toma de posiciones en función de un escenario de mercado que supedita la rentabilidad a una menor asunción de riesgos»



RESULTADO DIARIO DE LA ACTIVIDAD DE NEGOCIACIÓN DE TESORERÍA

(Millones de euros)	
Mínimo	-1,875
Máximo	1,750
Días con pérdida	69
Días con beneficio	186

Gestión del riesgo de mercado de las posiciones de Tesorería.

Todos los productos negociados en los mercados financieros están sometidos al riesgo de mercado, con la posibilidad de sufrir pérdidas en su valor económico.

Las cotizaciones en los mercados financieros responden a los movimientos de tres grandes grupos o factores de riesgo: tipo de interés o cotizaciones de activos de renta fija, tipo de cambio y cotizaciones de activos financieros de renta variable.

Para asegurar un control adecuado del riesgo de mercado de las operaciones de negociación contratadas por el Área de Tesorería, por parte del Área de Administración y Control de Mercados, se obtiene diariamente el resumen de las posiciones asumidas y de la operativa contratada, el cálculo del resultado que supone la afectación de la evolución del mercado en las posiciones (resultado diario *marked to market*), el cálculo del resultado que se registrará contablemente por esta operativa y del riesgo asociado a las posiciones mantenidas (cálculo realizado por diferentes metodologías), así como el seguimiento de los límites de riesgo establecidos.

El riesgo se mide en un primer análisis a partir de la evaluación diaria del valor de las posiciones a precios de mercado para todos los productos, y posteriormente se obtiene información sobre los posibles riesgos potenciales a partir de su sensibilidad, procediendo de la siguiente forma:

- Para el riesgo de tipo de interés, se calcula la variación del valor actual de cada uno de los flujos futuros (reales o previstos) frente a variaciones de un punto básico (0,01%) en todos los tramos de la curva.
- Para el riesgo de tipo de cambio, se calcula la variación del contravalo de cada uno de los flujos en divisa frente a variaciones de un punto básico (0,01%) en el tipo de cambio.
- Para el riesgo de volatilidad (variabilidad de los tipos), que incorpora las operaciones con características de opción (*caps* y *floors* de tipo de interés y opciones sobre divisa), se calcula la variación del valor actual de cada uno de los flujos futuros frente a variaciones de las volatilidades cotizadas en todos los tramos de la curva.

Estos análisis de sensibilidad dan información del impacto de un incremento de los tipos de interés, tipos de cambio o volatilidades sobre el valor económico de las posiciones.

1. Seguridad

1.2. Gestión del riesgo (cont.)

Para homogeneizar la medición del riesgo del conjunto de la cartera, se realiza un análisis adicional mediante la metodología del Valor en Riesgo (VaR: estimación estadística de las pérdidas potenciales a partir de datos históricos sobre la evolución de los precios) para el horizonte temporal de un día y con un intervalo de confianza estadística del 95%. Es decir, que 95 de cada 100 veces las pérdidas reales serán inferiores a las estimadas por el VaR. Durante el año 2003, el VaR medio de la actividad de negociación de Tesorería ha sido de 0,7 millones de euros. Para completar la estimación diaria del riesgo, se recalcula semanalmente el VaR, con un horizonte temporal de dos semanas y un intervalo de confianza estadística del 99%.

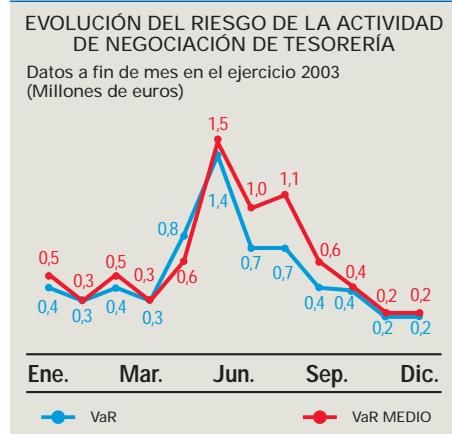
Las metodologías utilizadas para la obtención de esta medición son dos: para el conjunto de la cartera se utiliza el llamado VaR paramétrico, basado en el tratamiento estadístico de parámetros como la volatilidad y las correlaciones de los movimientos de los precios y los tipos de interés y de cambio de los activos componentes de la cartera; para las carteras con activos a largo plazo o con componentes opcionales se aplica, adicionalmente, la metodología de simulación de Montecarlo, basada en la descripción de movimientos potenciales del mercado por medio de escenarios basados o no en comportamientos históricos.

Para verificar esta estimación de riesgo, se realiza la comparación de los resultados diarios con la pérdida estimada por el VaR (*Backtest*). Para ello se relaciona la parte del resultado diario *marked to market* (es decir, evaluando las posiciones a precios de mercado) correspondiente a las operaciones ya contratadas al cierre de la sesión anterior con el importe de VaR estimado con horizonte temporal de un día, calculado, asimismo, con las operaciones vivas al cierre de la sesión anterior (*Backtest* neto).

Adicionalmente, se evalúa el resultado total obtenido durante el día (incluyendo, por lo tanto, la operativa intradía que se haya podido realizar) con el importe de VaR en el horizonte de un día calculado con las operaciones vivas al cierre de la sesión anterior (*Backtest* bruto). De esta manera, se evalúa la importancia de la operativa intradía en la generación de resultados y en la estimación del riesgo total de la cartera.

Los resultados del *Backtest*, de cara a la validación del modelo de estimación del riesgo, son recurrentemente satisfactorios.

Con el objetivo de estimar las posibles pérdidas de las posiciones de negociación en situaciones extraordinarias de crisis, se recalcula el valor de la cartera a partir de una serie de escenarios extremos de mercado (*Stress test*) y se elabora un informe que recoge el impacto sobre los resultados de las posiciones de Tesorería para una serie de escenarios definidos. Estos escenarios recogen la evolución real de los factores de riesgo (precios y tipos de interés y de cambio) durante un día o un período de cambio especialmente acentuado en relación con su comportamiento histórico. Asimismo, se ha definido una serie de escenarios de carácter macroeconómico que recogen las potenciales situaciones de movimientos atípicos de mercado. Una vez definidos los escenarios, se calcula el aumento o la disminución del valor actual de



1. Seguridad

1.2. Gestión del riesgo (cont.)

las posiciones como si efectivamente se produjese cada uno de los escenarios. Si se da una situación desfavorable, se presentan los resultados con un comentario sobre la probabilidad que esta situación pueda producirse realmente.

El empeoramiento de la calificación crediticia de los emisores de los activos puede también motivar una evolución desfavorable de los precios cotizados por el mercado. Por esta razón, el Área de Administración y Control de Mercados estima las pérdidas potenciales ante diferentes escenarios de *rating* de los emisores de los valores. Esta estimación se efectúa por medio de la metodología *CreditMetrics*, que construye estos escenarios de *rating* a través de simulaciones de Montecarlo, con un horizonte temporal de un año y un intervalo de confianza estadística del 99%. El cálculo de las pérdidas en el valor de la cartera derivadas del empeoramiento de la calidad crediticia de las entidades se ha ampliado para englobar a los emisores de los activos y a todas las partidas de la posición.

Así pues, la gestión del riesgo de mercado de las posiciones de Tesorería del Grupo "la Caixa" se adapta a las directrices metodológicas y de seguimiento de las propuestas del Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea.

Para asegurar la correcta y óptima contratación de las posiciones de Tesorería, es imprescindible el control de otros riesgos que pueden verse impactados por la evolución desfavorable de los precios. Estos riesgos son los siguientes:

– Riesgo de Contrapartida: por medio de un cálculo complejo basado en los *ratings* de las entidades y en su análisis, se establecen y se definen las líneas de riesgo con las cuales se permite operar para cada una de las contrapartidas del mercado financiero. El consumo de estas líneas está definido por el riesgo de contrapartida, calculado en base al valor de mercado de las operaciones contratadas más su valor potencial (posible evolución de su valor futuro en una situación extrema de precios de mercado, de acuerdo con la serie histórica conocida de evolución de los precios y de los tipos de mercado). Permanentemente se controla que los riesgos de cada contrapartida estén dentro de los límites establecidos. Los gestores de la posición (*traders*) tienen acceso en tiempo real a esta información y la consultan sistemáticamente antes de realizar nuevas operaciones. De esta manera se minimiza el riesgo de que se produzca un excedido.

En el ejercicio 2003, ha proseguido el cierre de acuerdos de collarateral con las contrapartidas más activas en la negociación de productos derivados contratados fuera de mercados organizados (OTC). Un collarateral es un acuerdo por el cual dos partes se comprometen a entregarse un activo (collateral) como garantía para cubrir la posición neta de riesgo de crédito originada por los productos derivados contratados entre ellos, y sobre la base de un acuerdo de compensación previo (close-out netting). La cuantificación del riesgo se realiza por medio de la revaluación, a precios de mercado, de todas las operaciones vivas. La gestión de los acuerdos de collarateral se ha convertido en una tarea cotidiana para el Área de Administración y Control de Mercados.

– Riesgo de Liquidez: se analiza desde una doble vertiente: a) Mercado: es el riesgo generado por la dificultad de cerrar o deshacer una determinada posición en el mercado. Para controlarlo, se realiza un análisis de los productos existentes en el mercado, teniendo en cuenta la profundidad de los citados mercados. Se está desarrollando una estimación cuantitativa de la pérdida que las posiciones pueden experimentar por el citado riesgo de liquidez en el mercado. b) Financiación: es el riesgo originado por los desfases temporales de los flujos de caja (véase el apartado siguiente sobre Gestión del riesgo de liquidez).

– Riesgo Legal: para mitigar este riesgo, se utilizan contratos definidos y estandarizados (ISDA y CMOF); además, se cuenta con un riguroso control de los poderes y de la documentación de las contrapartidas.

Finalmente, cabe indicar que, como complemento de los controles realizados, el Área de Auditoría de "la Caixa" verifica periódicamente la adecuación y la corrección de los métodos de medición y control de riesgos utilizados por el Área de Administración y Control de Mercados. Además, el Área de Intervención, Contabilidad y Control de Gestión de "la Caixa" realiza un seguimiento específico de las posiciones, resultados y riesgos de la operativa del Área de Tesorería con el objetivo de intensificar los procesos de control de los riesgos de la actividad de Tesorería. El Área de Gestión Global del Riesgo, de nueva creación en el año 2003, por medio del Área de Gestión Estratégica del Riesgo, es la encargada de integrar estos riesgos en el marco de la gestión global de las exposiciones del Grupo.

1. Seguridad

1.2. Gestión del riesgo (cont.)

Gestión del riesgo de liquidez

El Grupo "la Caixa" mantiene en todo momento niveles adecuados de liquidez, gracias a un seguimiento esmerado de las coberturas naturales del balance y a una gestión activa de las fuentes de financiación.

«Gestión activa del balance para disponer de unos niveles de liquidez adecuados»

El Grupo "la Caixa" gestiona la liquidez de forma que siempre pueda atender sus compromisos puntualmente y que nunca pueda ver mermada su actividad inversora por falta de fondos prestables. Este objetivo se consigue con una gestión activa de la liquidez, que consiste en un seguimiento continuado de la estructura del balance por plazos de vencimiento, detectando de forma anticipada la eventualidad de estructuras inadecuadas de liquidez a corto y a medio plazo y adoptando una estrategia que dé estabilidad a las fuentes de financiación.

Una serie de factores de orden económico y financiero –desintermediación y fuerte crecimiento del crédito– han acentuado la necesidad de disponer de instrumentos financieros que permitan superar los posibles desfases entre la expansión del crédito y el crecimiento de su financiación.

El Comité de Activos y Pasivos realiza, mensualmente, un seguimiento de la liquidez a medio plazo a través de los desfases previstos en la estructura del balance. Este Comité propone al Consejo de Administración las emisiones o los programas de financiación o de inversión óptimos en función de las condiciones de mercado y los instrumentos y plazos necesarios para tener en todo momento una liquidez que permita hacer frente al crecimiento del negocio.

La gestión de la liquidez a corto plazo corresponde al Área de Tesorería, que tiene como función principal asegurar la disponibilidad permanente de recursos líquidos en el balance. Para realizar esta gestión, se dispone diariamente del desglose de la liquidez por plazos, por medio de la elaboración de las proyecciones de los flujos futuros, que permite saber en todo momento cuál es la estructura temporal de esta liquidez.

El Grupo "la Caixa", dentro de esta perspectiva de gestión del riesgo de liquidez y con un sentido de anticipación a posibles necesidades de fondos prestables, tiene diversos programas de financiación que cubren los diferentes plazos de vencimiento para garantizar, en todo momento, los niveles adecuados de liquidez.

El programa de Pagarés, por un importe nominal de 1.500 millones de euros, permite disponer, si conviene y las condiciones del mercado son favorables, de recursos a corto plazo.

Los programas de *Euro Medium Term Note* (EMTN), por un importe nominal, a 31 de diciembre de 2003, de 1.500 millones de US \$ y 3.000 millones de euros garantizan la obtención de recursos a medio plazo. Este último programa se ampliará hasta 5.000 millones de euros a principios del año 2004. A 31 de diciembre de 2003, se ha dispuesto de 750 millones de US \$ y 2.750 millones de euros de cada programa, respectivamente.

Además, en el ejercicio 2003, se ha renovado el Programa Marco de Emisión de Valores de Renta Fija Simple, que asegura la captación de recursos a largo plazo. Su importe es de 6.000 millones de euros, de los cuales, durante el año 2003, se ha dispuesto de 2.000 millones de euros para una emisión de cédulas hipotecarias colocada en el mercado institucional.

Como medida de prudencia y para hacer frente a posibles tensiones de liquidez o situaciones de crisis en los mercados (plan de contingencia), el Grupo "la Caixa" tiene depositadas una serie de garantías en el Banco Central Europeo (BCE) que le permiten obtener de manera inmediata una elevada liquidez.

En resumen, el Grupo "la Caixa" aprovecha los mecanismos existentes en los mercados financieros para disponer de unos niveles de liquidez adecuados a sus objetivos estratégicos.

1. Seguridad

1.2. Gestión del riesgo (cont.)

Gestión del riesgo operacional



La gestión del riesgo operacional se basa en la cualificación del personal, los procedimientos establecidos, los sistemas y los controles implantados.

Constituyen riesgo operacional todos los acontecimientos que pueden generar pérdidas como consecuencia de procesos internos inadecuados, errores humanos, incorrecto funcionamiento de los sistemas de información o acontecimientos externos. El riesgo operacional es inherente a todas las actividades de negocio y, a pesar de que no puede ser eliminado totalmente, puede ser gestionado, mitigado y, en algunos casos, asegurado. Por este motivo, en el Grupo "la Caixa" se está adoptando una definición amplia del Riesgo Operacional, en el cual se incluye el Riesgo Estratégico, el Riesgo de Negocio y el Riesgo de Imagen.

La gestión de este riesgo adquiere una especial importancia con el incremento de la dependencia del negocio bancario de factores como la utilización intensiva de tecnología de la información, la subcontratación de actividades o el uso de complejos instrumentos financieros.

El Grupo "la Caixa" está desarrollando un proyecto estratégico que, impulsado desde la Dirección y siguiendo las propuestas del Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea, permitirá la implantación de un único Modelo Integral de Medición y Control del Riesgo Operacional en todas las áreas de negocio de "la Caixa" y en todas las filiales financieras del Grupo "la Caixa". En este sentido, se dispone ya de un Marco de Gestión del Riesgo Operacional que establece la adopción del modelo avanzado de distribución de pérdidas en la gestión del riesgo operacional y que define el modelo de gestión, los objetivos estratégicos y las metodologías de evaluación del riesgo que se utilizarán en todo el Grupo "la Caixa".

El modelo de gestión del Riesgo Operacional define un proceso continuo de gestión basado en tres etapas:

- Identificación y detección de todos los riesgos (actuales y potenciales).
- Evaluación continua de los mismos, para proceder a la asignación de los recursos propios para la cobertura de las pérdidas potenciales originadas por riesgo operacional.
- Gestión activa del riesgo, que implica la toma de decisiones para mitigarlo (establecimiento de nuevos controles, reingeniería de procesos, desarrollo de planes de continuidad de negocio, aseguramiento de posibles contingencias y otros).

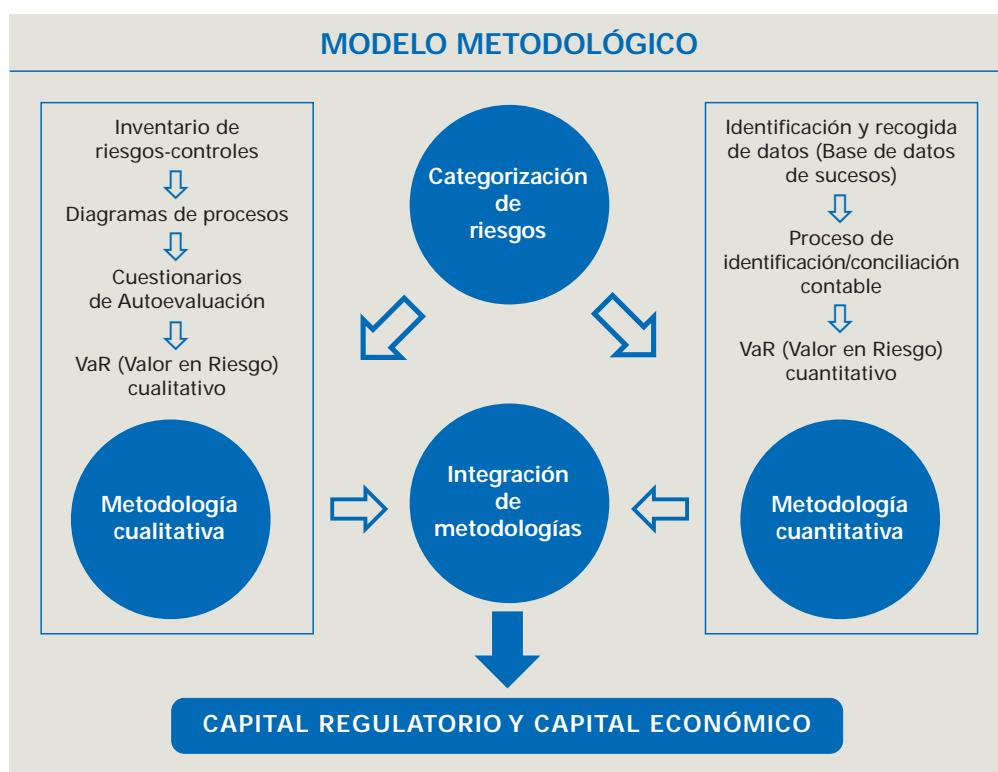
1. Seguridad

1.2. Gestión del riesgo (cont.)

Los pilares básicos de la metodología para la identificación, la evaluación y el control del riesgo operacional se basan en una categorización de los riesgos propia para el Grupo "la Caixa" y en la integración de metodologías de evaluación de tipo cualitativo (opinión de los expertos sobre los posibles riesgos de pérdida en la ejecución de los procesos) y de tipo cuantitativo (datos reales de pérdidas operacionales). Así, cuando se disponga de un mínimo de datos de pérdidas operacionales de un período de tres años, se podrá calcular el VaR Operacional, tal y como se prevé en el Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea.

Durante el año 2003, se ha aplicado este modelo de gestión de Riesgo Operacional y se ha obtenido una primera aproximación del VaR Operacional cualitativo en diversas áreas de negocio. En el año 2004, se seguirá trabajando en la implantación del modelo en otras áreas de negocio de "la Caixa" y en las filiales financieras, con el objetivo de conseguir procedimientos comunes de medición del riesgo operacional de cada línea de negocio y realizar una gestión proactiva que reduzca las causas de riesgo, con la consiguiente adaptación de las necesidades de recursos propios.

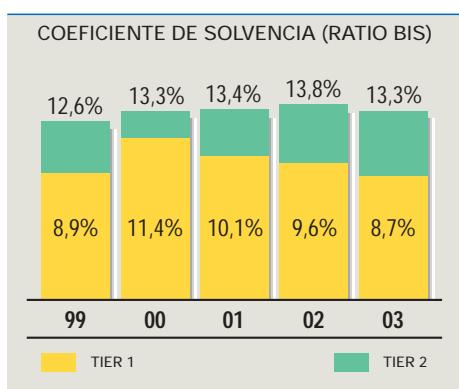
El objetivo estratégico del Grupo "la Caixa" pretende mejorar la calidad de la gestión del negocio y facilitar la toma de decisiones para incrementar la calidad de servicio al cliente y la mejora en la eficiencia de los procesos.





de los compromisos salariales futuros con los empleados que se han acogido al acuerdo laboral de prejubilación y jubilación anticipada voluntaria firmado en 2003 (véase el capítulo 3.2 sobre Crecimiento – Red comercial).

El nivel alcanzado por los recursos propios y la flexibilidad financiera de su gestión (derivada básicamente de las importantes plusvalías latentes de la cartera de valores, 3.959 millones de euros, y de las actuales deducciones aplicadas a recursos propios) permiten mantener unos elevados niveles de capitalización, cumpliendo holgadamente los requerimientos del coeficiente de solvencia, y continuar la estrategia de crecimiento de los negocios.



El coeficiente de solvencia es del 13,3%; el *Tier 1*, del 8,7%, y el *Core Capital*, del 5,3%. El exceso de recursos propios es de 4.584 millones de euros en 2003.

Los recursos propios computables del Grupo "la Caixa", obtenidos por aplicación de los criterios establecidos por el Banco Internacional de Pagos de Basilea (BIS), ascienden a 11.539 millones de euros en 2003 y representan un coeficiente de solvencia del 13,3%, con un exceso estimado de 4.584 millones de euros (225 millones de euros más que el año pasado) sobre el requerimiento de recursos propios mínimos del 8%. Los recursos propios básicos o de primera categoría (*Tier 1*), que ascienden en 2003 a 7.566 millones de euros, cifra que representa un 8,7% de los activos ponderados por su grado de riesgo, garantizan la calidad de la elevada solvencia del Grupo "la Caixa", que se sitúa entre las más altas del sector. El *Core Capital* (recursos propios básicos sin considerar las participaciones preferentes) es del 5,3%.

La citada flexibilidad financiera en la gestión del capital incrementa aún más el nivel y la calidad de la solvencia del Grupo.

A pesar de que la exigencia de recursos propios mínimos ha aumentado en 2003 a causa del considerable crecimiento de la inversión crediticia (véase el capítulo 1.1 sobre Seguridad – Calidad del activo), el 5,3% del exceso de recursos propios se sigue situando en un nivel extraordinario, que supera en un 66% el mínimo exigido.



Los recursos computables del Grupo "la Caixa" incluyen, a 31 de diciembre de 2003, además de los recursos propios contables, otras partidas, como los intereses de minoritarios (403 millones de euros), las participaciones preferentes (3.000 millones de euros), las obligaciones subordinadas (3.218 millones de euros), la inversión en inmuebles de la Obra Social (235 millones de euros) y los fondos genéricos (1.175 millones de euros), y sólo incorporan la parte del resultado del ejercicio del Grupo "la Caixa" que se aplicará a reservas. Asimismo, se deducen los activos intangibles, los fondos de comercio de consolidación y una parte de las inversiones en entidades financieras no consolidables y en participaciones cualificadas (estas deducciones son inferiores en 2003 en 480 millones de euros a las del ejercicio anterior).

1. Seguridad

1.3. Solvencia

Fuerte capitalización del Grupo "la Caixa".

El patrimonio neto del Grupo "la Caixa" asciende a finales del año 2003 a 6.042 millones de euros. Los recursos propios aumentan en el año 2003 por el resultado del ejercicio atribuido al Grupo de 840 millones de euros y minoran, básicamente, por la aportación a la Obra Social y por la negativa evolución de los recursos propios de las sociedades participadas, como consecuencia del impacto negativo en la valoración de sus inversiones realizadas en países que han sufrido pérdidas significativas en el valor de sus monedas durante el año 2003. Adicionalmente, se incluye el efecto del cargo extraordinario a reservas de 118 millones de euros por la constitución de un fondo para la cobertura de la totalidad

1. Seguridad

1.3. Solvencia (cont.)

Los activos de balance ponderados por su grado de riesgo se reducen significativamente.

El elevado nivel de solvencia del Grupo "la Caixa" está determinado en buena medida por una estructura de activos del balance y de cuentas de orden con un perfil de riesgo significativamente bajo (véase el capítulo 1.1 sobre Seguridad – Calidad del activo).

En aplicación de la normativa vigente, al ponderar cada uno de los activos del balance por su grado de riesgo, los saldos experimentan en el año 2003 una reducción total estimada del 39%, y las cuentas de orden, del 95%. Esta ponderación es el resultado de aplicar a cada uno de los saldos un factor que oscila entre el 0% para los activos con riesgo nulo, garantía del Estado o dineraria, y el 100% para los activos con garantía personal y para la cartera de valores.

Los recursos propios mínimos exigidos se calculan en función del riesgo de crédito y de contrapartida, del riesgo de tipo de cambio y del riesgo de la cartera de negociación. La práctica totalidad de los recursos exigidos para el Grupo derivan del riesgo de crédito y de contrapartida.

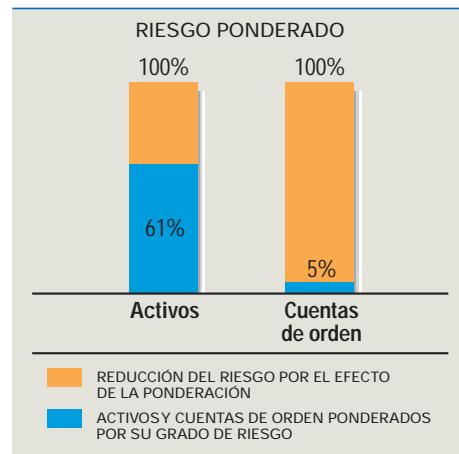
A finales del año 2002, "la Caixa" participó en el análisis del impacto sobre las exigencias de recursos propios de la aplicación del Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea (NACB) (véase el capítulo 1.2 sobre Seguridad – Gestión del riesgo). De la evaluación de su impacto se deduce una reducción de las exigencias mínimas de recursos propios, motivada, básicamente, por la más precisa consideración de los reducidos riesgos derivados del negocio de banca minorista.

1.4. Ratings

Las agencias de rating han vuelto a confirmar las muy buenas calificaciones otorgadas al Grupo "la Caixa", con perspectiva estable.

En el año 2003, las tres agencias de rating, Moody's, Standard & Poor's y FITCH han vuelto a confirmar las muy buenas calificaciones otorgadas al Grupo "la Caixa" y valoran muy positivamente su trayectoria, con perspectiva estable.

Las agencias siguen valorando muy positivamente el sólido posicionamiento del Grupo "la Caixa" dentro del sistema financiero español, con una amplia base de clientes y una extensa red de oficinas, la calidad de los activos y su bajo nivel de riesgo. Además, valoran las expectativas de continua mejora de la eficiencia operativa como consecuencia de la próxima culminación del plan de expansión de oficinas. También hacen referencia a la elevada rentabilidad asociada a la capacidad de generación de importantes ingresos con carácter recurrente y al elevado nivel de solvencia, que constituye una garantía para afrontar el crecimiento futuro del Grupo.



«Mantener las buenas calificaciones actuales»			
CALIFICACIONES DE LAS AGENCIAS DE RATING			
	CORTO PLAZO	LARGO PLAZO	PERSPECTIVA
Moody's	P1	Aa2	Estable
Standard & Poor's	A1	A+	Estable
FITCH	F1+	AA-	Estable



2. Rentabilidad

2.1. Resultados

El Grupo "la Caixa" ha obtenido en el ejercicio 2003 un beneficio de 840 millones de euros, un 23,1% más que en 2002.

El Grupo "la Caixa" desarrolla su actividad en dos grandes Áreas de Negocio: Negocio Bancario y Negocio Diversificación (Cartera de Participadas). La segregación de los resultados por negocios constituye un elemento clave para el control, el seguimiento y la gestión interna. Para poder realizar un análisis más completo y preciso de los resultados de los diferentes negocios del Grupo "la Caixa" y de su evolución en comparación con el ejercicio precedente, se presentan las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas preparadas con criterios analíticos. Esta presentación no modifica el Resultado atribuido al Grupo "la Caixa" de los ejercicios 2003 y 2002 por importes de 840 y 683 millones de euros, respectivamente, que se muestran en las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas públicas.

El beneficio del Grupo del ejercicio 2003 se ha obtenido en un entorno enmarcado por las tensiones geopolíticas y caracterizado por tipos de interés en mínimos históricos, el aumento de la competencia bancaria y la ralentización de las principales economías, con un mejor comportamiento relativo de la española. Todo ello ha comportado una fuerte presión sobre los márgenes de la actividad bancaria y sobre el crecimiento de las sociedades participadas.

Cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas analíticas del Grupo "la Caixa" (*)

(Importes en millones de euros)	2003	2002	VARIACIÓN	
			ABSOLUTA	EN %
Margen de intermediación sin dividendos	2.045	1.856	189	10,1
Dividendos	531	418	113	27,1
Margen de intermediación	2.576	2.274	302	13,3
Comisiones netas	938	899	39	4,3
Margen básico	3.514	3.173	341	10,7
Resultados de operaciones financieras	100	69	31	46,5
Margen ordinario	3.614	3.242	372	11,5
Gastos de explotación	(2.348)	(2.213)	(135)	6,1
Margen de explotación	1.266	1.029	237	23,0
Participación en resultados por puesta en equivalencia	1.185	1.128	57	5,1
Corrección por dividendos	(482)	(373)	(109)	29,3
Amortización de Fondos de Comercio	(178)	(167)	(11)	6,8
Margen de negocio	1.791	1.617	174	10,7
Dotaciones para insolvencias	(352)	(300)	(52)	17,2
Otros resultados extraordinarios y dotaciones	(82)	(288)	206	(71,5)
Resultado antes de impuestos	1.357	1.029	328	31,9
Impuesto sobre beneficios	(358)	(181)	(177)	97,8
Resultado después de impuestos	999	848	151	17,8
Resultado de minoritarios	159	165	(6)	(4,0)
Resultado atribuido al Grupo	840	683	157	23,1
Promemoria: Activos Totales Medios (netos de Tesorería)	100.216	87.841	12.375	14,1

(*) En las Cuentas de Pérdidas y Ganancias Consolidadas Analíticas se presentan antes de impuestos los «Dividendos» (+169 en 2003) y la «Participación en resultados por puesta en equivalencia» (+361 en 2003), en contrapartida de un mayor importe de la «Corrección por dividendos» (-169) y un mayor «Impuesto sobre beneficios» (-361), sin modificar el Resultado atribuido que se muestra en las Cuentas de Pérdidas y Ganancias Consolidadas Públicas (840 millones de euros en 2003) (véase la página 88).

Adicionalmente, en el ejercicio 2002, en «Otros resultados extraordinarios y dotaciones» se presentan los ingresos fiscales extraordinarios por la exteriorización del fondo de pensiones del personal y todos los saneamientos extraordinarios de la cartera de participadas, netos de impuestos. Este hecho supone un aumento de «Otros resultados extraordinarios y dotaciones» y de la «Participación en resultados por puesta en equivalencia» en 2002 de 566 y 221 millones de euros, respectivamente, como contrapartida de un aumento del gasto del «Impuesto sobre beneficios» de 787 millones de euros.

2. Rentabilidad

2.1. Resultados (cont.)

El resultado del Negocio Bancario, que incluye toda la operativa bancaria, presenta un fuerte y sólido incremento en relación con el ejercicio anterior, basado en el importante crecimiento del volumen de negocio bancario gestionado, con incremento de las cuotas de mercado; en la adecuada gestión de la política de precios, y en el control de los gastos, que ha permitido contrarrestar el efecto de la reducción de los márgenes de las operaciones por el incremento de la competencia y los bajos tipos de interés. Por otro lado, los ingresos brutos del Negocio Diversificación, participación en resultados, minorados por la amortización de los fondos de comercio, y dividendos de sociedades no consolidadas, siguen siendo muy significativos y presentan un aumento moderado en relación con el año 2002. Así pues, en 2003 el Grupo ha obtenido un beneficio atribuido de 840 millones de euros, un 23,1% más que el año anterior, con sólidos crecimientos de dos dígitos en todos los márgenes.

El Margen de intermediación aumenta un 13,3% por el importante crecimiento del negocio bancario y de los dividendos.

El «Margen de intermediación sin dividendos» ha alcanzado los 2.045 millones de euros, un 10,1% más. Este crecimiento recoge, por un lado, la buena evolución del volumen de negocio bancario (+20,7%), con un fuerte aumento de la actividad y, por otro lado, una adecuada gestión de la política de precios, que ha permitido paliar la reducción de los márgenes de las operaciones en un entorno de tipos de interés en mínimos históricos. Los tipos de referencia del BCE se han situado en el 2%, un 2,75% y el 3,25% al final de los ejercicios 2003, 2002 y 2001, respectivamente. Los «Dividendos» de las participadas ascienden a 531 millones de euros, un 27,1% más y se constata la positiva evolución de los resultados de las participadas. El «Margen de intermediación» se sitúa en 2.576 millones de euros, un 13,3% más, siendo la base sobre la que se fundamenta el sólido crecimiento del resultado.

El volumen de negocio bancario del Grupo asciende a 205.411 millones de euros, con un incremento del 20,7% (véase el capítulo 3.1. sobre Crecimiento – Base de clientes y volumen de negocio). Los créditos han llegado a los 79.130 millones de euros, incluyendo las titulizaciones hipotecarias, con un aumento del 21,4% en el ejercicio 2003, y del 24,7% en los de garantía hipotecaria. Por lo que respecta a los recursos totales de clientes, que se sitúan en 126.281 millones de euros, el crecimiento ha sido del 20,2%. Cabe destacar el aumento significativo de los recursos de clientes en balance, el fuerte crecimiento de la actividad aseguradora y el aumento del 29,6% del patrimonio de los fondos de inversión gestionados con una clara recuperación de la cuota de mercado.

Las comisiones ascienden a 938 millones de euros, un 4,3% más. Las comisiones relacionadas con la actividad bancaria más tradicional (banca electrónica, avales, gestión de cuentas, transferencias y extranjero) registran un crecimiento, en conjunto, del 16,4%. Por otro lado, las comisiones de comercialización y gestión de seguros y fondos de pensiones aumentan un 15,9%, y las de fondos de inversión presentan un aumento del 6,1% vinculado al crecimiento del patrimonio gestionado. Las comisiones de valores, intermediación y colocación de productos recogen el impacto de las comisiones devengadas en 2002 por operaciones singulares de mercado de capitales. Sin considerar estas operaciones de 2002, las comisiones totales crecen un 14% en 2003.

El aumento de las comisiones de banca electrónica se basa en un parque de tarjetas en circulación que supera los 7,1 millones, con un crecimiento neto de 612.000 unidades en el último año, un 9,4% más. "la Caixa" es la entidad financiera líder del sistema financiero español por facturación de tarjetas bancarias, con una cuota de mercado del 17,5% y un crecimiento de facturación del 13,8%.

Tras considerar los efectos comentados con anterioridad, el «Margen básico» aumenta un 10,7%, hasta llegar a los 3.514 millones de euros.

«Alcanzar elevados niveles de rentabilidad a partir de una amplia base de negocio recurrente»



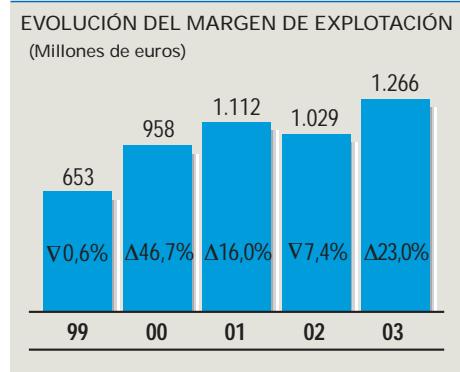
2. Rentabilidad

2.1. Resultados (cont.)

Los resultados por operaciones financieras alcanzan los 100 millones de euros y mantienen niveles reducidos de exposición al riesgo ante la elevada volatilidad de los mercados. Así, el «Margen ordinario» asciende a 3.614 millones de euros, un 11,5% más que en el ejercicio 2002.

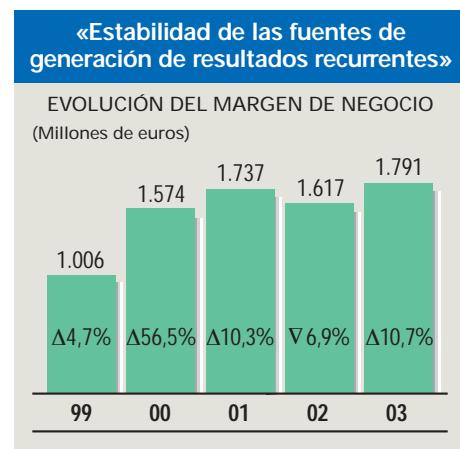
El Margen de explotación aumenta el 23,0% y llega a los 1.266 millones de euros.

La política de contención y racionalización de gastos y la mejora de la productividad moderan el incremento de los «Gastos de explotación», que ascienden a la cifra de 2.348 millones de euros, un 6,1% más (sensiblemente inferior al aumento del 21% del volumen de negocio bancario). Esta contención del gasto tiene lugar dentro del marco de la estrategia de expansión geográfica que el Grupo "la Caixa" está desarrollando activamente en los últimos años y que está llegando a su culminación (véase el capítulo 3.2 sobre Crecimiento – Red comercial), del acelerado proceso de desarrollo tecnológico de nuevos canales de distribución (véase el capítulo 4 sobre Gestión Multicanal), de mayores inversiones en sistemas de información para potenciar la actividad comercial de las oficinas y de las inversiones en el desarrollo de sistemas internos de gestión y control de los riesgos.



Como consecuencia del aumento del «Margen ordinario» y de la contención de los gastos de explotación, mejora la productividad del negocio, y el «Margen de explotación» se sitúa en 1.266 millones de euros, un 23,0% más.

El ratio de eficiencia evoluciona positivamente hasta el 58%, con una mejora durante el ejercicio 2003 del 2,4% (véase el capítulo 2.2 sobre Gestión de la eficiencia). El ratio de eficiencia operativa, que incluye sólo los ingresos y los gastos propios de la actividad bancaria, se sitúa en el 57,5%, con niveles similares a los del 2002.



El Margen de negocio crece el 10,7% hasta los 1.791 millones de euros.

El «Margen de negocio» muestra la fuerte capacidad del Grupo "la Caixa" para generar elevados resultados recurrentes del Negocio Bancario y del Negocio Diversificación. En el ejercicio 2003 alcanza 1.791 millones de euros, con un sólido aumento del 10,7%.

El Negocio Diversificación, con importantes inversiones de carácter estratégico, financiero y social, complementa la actividad bancaria del Grupo. Estas inversiones son gestionadas activamente por CaixaHolding (véase el capítulo 6 sobre Configuración del Grupo). El coste de su financiación se compensa en el «Margen de intermediación» sólo por la parte del resultado que estas sociedades han distribuido como dividendos, al registrarse la participación sobre el resto de su resultado antes de

impuestos en la rúbrica de «Participación en resultados por puesta en equivalencia», por debajo del «Margen de explotación». En el ejercicio 2003, los ingresos totales antes de impuestos de las sociedades consolidadas por el procedimiento de puesta en equivalencia, minorados por la amortización de los fondos de comercio, junto con los dividendos de las inversiones no consolidadas, ascienden a 1.056 millones de euros, un 5,0% más que en el año 2002.

Tras considerar el crecimiento del Negocio Bancario y la aportación de resultados antes de impuestos del Negocio Diversificación, el «Margen de negocio» aumenta un 10,7% hasta llegar a los 1.791 millones de euros.

2. Rentabilidad

2.1. Resultados (cont.)

El ratio de morosidad del Grupo ha mejorado durante el año 2003 y se ha situado en el 0,43%, frente al 0,51% del 2002. A pesar del bajo nivel de morosidad, las dotaciones para insolvencias ascienden en 2003 a 352 millones de euros, un 17,2% superiores a las realizadas en 2002. De éstos, 290 millones de euros corresponden a dotaciones genéricas y estadísticas vinculadas al fuerte aumento de la inversión crediticia (véase el capítulo 1.1 sobre Seguridad – Calidad del activo). Dos terceras partes de la cartera de créditos del Grupo "la Caixa" corresponden a préstamos hipotecarios.

Resultados extraordinarios. Impacto único en 2002 de los saneamientos extraordinarios.

El apartado «Otros resultados extraordinarios y dotaciones» recoge los criterios de máxima prudencia, atendiendo a la política conservadora del Grupo para la cobertura de posibles riesgos futuros, incrementando la solidez y el saneamiento del balance. En este sentido, las plusvalías generadas en 2003 por ventas de participaciones han sido compensadas parcialmente por el registro de saneamientos extraordinarios y por otros fondos especiales.

En el ejercicio 2002, se registraron importantes saneamientos extraordinarios relacionados con la cartera de participadas (Telefónica y Repsol YPF, principalmente), compensados sólo en parte por el ingreso fiscal extraordinario derivado de la exteriorización de los compromisos por pensiones.

El «Resultado antes de impuestos» asciende a 1.357 millones de euros (+31,9%), y el «Resultado neto» se sitúa en los 999 millones de euros (+17,8%). El ejercicio 2003 presenta un incremento significativo de la carga fiscal del Grupo por el menor componente extraordinario de los resultados. El «Resultado de minoritarios» de las sociedades filiales consolidadas, que incluye las participaciones preferentes, es de 159 millones de euros, de manera que el «Resultado atribuido al Grupo» asciende a 840 millones de euros, con un aumento del 23,1%.

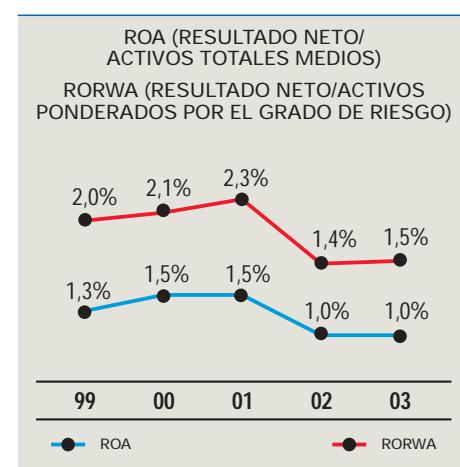
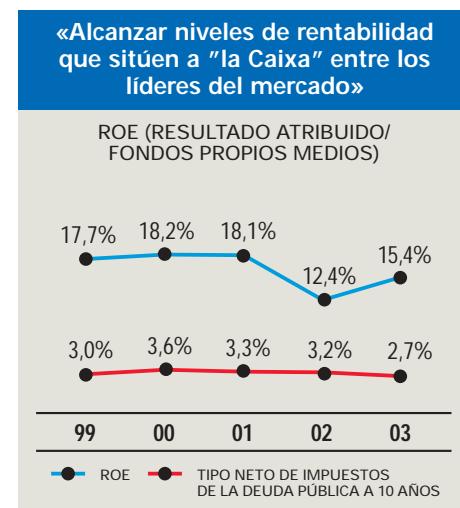
En resumen, el Grupo "la Caixa" ha obtenido en el ejercicio 2003 un beneficio neto de 840 millones de euros, sobre la base del sólido crecimiento del Negocio Bancario y la significativa aportación del Negocio Diversificación. Este resultado, a pesar de haber sido conseguido en un entorno complicado para el negocio bancario y para la actividad de las participadas, ha permitido dejar atrás los impactos negativos de los saneamientos extraordinarios registrados en 2002 e incorporar provisiones para la cobertura de posibles riesgos futuros, con el objetivo de conseguir la máxima solidez y sanidad del balance de acuerdo con la política conservadora del Grupo en la gestión de riesgos y, al mismo tiempo, obtener una sólida base que garantice un crecimiento futuro rentable, eficiente y solvente.

Una elevada rentabilidad sobre recursos propios.

La rentabilidad sobre recursos propios (ROE) obtenida es del 15,4%. Si se compara esta rentabilidad con la rentabilidad neta de la Deuda Pública a largo plazo, se obtienen unos altos diferenciales positivos de forma sostenida en los últimos cinco ejercicios.

La rentabilidad sobre activos totales medios (ROA), netos de la intermediación de Tesorería, se sitúa en el 1,0% en el ejercicio 2003.

Asimismo, la baja posición de riesgo de los activos del balance del Grupo "la Caixa" (véase el capítulo 1.3 sobre Seguridad – Solvencia) determina que la rentabilidad obtenida en relación con el riesgo asumido (RORWA), que se calcula sobre los activos del balance ponderados por su grado de riesgo, sea superior al ROA y se sitúe en un 1,5% en 2003, de manera que se constata una tendencia de crecimiento en relación con el año 2002.



2. Rentabilidad

2.2. Gestión de la eficiencia

«Gestionar una adecuada relación entre los ingresos y los gastos para garantizar la competitividad y los resultados futuros»

Plan de Mejora de la Eficiencia, compatible con el elevado ritmo de crecimiento orgánico.

El objetivo de crecimiento del Grupo se ha llevado a cabo mediante el proceso de expansión de oficinas, que ya está llegando a su culminación. Durante el año 2003, se ha incrementado en 105 el número de oficinas, hasta un total de 4.735. El incremento del número de oficinas y de empleados de los últimos cinco años asciende a 975 y 6.933, respectivamente. La estrategia de crecimiento se basa en un análisis de la rentabilidad de la inversión-gasto materializando los proyectos que aporten un valor en la consecución de los resultados-ingresos.

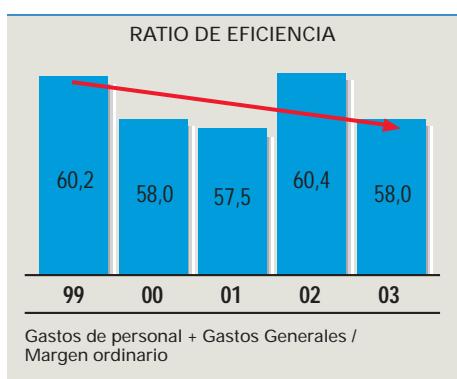
Las grandes inversiones efectuadas, relacionadas básicamente con el importante incremento de la red de oficinas y de la plantilla, el desarrollo de la tecnología y de los nuevos canales de distribución, el desarrollo de sistemas de información para potenciar la actividad comercial de las oficinas, las inversiones en sistemas internos de gestión y de control de riesgos y la formación del capital humano, representan un aumento considerable de los gastos de explotación. Sin embargo, el esfuerzo de racionalización y de control de los gastos ha hecho posible una importante contención de su incremento, con un aumento tan sólo del 6,1% en 2003, que contrasta muy positivamente con el incremento del 20,7% registrado en el volumen de negocio bancario.

La aportación de ingresos a la cuenta de resultados derivados de la estrategia de crecimiento y expansión aún es parcial, en tanto que las oficinas de nueva apertura se encuentran en fase de maduración y de crecimiento en su actividad financiera, mientras que registran desde su apertura todos los gastos necesarios para su funcionamiento (véase el capítulo 3.2 sobre Red comercial). Sin embargo, cabe destacar la positiva evolución del impacto sobre resultados y eficiencia que tiene la maduración de las oficinas (incremento de ingresos asociado al incremento del volumen de negocio gestionado) y la próxima culminación del Plan de Expansión, ya que cada año el número de oficinas que llegan a su umbral de rentabilidad y que, por lo tanto, aportan resultados positivos y mejora de la eficiencia, es superior al número de oficinas abiertas durante el año.

Así pues, con la normal maduración de las oficinas existe un importante potencial de mejora en la eficiencia operativa del Grupo, que ya se está empezando a materializar.

En este sentido, en el ejercicio 2003, el ratio de eficiencia ha mejorado con una reducción del 2,4% y se ha situado en el 58,0%. El ratio de eficiencia operativa, que considera exclusivamente los ingresos propios de la actividad bancaria, evalúa de manera más precisa la eficiencia del negocio bancario y su evolución en el tiempo. La tendencia de la evolución positiva de este ratio -65,2% en 1999 y 57,5% en 2003- constata los avances en la gestión de la eficiencia del Grupo.

Los pilares fundamentales de esta gestión son la creación de valor, por medio de la racionalización y de la optimización de los gastos y de las inversiones; el desarrollo de nuevos productos y servicios, y la gestión del precio del servicio por el asesoramiento de calidad ofrecido a los clientes.



2. Rentabilidad

2.2. Gestión de la eficiencia (cont.)

En el año 2003 las acciones más relevantes en este sentido han sido las siguientes:

1. Optimización del tiempo de trabajo de los empleados y de los procesos para facilitar una mayor dedicación a las acciones comerciales y poder ofrecer un servicio y un asesoramiento personalizados.
2. Racionalización de los gastos de carácter recurrente en los ámbitos de la logística, el mantenimiento y los suministros. En este sentido, este año se ha generalizado como técnica básica la subasta electrónica para las compras y las contrataciones de productos y de servicios.
3. Mejora de los ingresos por servicios bancarios a los clientes, adecuándolos a los costes que generan. Dentro de este apartado, los más significativos son: el coste del correo, el tratamiento de las domiciliaciones de los recibos y el mantenimiento de las cuentas corrientes.

La gestión de la eficiencia es uno de los pilares estratégicos del Grupo, motivo por el cual el proceso de gestión de los ingresos por servicios y de los gastos es permanente, y, a medio plazo, hay que situar la eficiencia del Grupo en niveles comparables a los de sus competidores, con una mejora permanente y continua en el tiempo.



3. Crecimiento

3.1. Base de clientes y volumen de negocio



Una amplia y creciente base de clientes que permite fuertes aumentos del volumen de negocio con incremento de las cuotas de mercado.

El crecimiento del negocio del Grupo "la Caixa" se sustenta en una amplia base de clientes que aumenta año tras año. Así, el Grupo tiene 8,7 millones de clientes, con un aumento de 2,6 millones de clientes en los últimos cinco años y de 459.000 en el año 2003. Esta base de clientes constituye el principal activo del Grupo, ya que da estabilidad y facilita el crecimiento del volumen de negocio, de los recursos gestionados y de la financiación crediticia, con incrementos de las cuotas de mercado, teniendo en cuenta el grado de competencia existente en el sector financiero. Adicionalmente, la amplia y creciente base de clientes es la principal garantía de expansión del negocio sobre la base de un asesoramiento profesionalizado de calidad que permita consolidar la fidelización y la vinculación de los clientes.

Durante el año 2003, el crecimiento del volumen del negocio bancario ha sido de 35.174 millones de euros, un 20,7%, y ha llegado a los 205.411 millones de euros, con importantes crecimientos tanto de los recursos gestionados de clientes como de la inversión crediticia.

Recursos de clientes.

Los recursos totales de clientes del Grupo "la Caixa" –depósitos de clientes, participaciones preferentes, obligaciones subordinadas, préstamos, fondos de inversión, fondos de pensiones, seguros, gestión de carteras y otros- han aumentado de manera significativa durante el año 2003 y han alcanzado, al final del ejercicio, la cifra de 126.281 millones de euros. El crecimiento de 21.212 millones de euros en términos absolutos, un 20,2% en relación con el año 2002, ha estado condicionado por la coyuntura actual de bajos tipos de interés. Así, los fondos de inversión han incrementado su patrimonio en un 29,6%, con una clara mejora de la cuota de mercado en el año 2003 hasta el 6%, un 0,6% más, que ha sido posible gracias al buen comportamiento

de los mercados y a la intensificación en la gestión y la captación de nuevos fondos propiciada por el nuevo marco legislativo tributario. Por lo que respecta a los productos de seguros y de fondos de pensiones, han experimentado tasas de crecimiento que se han situado alrededor del 20%. Los productos de ahorro tradicional del balance muestran un sólido crecimiento del 12,5%, con una clara concentración en los saldos a la vista y a plazos reducidos, dado el bajo nivel de tipos, que estimula la preferencia por la liquidez.

Además, durante el año 2003, se ha incrementado la captación de financiación en los mercados institucionales, por medio, básicamente, de cédulas hipotecarias y de euronotas, como consecuencia de la gestión activa de las fuentes de financiación (véase el capítulo 1.2 sobre Seguridad – Gestión del riesgo de liquidez).

La actividad aseguradora del Grupo se realiza a través de VidaCaixa (véase el capítulo 6.1 sobre Configuración del Grupo – Negocio bancario). En este sentido, durante el ejercicio 2003, VidaCaixa se ha mantenido como la entidad líder del mercado español en banca-seguros por volumen de reservas matemáticas. El éxito de los productos de ahorro-jubilación y la mejor fiscalidad de los seguros de vida han permitido emitir un volumen de primas, a lo largo del año 2003, de 1.550 millones de euros, y las reservas matemáticas acumuladas (recursos gestionados de clientes) han ascendido a un total de 14.168 millones de euros, al mismo tiempo que ha gestionado un volumen de fondos de pensiones de 7.313 millones de euros.

3. Crecimiento

3.1. Base de clientes y volumen de negocio (cont.)

Inversión crediticia.

La inversión crediticia, que incluye los importes titulizados, ha alcanzado a los 79.130 millones de euros al final del ejercicio 2003 y ha aumentado en 13.962 millones de euros, un 21,4%. Los fuertes crecimientos en el crédito a particulares y a empresas constituyen el reflejo de la contribución del Grupo al desarrollo económico del territorio.

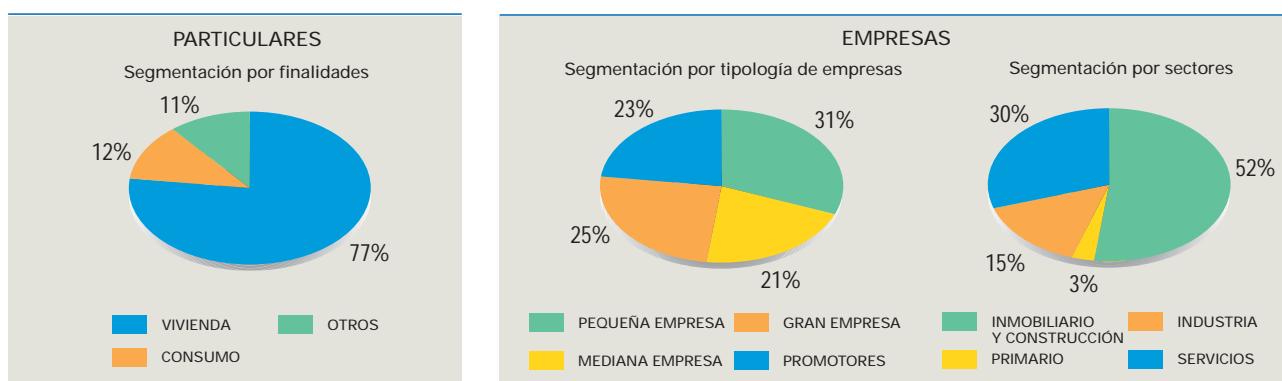
En el apartado de créditos, destaca el crecimiento de la financiación hipotecaria, la actividad más tradicional del Grupo, y de la inversión en el desarrollo productivo. La inversión crediticia con garantía hipotecaria, destinada, básicamente, a la adquisición de la primera vivienda de particulares, se ha incrementado el 25%. A pesar del encarecimiento de la vivienda, la demanda de crédito hipotecario sigue aumentando, estimulada por unos tipos de interés bajos y por las grandes facilidades de financiación. Este crecimiento se ha concentrado en la modalidad de «Hipoteca Abierta», crédito con garantía hipotecaria que permite que el titular pueda disponer en cualquier momento del capital amortizado y/o no utilizado. Por otro lado, el crédito al consumo presenta un incremento significativo, debido a la financiación concedida para atender otras atenciones familiares (adquisición de automóvil, mobiliario, electrodomésticos, estudios, etc.).

El Grupo "la Caixa" participa, por medio de la financiación otorgada, en el desarrollo productivo de todos los sectores económicos de la economía nacional: la promoción inmobiliaria y la construcción, la industria –empresas manufactureras, de energía, gas y agua–, los servicios –comerciales, hostelería, transportes– y el sector primario –agricultura, ganadería y pesca–. Así, durante el año, se han registrado incrementos en el sector inmobiliario del 28%, en el primario del 20% y en la industria y los servicios del 10%.

La financiación a las pequeñas y medianas empresas representa el 52% de la inversión crediticia del Grupo, y, durante el año 2003, ha proseguido el desarrollo de nuevos productos y servicios para las pymes, entre los cuales cabe destacar la actividad internacional y la financiación especializada.

El Negocio de Extranjero ha consolidado su tendencia creciente en la captación de negocio (véase el capítulo 3.6 sobre Crecimiento – Negocio internacional). Las empresas siguen siendo el segmento prioritario de actuación, y se ha realizado un esfuerzo considerable en el diseño de nuevos productos y en la mejora de las prestaciones de los existentes.

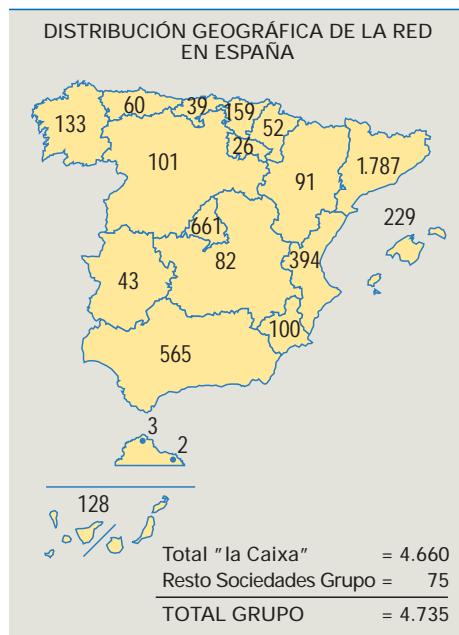
"la Caixa" complementa su actividad con la prestación de financiación especializada: arrendamientos financieros y factoring, con un volumen de inversión de 2.881 millones de euro. El resto de financiación especializada se canaliza por medio del Grupo Banco de Europa, con una inversión de 594 millones de euros (véase el capítulo 6.1 sobre Configuración del Grupo – Negocio bancario).



3. Crecimiento

3.2. Red comercial

“la Caixa” es la entidad líder del sector financiero español por número de oficinas.



dos, o como máximo tres, personas. Para potenciar su actividad comercial, disponen de la tecnología líder del mercado, de un amplio abanico de productos y servicios de banca universal de “la Caixa” y del soporte de “la Caixa” como marca de una entidad comprometida con la calidad. El objetivo de las nuevas oficinas se centra en ofrecer un asesoramiento profesionalizado de calidad a los clientes, por medio de la maximización de su dedicación a tareas comerciales.



La actividad del Grupo “la Caixa” se orienta hacia un modelo de banca universal y se concreta en la voluntad de ofrecer un servicio de asesoramiento personalizado, profesional y de calidad a los clientes para ser su Entidad de referencia. La estrategia de desarrollo del negocio bancario del Grupo “la Caixa” se basa en un sistema de distribución extensivo, por medio de una amplia red de oficinas, instrumento básico de relación y proximidad con el cliente, reforzado con el desarrollo de canales complementarios (véase el capítulo 4 sobre Gestión Multicanal). En este sentido, este modelo se intensifica con una apertura continua y selectiva de nuevas oficinas y con el control constante de su proceso de maduración.

El plan de expansión del Grupo “la Caixa”, que está llegando a su culminación, está orientado a aumentar gradualmente su presencia en el conjunto del territorio español y a buscar la proximidad con el cliente desde los ángulos más diversos. En los últimos cinco años, se han incorporado 975 nuevas oficinas, cuya apertura se ha orientado casi exclusivamente a la zona de expansión (fuera de Cataluña y Baleares, zona tradicional de “la Caixa”), siguiendo siempre un criterio muy selectivo y con un esmerado seguimiento de la evolución del negocio. Hacia finales del año 2003, el Grupo contaba con 4.735 oficinas, de las cuales 4.660 eran de “la Caixa”, lo que la convierte en la entidad líder del sector financiero español por número de oficinas. Hay que destacar que “la Caixa” mantiene una posición de liderazgo en su zona tradicional de actuación, Cataluña y Baleares, con más de 2.000 oficinas, y que, al mismo tiempo, también es una de las entidades con una mayor densidad de oficinas en otras comunidades autónomas, como Madrid, Andalucía y Valencia.

Las nuevas oficinas de “la Caixa” requieren una ajustada inversión inicial, materializada, básicamente, en el alquiler de un local adaptable al crecimiento del negocio de la oficina y en la contratación de personal. Para potenciar su actividad comercial, disponen de la tecnología líder del mercado, de un amplio abanico de productos y servicios de banca universal de “la Caixa” y del soporte de “la Caixa” como marca de una entidad comprometida con la calidad. El objetivo de las nuevas oficinas se centra en ofrecer un asesoramiento profesionalizado de calidad a los clientes, por medio de la maximización de su dedicación a tareas comerciales.

La evolución y el comportamiento de las oficinas del plan de expansión se contrastan con la experiencia adquirida. El análisis en función de los resultados de la expansión desarrollada masivamente a partir de 1990 constituye una muestra significativa tanto por el elevado número de oficinas observadas como por su dispersión geográfica y temporal y porque integra escenarios económicos y estructuras de producción diversas. Los resultados obtenidos ponen de manifiesto que, de media, antes del tercer año desde su apertura, las nuevas oficinas ya generan un margen de explotación positivo y que, antes del cuarto año, ya obtienen un resultado de gestión positivo, es decir, ya superan el umbral de rentabilidad. La estrategia de expansión desarrollada

3. Crecimiento

3.2. Red comercial (cont.)

por "la Caixa" en el conjunto del territorio español demuestra que es acertada, ya que, durante los últimos cinco años, 1.340 oficinas han llegado a su umbral de rentabilidad. Las oficinas abiertas en los últimos diez años representan el 46% de la red, el 23% del volumen de negocio y el 16% de los resultados analíticos del Negocio Bancario. La reducción continuada de la proporción de oficinas con pérdidas sobre el total de la red constata el enorme potencial de crecimiento de negocio, de resultados y de mejora de la eficiencia del Negocio Bancario.

En el año 2003 la plantilla del Grupo "la Caixa" es de 24.338 empleados y se ha incrementado en 788 personas.

La plantilla del Grupo "la Caixa" es de 24.338 empleados, con un incremento anual del 3,3%. Las entidades bancarias del Grupo concentran la mayor parte de estos puestos de trabajo, de manera que la plantilla contratada es de 22.115 empleados, con un incremento de 6.000 personas desde principios de 1999. En los últimos cinco años, la tasa anual equivalente de incremento de empleados ha sido del 6,3%, en línea con el aumento del número de nuevas oficinas y con el crecimiento y la maduración de la red de oficinas. Por otro lado, el ratio de empleados por oficina, incluidos los empleados de los servicios centrales, es de 4,7, una de las más bajas del sector.

Por lo que respecta a la plantilla de las entidades bancarias, en el ámbito del Grupo "la Caixa", en el año 2003 ha aumentado en 616 personas, de las cuales prácticamente la totalidad lo han hecho con contrato fijo. Así, en el último quinquenio, "la Caixa", con un incremento de su plantilla cercano al 40%, ha sido una de las principales empresas de España creadoras de ocupación. La mayoría de los nuevos empleados han sido contratados dentro del plan de formación/promoción relacionado con el proceso de apertura de las nuevas oficinas en la zona de expansión, aunque también y al mismo tiempo se ha reforzado la zona tradicional para cubrir jubilaciones y para hacer frente al incremento de negocio. Cabe destacar que los nuevos puestos de trabajo están orientados hacia tareas eminentemente comerciales y de asesoría, donde existen grandes posibilidades de desarrollo profesional y personal.

Durante este año se ha consolidado el Programa de Asesores de Servicios Financieros, que ya cuenta con 1.361 empleados distribuidos por todo el territorio, siguiendo un programa de formación y desarrollo profesional para que puedan gestionar una cartera de clientes propia. La implantación de este programa proseguirá en los próximos años.

Por otro lado, se han implementado programas de desarrollo directivo para jefes de área y directores de los servicios centrales.

Por lo que respecta a la formación, la plataforma virtual de formación y desarrollo de servicios conocida como Virt@ula ha pasado a ser el primer medio de desarrollo de los empleados, con más de 4.500 alumnos activos en el año 2003 y más de 25.000 accesos mensuales al sistema. La biblioteca de Virt@ula cuenta con 240 unidades formativas de corta duración y 55 cursos de larga duración.

En 2003, la Dirección de "la Caixa" y los sindicatos firmaron el acuerdo laboral «Programa voluntario de pre-jubilación y jubilación anticipada», que, con una vigencia de 5 años, permitirá de manera regulada y ordenada el relevo generacional de la plantilla y el establecimiento de un sistema de creación de puestos de trabajo para la sustitución de los empleados acogidos al programa.

Plantilla del Grupo "la Caixa"

	1999	2000	2001	2002	2003	VARIACIÓN 2003/2002	
						ABSOLUTA	EN %
Número de empleados del Grupo	19.201	20.726	22.590	23.550	24.338	788	3,3
Número de empleados de las entidades bancarias del Grupo	17.956	19.233	20.711	21.499	22.115	616	2,9
Número de empleados por oficina	4,4	4,5	4,6	4,6	4,7		

«Calidad en la gestión de los Recursos Humanos y creación de puestos de trabajo con un alto potencial de desarrollo»

3. Crecimiento

3.3. Cuotas de mercado

Importante incremento en 2003 de las cuotas de mercado de recursos de clientes y de créditos acercándose a la cuota de oficinas.

El elevado volumen de negocio en recursos de clientes y créditos, el significativo número de oficinas del Grupo "la Caixa" y el ritmo de crecimiento registrado se traducen en importantes y crecientes cuotas de mercado.

En este sentido, y de acuerdo con la última información pública disponible sobre las entidades de depósito, que engloba bancos, cajas de ahorros y cooperativas de crédito, el Grupo "la Caixa" ha alcanzado en el año 2003 incrementos del 0,7% en las cuotas de mercado de España tanto de recursos de clientes (productos de balance y de inversión colectiva) como de créditos.

En cuanto a la captación de recursos de clientes, hay que destacar que el crecimiento alcanzado en el año 2003 se ha canalizado en buena medida hacia los fondos de inversión y el ahorro a la vista, influido, básicamente, por el actual escenario de bajos tipos de interés. Los fondos de inversión han recuperado protagonismo, han incrementado su patrimonio en un 29,6% y han alcanzado una cuota de mercado del 6%, un 0,6% más que el año anterior. Por otro lado, las modalidades de productos de seguros y los fondos de pensiones, no incluidas en el cómputo de elaboración de la cuota de mercado de recursos de clientes, han evolucionado muy positivamente en 2003, con incrementos del 20%.

Por lo que respecta a la actividad crediticia, el Grupo ha seguido centrándose en la financiación a los particulares y a las pequeñas y medianas empresas. En este sentido, ha consolidado su papel en la financiación del mercado hipotecario, lo que ha permitido que el Grupo alcance una cuota del 11,2% en los créditos hipotecarios, un 0,3% más que en 2002.

Esta positiva evolución se amplifica a medida que las nuevas oficinas llegan a su período de maduración. Así, el Grupo "la Caixa" ha conseguido uno de sus objetivos preferentes, que consistía en diversificar su red y equilibrarla entre las dos zonas geográficas.

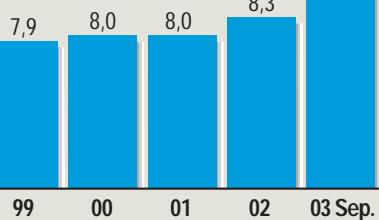
En Cataluña y Baleares, las elevadas y sostenidas cuotas de mercado indican una posición de preeminencia del Grupo "la Caixa", con una cuota de mercado en la zona tradicional del 31% en recursos de clientes, del 20% en créditos y del 24% en oficinas. Ahora bien, mientras la zona tradicional se encuentra en fase de afianzamiento, la zona de expansión, con un proceso de apertura de nuevas oficinas, potenciado en los últimos años, propicia crecimientos continuados de las cuotas de mercado, fruto de una mayor y progresiva maduración, de manera que la penetración empieza a dejar ver sus efectos inmediatos.

El objetivo principal del plan de expansión sigue vigente, ya que se amplía la cuota de volumen de negocio del Grupo "la Caixa" en la zona de expansión y se conserva la posición de liderazgo en la zona tradicional. El potencial de crecimiento inherente al plan de expansión, tanto de volumen como de resultados, es muy importante y empieza ya a manifestarse como una realidad (véase el capítulo 3.2 sobre Crecimiento – Red comercial).

«Llegar a tener una cuota de negocio similar a la de oficinas»

CUOTAS DE MERCADO (EN %)*

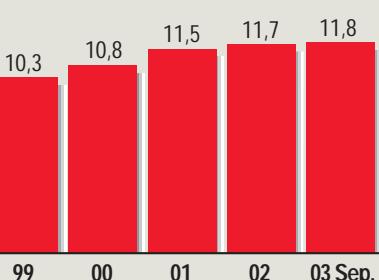
RECURSOS DE CLIENTES
(Sin operativa de seguros)



CRÉDITOS

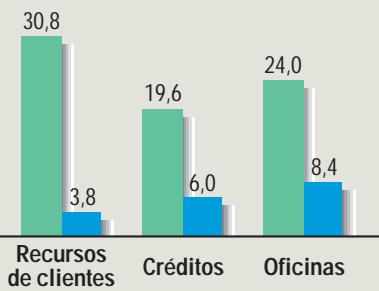


OFICINAS



(*) Sobre el total de entidades de depósito
(bancos, cajas de ahorro y cooperativas de crédito).

CUOTAS DE MERCADO SEP. 03 (EN %)*



(*) Sobre el total de entidades de depósito
(bancos, cajas de ahorro y cooperativas de crédito).

3. Crecimiento

3.4. Productividad e innovación tecnológica

Una organización descentralizada y eficiente y un sistema de distribución basado en un avanzado soporte tecnológico determinan una estructura altamente productiva orientada a la atención personalizada.

El Grupo "la Caixa" dispone, para desarrollar su actividad, de una amplia base de oficinas con las últimas innovaciones tecnológicas, informáticas y de comunicaciones y del desarrollo complementario de nuevos canales de relación *online* con los clientes (véase el capítulo 4 sobre Gestión Multicanal).

Todo ello permite que el personal, con un alto nivel de formación y altamente productivo, preste una atención especial a la calidad del servicio (véase el capítulo 5 sobre Calidad).

Desde el año 1990, el porcentaje que representan los empleados de los Servicios Centrales sobre el total ha disminuido y ha pasado del 17,7% al 8,5% en 1995 y al 6,3% en 2003. Este descenso ha propiciado la potenciación de los recursos humanos destinados a las oficinas, los cuales, ayudados por los medios tecnológicos, han permitido la disminución de las tareas administrativas y han liberado recursos para desarrollar actividades comerciales y de atención personalizada al cliente.

La combinación de disponer de recursos humanos altamente cualificados y dedicados básicamente a tareas de atención y asesoramiento técnico al cliente y la política de tecnología avanzada con orientación al cliente explican el aumento continuado de los ratios de volumen de negocio (recursos totales de clientes y créditos) por empleado y por oficina, al mismo tiempo que el número de empleados por oficina se mantiene en un nivel reducido de 4,7, uno de los más bajos del sector financiero español.

La positiva evolución de los ratios de volumen de negocio muestra el elevado potencial de crecimiento en términos de eficiencia y resultados asociados a la normal maduración de las oficinas y confirma el acierto del plan de expansión de oficinas.

Un modelo de oficina que permite el asesoramiento al cliente y que incorpora medidas de seguridad avanzadas.

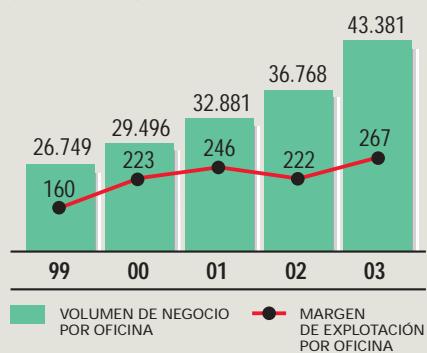
Durante los últimos años, la estrategia de "la Caixa" se ha basado en la proximidad al cliente. Un signo evidente de esta orientación ha sido el cambio al modelo de oficinas de Atención Totalmente Personalizada (ATP). Este modelo aumenta el espacio destinado al cliente, mejora la zona y las prestaciones de los terminales de autoservicio y ofrece un espacio de atención personalizada. Esto, junto con el incremento de la red, que aún continúa, permite estar de forma evidente cerca de los clientes. A finales del año 2003, ya son 4.190, un 90% de la red total, las oficinas que atienden al público de esta manera personalizada.

«Aprovechar al máximo las ventajas tecnológicas para mejorar la productividad y maximizar la dedicación comercial»

RATIOS DE PRODUCTIVIDAD POR EMPLEADO
(Miles de euros)



RATIOS DE PRODUCTIVIDAD POR OFICINA
(Miles de euros)



«Organización orientada a la gestión descentralizada y que busca facilitar la atención al cliente y su seguridad»

	1999	2000	2001	2002	2003
Oficinas ATP	2.377	3.051	3.698	3.939	4.190
% s/Total Red	59%	72%	83%	86%	90%

MAYOR SUPERFICIE DEDICADA
A LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Oficina Tradicional



Oficina ATP



3. Crecimiento

3.4. Productividad e innovación tecnológica (cont.)



EMPLEADOS Y TECNOLOGÍA ORIENTADOS AL NEGOCIO Y A LAS PERSONAS PARA CONSEGUIR ALTOS NIVELES DE CALIDAD



DOTAR CON TECNOLOGÍA PUNTERA LAS OFICINAS Y AÑADIR VALOR EN LOS PROCESOS DE NEGOCIO



La configuración de las oficinas ATP, que facilita la atención a los clientes eliminando las barreras físicas y en un entorno tecnológico muy avanzado, incorpora al mismo tiempo una estrategia de confianza y garantía, basada en una orientación a la protección de las personas a partir de la disposición de las oficinas, la tecnología de seguridad y la protección del efectivo. Así, con volúmenes de efectivo ajustados, dispensadores que dificultan el acceso al efectivo y otras medidas preventivas, se ha alcanzado un nivel de eficacia bastante relevante por lo que respecta al número de atracos y a su impacto monetario, a pesar del elevado ritmo de apertura de nuevas oficinas.

Dotar a las oficinas con la tecnología líder del mercado para potenciar su actividad comercial y la proximidad al cliente.

Más allá de los cambios físicos y de los medios de las oficinas, lo más importante es la actitud de los empleados de "la Caixa", que se proponen retos que los acercan cada vez más a los clientes.

En este sentido, los servicios a los clientes a través de la red de oficinas o por medio de los diferentes canales de distribución complementarios (Autoservicio, Línea Abierta, Banca Telefónica, etc.) pretenden aportar a "la Caixa" una característica diferencial: su alto nivel de calidad.

Alcanzar este reto comporta facilitar la tarea de los empleados de la red de oficinas, poniendo a su disposición medios tecnológicos innovadores y punteros, orientados a satisfacer las necesidades de los clientes. En esta línea de esfuerzo continuado, ha finalizado en el año 2003 el plan de renovación de la plataforma tecnológica de todas las oficinas, lo que ha permitido, entre otras ventajas, dotarlas con un sistema de telecomunicaciones de banda ancha (512 Kbps), que proporciona una mayor funcionalidad y rapidez a la operativa actual. Desde este año, todas las oficinas de "la Caixa" disponen de correo electrónico y trabajan con una plataforma 100% compatible con los estándares del mercado.

La red de oficinas de "la Caixa" dispone de programas informáticos que permiten mejorar cada vez más la atención personalizada a los clientes y que evolucionan permanentemente con la finalidad de garantizar la continua adaptación de las herramientas tecnológicas disponibles a las demandas cambiantes de los mercados financieros. Asimismo, la arquitectura multicanal de los sistemas de información ofrece a los clientes un acceso fácil a todos los productos y servicios por cualquiera de los canales existentes.

En el año 2003, se ha iniciado el cambio de los Sistemas Comerciales que potenciará las herramientas de las cuales dispone la Red Territorial para mejorar su actividad de venta, así como la instalación de 20.000 pantallas planas en las oficinas, que comporta la eliminación de barreras en el proceso de comunicación entre los empleados y los clientes.

Todos estos esfuerzos están enmarcados dentro de un amplio objetivo general: conseguir aportar cada vez más valor a la actividad de "la Caixa", haciendo que la tecnología sea un elemento que permita dar apoyo a la relación con nuestros clientes con un alto nivel de calidad.

El esfuerzo constante de innovación, arraigado en la cultura de "la Caixa", permite garantizar el mantenimiento de la actual posición de privilegio como entidad puntera del mercado financiero a nivel tecnológico.

3. Crecimiento

3.5. Sistemas de pago

"la Caixa" es la entidad líder del sistema financiero español por facturación de tarjetas bancarias, con importantes crecimientos de negocio y una cuota de mercado del 17,5%.

Con 7,1 millones de tarjetas en circulación y un crecimiento neto de 612.042 unidades en el año 2003, "la Caixa" es la principal entidad emisora del mercado español. Estas tarjetas han generado durante el año 2003 cerca de 374 millones de operaciones, un 9% más, con una facturación en comercios y con una disposición de efectivo en cajeros automáticos del orden de los 19.971 millones de euros, con un crecimiento del 13,8% en 2003.

"la Caixa" ocupa el primer lugar en el ranking de entidades financieras, con una cuota de mercado por facturación de tarjetas del 17,5%.

Los clientes de "la Caixa" tienen a su alcance la más amplia gama de sistemas de pago del país, de manera que disponen de todas las marcas nacionales e internacionales de tarjetas que operan en el mercado español. Además, todas las personas titulares de una tarjeta de débito o de crédito de la Entidad pueden acceder automáticamente al servicio de banca por Internet –Línea Abierta–, donde, entre otras opciones, pueden consultar sus saldos o pedir extractos de sus operaciones (véase el capítulo 4 sobre Gestión Multicanal).

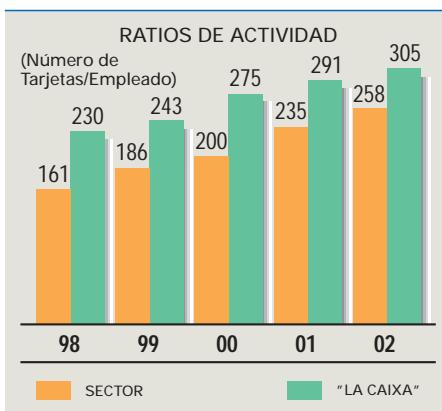
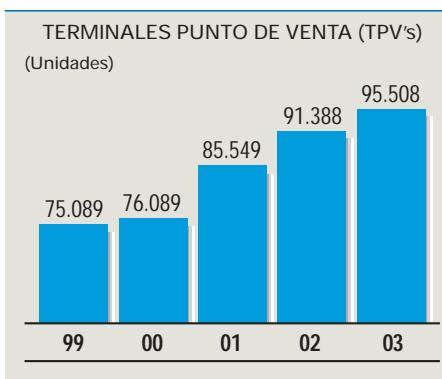
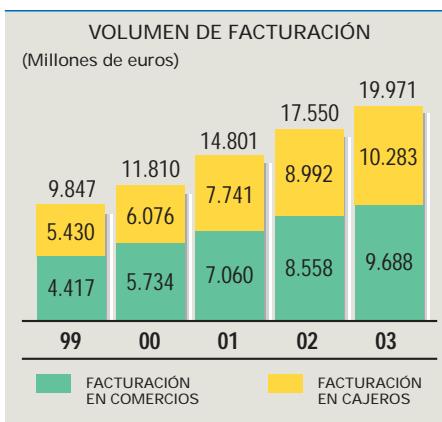
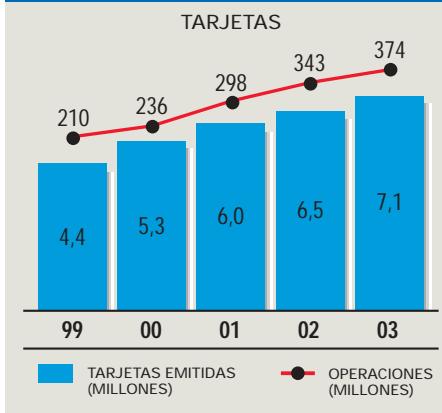
De los 7,1 millones de tarjetas en circulación, el 57,5% son de débito, el 32,9% de crédito y el 9,6% (7,6% el año anterior) corresponden a la modalidad de *revolving*, orientada exclusivamente al pago a plazos por medio de una cuota mensual. Por lo que respecta a la red de TPV's (Terminales Puntos de Venta), que son los equipos de pago instalados en los comercios, su número a finales del año 2003 es de 95.508, con un incremento a lo largo del año del 4,5%.

Durante el año 2003, la facturación de las tarjetas propias en comercios ha crecido un 13,2%, fruto del esfuerzo continuado de "la Caixa" a la hora de potenciar el uso de sus tarjetas. En este sentido, el programa de fidelización Puntos Estrella incentiva las compras realizadas con tarjeta y permite el intercambio de puntos por regalos por medio de un catálogo de oferta de productos que se renueva periódicamente.

En la actualidad, el uso de tarjetas representa el 13% del consumo final de las familias en España, un punto más que en el año 2002, pero un porcentaje aún muy inferior al de otros países europeos y que tiene un elevado potencial de crecimiento.

El ratio de actividad, que hace referencia al número de tarjetas gestionadas por empleado, se mantiene por encima del conjunto del sector financiero, de acuerdo con la última información pública homogénea disponible de las entidades de depósito.

«Disponer de todas las modalidades de pago y de servicios para que cada cliente pueda acceder al que más se ajuste a sus necesidades y preferencias»



3. Crecimiento

3.5. Sistemas de pago (cont.)

Entre las novedades del año 2003, hay que señalar, en primer lugar, la aparición de las primeras tarjetas con forma (gato, perro, caja de regalo, etc.) del mercado, que tienen un formato diferente del de las habituales tarjetas rectangulares y abren un nuevo abanico de posibilidades. Estas tarjetas son tarjetas regalo, es decir, se cargan con un importe para poderlo gastar en comercios. También han sido novedades interesantes las tarjetas transparentes, las que contienen imágenes de arte y las que recogen los diferentes signos del horóscopo (tradicional y chino). Además, dirigidas a los clientes inmigrantes, se han creado tarjetas con imágenes de diversos países, como China, Marruecos o diversos países sudamericanos o de la Unión Europea. Como última novedad del año, cabe citar el lanzamiento de la «Mini Visa», una tarjeta que es un 40% más pequeña que las actuales tarjetas y que es la primera de este tipo que se lanza en Europa. En todos los casos, el propósito ha sido ofrecer a los clientes alternativas a los clásicos formatos de tarjetas y acercarlas a sus gustos personales.

Este año se han consolidado, entre nuestros clientes, las tarjetas «Estrella» (tarjeta de crédito con liquidación semanal) y «Gold» (modalidad *revolving*), y se ha llegado a la cifra de 320.000 tarjetas operativas de la primera y 470.000 de la segunda.

En el continuado impulso por crecer con tarjetas que tienen modalidad de pago *revolving*, de las cuales hay casi 700.000 operativas, se ha creado la tarjeta «Gold Bonus», que devuelve a los clientes un porcentaje de las compras, tanto más grande cuanto más vinculado esté el cliente. El volumen aplazado de pagos (*debt outstanding*) se ha incrementado más del 16% sobre el mes de diciembre del año anterior. De forma paralela a la potenciación de la operativa *revolving*, se ha incentivado la operativa de fraccionamiento de las compras con diferentes campañas comerciales.

El parque de tarjetas *affinities* es ya de 2 millones de tarjetas dirigidas a empresas y a colectivos de especial interés.

Se ha renovado, por cuatro años más, el convenio que permite ofrecer el «Carnet Joven». En la misma línea, se ha creado el «Carnet + 25», especialmente dirigido a los clientes entre 25 y 30 años que dejan de tener el Carnet Joven.

En el aspecto operativo de las tarjetas, hay que señalar la nueva presentación «Límite Abierto», que permite al cliente modificar directamente y al instante, ya sea en el cajero o por Internet o móvil, el límite de crédito de su tarjeta.

Por lo que respecta a los comercios, "la Caixa" ha puesto a su disposición, por Línea Abierta, un nuevo servicio de estadísticas comerciales que dan información sobre la facturación con tarjetas de sus clientes o sobre el perfil (población, edad, sexo, etc.) de los clientes de "la Caixa" que operan con tarjeta en su comercio.

«En el año 2003, se ha ampliado la oferta de tarjetas de "la Caixa" y se ha incrementado aún más el gran abanico de posibilidades de contratación»



DE CRÉDITO



ESTRELLA Y GOLD



«AFFINITIES»



FORMAS, TRANSPARENTE, ARTE Y HORÓSCOPOS



NACIONALIDADES



MINI



SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD POR INTERNET

3. Crecimiento

3.6. Negocio internacional

En el ejercicio 2003, se ha consolidado la tendencia creciente en la captación de negocio extranjero, con incrementos del 8% en la operativa de comercio exterior y del 11% en la operativa de cheques y transferencias, que han permitido absorber los efectos de la reducción de comisiones por transferencias de la UE a partir del segundo semestre del año 2003. Se ha realizado en este ámbito un esfuerzo considerable en el diseño de nuevos productos y en la mejora de las prestaciones de los existentes para atender las necesidades de los clientes del Grupo.

La sociedad actual requiere que la presencia de "la Caixa" se extienda más allá del territorio del estado, ya que el mundo global comporta que los clientes requieran cada vez más servicios de banca internacional, tanto para los particulares como para las empresas.

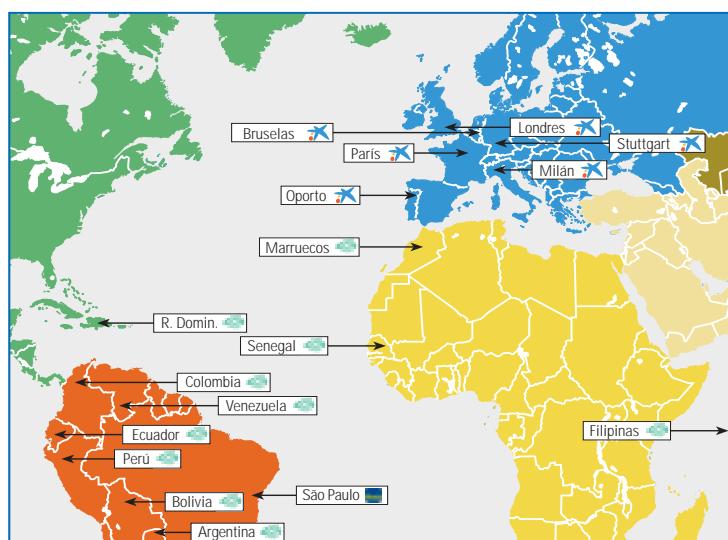
Algunos ejemplos de esta necesidad vienen dados por la creciente presencia de la inmigración en nuestro país, que propicia la oportunidad de ofrecer un nuevo servicio social, al tiempo que permite crecer en nuestra gama de productos: los servicios de transferencias internacionales, con el apoyo de la tarjeta *International Transfer* (premio a la Innovación de la revista especializada «Actualidad Económica»), que potencia el uso del autoservicio para este tipo de transacciones, así como los servicios orientados a la transmisión de mensajes vinculados a una transferencia de dinero a los países de origen de los inmigrantes. En la actualidad, se dispone de acuerdos con bancos locales de Marruecos, Ecuador, Colombia, Argentina, Perú, República Dominicana, Senegal, Bolivia, Venezuela y Filipinas.

"la Caixa" apuesta por una banca ética y de servicio social, como lo demuestra la presidencia que ostenta en la Comisión Mundial que definirá las normas éticas que deben regir los envíos de los inmigrantes. Esta comisión está esponsorizada por el BID (Banco Interamericano de Desarrollo), con el cual "la Caixa" tiene una intensa relación para apoyar a los inmigrantes tanto aquí como en su país de origen y conseguir ofrecerles un servicio bancario de calidad.

Para las empresas se ha impulsado la operativa a través de la Línea Abierta (el servicio de banca a distancia de "la Caixa" por Internet) para facilitar sus operaciones internacionales, como, por ejemplo, la emisión de domiciliaciones internacionales o los servicios de transferencia de ficheros, cartas-cheque o pagarés y envíos electrónicos, así como el servicio de *Cash Management International* y la apertura de cuentas sin necesidad de desplazarse (véase el capítulo 4 sobre Gestión Multicanal).

Para apoyar la imagen internacional de "la Caixa" y dar soporte a los clientes que operan en el extranjero, o a los clientes potenciales con intereses comerciales en la zona de influencia de "la Caixa", se ha establecido una red de oficinas de representación en diferentes ciudades (Londres –acuerdo con la CECA y el Lloyds Bank–, París, Bruselas, Milán, Stuttgart, Oporto y São Paulo –acuerdo con el Banco Itaú–), que comparten criterios de gestión, liderados desde la estructura comercial de la red territorial, e instrumentando las necesidades de las oficinas, que se complementa con los bancos filiales en el extranjero (CaixaBank France y CaixaBank Andorra) y con pactos de negocio con diferentes entidades financieras de prestigio (LandesBank Baden-Württemberg, Fortis y Banco BPI).

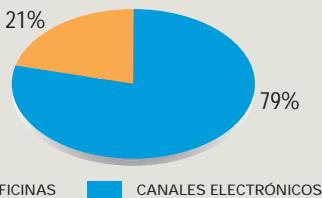
-  OFICINA DE REPRESENTACIÓN
-  CONVENIO CON BANCOS LOCALES
-  PARTICIPACIÓN FINANCIERA



«La innovación tecnológica utilizada en la distribución de servicios financieros genera nuevas formas de relación entre "la Caixa" y los clientes»

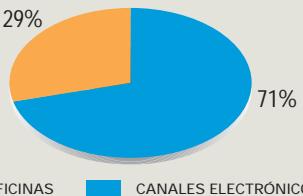
COMPORTAMIENTO MULTICANAL

(% de veces que un cliente multicanal utiliza cada canal)



OPERACIONES MULTICANAL

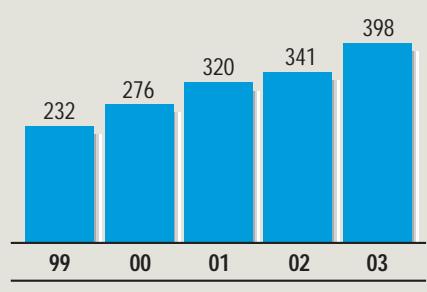
(Operaciones originadas por los clientes que se pueden realizar en todos los canales)



«6.939 cajeros automáticos, de los cuales 1.509 son ServiCajeros»



VOLUMEN DE OPERACIONES DE AUTOSERVICIO
(Millones de operaciones)



más solicitadas por los clientes corresponden a reintegros de efectivo, que representan un 44% del total, seguidas de las operaciones de actualización de posición (consultas de saldo, extractos de cuenta y actualizaciones de libretas de ahorro), que representan un 45% del total. El resto corresponde a transferencias, operaciones de valores, fondos de inversión, recargas de teléfonos móviles y otras.

Del total de cajeros automáticos, 1.509 ofrecen además funciones de ServiCajeros, que facilitan los ya tradicionales servicios de información, operativa de valores, gestión de puntos estrella, consulta de oferta inmobiliaria, subastas o venta de localidades para cines y otros espectáculos, y que gozan también de una gran aceptación entre los clientes.

4. Gestión Multicanal

Gestión personal con servicio multicanal

La innovación tecnológica al servicio del cliente.

La estrategia de gestión multicanal de "la Caixa" se basa en el aprovechamiento de las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías como herramientas y nuevos medios para dar servicio a los clientes y complementar la gestión personal realizada por la red de oficinas.

La incorporación de canales electrónicos, que amplían las opciones a disposición de los clientes para relacionarse con "la Caixa" según su conveniencia, ha sido progresiva y coherente con la evolución de la tecnología. Así, a la red tradicional de cajeros automáticos, se han añadido canales como la banca telefónica, el canal Internet y, más recientemente, la telefonía móvil en todas sus modalidades (SMS, WAP) o la televisión digital, siempre en consonancia con el compromiso de "la Caixa" de aprovechar la tecnología para ampliar constantemente las opciones de servicio a los clientes.

Los canales electrónicos de "la Caixa"

El liderazgo de "la Caixa" en la Gestión Multicanal.

La progresiva utilización de la tecnología en la distribución de servicios financieros genera nuevas formas de relación entre los clientes y "la Caixa" e incorpora cambios en los hábitos de los clientes, en la manera de gestionar sus finanzas personales y en las necesidades del servicio de "la Caixa". En este sentido, las operativas que realizan los clientes con más frecuencia adquirirán mayor relevancia a través de los canales no presenciales (utilizados actualmente por los clientes multicanal en el 79% de las ocasiones en que contactan con la Entidad), liberando a las oficinas de cargas administrativas y facilitando el primer contacto. La red de oficinas seguirá siendo el núcleo básico de relación con el cliente y le ofrecerá asesoramiento financiero personalizado y calidad en el servicio como factores diferenciales.

En el año 2003, el porcentaje de operaciones realizadas a través de los canales electrónicos sobre el total de las operaciones originadas por los clientes, y que son realizables en todos los canales, se ha situado en el 71% (66% en 2002).

La mejor red de cajeros automáticos.

Los 6.939 cajeros automáticos posicionan a "la Caixa" como la entidad financiera con la red de terminales de autoservicio más extensa del sistema financiero español. Durante el año 2003, se han realizado más de 398 millones de operaciones por este canal. Las operaciones

4. Gestión Multicanal

Los canales electrónicos de "la Caixa" (cont.)

www.laCaixa.es, líder en banca por Internet.

El portal de Internet de "la Caixa", www.laCaixa.es, consolida cada año su posición de liderazgo en servicios de banca *online* en España e incluso a nivel europeo. Lo acreditan diferentes mediciones y estudios elaborados por entidades consultoras expertas e independientes del sector, como los realizados por Nielsen NetRatings o por la Oficina para la Justificación de la Difusión (OJD).

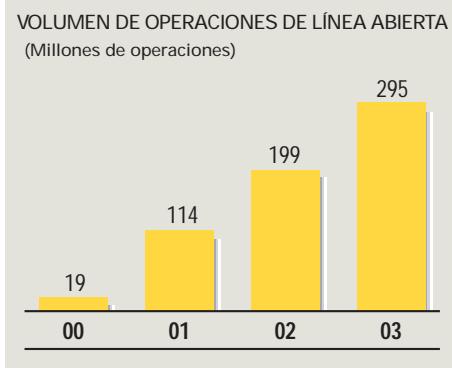
El servicio de Internet de "la Caixa" se ha convertido en una herramienta que ofrece *online* un gran número de operativas a través de sus servicios de Línea Abierta y Bolsa Abierta. Además, facilita también información corporativa del Grupo "la Caixa" y un apartado de servicios de naturaleza no financiera, como correo electrónico, noticias, servicios inmobiliarios (Servihabitat), automovilísticos (Movendus) o de ocio (Serviticket).

De los más de 2,6 millones de clientes actuales del servicio de Línea Abierta de "la Caixa", casi un millón han operado a través de Internet durante los últimos doce meses, han realizado un total de 295 millones de operaciones y han hecho transacciones por un importe de 50.000 millones de euros. Un reflejo más de esta consolidación de Internet como canal es la amplia aceptación de servicios como el envío de ficheros por parte de las empresas, cuya cuota de absorción ha seguido aumentando en el año 2003. En este sentido, el 45% de los ficheros de pagos, el 51% de los envíos de ficheros de recibos, el 45% de las transferencias y el 32% de las operaciones de compraventa de valores se realizan ya a través de los canales electrónicos.

El servicio de Línea Abierta Empresas sigue ampliando el abanico de productos y de servicios ofertados, buscando siempre la máxima facilidad y comodidad para las empresas usuarias. Línea Abierta Empresas es una herramienta que añade eficiencia a los procesos administrativos gracias a su flexibilidad y al ahorro de tiempo y de costes en la gestión de las tareas administrativa. Así, los nuevos servicios en el ámbito del comercio internacional posibilitan la emisión *online* de transferencias internacionales y el abono en cuenta de forma inmediata de las transferencias recibidas. Finalmente, y entre otras posibilidades, se han consolidado soluciones innovadoras de financiación para las empresas a través del e-Confirming, e-Factoring y e-Renting, que amplían y complementan el servicio integral al alcance de los clientes.

"la Caixa" a través del móvil.

Durante el ejercicio 2003, con la voluntad de aprovechar al máximo el alto potencial que ofrecen los canales electrónicos, "la Caixa" ha seguido afrontando nuevos proyectos destinados a ampliar su oferta actual de soluciones a las necesidades de los clientes. Para responder a la voluntad de liderazgo y de permanente innovación en los servicios financieros asociados a las nuevas tecnologías, "la Caixa" ha puesto un especial énfasis en la ampliación de las posibilidades de los teléfonos móviles y en el posicionamiento de este canal como instrumento de gestión financiera y como medio de pago.



4. Gestión Multicanal

Los canales electrónicos de "la Caixa" (cont.)

CaixaMóvil engloba todos los productos y servicios de "la Caixa" accesibles a través del móvil. Además, por medio de la Línea Abierta, permite gestionar las cuentas; consultar el saldo, los movimientos de las tarjetas y la operativa relacionada con los Puntos Estrella; hacer transferencias; acceder al servicio de venta de entradas de cine y otros espectáculos, o recargar el móvil o el saldo de la tarjeta de crédito.

La consolidación de la aceptación de estos servicios por parte de los clientes se demuestra también en el hecho de que el servicio de alertas a teléfonos móviles (SMS) con información sobre los movimientos de cuentas o con información financiera ha enviado más de 3,5 millones de alertas a lo largo del año 2003. El servicio «Compra Segura», desarrollado conjuntamente por "la Caixa" y VISA, identifica a los clientes en las compras realizadas con tarjetas de "la Caixa" en entornos sin presencia física, como Internet o la telefonía móvil.

El servicio de Banca Telefónica de "la Caixa":



El servicio de Banca Telefónica de "la Caixa" permite gestionar de forma permanente, rápida y cómoda, las cuentas de los clientes y realizar las operativas más habituales con el soporte de la mejor tecnología de reconocimiento de voz o con la atención más personalizada, a través de un canal tan universal como el teléfono y que, además, no requiere de ningún conocimiento previo relacionado con las nuevas tecnologías.



Acceso a Línea Abierta a través de la Televisión Digital.

El servicio de Línea Abierta accesible a través de la televisión digital por satélite es una forma más de acercar "la Caixa" al hogar de los clientes, a través de un medio tan familiar como la televisión y que, en un futuro próximo, se convertirá en una nueva forma de acceder a diferentes servicios. En la actualidad, la tecnología interactiva permite que, por medio de este canal, los clientes puedan acceder a la operativa más frecuente cómodamente desde casa, en cualquier momento y de la misma forma que acceden al resto de canales electrónicos de "la Caixa".

La innovación al servicio de los clientes: la Gestión Multicanal integrada con la red de oficinas.

Las nuevas tecnologías, en constante y rápida evolución, son cada vez más accesibles y más fáciles de utilizar. Por lo tanto, los canales electrónicos tienen una presencia y un peso cada vez más importante en el ámbito financiero. Realizar operaciones financieras por medio del teléfono fijo o móvil, de Internet o de nuevos canales como la televisión digital empieza a ser una práctica cotidiana que facilita la operativa de los clientes de "la Caixa" y se ha convertido también en una fuente de eficiencia y de rentabilidad para la Entidad. En la actualidad, aporta un 10% del total de las comisiones cobradas por servicios.

Los canales electrónicos permiten un elevado grado y una alta frecuencia de comunicación entre los clientes y "la Caixa", motivados obviamente por su fácil accesibilidad. Este hecho, además de ofrecer una gran diversidad de servicios, posibilita una comunicación prácticamente continua con los clientes y, junto con nuevas herramientas como el e-mail, permite desarrollar soluciones para integrar de forma totalmente multicanal la comunicación con ellos. En este sentido, a través de los canales electrónicos, se ofrece también a los clientes la posibilidad de que la oficina contacte con ellos para que reciban el trato diferencial que ofrece "la Caixa", basado en el asesoramiento personalizado, y se alcance así un nivel total de integración entre todos los canales no presenciales de "la Caixa" y la red de oficinas.

El futuro próximo nos ofrecerá, probablemente, nuevas formas de relación, a medida que la tecnología avance y vaya formando parte de la sociedad. En este sentido, "la Caixa" reafirma su compromiso de innovación permanente como factor cultural y como garantía del mantenimiento del actual liderazgo en la eficiente gestión multicanal y poniendo la innovación al servicio de los clientes.

5. Calidad

La mejora de la calidad es un objetivo permanente

La Calidad, un compromiso de toda la Organización.

"la Caixa" considera la Calidad de servicio como un proceso de mejora constante en el cual todos deben participar. Esta mejora de la calidad está orientada hacia el cliente externo, el cliente interno (oficinas) y los procesos (véase el capítulo 3.4 sobre Crecimiento – Productividad e inversión tecnológica). El objetivo de la Entidad es conseguir la satisfacción de los clientes en todos los aspectos de los servicios ofrecidos: trato personalizado, asesoramiento sobre los productos y servicios que más le convienen, información, ausencia de errores, autoservicio y otros. Superar las expectativas de los clientes es el único camino para continuar mereciendo su confianza y para garantizar el futuro del Grupo.

Encuestas a los clientes y Oficina de Atención al Cliente.

Durante el ejercicio 2003, ha proseguido el proceso de consultas a clientes con el objetivo de conocer la evolución de su nivel de satisfacción. En los últimos 6 años, se han realizado 1,5 millones de encuestas, 240.000 en el año 2003, que han permitido a cada oficina conocer la opinión de los clientes sobre los servicios y elaborar los planes de mejora de manera continuada.

Este sistema de consultas ha permitido conocer el Índice de Satisfacción de los Clientes y ha medido aspectos como el trato, la agilidad en la gestión y la atención personalizada. Este indicador de Calidad ha registrado unos valores muy positivos desde su creación. Este año, para perfeccionar el modelo, se han ampliado los factores a medir habiéndose incorporado: el funcionamiento de los cajeros automáticos, la limpieza y la seguridad de los recintos de los cajeros, la calidad de la información que se envía a los clientes, las promociones y regalos ofrecidos y la localización, ubicación y horario de las oficinas. El nuevo modelo se denomina Índice de Satisfacción Global (ISGO) y se obtendrá información del mismo el próximo año.

Por otro lado, el sistema de reclamaciones de clientes, las «Cartas al Director» y el teléfono de Atención al Cliente tienen por objetivo poner al alcance de los 8,7 millones de clientes un sistema ágil para comunicar sugerencias o para expresar quejas. Durante el año 2003, se han recibido un total de 9.192 quejas, cifra que representa 1,1 reclamaciones por cada mil clientes. El 70% se han recibido a través del teléfono de Atención al Cliente y el 30% restante por el sistema de «Cartas al Director», y han sido atendidas todas ellas por los responsables correspondientes. En "la Caixa" impone la convicción de que cada reclamación es una oportunidad de mejorar la percepción que los clientes tienen de los servicios ofrecidos. Por lo que respecta al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, "la Caixa" fue la Entidad, entre las tres primeras del sistema financiero español, con menos informes desfavorables en el ejercicio 2002 (última información disponible).

Valoración de los servicios internos que reciben las oficinas y soporte a la gestión de los empleados.

Conseguir que toda la Organización esté enfocada a la satisfacción de los clientes pasa por la satisfacción de los empleados de las oficinas con los servicios que reciben de los proveedores internos. Trimestralmente, se efectúan encuestas a las oficinas para conocer su nivel de satisfacción y detectar qué aspectos del servicio hay que mejorar. Se miden 73 servicios (los más significativos) y se incluyen preguntas sobre aplicaciones informáticas, asistencia recibida en caso de consultas, resolución de sus peticiones, etc.

En la línea de mejorar el apoyo en tiempo real a la gestión de los empleados, se ha ampliado y se ha consolidado el centro de atención telefónica para las oficinas, «Call Center». En total, a lo largo del año 2003, se han atendido más de 2,4 millones de llamadas, de las cuales el 96% han sido contestadas en el momento, un 3% más que el año pasado. La agilidad y la eficacia del «Call Center» contribuye a incrementar la rapidez y la eficiencia en las gestiones de los empleados con los clientes y, al mismo tiempo, permite recoger la información que sirve para conocer las posibles dificultades operativas existentes y efectuar las acciones correctoras para mejorar los procesos y las aplicaciones.

«Trabajar con calidad para garantizar los resultados y el crecimiento futuro»

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

1999 = Base 100





6. Configuración del Grupo

Configuración del Grupo "la Caixa"

Caixa Holding, SA, sociedad participada íntegramente por "la Caixa", creada el 31 de julio de 2000 con la aportación de la práctica totalidad de sus participaciones, es la encargada de llevar a cabo la estrategia inversora del Grupo. Existen dos líneas de participaciones que responden a los objetivos de complementar el servicio de banca universal (Negocio Bancario) y de diversificar las fuentes de ingresos del negocio financiero (Negocio Diversificación).

La actividad de las participaciones bancarias, financieras y aseguradoras complementa los productos y los servicios ofrecidos por "la Caixa" y proporciona una estructura para llevar a cabo la estrategia de gestión multicanal.

Con el fin de satisfacer en todo momento el conjunto de necesidades financieras y de servicio de las familias, de las empresas, en especial las pequeñas y medianas, y de las instituciones, el Grupo complementa la oferta existente de "la Caixa" con una oferta especializada a través de bancos, establecimientos de crédito, compañías aseguradoras, gestoras de fondos de inversión y sociedades de valores. Adicionalmente, a través de e-la Caixa, se lleva a cabo la estrategia de gestión multicanal del Grupo.

Cada una de estas entidades financieras tiene un objeto y una dinámica competitiva propia que exige recursos y capacidades diferenciadas. Con todo, la principal ventaja para la clientela es que, por el canal de comunicación que prefiera, puede encontrar toda la oferta de productos y servicios del Grupo "la Caixa". Esto permite cruzar los diferentes servicios financieros y obtener un conjunto de sinergias, ya que ofrece todo tipo de servicios de manera combinada y coordinada.

La diversificación se ha llevado a cabo materializando importantes inversiones de carácter estratégico o financiero.

Con el objetivo de diversificar ingresos y de aprovechar las oportunidades en términos de valor, y con el deseo de participar en el desarrollo de empresas que ofrezcan servicios básicos para la sociedad, "la Caixa" ha optado, desde hace muchos años, por una estrategia de inversión en participaciones empresariales.

En este sentido, las inversiones realizadas, tanto de participación estratégica como financiera, tienen siempre un carácter selectivo. En las participaciones estratégicas, existe la voluntad de permanencia a largo plazo y de ejercicio de un cierto nivel de influencia. Se trata de empresas de gran solvencia y con una presencia significativa en sectores estratégicos de las infraestructuras, los servicios, la energía, las telecomunicaciones, el ámbito inmobiliario, la banca y los seguros y el ocio, que el mercado aprecia tanto por su posicionamiento como por su capacidad de crecimiento y de generación de resultados. Por otro lado, en las inversiones financieras, la decisión de permanencia es evaluada en función de los resultados y rendimientos aportados por estas participaciones y de las oportunidades de mercado en cada momento.

6. Configuración del Grupo

Configuración del Grupo "la Caixa" (cont.)

Asimismo, durante el año 2003, se ha iniciado la constitución del Grupo Social, producto de la voluntad de fortalecer, mediante inversiones en actividades con finalidad social, el espíritu presente en los orígenes fundacionales de "la Caixa". La estrategia de "la Caixa" en estas inversiones se basa en hacer compatibles el objetivo de dar una cobertura a necesidades sociales existentes con la sostenibilidad económica de los proyectos.

Positiva evolución durante el año 2003 de los principales indicadores de la cartera de participaciones (rentabilidad y valor de mercado).

El valor contable en los estados financieros del Grupo "la Caixa" de las inversiones consolidadas por el procedimiento de puesta en equivalencia y otras, es decir, de todas las participaciones, excluidas las sociedades controladas del Grupo bancario y financiero, asciende a 10.484 millones de euros, y representa un 9% del balance del Grupo.

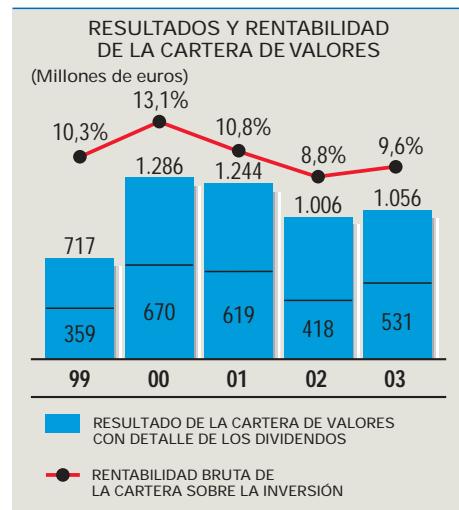
Entre las inversiones materializadas durante el año 2003, cabe destacar la adquisición del 20% del capital de Caprabo, que ha representado una inversión de 194 millones de euros. Esta operación se enmarca en la estrategia inversora llevada a cabo en compañías de capital desarrollo iniciada en el año 2001. Durante el año también se han adquirido participaciones de Gas Natural por un valor de 91 millones de euros y de Abertis, grupo resultante de la fusión de Acesa y Áurea, por 57 millones de euros, lo que ha representado la ampliación de las participaciones hasta el 32,3% y el 17%, respectivamente. En el ámbito del grupo asegurador, durante el año 2003 VidaCaixa ha adquirido la sociedad Swiss Life España, SA de Seguros con una inversión de 55 millones de euros y ha firmado un acuerdo de compraventa de la sociedad Santander Central Hispano Previsión, SA de Seguros y Reaseguros. Por lo que respecta a las desinversiones, cabe destacar la venta de un 39,9% de Saba a Abertis y la del 2,8% del Banco Popular de Puerto Rico. Las plusvalías netas por ventas de participadas han ascendido a 100 millones de euros en el ejercicio 2003.

Los resultados antes de impuestos de las inversiones (resultados brutos por puesta en equivalencia minorados por la amortización de fondos de comercio más los dividendos de las sociedades no consolidadas) ascienden hasta 1.056 millones de euros, un 5% más que en el año 2002. La rentabilidad bruta sobre su valor medio contable registrado en los estados financieros del Grupo es del 9,6% en el ejercicio 2003, y la mediana de los últimos cinco años del 10,5% más del doble del tipo de la Deuda Pública a 10 años.

El resultado de las inversiones se presenta en la Cuenta de Pérdidas y Ganancias del Grupo en el «Margen de intermediación», por la parte de los dividendos en «Resultados por puesta en equivalencia netos de la amortización de fondos de comercio» y en «Impuesto sobre beneficios».

El valor de mercado de las participaciones en sociedades cotizadas es de 12.889 millones de euros a 31 de diciembre de 2003, el 23% más que en el año 2002, con unas plusvalías latentes de 3.959 millones de euros, frente a los 1.525 millones de euros del mes de diciembre del 2002. Durante el año 2003, los mercados de valores han presentado una fuerte recuperación: el Ibex-35 se ha revalorizado un 28,2% y el EuroStoxx 50, un 15,7%.

«Compromiso de "la Caixa" con la Sociedad para cubrir las necesidades sociales de manera compatible con criterios de sostenibilidad económica de los proyectos»



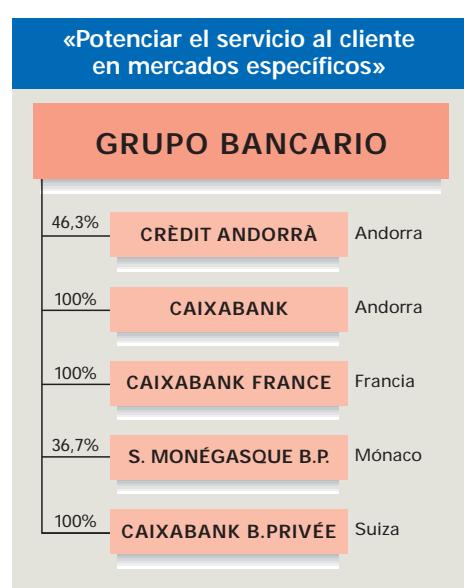


6. Configuración del Grupo

6.1. Negocio bancario

El Grupo "la Caixa" ofrece todos los productos de banca universal.

"la Caixa" es la tercera entidad financiera española y una de las cajas de ahorros más grandes de Europa. La Entidad cuenta con una amplia red de oficinas, con 4.660 sucursales, una plantilla de 21.276 empleados y 6.880 terminales de autoservicio. Proporciona un servicio de asesoramiento personalizado de calidad y ofrece una completa gama de productos y servicios financieros para satisfacer las necesidades de sus clientes.



GRUPO BANCARIO

Crèdit Andorrà inició su actividad hace 54 años con vocación de banca universal y es un referente del sector financiero andorrano por volumen de negocio gestionado y por los resultados obtenidos. En este sentido, en 2003, ha sido galardonado por segundo año consecutivo por *The Banker* –revista especializada del grupo *Financial Times*– como Banco del Año de Andorra, en reconocimiento a su crecimiento y solvencia, a su desarrollo tecnológico, al éxito de sus iniciativas y a su estructura y estrategia. La Entidad ofrece un servicio personalizado tanto en banca privada como en banca comercial por medio de una red de 17 oficinas, complementada por los canales de banca por Internet. Comercializa también una amplia gama de productos y servicios de su grupo asegurador, en especial en la cobertura de personas (vida, pensiones, salud, accidentes, etc.). FITCH le ha renovado, por decimocuarto año consecutivo, la calificación A/B –con soporte 1– y por primera vez le ha asignado el *rating* a largo plazo A+ y el de corto plazo, F1.

CaixaBank fue creado en 1997 con el objetivo de continuar y ampliar la actividad financiera de las cinco oficinas de "la Caixa" en el Principado de Andorra, donde estaba presente desde 1935. Dispone actualmente de una compañía de seguros y de siete oficinas mediante las cuales ofrece toda la gama de productos y servicios de banca comercial y los servicios de banca privada a través de la gestión de carteras.

CaixaBank France se posiciona en el mercado francés mediante un modelo de banca personal dirigido a las familias, a las que ofrece una completa gama de productos y de servicios financieros que se ajustan a las particularidades de cada cliente. Para mejorar el servicio a los clientes, se combinan las prestaciones ofrecidas por medio de una red de 49 oficinas con las de los canales a distancia, que permiten una gestión mejor.

Société Monégasque de Banque Privée, participada por CaixaHolding (25,1%) y Crèdit Andorrà (25%) junto con el banco luxemburgués Dexia-BIL (49,9%), gestiona patrimonios privados, con un trato personalizado y dirigido a una clientela internacional.

Por otro lado, éste ha sido el primer año de actividad de **CaixaBank Banque Privée (Suisse)**, creado a finales de 2002 con el objetivo de ofrecer servicios de banca privada internacional y gestión de fondos de inversión. Con una oficina en Ginebra, el banco gestiona actualmente 250 millones de euros.

Los principales datos de estas participaciones son los siguientes:

	IMPORTE EN MILLONES DE EUROS							
	INVERSIÓN CREDITICIA		RECURSOS DE CLIENTES		RESULTADOS		NÚMERO DE OFICINAS	
	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002
Crèdit Andorrà	908	767	6.479	6.121	79	76	17	16
CaixaBank	320	246	1.657	1.507	19	17	7	7
CaixaBank France	1.585	1.472	1.635	1.518	6	2	49	48
Société Monégasque de Banque Privée	46	54	671	691	2	3	1	1

6. Configuración del Grupo

6.1. Negocio bancario (cont.)

GRUPO ASEGURADOR

Un Grupo asegurador que da servicio a 2,2 millones de clientes del Grupo "la Caixa" y que gestiona un patrimonio superior a los 21.000 millones de euros.

El Grupo asegurador dispone de toda la gama de productos de seguros de vida y de riesgo y los ofrece a los clientes de una forma personalizada. Un total de 2,2 millones de clientes tienen suscritos planes de jubilación, pensiones vitalicias, planes de pensiones y otros seguros.

El Grupo asegurador desarrolla su actividad por medio de filiales participadas por el holding **CaiFor**, constituido por la alianza estratégica de "la Caixa" con el grupo belga-holandés Fortis.

VidaCaixa centra su actividad en el ramo de vida, recoge la nueva producción del Grupo y administra el patrimonio de los planes de pensiones. La Sociedad mantiene la primera posición dentro del sector asegurador de vida por volumen de reservas matemáticas y, al mismo tiempo, ocupa la segunda posición por patrimonio gestionado de planes de pensiones del sistema individual y de ocupación.

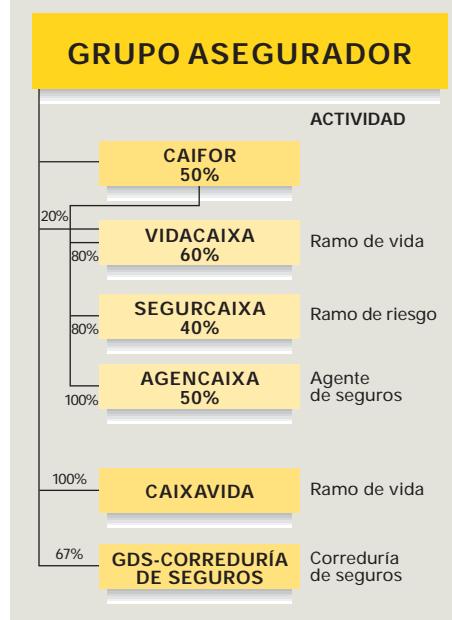
Durante el año 2003, VidaCaixa ha adquirido la sociedad Swiss Life España, SA de Seguros y ha firmado un acuerdo de compraventa de la sociedad Santander Central Hispano Previsión, SA de Seguros y Reaseguros con el Banco Santander Central Hispano, SA. La integración de Swiss Life España, SA de Seguros refuerza VidaCaixa como primera compañía de seguros de vida, con un volumen de reservas matemáticas de 12.120 millones de euros, que representan el 85,5% del total del Grupo. Adicionalmente, con la incorporación de la cartera de colectivos de Santander Central Hispano Previsión, SA de Seguros y Reaseguros, que representa un volumen de 3.077 millones de euros, VidaCaixa se consolidará como líder en el segmento de previsión social de empresas, con un volumen gestionado próximo a los 7.900 millones de euros, que corresponde a una cuota de mercado estatal cercana al 15%.

CaixaVida, la otra sociedad del Grupo dedicada al ramo de vida, tiene unas reservas matemáticas de 2.048 millones de euros y gestiona el negocio asegurador transferido por "la Caixa" en 1994.

Los productos de riesgo (seguros de vida, de accidentes y del hogar) han tenido un incremento significativo en el año 2003, sobre todo por lo que respecta a los productos vinculados a los créditos hipotecarios.

Los datos principales de estas participaciones son los siguientes:

«Mantener una posición de vanguardia en el sector de la distribución de seguros centrada en productos de vida, tanto a nivel individual como colectivo»

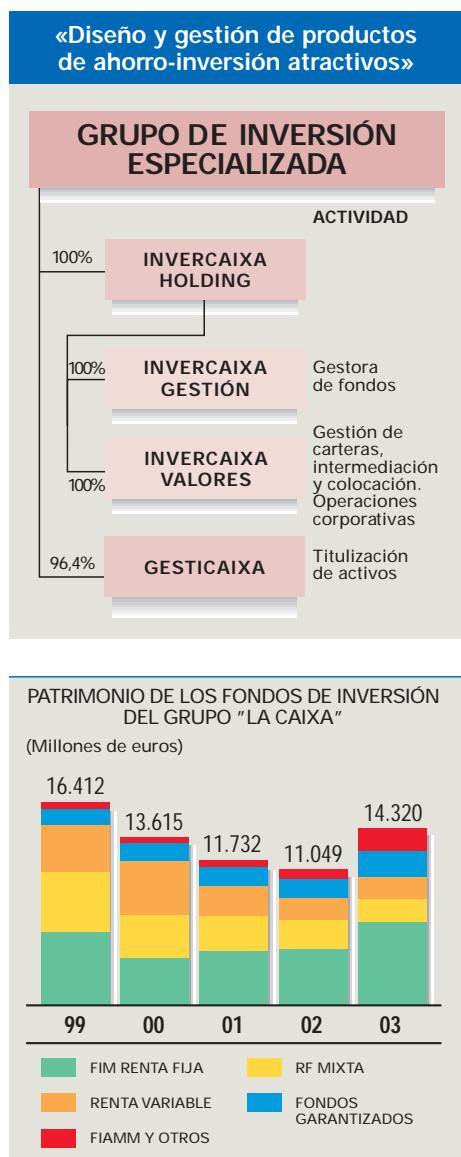


(Importes en millones de euros)	1999	2000	2001	2002	2003
Reservas matemáticas	9.190	10.381	11.326	12.545	14.168
Fondos de Pensiones (VidaCaixa)	1.491	3.708	4.070	6.185	7.313
Primas emitidas	2.073	2.699	2.016	3.435	1.550

6. Configuración del Grupo

6.1. Negocio bancario (cont.)

GRUPO DE INVERSIÓN ESPECIALIZADA



El patrimonio total de fondos de inversión gestionado por el Grupo "la Caixa" es de 14.320 millones de euros, con un incremento del 29,6% en relación con el año anterior. De este importe, a través de **InverCaixa Gestión**, se gestionan 11.840 millones de euros, el 28% más que el año anterior, y se alcanza una cuota de mercado del 6% (5,4% en 2002).

Durante el año 2003, ha cambiado la tendencia en el mercado español de fondos de inversión. Se ha producido un notorio crecimiento en el patrimonio total del sector, influido por el nuevo tratamiento fiscal de los traspasos entre fondos, que permite diferir la tributación de las posibles plusvalías hasta el momento de su total cancelación. InverCaixa Gestión ha conseguido uno de los mayores crecimientos de cuota en el sector con unas suscripciones netas de 2.309 millones de euros (principalmente en los fondos de las familias de FIAMM, Renta Fija y Garantizados). La oferta de nuevos productos durante el año 2003 se ha centrado básicamente en el lanzamiento de fondos garantizados, y, por lo que respecta a la rentabilidad media, en el año 2003 ha sido del 3%, en línea con la del sector.

InverCaixa Holding, por medio de la filial **InverCaixa Valores**, intermedia en los mercados de valores por cuenta del Grupo. Durante el ejercicio 2003, ha intermediado un volumen de negocio bursátil en el mercado continuo cercano a los 21.000 millones de euros (15.729 millones en el año 2002), equivalente al 2,2% de la cuota de mercado (1,8% en 2002). En la actividad de renta fija, también se ha consolidado como una de las más activas del mercado, ya que ha participado en más de 30 operaciones, con un volumen global de 27.000 millones de euros y un crecimiento del 250% en relación con el año anterior. Por otro lado, InverCaixa Valores, ha destacado como referente en la actividad de fusiones y adquisiciones y en la renta fija privada. De hecho, a lo largo del año 2003, ha conseguido diversos premios, como el de «*Best Local Partner in Spain*» de la revista *Euromoney* y los de las revistas *Corporate Finance* («*Best Block Trade*») y *Euroweek* («Operación del año en Europa» entre las emisiones con garantía hipotecaria), por el diseño, seguro y distribución de las operaciones realizadas en el año 2002, como la OPV de acciones de Gas Natural/Repsol YPF y la segunda emisión de cédulas hipotecarias de "la Caixa", respectivamente.

Por otro lado, **GestiCaixa** ha seguido desarrollando su actividad en los mercados financieros como sociedad de titulización de activos. Durante el año 2003, GestiCaixa ha gestionado cuatro nuevos fondos, uno de titulización hipotecaria y tres de titulización de activos, con un total de emisión de 3.025 millones de euros. Los tres fondos de titulización de activos han emitido series de bonos avalados por el Estado o por la Generalitat de Cataluña, y dos de ellos se han constituido por medio de aportaciones de activos por parte de entidades financieras ajenas al Grupo. A diciembre de 2003, el total de bonos en circulación gestionados por GestiCaixa es de 6.169 millones de euros.

6. Configuración del Grupo

6.1. Negocio bancario (cont.)

GRUPO DE FINANCIACIÓN ESPECIALIZADA

Grupo que ofrece una gama complementaria de productos de financiación.

Banco de Europa es el holding que coordina las empresas del Grupo especializadas en la financiación al consumo y renting, así como en la prestación de servicios especializados al Grupo.

Todas las empresas que dependen del banco han tenido, durante el año 2003, un buen comportamiento en términos de actividad. La inversión conjunta de las actividades de renting y financiación al consumo se ha incrementado hasta llegar a los 594 millones de euros, un 42% más que el año anterior.

CaixaRenting ha invertido 203 millones de euros en las nuevas operaciones de alquiler de vehículos y de bienes de equipo, con un incremento del 25% respecto al ejercicio anterior. Gestiona un total de 16.046 coches, 12.152 en renting y 3.894 en la modalidad de gestión de flotas.

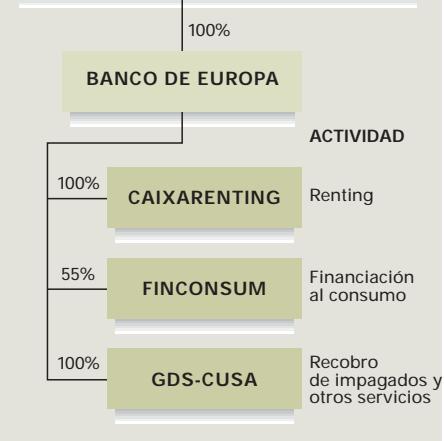
Dentro de la actividad de financiación al consumo, **Finconsum** ha aportado 256 millones de euros de nuevo negocio, con un incremento del 62% sobre el ejercicio anterior. Siguiendo con el programa de desarrollo previsto, este año se ha continuado potenciando la actividad de financiación de automóviles, la emisión de tarjetas de crédito y las líneas de crédito, por medio del Marketing Directo. El 45% de su capital pertenece a Sofinco (Grupo Crédit Agricole).

El 1 de enero de 2003, se produjo la venta de Caixaleasing i Factoring a "la Caixa", donde han quedado concentradas las actividades de leasing, factoring y confirming. **GDS-Cusa**, filial de prestación de servicios, mantiene la administración vinculada a las carteras de leasing y factoring de "la Caixa". Asimismo, dentro de la prestación de servicios relacionados con los productos financieros ofrecidos por el Grupo, destacan, como otras actividades de GDS-Cusa, la gestión de recobros y la gestión de procesos judiciales.

Dentro del sector de factoring, el Banco mantiene un 20% de participación en Telefónica Factoring España, que ha alcanzado un volumen de cesiones de 1.436 millones de euros, y un 24% en Telefónica Factoring Brasil, dedicada también a factorizar pagos de Telefónica en Brasil.

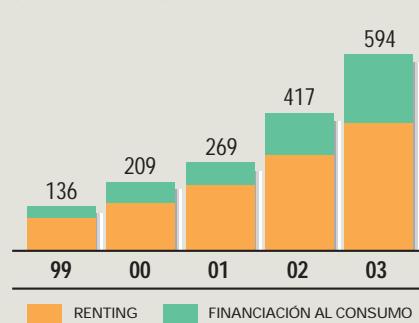
«Complementar la oferta de "la Caixa" con una gama de productos de financiación especializada y ágil, con la prestación de servicios de soporte al Grupo y con la aplicación de las tecnologías más avanzadas»

GRUPO DE FINANCIACIÓN ESPECIALIZADA



INVERSIÓN CREDITICIA

(Millones de euros)



6. Configuración del Grupo

6.1. Negocio bancario (cont.)

«La estrategia de gestión multicanal permite ofrecer un servicio de máxima calidad y eficiencia»



GRUPO e-la Caixa – Gestión Multicanal

El Grupo e-la Caixa desarrolla la estrategia de gestión multicanal, a través de la innovación permanente, para ofrecer un servicio integral al cliente.

Las sociedades que forman el Grupo e-la Caixa son las responsables de llevar a cabo la estrategia de gestión multicanal desarrollada por "la Caixa" con el objetivo de aprovechar las posibilidades que se abren a raíz de la incorporación de las nuevas tecnologías en la sociedad y en el ámbito bancario, para crear y para hacer realidad nuevas formas de relación con el cliente y nuevos servicios que cubran sus necesidades.

Este espíritu de búsqueda de la excelencia y de innovación permanente en la relación con el cliente se concreta en la necesaria especialización de las actividades del Grupo e-la Caixa y es el factor determinante en la definición de su estructura y en el ámbito y el alcance de las funciones de las tres empresas que lo conforman (e-la Caixa, sociedad matriz del Grupo, y sus dos filiales C3 CaixaCenter y ECT MultiCaixa).

e-la Caixa, sociedad matriz del Grupo, es la responsable de desarrollar y gestionar los canales electrónicos que "la Caixa" pone a disposición de sus clientes y, por lo tanto, de todos los servicios financieros y no financieros en este ámbito. La tarea realizada por e-la Caixa comprende tanto la búsqueda y la implantación de nuevas funcionalidades y soluciones como la gestión comercial de todos los canales no presenciales. Esta operativa se realiza en perfecta coordinación con la red de oficinas para garantizar una total integración de todos los canales en relación con los clientes, en línea con la estrategia multicanal adoptada por la Entidad (véase el capítulo 4 sobre Gestión Multicanal). Con vocación de innovación constante, se da respuesta a nuevas necesidades y oportunidades de servicio aprovechando el avance de las nuevas tecnologías en nuestra sociedad.

C3 CaixaCenter es especialista en la gestión del contacto directo con los clientes de canales electrónicos. Su función es facilitar la ayuda que el cliente necesita cuando utiliza los diferentes canales puestos a su alcance. En esta tarea también se aplica la visión multicanal, ya que aprovecha todos los medios a su disposición para dar servicio al cliente, tanto por teléfono como por e-mail, y desarrolla herramientas de asistencia virtual *online*. Este conocimiento en la prestación de servicios especializados en gestión de contactos se aplica, además, a otras compañías del Grupo "la Caixa" y también a empresas ajenas al ámbito del Grupo.

ECT MultiCaixa es la sociedad especialista en la utilización de las nuevas tecnologías y en la gestión, dentro del Grupo "la Caixa", de los recursos tecnológicos del ámbito de Internet, la telefonía y la televisión digital. Con el firme compromiso de garantizar el correcto funcionamiento y la óptima disponibilidad de todos los canales electrónicos, desarrolla las funcionalidades requeridas y vela por la seguridad y la integridad de los sistemas para ofrecer la máxima seguridad y calidad a los clientes de "la Caixa". Asimismo, esta experiencia y este conocimiento se ponen también al servicio de otras compañías del Grupo "la Caixa".

Con una función de complementariedad del servicio que se ofrece a los clientes de "la Caixa", e-la Caixa también gestiona participaciones en iniciativas en canales electrónicos que proporcionan sinergias, un valor y un servicio diferencial a la actividad bancaria tradicional, como son Gas Natural.com (portal de servicios y mantenimiento integral del hogar), PlazaSalud24 (gestión de aprovisionamientos al sector hospitalario), Movendus (portal del motor y de servicios asociados) y Gestión del Conocimiento (gestión del conocimiento en canales electrónicos).

6. Configuración del Grupo

6.2. Negocio diversificación

SERVICIOS

Importantes inversiones en sectores que ofrecen servicios básicos a la Sociedad.

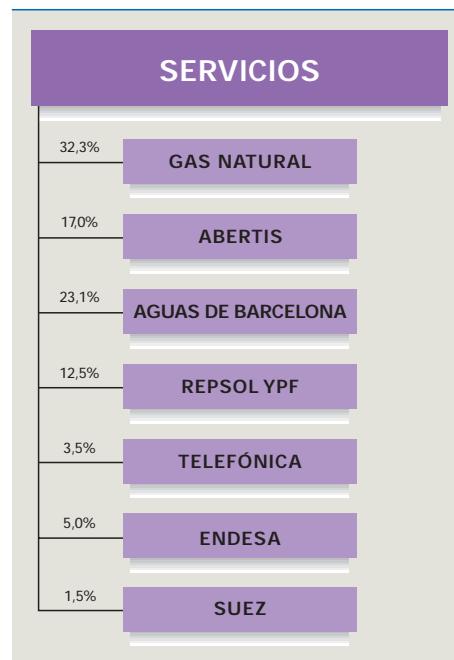
El Grupo "la Caixa" posee una de las carteras de participaciones industriales más importantes del sistema financiero español en sociedades de los sectores de las infraestructuras, la energía, las comunicaciones y otros, que ofrecen servicios básicos a la sociedad.

Gas Natural es una multinacional de servicios energéticos que centra su actividad en el aprovisionamiento, comercialización y distribución de gas natural en España, Argentina, Brasil, Colombia, México y Marruecos, donde gestiona y opera el gasoducto Magreb-Europa. En España, es el primer operador de gas, con una cuota del 66% (77% del mercado regulado y 58% del mercado liberalizado). Desde mediados del año 2002, también genera electricidad en centrales de ciclo combinado propias y, desde finales del año 2000, comercializa electricidad en el mercado liberalizado. Sus activos totales son superiores a los 9.000 millones de euros. Durante el ejercicio 2003, el Grupo "la Caixa" ha aumentado la participación en Gas Natural del 31,1% hasta el 32,3%, con una inversión de 91 millones de euros.

Abertis es la sociedad originada de la fusión de Acesa y Áurea (aprobada en las respectivas Juntas Generales de Accionistas celebradas el día 8 de abril y con efectos desde el día 1 de enero de 2003), que nace siendo el líder español en desarrollo y gestión de infraestructuras al servicio de la movilidad y las comunicaciones, con más de 1.500 kilómetros de peaje gestionados, un 65% del total nacional. Adicionalmente, el Grupo tiene una presencia internacional importante, ya que es uno de los tres primeros operadores de autopistas europeos. Durante el ejercicio 2003, el Grupo "la Caixa" ha incrementado la participación en Abertis del 16,0% hasta el 17,0%, con una inversión de 57 millones de euros. Por otro lado, durante el año 2003, el Grupo "la Caixa" ha vendido su participación del 39,9% de Saba a Abertis por 134 millones de euros, operación que ha generado una plusvalía neta consolidada de 51 millones de euros.

Aguas de Barcelona, con unos activos totales de 4.600 millones de euros, se configura como un operador multiconcesional centrado en el negocio del agua. Sirve agua potable a más de 11,3 millones de habitantes en España y a más de 23,5 millones de habitantes en Latinoamérica. Asimismo, el Grupo Agbar desarrolla otras actividades, como la asistencia sanitaria, las inspecciones de vehículos y las certificaciones.

Repsol YPF es una compañía petrolera internacional del sector de hidrocarburos. Su actividad incluye la exploración, el desarrollo y la producción de crudo y de gas natural, el transporte de productos petrolíferos, gases licuados del petróleo (GLP) y gas natural, el refinado, la producción, el transporte y la comercialización de una amplia gama de productos, derivados del petróleo, productos petroquímicos y GLP. Repsol YPF es la compañía privada más grande del sector energético en Latinoamérica en activos y una de las diez sociedades petroleras más grandes del mercado en capitalización bursátil y reservas. En España, es la compañía con un mayor volumen de ingresos.



6. Configuración del Grupo

6.2. Negocio diversificación (cont.)



Telefónica es el operador de telecomunicaciones, media e Internet líder en el mercado de habla hispano-portuguesa, con presencia en España y en los principales países latinoamericanos, con más de 43 millones de clientes de líneas fijas y más de 50 millones de clientes celulares. Con un volumen de activos superior a los 63.000 millones de euros, Telefónica es el tercer operador europeo por capitalización bursátil.

Endesa es la principal empresa eléctrica de España, Chile, Argentina, Colombia y Perú y está presente también en Brasil, Italia, Francia y Portugal. Desarrolla actividades de generación, transporte, distribución y comercialización de energía eléctrica y servicios relacionados. Endesa posee activos por 48.000 millones de euros, de los cuales el 94% se encuentran materializados en el sector eléctrico.

Suez es uno de los primeros grupos mundiales de servicios con presencia en 130 países que presta servicios a clientes industriales, municipales e individuales, con un volumen de activos que supera los 77.000 millones de euros. Suez es líder mundial en prestación de servicios vinculados al agua y a la gestión de residuos (excepto en Estados Unidos) y es uno de los grupos líderes del sector energético.

6. Configuración de Grupo

6.2. Negocio diversificación (cont.)

BANCA Y SEGUROS

Banco Sabadell es el cuarto grupo bancario español, con unos activos totales que superan los 30.500 millones de euros, dedicado a la banca comercial y con una penetración importante en pequeñas y medianas empresas, asociaciones profesionales y particulares. En el mes de diciembre de 2003, llegó a un acuerdo con los principales accionistas del Banco Atlántico para adquirir su participación y, consecuentemente, el 22 de diciembre presentó una OPA por el 100% de las acciones.

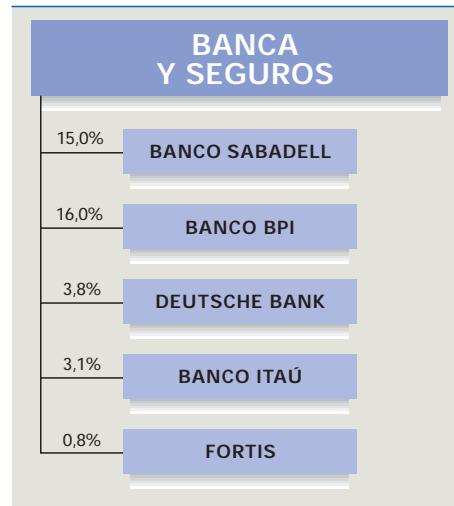
Banco BPI es el cuarto grupo financiero privado portugués y líder en banca de inversión, con unos activos totales de 26.200 millones de euros. El banco está potenciando cada vez más su posicionamiento en banca comercial dirigida a particulares y a pequeñas y medianas empresas, en detrimento de las grandes empresas y de la banca de inversión. Durante el año 2003, el Grupo "la Caixa" ha incrementado su participación en el Banco BPI del 14,99% hasta el 15,99%, con una inversión de 17 millones de euros.

Deutsche Bank es el tercer grupo bancario europeo y uno de los más grandes del mundo, con unos activos totales que superan los 800.000 millones de euros. Con un fuerte posicionamiento de banca comercial en Europa (principalmente Alemania, Italia y España), se ha convertido, además, en uno de los referentes mundiales en banca de inversión y gestión de activos. El Grupo "la Caixa" mantiene, a 31 de diciembre de 2003, una participación del 3,85%, con un incremento del 0,25% respecto al 2002, derivado de la amortización de acciones propias por parte del Deutsche Bank en el mes de mayo de 2003.

Banco Itaú Holding es el segundo banco privado del Brasil con unos activos totales que superan los 30.000 millones de euros. Es una institución orientada a la banca universal, que ofrece sus productos y servicios principalmente en Brasil y Argentina. Como el Grupo "la Caixa", el Grupo Itaú mantiene una participación del 16% en el Banco BPI.

Fortis, con unos activos superiores a los 500.000 millones de euros, es el primer grupo de banca y seguros del Benelux, donde su estrategia engloba la banca, los seguros y la gestión de activos. Sus operaciones incluyen, sin embargo, otros ámbitos geográficos, como determinados países de Europa (Inglaterra, Francia, España, entre otros) y de Extremo Oriente, con operaciones en Malasia y China.

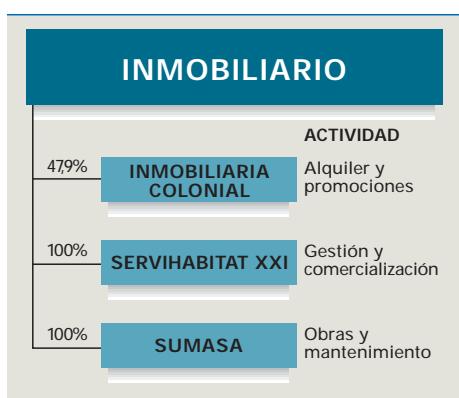
Durante el año 2003, el Grupo "la Caixa" ha liquidado su participación de tipo financiero del 2,8% en el **Banco Popular de Puerto Rico** y ha obtenido una plusvalía, después de impuestos, de 23 millones de euros.



6. Configuración del Grupo

6.2. Negocio diversificación (cont.)

INMOBILIARIO



Gestión de un patrimonio de 1.751 millones de euros y que acumula importantes plusvalías.

El Grupo "la Caixa" mantiene una inversión significativa en el sector inmobiliario, actividad que en los últimos ejercicios atraviesa una favorable coyuntura, obteniendo un resultado creciente y sostenido.

INMOBILIARIA COLONIAL, principal participación de "la Caixa" en el sector inmobiliario y una de las compañías más importantes del sector, tiene una sólida estructura patrimonial y financiera que le ofrece una fuerte capacidad de crecimiento en el futuro. Centra su actividad en el alquiler de oficinas y en la promoción inmobiliaria. Su patrimonio inmobiliario tiene un valor contable superior a los 1.500 millones de euros, y el valor de tasación, a 31 de diciembre del 2003, era de 2.614 millones de euros.

INMOBILIARIA COLONIAL es líder del mercado español en el sector de oficinas de alquiler, con una presencia muy importante en Barcelona y en Madrid, zonas con un mayor potencial y con un riesgo relativo menor. Su patrimonio inmobiliario está integrado principalmente por edificios de alta calidad tecnológica y de diseño. Explota en régimen de arrendamiento 856.000 m², con un 84,6% de ocupación en 2003. Adicionalmente, dispone de 76.000 m² de proyectos de oficinas en curso. Los ingresos estimados por alquileres en el año 2003 son de 98 millones de euros (un 15% más que en el año 2002).

En el negocio promotor, las ventas comprometidas de promociones y suelo en 2003 han sido de 228 millones de euros. Para conseguir las próximas promociones dispone de una reserva de suelo de 642.000 m² concentrada en Barcelona y en Madrid.

INMOBILIARIA COLONIAL cotiza en la bolsa española, y, durante el ejercicio 2003, la acción de la compañía se ha revalorizado un 29%, con una rentabilidad por dividendos superior al 5%.

Por lo que respecta al resto de sociedades, participadas en su totalidad por el Grupo "la Caixa", cabe destacar la sociedad de servicios inmobiliarios **SERVIHABITAT XXI**. Sus principales actividades consisten en la prestación de servicios inmobiliarios al Grupo y en la gestión, comercialización y venta de inmuebles que, por sus condiciones de explotación y diversificación geográfica, requieren una gestión especializada. Además, realiza la comercialización y la venta de inmuebles que son patrimonio del Grupo y de los procedentes de la regularización de créditos, las actividades de gestión de proyectos de obras, el mantenimiento de edificios propios y la prestación de servicios inmobiliarios a terceros.

Adicionalmente, **SUMASA** gestiona los proyectos de obras de las nuevas oficinas y las reformas y el mantenimiento de las ya existentes.

6. Configuración del Grupo

6.2. Negocio diversificación (cont.)

OCIO

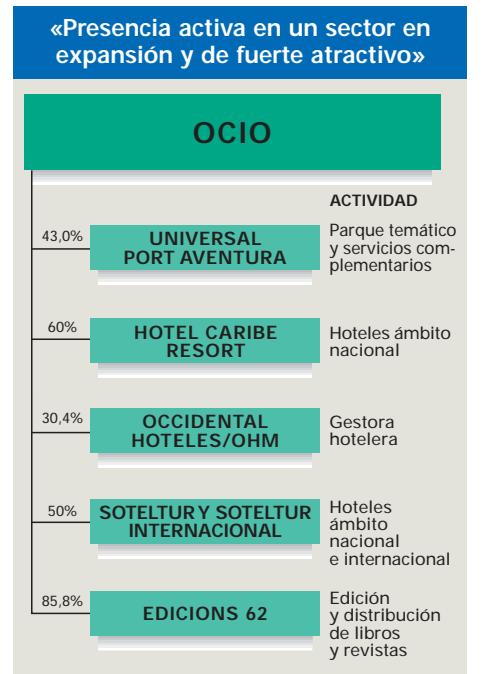
Desarrollo de proyectos en el sector ocio, con inversiones en la actividad hotelera y editorial.

Durante al año 2003, **Universal Port Aventura** ha proseguido con el desarrollo y la consolidación de los negocios inaugurados en el año 2002 para la creación de una zona *resort* (establecimientos cerca de la playa con toda clase de servicios) alrededor del parque temático, con el objetivo de convertirse en uno de los destinos de vacaciones de primera magnitud de Europa. En este proceso se enmarcan las ampliaciones de capital realizadas durante este año, por importe de 19 millones de euros. Con estas operaciones, la participación total de "la Caixa" ha pasado a ser del 43%.

El **Hotel Caribe Resort**, participado al 60% por el Grupo "la Caixa", fue inaugurado en mayo de 2003. Tiene 503 habitaciones y está situado en el *resort* de Port Aventura.

Asimismo, durante el ejercicio 2003, se ha llevado a cabo una reestructuración financiera de las participaciones hoteleras mantenidas por medio de **Soteltur** y el **Grupo Occidental**. Se ha realizado la venta de cuatro hoteles, tres situados en Canarias (Oasis y Teguise, propiedad 100% de Soteltur, y Hotel La Siesta, 50% de Soteltur) y un cuarto hotel situado en la península (Occidental Sevilla, propiedad 100% de OHM), y se ha reducido la deuda neta de Occidental en, aproximadamente, 95 millones de euros.

Por otro lado, durante el año 2003, se ha incrementado en un 19,49% la participación en la empresa editorial **Edicions 62**, con una inversión de 11 millones de euros. Con esta operación, el Grupo "la Caixa" refuerza su posición como accionista de referencia, con una participación total del 85,8%. Edicions 62 es la cabecera de un grupo de empresas que centran su actividad en la edición y en la distribución de libros y revistas.



6. Configuración del Grupo

6.2. Negocio diversificación (cont.)



CAPITAL DESARROLLO

Durante el ejercicio 2003, el Grupo "la Caixa" ha continuado su actividad en las dos sociedades que tienen por finalidad el desarrollo de Capital Riesgo:

- Caixa Capital Risc, SGECR, tiene por objeto administrar y gestionar los activos de sociedades de capital riesgo y de fondos de capital riesgo. En el año 2003, se ha centrado exclusivamente en la gestión del patrimonio de Caixa Capital Desarrollo.
- Caixa Capital Desarrollo, SCR, se dedica a la tenencia de participaciones temporales en el capital de empresas no financieras y no cotizadas.

Su política de inversiones se caracteriza por la toma de participaciones en empresas consolidadas, en fase de desarrollo o expansión y con una sólida posición en el mercado. En esta línea, durante el año 2003, se ha materializado la adquisición de un 20% de Caprabo, mediante la suscripción y el desembolso de una ampliación de capital.

El **Grupo Panrico**, fundado en 1961, es líder en el sector de panificación y pastelería industrial en España, con una serie de marcas que tienen una notoriedad y un reconocimiento excelentes. En total, tiene 15 fábricas, con más de 100 líneas de producción que elaboran más de 250 productos diferentes. Basa su estrategia en la calidad de los productos, la innovación, la notoriedad de sus marcas y la capilaridad de una potente red comercial. Se prevé que, en el ejercicio 2003, alcance una cifra estimada de ventas netas superiores a los 500 millones de euros.

El **Grupo Caprabo**, fundado en 1959, es la segunda empresa nacional de supermercados, líder del sector en Cataluña, Navarra y en la Comunidad de Madrid después de la reciente adquisición de Supermercados Alcosto, con más de 500 supermercados y 31 estaciones de servicio. Caprabo centra su éxito en una filosofía que se basa en la garantía de calidad, el servicio al cliente, la proximidad y la innovación. En el ejercicio 2003, se prevé que la cifra de ventas conjunta de Caprabo y Alcosto supere los 2.500 millones de euros.

6. Configuración del Grupo

6.2. Negocio diversificación (cont.)

GRUPO SOCIAL

Un Holding de participaciones con carácter social y compatibles con objetivos de sostenibilidad económica para permitir su crecimiento.

En el año 2003, "la Caixa" ha manifestado su voluntad de reforzar el espíritu social presente en los orígenes fundacionales de la Entidad por medio de la creación de un conjunto de actividades y de empresas que complementen la Obra Social.

Formando parte de la estrategia de negocio, "la Caixa" quiere potenciar actuaciones dentro de la propia actividad financiera que, además de buscar la cobertura de unas necesidades sociales, alcancen la sostenibilidad económica. Con esta finalidad, a 31 de diciembre de 2003, está en proceso de constitución un nuevo Holding de Participaciones Sociales, que agrupará las siguientes actividades:



Vivienda Social

El objetivo es ayudar a cubrir la ausencia de un parque de viviendas de alquiler para determinados colectivos (jóvenes y personas mayores) a precios asequibles. Por este motivo, ya se ha constituido la sociedad **Foment Immobiliari Assequible**, encargada de la construcción y promoción de hasta 1.000 viviendas en el marco de un plan trienal, con un capital social que asciende a 100 millones de euros.

Este proyecto trata de hacer compatible el arrendamiento a precios inferiores a los de mercado con la rentabilidad económica, de manera que los beneficios que puedan obtenerse sean reinvertidos de manera sucesiva en la misma actividad o similar.

Financiación de microcréditos

Esta actividad no es nueva para "la Caixa", a pesar de que, a finales de 2003, se ha creado una sociedad gestora, llamada **Gestora de Microfinances**, destinada a promover y a facilitar la concesión de microcréditos a colectivos con dificultades para acceder a la financiación tradicional.

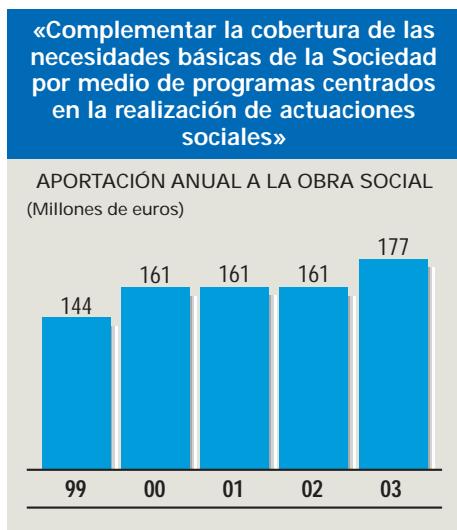
Financiación a emprendedores

La finalidad es ayudar a desarrollar nuevos negocios de carácter innovador, de dimensiones reducidas e impulsados por personas con iniciativas empresariales. Con esta finalidad exclusiva, a 31 de diciembre de 2003, se encuentra en fase de aprobación y constitución una sociedad de capital riesgo, **Gestora de Finances per Emprenedors**, con un capital inicial previsto de 10 millones de euros.

7. Obra Social

7.1. Objetivos de la Obra Social

La aportación a la Obra Social para el año 2004 representa el 37,6% del resultado de "la Caixa" del ejercicio 2003 y asciende a 177 millones de euros, un 10% más que el año anterior.



"la Caixa" es una institución de naturaleza no lucrativa y social, cuyo objetivo fundacional es la realización de obras sociales, además del fomento del ahorro y de la inversión. Por este motivo, entre sus finalidades básicas, destacan la financiación y el mantenimiento de actividades de carácter social, educativo, cultural y científico. De esta forma reiviste parte de los beneficios de la Entidad a la comunidad, cumpliendo con el espíritu de su creación: devolver a la sociedad la confianza que ha depositado en ella y gracias a la cual ha podido crecer y desarrollarse.

Como entidad exenta de lucro mercantil, "la Caixa" destina sus excedentes netos a la constitución de reservas –para una mayor garantía de los recursos administrados– y a la financiación de su Obra Social. El mantenimiento de esta Obra Social ha de ser compatible con un nivel adecuado de capitalización de la Entidad.

La distribución del excedente de "la Caixa" de cada ejercicio y la correspondiente dotación al Fondo de la Obra Social permiten atender el presupuesto para el ejercicio siguiente, tanto para su aplicación a los gastos de mantenimiento como para la realización de las inversiones en nuevos proyectos. Al final del ejercicio del 2003, los recursos propios de la Obra Social ascienden a 291 millones de euros, de los cuales 264 millones de euros están materializados en el inmovilizado afecto a las actividades propias, y el resto conforma un fondo de reserva líquido para afrontar necesidades futuras.



La Fundación "la Caixa" consolida sus programas sociales, educativos, culturales y científicos con un presupuesto para el año 2004 de 184 millones de euros.

La Fundación "la Caixa" gestiona los recursos que "la Caixa" destina a la Obra Social. En el año 2003, la Fundación ha administrado un total de 179 millones de euros, cifra que representa un 9,7% más que la cantidad liquidada en el año 2002.

La Fundación "la Caixa" desarrolla sus actividades en cuatro ámbitos de actuación: social, educativo, ciencia y cultura. En primer lugar, cabe destacar los programas sociales encaminados a contribuir a paliar situaciones de déficit social. Los programas educativos tienen, entre sus objetivos, acercar la ciencia, el arte y las nuevas tecnologías a los más jóvenes. Los programas culturales y los de ciencia y medio ambiente completan la actividad de la institución. En cada uno de estos ámbitos, la Fundación presenta iniciativas dirigidas a toda la sociedad.

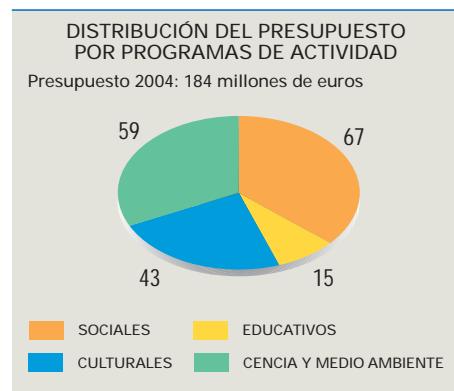
Para llevar a cabo todas sus actividades, la Fundación sigue dos metodologías complementarias. Por un lado, los programas propios, diseñados, dirigidos y gestionados directamente por la Entidad y, por el otro, los programas realizados en colaboración con otras instituciones, tanto públicas como privadas. Este sistema de trabajo permite que los programas y las actividades de la Fundación lleguen a un número más grande de beneficiarios. En concreto, en el año 2003, 11.387.508 personas han participado en las 12.986 actividades que la Fundación "la Caixa" ha organizado por toda España.

7. Obra Social

7.2. Principales actividades

Programas de actuación de la Obra Social.

Durante el año 2003, la Fundación "la Caixa" ha impulsado un amplio abanico de actividades en cada uno de sus programas de actuación y ha puesto un énfasis especial en las iniciativas de tipo social. Del total aportado en el año 2003 para desarrollar los diferentes programas, sin considerar las aplicaciones a nueva inversión, mantenimiento y gastos de personal, se ha destinado un 52% a la financiación de actividades de temática social.



Programas Sociales

Durante el año 2003, la Fundación "la Caixa" ha seguido desarrollando iniciativas dirigidas a atender las demandas que surgen en la sociedad. Este año la Fundación "la Caixa" ha impulsado el programa de Ciber@ulas hospitalarias, espacios sociosanitarios ubicados en los hospitales y pensados para minimizar el impacto que para los niños enfermos supone estar ingresados en un hospital. Este recurso está encaminado a favorecer el desarrollo global de los niños y de los jóvenes que están en una situación de especial vulnerabilidad a causa de su enfermedad.

La atención a la infancia contempla también el impulso de las aulas hospitalarias, unidades educativas en funcionamiento en 82 centros sanitarios de España; del servicio de atención pediátrica domiciliaria, un recurso que permite la atención al alumnado que sufre enfermedades de larga duración, y del proyecto de Familias Canguro, un programa de acogida familiar de menores en situación de riesgo de exclusión y marginación social.

La formación continuada de las personas mayores y las acciones que fomenten su papel activo en la sociedad actual son los aspectos más destacados de las actividades del programa para personas mayores de la Fundación. En este sentido, durante el año 2003, los 544 centros de mayores de la Fundación "la Caixa" –73 propios y 471 en colaboración con diferentes administraciones públicas– han abierto sus puertas a personas con discapacidades para acercarlas al mundo de las tecnologías de la información y la comunicación de la mano de personas mayores voluntarias. De esta manera, se pretende incentivar el voluntariado entre las personas mayores y fomentar su participación en actividades que impliquen la ayuda a los demás.

Otro ámbito de actuación ha sido la lucha contra las enfermedades neurodegenerativas como el Alzheimer, el Parkinson o la esclerosis múltiple con diferentes iniciativas que dedican una atención especial a los enfermos, unos 600.000 en España, y a sus cuidadores y se centran en la implantación de nuevos recursos que ayuden a paliar los efectos de estas enfermedades. La Fundación, por otro lado, colabora desde el año 1996 con 446 entidades de afectados para mejorar las condiciones de vida de estas personas.

Por segundo año consecutivo, la Fundación desarrolla el programa Sociedad y Cáncer, destinado a impulsar acciones sociales orientadas a la ayuda a los enfermos oncológicos y a sus familias, por medio de la firma de convenios con entidades sin ánimo de lucro comprometidas con la lucha contra el cáncer, la promoción de la investigación básica y clínica en oncología y favoreciendo la transmisión de conocimientos en beneficio de los afectados.

En este mismo sentido, durante el año 2003, la Fundación ha destinado más de 1,7 millones de euros a la investigación sobre oncología, enfermedades neurodegenerativas y sida. Y lo ha hecho firmando convenios con diferentes equipos españoles con el objetivo de potenciar la investigación básica y clínica de estas enfermedades en España.

Desde el año 1997, el programa de cooperación internacional de la Fundación "la Caixa" realiza diferentes actividades con el objetivo de contribuir a la erradicación de la pobreza en los países en vías de desarrollo. La Fundación ha colaborado con 177 proyectos en América Latina, Asia, África y Oceanía, impulsados por ONG españolas.

Finalmente, la Fundación también se ha centrado en la normalización social de los colectivos de inmigrantes, marginados y personas con discapacidad física, psíquica, sensorial y mental. Y lo ha hecho apoyando 510 proyectos presentados por entidades cívicas de toda España.



ACTIVIDADES DEL EJERCICIO 2003

COMUNIDAD AUTÓNOMA	NÚMERO	
	ACTIVIDADES Y SERVICIOS	PARTICIPANTES
Andalucía	924	882.166
Aragón	401	290.381
Asturias	250	298.659
Canarias	433	711.926
Cantabria	113	112.571
Castilla y León	570	581.554
Castilla-La Mancha	332	282.301
Cataluña	6.151	4.173.983
Comunidad Valenciana	622	744.957
Extremadura	251	205.539
Galicia	382	240.701
Islas Baleares	941	707.716
Madrid	986	1.331.967
Murcia	112	96.205
Navarra	42	102.894
País Vasco	348	445.362
La Rioja	118	153.558
Ceuta y Melilla	10	25.068
Total España	12.986	11.387.508

7. Obra Social

7.2. Principales actividades (cont.)

Programas Educativos

Una de las iniciativas más destacadas de la Fundación en el ámbito educativo durante el año 2003 ha sido el programa Amigos Capaces, una iniciativa de la web Educ@lia que tiene por objetivo acercar a los niños y a los jóvenes a la realidad de las personas que viven con alguna discapacidad. Por otro lado, la Fundación ha seguido ofreciendo diferentes propuestas destinadas a acercar la cultura, la ciencia y el medio ambiente a los escolares, los profesores y las familias por medio de exposiciones y actividades que potencien la observación, el diálogo y la experimentación. Finalmente, la Fundación ha proseguido con el programa de becas de posgrado para la ampliación de estudios en el extranjero y con la formación de profesionales sanitarios en la Escuela Universitaria de Enfermería de Santa Madrona.

Programas Culturales

Si el año 2002 estuvo marcado por la puesta en marcha de CaixaForum, el nuevo centro social y cultural de la Fundación "la Caixa" en Barcelona, el año 2003 ha estado presidido por la presentación del proyecto CaixaForum Madrid, un nuevo centro proyectado por los arquitectos Herzog & De Meuron, que ofrecerá una programación multidisciplinar dirigida a todos los públicos y en la cual convivirán el arte contemporáneo, las exposiciones temporales, la música, las humanidades y los programas sociales y educativos. Entre las 191 exposiciones organizadas en toda España por la Fundación durante el año 2003, cabe destacar, en especial, «Seu Vella, el esplendor reencontrado», una muestra que conmemora los 800 años de la colocación de la primera piedra de la antigua catedral de Lleida.

Programas de Ciencia y Medio Ambiente

La Fundación "la Caixa", dentro de sus programas de ciencia y medio ambiente, ha vuelto a abrir la convocatoria de proyectos medioambientales, por medio de los cuales han sido seleccionadas 33 iniciativas dotadas con 1,2 millones de euros y destinadas a paliar los efectos ecológicos del hundimiento del petrolero *Prestige* y a fomentar la información y la difusión social de los valores medioambientales.

Por otro lado, durante el año 2003, han acabado las obras arquitectónicas del nuevo Museo de la Ciencia de la Fundación "la Caixa" en Barcelona y se ha iniciado el diseño de los diversos espacios de que constará el nuevo centro. Asimismo, en CosmoCaixa, el Museo de la Ciencia de Madrid, se han celebrado todo tipo de actividades, como la exposición «Antártida», que descubre al visitante la apasionante aventura de la conquista del Polo Sur.

Este año el museo de Barcelona ha acogido diversas actividades en la sede provisional del paseo de Sant Joan, como el II Concurso de Cuentos de Ciencia, cuyo objetivo es estimular el interés por los temas de ciencia y por el pensamiento científico en los más jóvenes.

Grupo "la Caixa"

Documentación legal del ejercicio 2003

Informe de auditoría

Cuentas anuales

Balances de situación

Cuentas de pérdidas y ganancias

Memoria

Informe de gestión



"la Caixa"

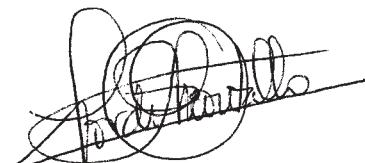
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES
DE BARCELONA

Informe de Auditoría de Cuentas Anuales Consolidadas

A la Asamblea General de
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona:

1. Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona y Sociedades que componen el Grupo "la Caixa" (véanse las Notas 1 y 2 de la memoria), que comprenden el balance de situación al 31 de diciembre de 2003 y la cuenta de pérdidas y ganancias y la memoria correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, cuya formulación es responsabilidad de los Administradores de "la Caixa". Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las citadas cuentas anuales consolidadas en su conjunto, basada en el trabajo realizado de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas, que requieren el examen, mediante la realización de pruebas selectivas, de la evidencia justificativa de las cuentas anuales consolidadas y la evaluación de su presentación, de los principios contables aplicados y de las estimaciones realizadas.
2. De acuerdo con la legislación mercantil, los Administradores presentan, a efectos comparativos, con cada una de las partidas del balance de situación, de la cuenta de pérdidas y ganancias y del cuadro de financiación, además de las cifras del ejercicio 2003, las correspondientes al ejercicio anterior. Nuestra opinión se refiere exclusivamente a las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2003. Con fecha 16 de enero de 2003 emitimos nuestro informe de auditoría acerca de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2002, en el que expresamos una opinión con una salvedad a la aplicación uniforme de los principios y normas contables derivada del cambio de criterio, con el que estuvimos de acuerdo, en la imputación a resultados de los impuestos anticipados y créditos fiscales derivados del proceso de externalización de los compromisos por pensiones con su personal.
3. De acuerdo con lo dispuesto por la Circular 4/1991 de Banco de España y con su autorización, "la Caixa" ha registrado en el ejercicio 2003 -con cargo a reservas de libre disposición por importe de 118 millones de euros y a impuestos anticipados por importe de 63 millones de euros- los fondos necesarios para cubrir el coste de los compromisos adquiridos con el personal que se ha acogido a la jubilación anticipada o parcial (véase la Nota 4c7).
4. En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona y Sociedades que componen el Grupo "la Caixa" al 31 de diciembre de 2003 y de los resultados de sus operaciones y de los recursos obtenidos y aplicados durante el ejercicio anual terminado en dicha fecha, y contienen la información necesaria y suficiente para su interpretación y comprensión adecuadas, de conformidad con principios y normas contables generalmente aceptados que guardan uniformidad con los aplicados en el ejercicio anterior.
5. El informe de gestión consolidado adjunto del ejercicio 2003 contiene las explicaciones que los Administradores de "la Caixa" consideran oportunas sobre la situación del Grupo, la evolución de sus negocios y sobre otros asuntos, y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas. Hemos verificado que la información contable que contiene el citado informe de gestión concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2003. Nuestro trabajo como auditores se limita a la verificación del informe de gestión con el alcance mencionado en este mismo párrafo y no incluye la revisión de información distinta de la obtenida a partir de los registros contables de las entidades consolidadas.

DELOITTE & TOUCHE ESPAÑA, S.L.
Inscrita en el R.O.A.C. N° S0692


Jordi Montalbo

28 de enero de 2004



Cuentas anuales del Grupo "la Caixa"

Balances de situación

A 31 de diciembre de 2003 y 2002, antes de la aplicación del beneficio (Notas 1 a 29), en miles de euros

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA Y SOCIEDADES QUE COMPONEN
EL GRUPO "la Caixa"

Activo

	2003	2002 (€)
Caja y depósitos en bancos centrales	2.211.932	1.554.657
Caja	1.130.401	1.088.911
Banco de España	1.006.595	371.296
Otros bancos centrales	74.936	94.450
Deudas del Estado (Nota 6)	3.802.701	5.106.164
Entidades de crédito (Nota 7)	10.286.079	10.094.935
A la vista	261.952	298.923
Otros créditos	10.024.127	9.796.012
Créditos sobre clientes (Nota 8)	74.013.169	61.434.532
<i>Promemoria: Entidades de contrapartida central</i>	–	–
Obligaciones y otros valores de renta fija (Nota 9)	6.524.234	5.537.414
De emisión pública	607.207	601.767
Otros emisores	5.917.027	4.935.647
<i>Promemoria: títulos propios</i>	–	–
Acciones y otros títulos de renta variable (Nota 10.1)	1.054.184	790.035
Participaciones (Nota 10.2)	6.260.402	6.662.132
En entidades de crédito	1.681.846	1.636.480
Otras participaciones	4.578.556	5.025.652
Participaciones en empresas del Grupo (Nota 10.3)	1.485.862	1.395.573
En entidades de crédito	–	–
Otras	1.485.862	1.395.573
Activos inmateriales (Nota 11)	104.169	98.571
Gastos de constitución y de primer establecimiento	2.804	3.709
Otros gastos amortizables	101.365	94.862
Fondo de comercio de consolidación (Nota 11)	1.683.829	1.785.856
Por integración global y proporcional	16.748	17.795
Por puesta en equivalencia	1.667.081	1.768.061
Activos materiales (Nota 12)	2.597.991	2.521.376
Terrenos y edificios de uso propio	1.010.809	988.499
Otros inmuebles	327.504	295.119
Mobiliario, instalaciones y otros	1.259.678	1.237.758
Capital suscrito no desembolsado	–	–
Dividendos pasivos reclamados no desembolsados	–	–
Resto	–	–
Acciones propias	–	–
Otros activos (Nota 21)	3.565.295	3.842.443
Cuentas de periodificación	2.185.261	1.880.061
Pérdidas en sociedades consolidadas (Nota 20)	332.022	316.198
Por integración global y proporcional	29.659	21.189
Por puesta en equivalencia	144.300	123.456
Por diferencias de conversión	158.063	171.553
Pérdidas consolidadas del ejercicio	–	–
Del Grupo	–	–
De minoritarios	–	–
Total	116.107.130	103.019.947
Cuentas de orden (Nota 29)	38.255.805	32.835.159

Pasivo

	2003	2002 (*)
Entidades de crédito (Nota 7)	9.553.938	12.824.615
A la vista	488.010	182.091
A plazo o con preaviso	9.065.928	12.642.524
Débitos a clientes (Nota 13)	73.316.050	65.520.118
Depósitos de ahorro	70.233.812	61.603.273
A la vista	36.233.001	29.246.299
A plazo	34.000.811	32.356.974
Otros débitos	3.082.238	3.916.845
A la vista	708.978	521.122
A plazo	2.373.260	3.395.723
<i>Promemoria: Entidades de contrapartida central</i>	–	–
Débitos representados por valores negociables	14.680.201	5.973.217
Bonos y obligaciones en circulación (Nota 14.1)	14.520.311	5.973.217
Pagarés y otros valores (Nota 14.2)	159.890	–
Otros pasivos (Nota 21)	2.560.282	3.403.527
Cuentas de periodificación	2.239.481	1.984.197
Provisiones para riesgos y cargas (Nota 15)	602.997	445.878
Fondo de pensionistas (Notas 15 y 16)	265.112	94.969
Provisión para impuestos	–	1.297
Otras provisiones	337.885	349.612
Fondo para riesgos bancarios generales (Nota 19)	128	132
Diferencia negativa de consolidación	–	–
Por integración global y proporcional	–	–
Por puesta en equivalencia	–	–
Beneficios consolidados del ejercicio	998.661	847.500
Del Grupo	840.441	682.740
De minoritarios (Nota 18)	158.220	164.760
Pasivos subordinados (Nota 17)	3.217.757	3.217.757
Intereses minoritarios (Nota 18)	3.403.236	3.400.747
Fondo de dotación	3.006	3.006
Primas de emisión	–	–
Reservas (Nota 19)	3.695.254	3.476.393
Reservas de revalorización	–	–
Reservas en sociedades consolidadas (Nota 20)	1.836.139	1.922.860
Por integración global y proporcional	387.850	440.843
Por puesta en equivalencia	1.441.544	1.474.688
Por diferencias de conversión	6.745	7.329
Resultados de ejercicios anteriores	–	–
Total	116.107.130	103.019.947

(*) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos.

Cuentas de pérdidas y ganancias

Ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2003 y 2002 (Notas 1 a 29), en miles de euros

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA Y SOCIEDADES QUE COMPONEN EL GRUPO "la Caixa"

	2003	2002 (*)
Intereses y rendimientos asimilados (Nota 25.1)	3.887.959	3.981.864
<i>De los que: de la cartera de renta fija (Nota 25.1)</i>	352.798	407.840
Intereses y cargas asimiladas (Nota 25.1)	(1.843.533)	(2.125.588)
Rendimiento de la cartera de renta variable	362.332	286.025
De acciones y otros títulos de renta variable (Anexo 3.3)	27.230	16.766
De participaciones (Anexo 3.2)	295.402	226.063
De participaciones en el Grupo (Anexo 3.2)	39.700	43.196
Margen de intermediación	2.406.758	2.142.301
Comisiones percibidas (Nota 25.1)	1.120.298	1.077.764
Comisiones pagadas (Nota 25.1)	(182.064)	(178.308)
Resultados de operaciones financieras (Nota 25.1)	100.413	68.540
Margen ordinario	3.445.405	3.110.297
Otros productos de explotación	29.668	28.516
Gastos generales de administración	(2.102.501)	(1.968.077)
Gastos de personal (Nota 25.2.1)	(1.442.964)	(1.344.447)
<i>De los que: sueldos y salarios</i>	(1.080.797)	(1.015.036)
<i>De los que: cargas sociales</i>	(297.005)	(273.337)
<i>De los que: pensiones</i>	(87.859)	(79.946)
Otros gastos administrativos (Nota 25.2.2)	(659.537)	(623.630)
Amortización y saneamiento de activos materiales e inmateriales (Nota 12)	(251.899)	(253.182)
Otras cargas de explotación	(23.261)	(20.294)
Margen de explotación	1.097.412	897.260
Resultados netos generados por sociedades puestas en equivalencia	510.377	437.435
Participación en beneficios de sociedades puestas en equivalencia	846.262	843.405
Participación en pérdidas de sociedades puestas en equivalencia	(22.548)	(164.950)
Correcciones de valor por cobro de dividendos	(313.337)	(241.020)
Amortización del fondo de comercio de consolidación (Nota 11)	(178.009)	(166.708)
Beneficios por operaciones Grupo	1.796	1.454
Beneficios por enajenación de participaciones en entidades consolidadas por integración global y proporcional	241	–
Beneficios por enajenación de participaciones puestas en equivalencia	1.555	1.454
Beneficios por operaciones con acciones de la sociedad dominante y con pasivos financieros emitidos por el Grupo	–	–
Reversión de diferencias negativas de consolidación	–	–
Quebrantos por operaciones Grupo	(53)	–
Pérdidas por enajenación de participaciones en entidades consolidadas por integración global y proporcional	(53)	–
Pérdidas por enajenación de participaciones puestas en equivalencia	–	–
Pérdidas por operaciones con acciones de la sociedad dominante y con pasivos financieros emitidos por el Grupo	–	–
Amortización y provisiones para insolvencias (neto) (Nota 8)	(351.555)	(299.974)
Saneamiento de inmovilizaciones financieras (neto) (Nota 10)	(30.371)	(337.925)
Dotación al fondo para riesgos bancarios generales	–	–
Beneficios extraordinarios (Nota 25.4)	185.731	193.166
Quebrantos extraordinarios (Nota 25.4)	(239.258)	(711.230)
Resultado antes de impuestos	996.070	13.478
Impuesto sobre beneficios (Nota 26)	17.804	845.731
Otros impuestos (Nota 26)	(15.213)	(11.709)
Resultado del ejercicio	998.661	847.500
Resultado atribuido a la minoría (Nota 18)	158.220	164.760
Resultado atribuido al Grupo	840.441	682.740

(*) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos.

Memoria

Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2003

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA Y SOCIEDADES QUE COMPONEN EL GRUPO "la Caixa"

De acuerdo con la normativa vigente sobre la presentación de las cuentas anuales consolidadas, esta Memoria completa, amplía y comenta el balance de situación y la cuenta de pérdidas y ganancias adjuntos del ejercicio 2003 y forma con ellos una unidad, con el objetivo de facilitar la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera del Grupo "la Caixa" a 31 de diciembre de 2003, así como de los resultados de sus operaciones y de los recursos obtenidos y aplicados durante el ejercicio anual finalizado en esta fecha.

La información del ejercicio 2002 se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos.

1. NATURALEZA DE LA CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA Y DE SU GRUPO

La Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (de ahora en adelante, "la Caixa"), entidad dominante del Grupo "la Caixa", es una entidad nacida el 27 de julio de 1990 de la fusión de la Caja de Pensiones para la Vejez y de Ahorros de Cataluña y Baleares (Caja de Pensiones) y la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Barcelona (Caja de Barcelona), y es sucesora legítima y continuadora, a título universal, de la personalidad de aquéllas en cuanto a su naturaleza, finalidades, derechos y obligaciones.

Por sus orígenes constitutivos, es una entidad de carácter financiero, de naturaleza no lucrativa, benéfica y social, de patronato privado, independiente de cualquier empresa o entidad, e inscrita con el número 1 en el Registro Especial de Cajas de Ahorros de la Generalitat de Cataluña.

Las finalidades señaladas en los estatutos se concretan en la intermediación financiera y en las operaciones de previsión y fomento del ahorro popular, canalizándolo hacia la inversión productiva en su doble vertiente económica y social.

Según lo que establece el Decreto 1838/1975, de 3 de julio, "la Caixa" se constituyó con un fondo de dotación de 3.006 miles de euros.

Caixa Holding, SA, sociedad participada al 100% por "la Caixa", es la sociedad que concentra la práctica totalidad de las participaciones de la cartera de renta variable del Grupo "la Caixa", procedentes mayoritariamente de la aportación no dineraria de activos por parte de "la Caixa" efectuada en el ejercicio 2000.

Por lo que respecta a la distribución del beneficio del ejercicio, "la Caixa" debe aplicar un 50%, como mínimo, a Reservas y el importe restante al Fondo de la Obra Social.

La Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona es la entidad dominante del Grupo "la Caixa", definido de acuerdo con la Ley 13/1985, de 25 de mayo, y disposiciones que la desarrollan, en especial el artículo segundo del Real Decreto 1343/1992, de 6 de noviembre, y las Circulares del Banco de España 4/1991, de 14 de junio, y 5/1993, de 26 de marzo.

En el Anexo 1 se presentan los balances de situación y las cuentas de pérdidas y ganancias de "la Caixa" a 31 de diciembre de 2003 y 2002, antes de la aplicación del beneficio.

En el Anexo 2 se presentan los cuadros de financiación de "la Caixa" de los ejercicios 2003 y 2002.

2. BASES DE PRESENTACIÓN Y PRINCIPIOS DE CONSOLIDACIÓN

2.1. Bases de presentación

Los balances de situación y las cuentas de pérdidas y ganancias consolidados adjuntos se presentan siguiendo los modelos y los principios contables y las normas de valoración establecidos por la Circular 4/1991 del Banco de España, de manera que muestran la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados del Grupo "la Caixa". Se han preparado a partir de los registros de contabilidad de "la Caixa" y de las sociedades que componen su Grupo e incluyen ciertos ajustes y reclasificaciones para homogeneizar los principios de contabilidad y normas de valoración y de presentación seguidos por las sociedades con los de "la Caixa" (véase Nota 4).

Las cuentas anuales de "la Caixa" y las consolidadas del Grupo "la Caixa" han sido formuladas por el Consejo de Administración en la reunión celebrada el 28 de enero de 2004. Estas cuentas anuales y las de las sociedades del Grupo consolidadas serán presentadas a la aprobación de la Asamblea General de la Entidad dominante y de las correspondientes Juntas Generales de Accionistas de las sociedades consolidadas, respectivamente. Los Administradores de la Entidad esperan que se aprueben sin modificaciones. Las cuentas anuales de "la Caixa" y las consolidadas del Grupo "la Caixa" correspondientes al ejercicio 2002 fueron aprobadas en la Asamblea General celebrada el 5 de junio de 2003.

2.2. Principios de consolidación

La definición del Grupo "la Caixa" y, por tanto, la definición de las sociedades que se han consolidado por el método de integración global, se ha efectuado de acuerdo con la citada Ley 13/1985 y disposiciones que la desarrollan, en especial el artículo segundo del citado Real Decreto 1343/1992 y las referidas Circulares 4/1991 y 5/1993 del Banco de España.

Las sociedades consolidables por su actividad, respecto a las cuales no existe una relación de control, pero de las cuales "la Caixa" tiene al menos un 20% del capital o de los derechos de voto, se han consolidado por el método de integración proporcional si están gestionadas conjuntamente con otras personas o entidades.

Las filiales no consolidables del Grupo y las empresas asociadas a las que se refiere el apartado 3 del artículo 47 del Código de Comercio, y según lo que establece la citada Circular 4/1991 del Banco de España, se han integrado en los estados financieros consolidados por el procedimiento de puesta en equivalencia (participaciones de carácter permanente del 20% como mínimo, o del 3% si la empresa asociada cotiza en Bolsa).

El resto de las inversiones en valores representativos de capital se presenta en los balances de situación adjuntos de acuerdo con los criterios indicados en la Nota 4 c3.

En los Anexos 3.1 y 3.2 se detallan las sociedades más significativas consolidadas en el año 2003 por el método de integración global o proporcional y las integradas por el procedimiento de puesta en equivalencia, respectivamente, con indicación del porcentaje de participación que directa e indirectamente posee "la Caixa", así como otra información relevante.

La consolidación de todas las sociedades indicadas en el Anexo 3.1 se ha efectuado por los métodos de integración global y proporcional, de acuerdo con el artículo sexto del citado Real Decreto

1343/1992 y con las normas contenidas en la citada Circular 4/1991 del Banco de España. Todas las cuentas y transacciones importantes entre las sociedades consolidadas se han eliminado en el proceso de consolidación. La participación de terceros en el patrimonio neto de las sociedades del Grupo se presenta en el capítulo «Intereses minoritarios» y en el epígrafe «Beneficios consolidados del ejercicio – De minoritarios» de los balances de situación adjuntos (véase Nota 18). La integración de las entidades relacionadas en el Anexo 3.2 se ha efectuado por el procedimiento de puesta en equivalencia, de acuerdo con la Norma 21 de la citada Circular 4/1991 del Banco de España (véase Nota 4 c3). A este efecto, se han utilizado mayoritariamente los estados financieros de las sociedades, cerrados a 31 de diciembre de 2003 y 2002, en aquellos casos en que se dispone de la información y, cuando la información no ha estado disponible, se han utilizado las mejores estimaciones al cierre del ejercicio.

De acuerdo con la práctica habitual en España, las cuentas anuales adjuntas no incluyen el efecto fiscal, si lo hubiese, correspondiente a la incorporación en el patrimonio de la Entidad dominante de las reservas de las sociedades dependientes consolidadas y de las participaciones valoradas por el procedimiento de puesta en equivalencia, por considerar que las citadas reservas se destinarán a la financiación de las operaciones de cada sociedad, y las que puedan ser distribuidas no representarán un coste fiscal adicional significativo.

3. COMPARACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y OTROS HECHOS RELEVANTES

Los principales hechos relevantes del ejercicio 2003, relacionados con la normativa y con las participaciones integradas global y proporcionalmente, son los siguientes:

- En el mes de mayo de 2003, se ha producido la disolución sin liquidación y cesión de la totalidad de activos y pasivos de CaixaLeasing i Factoring, EFC, SA a su socio único, "la Caixa", con efectos contables desde el día 1 de enero de 2003.
- Constitución de la sociedad portuguesa Catalunya de Valores SGPS, UL a la que CaixaHolding aportó/vendió la totalidad de su participación en el Banco BPI, SA.
- Constitución de las sociedades CaixaFinance, BV y CaixaCapital, BV, con la finalidad básica de realizar emisiones de obligaciones a medio plazo para el mercado institucional.

Las variaciones más relevantes en las participaciones en sociedades integradas por el procedimiento de puesta en equivalencia en el ejercicio 2003 se comentan en las Notas 10.2 y 10.3.

En el ejercicio 2003, no se ha producido ninguna modificación relevante de la normativa contable aplicable que afecte la comparación de la información entre ejercicios.

4. PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD Y NORMAS DE VALORACIÓN APLICADOS

Los principios de contabilidad y normas de valoración que se han aplicado en la preparación de los estados financieros adjuntos son básicamente los establecidos por la citada Circular 4/1991 del Banco de España y por las modificaciones posteriores de ésta. No existe ningún principio contable ni norma de valoración obligatorios que no se hayan aplicado en la elaboración de los estados financieros adjuntos. Se resumen a continuación los más importantes:

- a) **Principio del devengo.** Los ingresos y los gastos se registran en función de su flujo real, con independencia del flujo monetario o financiero que de ellos se deriva. Los intereses devengados por deudores clasificados como dudosos, incluidos los de riesgo-país, se abonan a resultados en el momento de su cobro, hecho que constituye una excepción al principio del devengo.

- b) **Principio del registro.** Siguiendo la práctica financiera, las transacciones se registran el día en que se producen, que puede ser diferente de su fecha-valor, de acuerdo con la cual se calculan los ingresos y los gastos por intereses.
- c) **Normas de valoración y prácticas de contabilidad aplicadas.** De acuerdo con lo que dispone la normativa del Banco de España:

- c1) Transacciones en moneda extranjera:

Activos, pasivos y operaciones de futuro:

Los activos y pasivos en moneda extranjera, incluyendo los de las sociedades dependientes en países que no pertenecen a la UME y las operaciones de compraventa de divisas contratadas y no vencidas, que son de cobertura, se han convertido a euros utilizando el tipo de cambio medio del mercado de divisas de contado correspondiente a los cierres de los ejercicios 2003 y 2002, a excepción de:

- Las reservas de las sociedades del Grupo y las inversiones permanentes en valores denominados en divisas y financiados en euros, que se han valorado a tipos de cambio históricos.
- Las cuentas de ingresos y gastos de las sociedades del Grupo consolidadas, establecidas en países que no pertenecen a la UME, que se han convertido al tipo de cambio medio de cada ejercicio.

Las operaciones de compraventa de divisas a plazo contratadas y no vencidas, que no son de cobertura, se valoran a los tipos de cambio del mercado de divisas a plazo.

Diferencias de cambio:

Las diferencias de cambio, que se producen a consecuencia de la aplicación de los criterios anteriores, se registran íntegramente por el neto en el capítulo «Resultados de operaciones financieras» de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas, y con contrapartida en el capítulo «Otros activos/pasivos» de los balances de situación adjuntos, por su valor actual en las operaciones a plazo.

Las diferencias de cambio derivadas del proceso de consolidación, incluidas las correspondientes al fondo de comercio, se registran en los capítulos «Pérdidas en sociedades consolidadas» y «Reservas en sociedades consolidadas» de los balances de situación adjuntos, deducida la parte de la citada diferencia que corresponde a accionistas minoritarios. El fondo de comercio de consolidación se presenta fijado desde el momento de su desembolso en euros.

- c2) Inversiones crediticias, otros activos a cobrar, y fondo de provisión para insolvencias:

Las cuentas a cobrar, reflejadas fundamentalmente en los capítulos «Créditos sobre clientes» y «Entidades de crédito» del activo de los balances de situación adjuntos, se contabilizan generalmente por el importe efectivo librado o dispuesto por los deudores, excepto los activos a descuento, que lo son por su importe nominal, y la diferencia entre este importe y el efectivo dispuesto se registra en el capítulo «Cuentas de periodificación» del pasivo de los balances de situación adjuntos.

Fondo de provisión para insolvencias:

Los fondos de provisión para insolvencias, excepto los correspondientes a riesgo de firma, se presentan minorando los saldos de los capítulos «Entidades de crédito», «Créditos sobre clientes» y «Obligaciones y otros valores de renta fija» de los activos de los balances de situación adjuntos, y tienen por finalidad cubrir las posibles pérdidas que, si procede, se pudiesen producir en la recuperación íntegra de todo tipo de riesgos, excepto los de firma, contraídos por la Entidad en el desarrollo de su actividad.

Los fondos de provisión para insolvencias se han determinado de acuerdo con los siguientes criterios:

1. Provisiones para riesgos nacionales y extranjeros, excepto riesgo-país:
 - a) Provisiones específicas: de acuerdo con lo que requiere la Circular 4/1991 del Banco de España, de forma individual en función de las expectativas de recuperación de los riesgos y, como mínimo, por aplicación de los coeficientes establecidos en la citada Circular y en sus modificaciones posteriores. El saldo de estas provisiones se incrementa por las dotaciones registradas con cargo a los resultados de cada ejercicio y se minora por las cancelaciones de deudas consideradas como incobrables o que hayan estado más de tres años en situación de morosidad (más de seis años en el caso de operaciones hipotecarias con cobertura eficaz) y, si es el caso, por las recuperaciones que se produzcan de los importes provisionados previamente (véanse Notas 8 y 15).
 - b) Provisión genérica: adicionalmente, y en cumplimiento de la normativa del Banco de España, existe una provisión genérica, equivalente al 1% de las inversiones crediticias, títulos de renta fija no incluidos en la cartera de negociación, pasivos contingentes y activos dudosos sin cobertura obligatoria (siendo el porcentaje del 0,5% para determinados préstamos hipotecarios, incluyendo los activos titulizados de esta naturaleza), destinada a la cobertura de pérdidas no identificadas específicamente al cierre del ejercicio.
2. Provisiones para riesgo-país: en función de la clasificación estimada del grado de dificultad financiera de cada país.
3. Fondo para la cobertura estadística de insolvencias: la Entidad efectúa una cobertura estadística de las insolvencias latentes en las diferentes carteras de riesgos homogéneos. Este fondo es el resultado de una estimación de las insolvencias globales, considerando determinados coeficientes de ponderación establecidos en la Circular 4/1991 del Banco de España (comprendidos entre el 0% y el 1,5%) que se aplican a los riesgos crediticios (créditos sobre clientes, renta fija y pasivos contingentes), basados en la experiencia histórica del sistema crediticio español. El citado fondo se va constituyendo trimestralmente con cargo al capítulo «Amortización y provisiones para insolvencias (neto)» de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas, por el importe de los riesgos crediticios ponderados menos las dotaciones (netas) a provisiones específicas efectuadas en el trimestre. Si esta diferencia fuese negativa, su importe se acreditaría en el capítulo «Amortización y provisiones para insolvencias (neto)» de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas con cargo al fondo previamente constituido por este concepto, hasta el límite del saldo disponible en el fondo.

El citado fondo se irá constituyendo hasta alcanzar el triple de la cantidad resultante de ponderar cada activo por su coeficiente.

c3) Cartera de valores:

La cartera de valores se clasifica y se valora de acuerdo con lo que dispone la Circular 4/1991 del Banco de España y posteriores actualizaciones.

En cumplimiento de lo dispuesto en la normativa vigente del Banco de España, "la Caixa" y las sociedades que forman su Grupo han fijado los siguientes criterios en relación con la clasificación de carteras de valores, de renta fija y renta variable:

- a) Cartera de negociación: incluye los valores, de renta fija y renta variable, cuya finalidad es beneficiarse a corto plazo de las variaciones en los precios.
- b) Cartera de inversión a vencimiento: incluye los valores de renta fija que el Grupo "la Caixa", con capacidad financiera para hacerlo, ha decidido mantener hasta su amortización, y que, básicamente, están vinculados a determinados pasivos financieros o coberturas del riesgo de variación del tipo de interés.

- c) Cartera de participaciones permanentes: son las destinadas a servir de manera duradera a las actividades del Grupo "la Caixa" e incluye, entre otras, las participaciones en empresas del Grupo y en empresas asociadas.
- d) Cartera de inversión ordinaria: incluye el resto de los valores, de renta fija y renta variable, no clasificados en ninguna de las categorías anteriores.

c3.1) Renta fija:

Los valores de renta fija que integran la cartera de negociación se presentan a su valor de cotización del último día hábil de cada ejercicio. Las diferencias que se producen por las variaciones de valoración, respecto a su precio de adquisición, se regularizan por el neto en la cuenta de pérdidas y ganancias, en el capítulo «Resultados de operaciones financieras».

Los valores de renta fija situados dentro de la cartera de inversión ordinaria se contabilizan, inicialmente, por su precio de adquisición, excepto si se da el caso. La diferencia, positiva o negativa, entre el precio de adquisición y el valor de reembolso se periodifica mensualmente por la tasa interna de rentabilidad durante la vida residual del valor, y se corrige el precio inicial del título con abono o cargo en la cuenta de pérdidas y ganancias. La valoración resultante se denomina precio de adquisición corregido. Mensualmente, se calcula para cada clase de valor la diferencia entre el valor de mercado, cotización del último día hábil del período, y el precio de adquisición corregido, y, siempre que el sumatorio de las diferencias negativas supere el de las positivas, se dota por su importe neto un fondo de fluctuación de valores con contrapartida en una cuenta periodificadora de activo. De acuerdo con la normativa del Banco de España, las minusvalías correspondientes a los valores cedidos a terceros con compromiso de recompra se sanean por la parte proporcional del período comprendido entre la fecha prevista de recompra y la de vencimiento. La contrapartida de estos movimientos es el fondo de fluctuación de valores. Este fondo minora los capítulos «Deudas del Estado» y «Obligaciones y otros valores de renta fija» de los balances de situación adjuntos, excepto por la parte del fondo cargada contra la citada cuenta periodificadora de activo (véanse Notas 6 y 9).

En caso de enajenación, los beneficios o pérdidas respecto del precio de adquisición corregido se llevan a resultados y en caso de beneficios se dota una provisión, integrada en el fondo de fluctuación de valores, por su importe. Estas provisiones se aplican, al cierre del mes, en la cuenta periodificadora de activo citada en el párrafo anterior hasta el saldo calculado en este momento para esta cuenta, y se libera el exceso; sin embargo, las provisiones liberadas vuelven a constituirse en meses posteriores del mismo ejercicio si se produce un aumento de la citada cuenta periodificadora de activo.

Por último, los valores de renta fija situados en la cartera de inversión a vencimiento se presentan valorados de la misma forma que los que figuran en la cartera de inversión ordinaria, pero para éstos no es necesario constituir el fondo de fluctuación de valores. Los resultados de las enajenaciones que puedan producirse se llevan a la cuenta de pérdidas y ganancias como resultados extraordinarios, pero, en caso de beneficio, se dota una provisión específica por el mismo importe y se dispone linealmente de esta provisión a lo largo de la vida residual del valor vendido.

c3.2) Renta variable:

Los valores de renta variable que integran la cartera de negociación se presentan igual que los títulos de renta fija de negociación (véase Nota 4 c3.1).

Las participaciones permanentes en empresas del Grupo no consolidables y las participaciones permanentes en empresas asociadas en las que se posea una participación del 20% como mínimo (si no cotizan en Bolsa) o del 3% (si cotizan), se registran por el valor de la fracción que representan del neto patrimonial de la filial o empresa asociada, corregido en el importe de las plusvalías tácitas asignadas a elementos patrimoniales concretos, existentes en el momento de la compra, que aún perduran. Las plusvalías asignadas al inmovilizado material se amortizan en función de su vida útil.

El resto de títulos representativos del capital, correspondientes a la cartera de inversión ordinaria y al resto de participaciones permanentes, se registran en el balance por su precio de adquisición regularizado y/o actualizado, si es el caso, o a su valor de mercado, el que sea menor. El valor de mercado se determina de acuerdo con los siguientes criterios:

- Títulos cotizados: cotización media del último trimestre o cotización del último día del ejercicio, la que sea menor.
- Títulos no cotizados: según determina la Circular 4/1991 del Banco de España, el citado valor de mercado es el valor de la fracción que representan del neto patrimonial de la sociedad, corregido en el importe de las plusvalías tácitas existentes en el momento de la compra que aún perduran, hasta el límite del precio de adquisición. Las plusvalías asignadas a activos materiales y en explotación se amortizan en función de su vida útil y las no imputables a elementos concretos de la sociedad se amortizan en el período en que se considera que, como mínimo, esta sociedad contribuirá a la obtención de resultados (mínimo 5 años, máximo 20 años). Estas amortizaciones se registran con dotación en la cuenta «Fondo especial específico de saneamiento de la cartera de valores» en caso de no quedar absorbidas por el incremento del valor teórico contable de la sociedad.

De acuerdo con la Circular 4/1991 del Banco de España, se constituye una provisión para cubrir las minusvalías existentes, cuyo saldo figura en la cuenta «Fondo de fluctuación de valores». Este fondo minora los capítulos «Acciones y otros títulos de renta variable», «Participaciones» y «Participaciones en empresas del Grupo» de los balances de situación adjuntos (véanse Notas 10.1, 10.2 y 10.3).

c4) Activos inmateriales:

En este capítulo se incluyen los gastos de ampliación de capital de sociedades del Grupo y otros gastos amortizables, relacionados con el desarrollo de los sistemas informáticos y de banca electrónica. Todos los activos inmateriales se amortizan en un plazo máximo de cinco años.

c5) Fondo de comercio de consolidación:

El capítulo «Fondo de comercio de consolidación» recoge las diferencias de consolidación, una vez consideradas las plusvalías tácitas asignables a los activos de la sociedad participada, pendientes de amortizar y que se originaron en la adquisición de acciones de sociedades consolidadas por los métodos de integración global, proporcional o integradas por el procedimiento de puesta en equivalencia. Estas diferencias se amortizan linealmente en el período durante el cual se considera que, como mínimo, la inversión contribuirá a la obtención de resultados del Grupo (mínimo 5 años, máximo 20 años) (véase Nota 11).

En el ejercicio 2002, el Grupo "la Caixa", dada la evolución de los mercados financieros y aplicando el principio de prudencia valorativa, realizó un saneamiento extraordinario

de los fondos de comercio para cubrir la potencial pérdida de valor que se pudiese producir en los fondos de comercio más significativos. Este saneamiento extraordinario se registró con cargo al capítulo «Quebrantos extraordinarios» de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta (véanse Notas 11 y 25.4).

c6) Activos materiales:

El inmovilizado material propio y el afecto a la Obra Social se presentan a su precio de adquisición, neto de su correspondiente amortización acumulada y de los fondos específicos afectos al inmovilizado.

El precio de adquisición está regularizado y actualizado de acuerdo con las normas legales aplicables.

La amortización se calcula aplicando el método lineal, en función de los años de vida útil estimada de los diferentes elementos del activo inmovilizado que se muestran a continuación:

Amortización del inmovilizado

	AÑOS DE VIDA ÚTIL ESTIMADA
Inmuebles	
Construcción	25-75
Instalaciones	8-25
Mobiliario e instalaciones	4-50
Equipos electrónicos	4-8
Otros	7-14

Los gastos de conservación y de mantenimiento producidos durante el ejercicio se cargan en la cuenta de pérdidas y ganancias.

c7) Pensiones y subsidios al personal:

Como consecuencia del acuerdo laboral suscrito el 31 de julio de 2000, se pactó una liquidación del sistema anterior de cálculo de los compromisos por pensiones para el personal activo. De acuerdo con el calendario de cobertura establecido por el Banco de España en su Circular 4/1991, de 19 de septiembre, la diferencia en fondos de pensiones generada en el momento de la externalización se imputa como gasto del ejercicio, en 10 años, a partir del ejercicio 2000, en el capítulo «Quebrantos extraordinarios» de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas, y el resto se mantiene registrado en el capítulo «Otros activos» de los balances de situación adjuntos (véanse Notas 16 y 21).

En el ejercicio 2002, como consecuencia del acuerdo laboral suscrito el día 29 de julio de 2002, finalizó el proceso de exteriorización de los compromisos por pensiones con el personal pasivo, compromisos que anteriormente estaban cubiertos básicamente por una póliza contratada con RentCaixa, SA de Seguros y Reaseguros. Este hecho representó un incremento de los fondos constituidos en el momento del rescate de la citada póliza, derivado, fundamentalmente, del cambio de hipótesis actuariales y del aseguramiento del incremento futuro de las prestaciones por inflación. Este incremento, al igual que en el caso del personal activo, se imputa como gasto en 10 años a partir del ejercicio 2002 en el capítulo «Quebrantos extraordinarios» de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas, dado que la Circular 4/1991 del Banco de España establece un período máximo de 14 años a partir del ejercicio 1999, y el resto se mantiene registrado en el capítulo «Otros activos» de los balances de situación adjuntos (véanse Notas 16 y 21).

Las aportaciones al plan de pensiones devengadas en cada ejercicio, en función del citado acuerdo laboral, se registran en el epígrafe «Gastos de personal – pensiones» de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas.

En el ejercicio 2003, a consecuencia del acuerdo laboral suscrito el 23 de diciembre de 2003, se han puesto en marcha dos programas de jubilación anticipada. El primero, de jubilación parcial, para los empleados con más de 60 años de edad y el segundo, de prejubilación y jubilación anticipada, para los empleados de 57 a 62 años de edad, con un mínimo de 2 años hasta la edad de jubilación acordada y un máximo de 4, en ambos casos con unos requisitos mínimos de antigüedad en "la Caixa" y de cotización a la Seguridad Social. Este acuerdo, que tiene una duración inicial de 5 años y es renovable por acuerdo expreso de las partes, tiene unas condiciones generales aplicables durante todo el período de vigencia de los programas y otras sólo aplicables en un período inicial de carácter extraordinario. La totalidad del coste de los compromisos por sueldos, salarios, cotizaciones a la Seguridad Social, aportaciones definidas al plan de pensiones, etc., hasta la edad de jubilación acordada con los trabajadores que se han adherido a los programas en el período extraordinario, figura totalmente cubierta con un fondo específico por un importe total de 181 millones de euros, incluido en el epígrafe «Fondo de pensionistas y otras obligaciones similares» del balance de situación adjunto a 31 de diciembre de 2003. Con la autorización previa del Banco de España, la totalidad del fondo a 31 de diciembre de 2003 se ha constituido con cargo a reservas de libre disposición y a impuesto sobre beneficios anticipado (véanse Notas 15, 16, 19 y 21).

En el caso de los empleados de "la Caixa" acogidos al acuerdo denominado «Permiso Especial con Sueldo» (véase Nota 16), la Entidad, de acuerdo con la normativa general vigente, dota un fondo de pensionistas y otras obligaciones similares en el ejercicio en que se acuerda la incorporación a esta situación por el importe total actualizado correspondiente a los pagos a realizar en concepto de sueldos, salarios y cotizaciones a la Seguridad Social, y la aportación definida al plan de pensiones pendiente de aportar hasta la fecha prevista de jubilación, con contrapartida en el «Fondo de pensionistas y otras obligaciones similares».

Adicionalmente, y según la Circular 4/1991 del Banco de España, la Entidad dota un fondo interno de pensiones y obligaciones similares por la parte devengada para su personal activo, en concepto de premios por antigüedad en la empresa.

c8) Operaciones de futuro:

Se muestran como cuentas de orden, adicionalmente a las incluidas en el capítulo «Cuentas de orden» de los balances de situación adjuntos, los importes correspondientes a las operaciones que en la normativa del Banco de España reciben la denominación genérica de «Operaciones de futuro», con las siguientes especificaciones para cada una de ellas:

- a) Las compraventas de divisas no vencidas y las permutas financieras de monedas se contabilizan según lo que se indica en la Nota 4 c1.
- b) Las compraventas de valores no vencidas se contabilizan por el valor contratado de los valores, según el alcance del contrato.
- c) Los futuros financieros sobre valores y tipos de interés recogen, por su principal, las operaciones de esta clase contratadas en mercados organizados.
- d) Las opciones compradas o emitidas se contabilizan por el valor de ejercicio del instrumento financiero subyacente. En las opciones sobre tipos de interés, se entiende por elemento subyacente el importe sobre el cual se calculan los intereses pactados.

En las opciones compradas o emitidas las primas cobradas o pagadas se registran entre las cuentas diversas como un activo patrimonial para el comprador y como un pasivo para el emisor. Si las opciones se han contratado en mercados organizados, estos

activos o pasivos se valorarán en un futuro a precios de mercado y, si no han sido contratadas en mercados organizados se mantendrán valoradas por el precio cobrado o pagado hasta el vencimiento de las operaciones. Estos importes se registrarán en la cuenta de pérdidas y ganancias en el momento de la liquidación de las operaciones.

Se registran como opciones emitidas sobre valores los importes asegurados al vencimiento de los fondos de inversión garantizados (véase Nota 24).

- e) Los acuerdos sobre tipos de interés futuros (FRA), permutas financieras de intereses en diferentes divisas con intercambio de principal al inicio y al final de la operación (Cross currency swaps) y otros contratos de futuro contratados fuera de mercados organizados se contabilizan por el principal de la operación.

Las operaciones que han tenido por objeto y por efecto eliminar o reducir significativamente los riesgos de cambio, de interés o de mercado, existentes en posiciones patrimoniales o en otras operaciones, se han considerado de cobertura; así como las operaciones que se utilizan para reducir el riesgo global al cual se expone el Grupo en su gestión de masas correlacionadas de activos, pasivos y otras operaciones a las cuales se aplica el criterio del devengo o bien el criterio de precios de mercado y se someten permanentemente a un sistema integrado, prudente y consistente de medición, gestión y control de los riesgos y resultados, que permite el seguimiento y la identificación de las operaciones. En estas operaciones, los beneficios o quebrantes generados se periodifican de forma simétrica a los ingresos o gastos de los elementos cubiertos.

Las operaciones que no sean de cobertura (también llamadas operaciones de negociación) contratadas en mercados organizados se han valorado de acuerdo con su cotización, y las variaciones en las cotizaciones se han registrado íntegramente en la cuenta de pérdidas y ganancias como resultado de operaciones financieras.

Los resultados de las operaciones de negociación contratadas fuera de estos mercados no se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias hasta su liquidación efectiva. No obstante, al final de cada mes se efectúan valoraciones de las posiciones y se provisionan, si procede, con cargo en la cuenta de pérdidas y ganancias, las pérdidas potenciales netas para cada clase de riesgo resultantes de estas valoraciones. Las clases de riesgos que se consideran a estos efectos son los de tipos de interés y de cambio y el de precio de mercado.

c9) Impuesto sobre beneficios y Otros impuestos:

"la Caixa" y las sociedades que componen el Grupo registran, en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio, el importe devengado del Impuesto sobre Sociedades, que se calcula en función del resultado económico, aumentado o disminuido, en su caso, por las diferencias permanentes con el resultado fiscal, entendido éste como la base imponible del citado impuesto. El capítulo «Impuesto sobre beneficios» de las cuentas de pérdidas y ganancias incluye los importes correspondientes a "la Caixa", a las sociedades consolidadas global y proporcionalmente y a las sociedades del Grupo integradas por el procedimiento de puesta en equivalencia. Por lo tanto, no incluye el devengado por las sociedades asociadas integradas por el procedimiento de puesta en equivalencia, que se registra por su resultado neto de impuestos en el capítulo «Resultados netos generados por sociedades puestas en equivalencia» de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas.

Adicionalmente, se han registrado los correspondientes impuestos anticipados y diferidos (véase Nota 26.1). En relación con los impuestos anticipados, se aplican los límites establecidos en la Circular 4/1991 del Banco de España.

En el ejercicio 2000, como consecuencia del acuerdo laboral suscrito el 31 de julio de 2000 (véanse Notas 4 c7 y 16), las primas de las pólizas de seguros desembolsadas en

ejercicios anteriores pasaron a ser gasto fiscalmente deducible que, de acuerdo con la Ley 30/1995, de 8 de noviembre, sobre Ordenación y Supervisión del Seguro Privado, se imputa por décimas partes al cálculo del Impuesto sobre Sociedades a partir del citado ejercicio. Este mismo criterio se aplicó contablemente por el reconocimiento del correspondiente impuesto anticipado como ingreso en el capítulo «Impuesto sobre beneficios» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

Por otro lado, en el ejercicio 2002, como consecuencia del acuerdo laboral suscrito el 29 de julio de 2002 para la exteriorización al fondo de pensiones de los compromisos con el personal pasivo (véanse Notas 4 c7 y 16), la totalidad del crédito fiscal de 228 millones de euros, derivado de la capitalización de las primas de seguros aportadas al fondo de pensiones, se registró con abono en el capítulo «Impuesto sobre beneficios» de la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio (véase Nota 26.1). Este cambio de criterio contable se efectuó considerando la finalización del proceso de exteriorización de los compromisos por pensiones, así como la confirmación en el citado ejercicio, en opinión de la Entidad y de sus asesores fiscales, del criterio de la Dirección General de Tributos sobre el trato fiscal de las aportaciones a los fondos de pensiones procedentes de los rendimientos acumulados en pólizas de seguros, y también con el objetivo de efectuar saneamientos extraordinarios de la cartera de valores por la evolución negativa de los mercados financieros en el ejercicio 2002.

La aplicación retroactiva al inicio del ejercicio 2002 de este cambio de criterio contable supuso la cancelación del saldo de las cuentas de periodificación, a 31 de diciembre de 2001, del impuesto anticipado, por importe de 144 millones de euros, indicado en el párrafo anterior al precedente, y del crédito fiscal de 164 millones de euros correspondiente a las aportaciones a los fondos de pensiones procedentes de los rendimientos acumulados en pólizas de seguros y que se aportaron al fondo de pensiones para el personal activo. La citada cancelación se efectuó con abono al capítulo «Impuesto sobre beneficios» de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta (véase Nota 26.1).

El beneficio fiscal correspondiente a deducciones por doble imposición, por reinversión y por gastos en formación del personal se considera como un importe menor del Impuesto sobre Sociedades de cada ejercicio (véase Nota 26.1). Para que estas deducciones sean efectivas, deberán cumplirse los requisitos establecidos en la normativa vigente.

El capítulo «Otros impuestos» recoge los importes relativos a impuestos sobre beneficios correspondientes a regímenes fiscales extranjeros y a sociedades en régimen de transparencia fiscal.

c10) Indemnizaciones por despido:

De acuerdo con la legislación vigente, existe la obligación de indemnizar a aquellos empleados que puedan ser despedidos sin causa justificada. No existe ningún plan de reducción de personal que haga necesaria la dotación de una provisión por este concepto.

Según la Circular 4/1991 del Banco de España, "la Caixa" dota un fondo interno de pensiones y obligaciones similares para la cobertura de posibles indemnizaciones por despido, garantizadas contractualmente, diferentes de las establecidas con carácter general por la legislación vigente (véase Nota 16).

c11) Fondo de Garantía de Depósitos:

Las contribuciones que reglamentariamente corresponden al Fondo de Garantía de Depósitos en Entidades de crédito se imputan en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en que se conozcan. Los importes que "la Caixa" ha registrado por este concepto han sido de 22.285 y 19.437 miles de euros en los ejercicios 2003 y 2002, respectivamente.

5. DETERMINACIÓN DEL PATRIMONIO Y RESULTADO DEL EJERCICIO

A continuación se detalla el patrimonio neto consolidado atribuible al Grupo "la Caixa" y su movimiento en los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2003 y 2002:

Patrimonio neto consolidado atribuible al Grupo "la Caixa"

(Miles de euros)	FONDO DE DOTACIÓN Y RESERVAS (*)	RESERVAS/ PÉRDIDAS EN SOCIEDADES CONSOLIDADAS (**)	RESULTADO ATRIBUIDO AL GRUPO	TOTAL RECURSOS PROPIOS ATRIBUIDOS AL GRUPO
Saldo a 31-12-2001	3.351.346	1.843.063	963.485	6.157.894
Aplicación del beneficio del ejercicio anterior a Reservas	324.516	478.048	(802.564)	–
Aplicación del beneficio del ejercicio anterior al Fondo de la Obra Social (Nota 22)	–	–	(160.921)	(160.921)
Diferencias de conversión/cambio, dilución de participaciones y otros	76	(910.988)	–	(910.912)
Ajustes de consolidación atribuibles a "la Caixa"	(196.539)	196.539	–	–
Resultado del ejercicio atribuido al Grupo	–	–	682.740	682.740
Saldo a 31-12-2002	3.479.399	1.606.662	682.740	5.768.801
Aplicación del beneficio del ejercicio anterior a Reservas	444.101	77.718	(521.819)	–
Aplicación del beneficio del ejercicio anterior al Fondo de la Obra Social (Nota 22)	–	–	(160.921)	(160.921)
Cargo por prejubilaciones, diferencias de conversión/cambio, dilución de participaciones y otros	(117.387)	(288.116)	–	(405.503)
Ajustes de consolidación atribuibles a "la Caixa"	(107.853)	107.853	–	–
Resultado del ejercicio atribuido al Grupo	–	–	840.441	840.441
Saldo a 31-12-2003	3.698.260⁽¹⁾	1.504.117⁽²⁾	840.441	6.042.818
Promemoria:				
Fondo de dotación	3.006	Reservas en sociedades consolidadas (Nota 20)	1.836.139	
Reservas (Nota 19)	3.695.254	Pérdidas en sociedades consolidadas (Nota 20)	(332.022)	
Total (1)	3.698.260	Total (2)		1.504.117

(*) Véase Nota 19.

(**) Véase Nota 20.

El detalle de la propuesta de aplicación del beneficio de "la Caixa" del ejercicio 2003 y la aplicación del beneficio del ejercicio 2002 son los siguientes:

(Miles de euros)	2003	2002
Dotación al Fondo de la Obra Social (Nota 22)	177.000	160.921
Dotación a Reservas (Nota 19)	287.217	438.101
Dotación a Reservas por inversión en Canarias (Nota 19)	6.000	6.000
Beneficio del ejercicio	470.217	605.022

El artículo 27 de la Ley 19/1994, de 6 de julio, establece que las sociedades y las otras entidades jurídicas sujetas al Impuesto sobre Sociedades tendrán derecho a la reducción, en la base imponible de este impuesto, del 90% de la parte del beneficio no distribuido que se haya obtenido en establecimientos situados en la Comunidad Autónoma de Canarias. El Grupo "la Caixa", de acuerdo con la normativa vigente, reinvierte estos importes, en un período máximo de tres años, en inversiones realizadas en la citada Comunidad Autónoma.

Los resultados de las sociedades que componen el Grupo "la Caixa" se aplicarán de la manera que acuerden las respectivas Juntas Generales de Accionistas.

6. DEUDAS DEL ESTADO

Este capítulo de los balances de situación adjuntos recoge por su precio de adquisición corregido las Letras del Tesoro adquiridas en firme, los Bonos del Estado, las Obligaciones del Estado, las segregaciones del principal y los cupones de Bonos y Obligaciones del Estado (STRIPS) y otras Deudas del Estado. Los activos que integran la cartera de negociación se registran por su valor de mercado.

A 31 de diciembre, la composición del saldo de este capítulo de los balances de situación adjuntos es la siguiente:

(Miles de euros)	2003		
	CARTERA DE NEGOCIACIÓN	CARTERA DE INVERSIÓN ORDINARIA	TOTAL
Letras del Tesoro	121.504	290.606	412.110
Bonos del Estado	13.355	2.963.350	2.976.705
Obligaciones del Estado	358.798	20.453	379.251
STRIPS	12.055	21.684	33.739
Otros	–	896	896
Total	505.712	3.296.989	3.802.701

(Miles de euros)	2002		
	CARTERA DE NEGOCIACIÓN	CARTERA DE INVERSIÓN ORDINARIA	TOTAL
Letras del Tesoro	610.422	814.515	1.424.937
Bonos del Estado	456.134	2.739.900	3.196.034
Obligaciones del Estado	293.936	119.509	413.445
STRIPS	21.605	49.130	70.735
Otros	–	1.013	1.013
Total	1.382.097	3.724.067	5.106.164

A 31 de diciembre de 2003 y 2002, el Grupo "la Caixa" no dispone de Deudas del Estado clasificadas como cartera de inversión a vencimiento.

En el año 2003, la rentabilidad anual media sobre el valor efectivo de las Letras del Tesoro y de la Deuda del Estado ha sido del 3,35%. En el año 2002, fue del 4,03%.

El detalle de este capítulo, a 31 de diciembre de 2003 y 2002, por plazos de vencimiento, es el siguiente:

(Miles de euros)	2003				
	HASTA 3 MESES	ENTRE 3 MESES Y 1 AÑO	ENTRE 1 Y 5 AÑOS	MÁS DE 5 AÑOS	TOTAL
Letras del Tesoro	133.981	222.724	55.405	–	412.110
Bonos del Estado	–	824.531	2.151.981	193	2.976.705
Obligaciones del Estado	–	199.706	148.839	30.706	379.251
STRIPS	–	2.000	31.739	–	33.739
Otros	–	875	–	21	896
Total	133.981	1.249.836	2.387.964	30.920	3.802.701

(Miles de euros)	2002				
	HASTA 3 MESES	ENTRE 3 MESES Y 1 AÑO	ENTRE 1 Y 5 AÑOS	MÁS DE 5 AÑOS	TOTAL
Letras del Tesoro	47.834	1.000.531	376.572	–	1.424.937
Bonos del Estado	384.426	1.079.376	1.732.232	–	3.196.034
Obligaciones del Estado	–	129.509	186.031	97.905	413.445
STRIPS	27.290	5.886	20.821	16.738	70.735
Otros	–	–	992	21	1.013
Total	459.550	2.215.302	2.316.648	114.664	5.106.164

El valor de adquisición de la cartera de negociación y el valor de mercado de la cartera de inversión ordinaria, a 31 de diciembre de 2003 y 2002, son los siguientes:

Cartera de negociación. Valor de adquisición

(Miles de euros)	2003	2002
Letras del Tesoro	121.440	608.012
Bonos del Estado	13.360	452.593
Obligaciones del Estado	358.265	291.627
STRIPS	11.599	20.504
Total	504.664	1.372.736

Cartera de inversión ordinaria. Valoración a precio de mercado

(Miles de euros)	2003	2002
Letras del Tesoro	290.792	818.667
Bonos del Estado	2.982.269	2.786.929
Obligaciones del Estado	20.500	123.355
STRIPS	22.248	49.800
Otros	896	1.013
Total	3.316.705	3.779.764

Para la correcta interpretación de las diferencias entre valor contable y valor de mercado, hay que tener en cuenta que la mayor parte de las Letras del Tesoro y de Bonos y Obligaciones del Estado está cedida a entidades de crédito y a clientes (véanse Notas 7 y 13).

Durante el ejercicio 2003, se han producido traspasos a precio de mercado de títulos de Deuda Pública de la cartera de negociación a la cartera de inversión ordinaria por un importe de 1.628 millones de euros. En el ejercicio 2002, los traspasos entre estas mismas carteras fueron por un importe de 3.393 millones de euros.

Los criterios de clasificación de las carteras establecidos por el Grupo "la Caixa", de acuerdo con lo dispuesto por la normativa vigente, se detallan en la Nota 4 c3.

7. ENTIDADES DE CRÉDITO

El detalle de estos capítulos del activo y del pasivo de los balances de situación adjuntos es el siguiente:

Entidades de crédito (Activo)

(Miles de euros)	2003	2002
A la vista	261.952	298.923
Otros créditos	10.024.129	9.796.076
Subtotal	10.286.081	10.094.999
Menos:		
Fondo de provisión para insolvencias (Nota 15)	(2)	(57)
Fondo de riesgo-país (Nota 15)	–	(7)
Total	10.286.079	10.094.935

Asimismo, el detalle según el origen de las operaciones y por su naturaleza es el siguiente:

Por su origen (Activo)

(Miles de euros)	2003	2002
Negocios en España	8.162.503	7.408.254
Negocios en el extranjero	2.123.576	2.686.681
Total	10.286.079	10.094.935

Por naturaleza (Activo)

(Miles de euros)	2003	2002
Cuentas mutuas y efectos recibidos por aplicación	48.976	70.683
Cuentas a plazo	6.292.075	5.811.428
Otras cuentas	236.365	257.991
Adquisición temporal de activos	3.708.657	3.954.791
Activos dudosos netos del fondo de provisión	6	42
Total	10.286.079	10.094.935

El detalle por plazos de vencimiento de otros créditos, deducido el fondo de provisión correspondiente, es el siguiente:

Por plazos de vencimiento (Activo)

«Otros créditos» a 31-12-2003	(Miles de euros)					TIPO DE INTERÉS MEDIO DEL EJERCICIO
	HASTA 3 MESES	ENTRE 3 MESES Y 1 AÑO	ENTRE 1 Y 5 AÑOS	MÁS DE 5 AÑOS	TOTAL	
Cuentas a plazo	4.994.123	1.118.699	128.062	51.191	6.292.075	2,00%
Otras cuentas	23.025	364	–	–	23.389	
Adquisición temporal de activos	2.310.157	1.398.500	–	–	3.708.657	2,38%
Activos dudosos netos del fondo de provisión	6	–	–	–	6	
Total	7.327.311	2.517.563	128.062	51.191	10.024.127	

«Otros créditos» a 31-12-2002	(Miles de euros)					TIPO DE INTERÉS MEDIO DEL EJERCICIO
	HASTA 3 MESES	ENTRE 3 MESES Y 1 AÑO	ENTRE 1 Y 5 AÑOS	MÁS DE 5 AÑOS	TOTAL	
Cuentas a plazo	3.948.988	1.536.907	323.083	2.450	5.811.428	3,17%
Otras cuentas	29.227	524	–	–	29.751	
Adquisición temporal de activos	3.445.364	509.427	–	–	3.954.791	3,24%
Activos dudosos netos del fondo de provisión	42	–	–	–	42	
Total	7.423.621	2.046.858	323.083	2.450	9.796.012	

Una parte de los activos que figuran en el apartado «Adquisición temporal de activos» está cedida a entidades de crédito y a clientes (véanse Nota 7 «Entidades de crédito – Pasivo» y Nota 13).

Entidades de crédito (Pasivo)

(Miles de euros)	2003	2002
A la vista	488.010	182.091
A plazo o con preaviso	9.065.928	12.642.524
Total	9.553.938	12.824.615

Asimismo, el detalle según el origen de las operaciones y por su naturaleza es el siguiente:

Por su origen (Pasivo)

(Miles de euros)	2003	2002
Negocios en España	9.440.039	12.642.489
Negocios en el extranjero	113.899	182.126
Total	9.553.938	12.824.615

Por naturaleza (Pasivo)

(Miles de euros)	2003	2002
Cuentas mutuas y aplicación de efectos	19.108	39.133
Cuentas a plazo	3.723.088	5.293.764
Otras cuentas	660.394	142.958
Banco de España y otros bancos centrales	65.925	1.431.153
Cesión temporal de activos	4.609.272	4.991.809
Descubiertos en cesiones	476.151	925.798
Total	9.553.938	12.824.615

El detalle por plazos de vencimiento es el siguiente:

Por plazos de vencimiento (Pasivo)

«A plazo o con preaviso» 31-12-2003	(Miles de euros)					TIPO DE INTERÉS MEDIO DEL EJERCICIO
	HASTA 3 MESES	ENTRE 3 MESES Y 1 AÑO	ENTRE 1 Y 5 AÑOS	MÁS DE 5 AÑOS	TOTAL	
Cuentas a plazo	1.439.047	1.510.078	95.201	678.762	3.723.088	2,27%
Otras cuentas	77.392	74.474	4.695	34.931	191.492	
Banco de España y otros bancos centrales	65.925	–	–	–	65.925	2,38%
Cesión temporal de activos	3.446.518	1.162.745	9	–	4.609.272	2,28%
Descubiertos en cesiones	39.562	–	262.409	174.180	476.151	
Total	5.068.444	2.747.297	362.314	887.873	9.065.928	

«A plazo o con preaviso» 31-12-2002	(Miles de euros)					TIPO DE INTERÉS MEDIO DEL EJERCICIO
	HASTA 3 MESES	ENTRE 3 MESES Y 1 AÑO	ENTRE 1 Y 5 AÑOS	MÁS DE 5 AÑOS	TOTAL	
Cuentas a plazo	3.768.714	763.504	123.559	637.987	5.293.764	3,04%
Otras cuentas	108.787	44.303	–	–	153.090	
Banco de España y otros bancos centrales	1.431.153	–	–	–	1.431.153	3,34%
Cesión temporal de activos	4.396.311	595.481	17	–	4.991.809	3,37%
Descubiertos en cesiones	4.503	–	446.067	322.138	772.708	
Total	9.709.468	1.403.288	569.643	960.125	12.642.524	

El apartado «Cesión temporal de activos» recoge el importe de las deudas del Estado cedidas con compromiso de recompra (véanse Notas 6, 7 «Entidades de crédito – Activo» y 8).

A 31 de diciembre de 2003, 124 millones de euros corresponden a saldos activos y 103 millones de euros a saldos pasivos con empresas asociadas. A 31 de diciembre de 2002, 117 millones de euros correspondían a saldos activos y 157 millones de euros a saldos pasivos con empresas asociadas.

En el ejercicio 2003, el apartado «Cuentas a plazo» incluye varias emisiones nominativas de cédulas hipotecarias por 500 millones de euros realizadas por "la Caixa". En el ejercicio 2002, el importe de estas emisiones era de 200 millones de euros (véase Nota 14).

8. CRÉDITOS SOBRE CLIENTES

A 31 de diciembre de 2003 y 2002, la composición de los créditos sobre clientes según el origen de la operación es la siguiente:

(Miles de euros)	2003	2002
Negocios en España	71.937.644	59.418.548
Negocios en el extranjero	3.308.458	2.969.784
Subtotal	75.246.102	62.388.332
Menos:		
Fondo de provisión para insolvencias	(1.230.885)	(951.728)
Fondo de riesgo-país	(2.048)	(2.072)
Subtotal	(1.232.933)	(953.800)
Total	74.013.169	61.434.532

El rendimiento medio de los saldos rentables de la inversión crediticia ha sido del 4,67% en el año 2003 y del 5,53% en el año 2002.

A 31 de diciembre de 2003, 242 millones de euros del total de «Créditos sobre clientes» corresponden a empresas del Grupo no consolidables y 1.150 millones de euros, a empresas asociadas. A 31 de diciembre de 2002, 159 millones de euros correspondían a empresas del Grupo no consolidables y 1.485 millones de euros, a empresas asociadas.

A continuación se detalla este capítulo de los balances de situación adjuntos, sin deducir los saldos de las cuentas «Fondo de provisión para insolvencias» y «Fondo de riesgo-país», atendiendo al sector, al plazo residual y a la naturaleza de las operaciones de crédito:

Por sectores (*)

(Miles de euros)	2003	2002
Administraciones públicas	2.124.622	1.755.429
Sector privado	73.121.480	60.632.903
Total	75.246.102	62.388.332

(*) Los activos dudosos están asignados al sector correspondiente.

Por plazos residuales (*)

(Miles de euros)	2003	2002
Hasta 3 meses	7.649.706	6.165.394
Entre 3 meses y 1 año	6.467.394	5.336.788
Entre 1 año y 5 años	20.862.749	17.933.839
Más de 5 años	40.266.253	32.952.311
Total	75.246.102	62.388.332

(*) Considerando como plazo residual el período entre el 31 de diciembre de cada ejercicio y el vencimiento de cada pago periódico.

A 31 de diciembre de 2003 y 2002, no existían créditos sobre clientes de duración indeterminada.

Por naturaleza

(Miles de euros)	2003	2002
Administración central	94.988	84.989
Administraciones territoriales	1.995.714	1.643.917
Administración de la Seguridad Social	20.318	19.465
Crédito comercial	3.349.891	2.949.355
Deudores con garantía real	49.129.845	39.580.081
Otros deudores a plazo	15.982.767	14.034.093
Adquisición temporal de activos	–	61.955
Deudores a la vista y diversos	2.569.326	2.109.343
Arrendamientos financieros	1.779.892	1.586.402
Activos dudosos	323.361	318.732
Total	75.246.102	62.388.332

Los bienes cedidos en régimen de arrendamiento financiero se reflejan en la cuenta «Arrendamientos financieros» por el principal de las cuotas pendientes de vencimiento, más el valor residual de la opción de compra, sin incluir las cargas financieras ni el Impuesto sobre el Valor Añadido.

A continuación se detallan, a 31 de diciembre de 2003 y 2002, los importes de los préstamos titulizados y, por lo tanto, dados de baja del capítulo «Créditos sobre clientes» de los balances de situación adjuntos:

Titulización de créditos sobre clientes

(Miles de euros)		FECHA DE EMISIÓN	ADQUIRIDOS POR	IMPORTE INICIAL	IMPORTE PENDIENTE DE AMORTIZACIÓN A 31-12-2003	IMPORTE PENDIENTE DE AMORTIZACIÓN A 31-12-2002
Julio	1999		FonCaixa Hipotecario 1 - FTH	600.002	232.190	301.367
Febrero	2001		FonCaixa Hipotecario 2 - FTH	600.037	353.434	434.593
Julio	2001		FonCaixa Hipotecario 3 - FTH	1.500.090	1.082.050	1.251.687
Diciembre	2001		FonCaixa Hipotecario 4 - FTH	600.168	444.054	520.451
Octubre	2002		FonCaixa Hipotecario 5 - FTH	600.004	515.906	586.869
Diciembre	2002		FonCaixa Hipotecario 6 - FTH	600.066	521.104	596.625
Diciembre	2002		A y T FTGENCAT I	103.601	67.490	102.876
Marzo	2003		GC FTGENCAT II, FTA	125.011	104.220	–
Septiembre	2003		FonCaixa Hipotecario 7 - FTH	1.250.133	1.210.476	–
Noviembre	2003		FonCaixa FTPYME 1, FTA	600.002	585.424	–
Total				6.579.114	5.116.348	3.794.468

A 31 diciembre de 2003 y 2002, los importes correspondientes a mejoras crediticias concedidas a Fondos de titulización son los siguientes:

Mejoras de crédito a Fondos de titulización

(Miles de euros)			IMPORTE A 31-12-2003		IMPORTE A 31-12-2002	
FECHA DE EMISIÓN	TITULAR		PRÉSTAMOS	CRÉDITOS (*)	PRÉSTAMOS	CRÉDITOS (*)
Julio 1999	FonCaixa Hipotecario 1 - FTH		6.750	–	8.829	–
Febrero 2001	FonCaixa Hipotecario 2 - FTH		10.058	–	10.126	–
Julio 2001	FonCaixa Hipotecario 3 - FTH		24.977	–	25.062	–
Diciembre 2001	FonCaixa Hipotecario 4 - FTH		10.406	–	10.482	–
Octubre 2002	FonCaixa Hipotecario 5 - FTH		307	9.000	405	9.000
Diciembre 2002	FonCaixa Hipotecario 6 - FTH		–	10.620	409	10.620
Diciembre 2002	A y T FTGENCAT I		4.468	–	4.524	–
Marzo 2003	GC FTGENCAT II, FTA		223	14.111	–	–
Septiembre 2003	FonCaixa Hipotecario 7 - FTH		543	18.750	–	–
Noviembre 2003	FonCaixa FTPYME 1, FTA		409	12.300	–	–
Total			58.141	64.781	59.837	19.620

(*) Los importes de créditos son el límite máximo disponible.
Nota: Todos los préstamos y créditos son subordinados.

El movimiento producido durante los ejercicios 2003 y 2002 en el saldo de la cuenta «Activos dudosos» se detalla a continuación:

Activos dudosos

(Miles de euros)	2003	2002
Saldo al inicio del ejercicio	318.732	314.167
Más:		
Adición de nuevos activos	256.404	233.665
Menos:		
Activos normalizados	(188.336)	(183.824)
Activos dados de baja	(63.439)	(45.276)
Saldo al cierre del ejercicio	323.361	318.732

El movimiento producido durante los ejercicios 2003 y 2002 en el saldo de la cuenta «Fondo de provisión para insolvencias», que minora el capítulo «Créditos sobre clientes» de los balances de situación adjuntos, se detalla a continuación:

Fondo de provisión para insolvencias

(Miles de euros)	2003	2002
Saldo al inicio del ejercicio	951.728	724.905
Más:		
Dotación neta con cargo a resultados	328.245	276.282
Traspasos desde otros fondos y otros movimientos	1.840	–
Menos:		
Cancelación por traspasos a créditos en suspenso	(26.860)	(30.020)
Fondos que han quedado disponibles	(22.677)	(16.850)
Diferencias de cambio	(1.391)	–
Traspasos a otros fondos y otros movimientos	–	(2.589)
Saldo al cierre del ejercicio	1.230.885	951.728

En la Nota 15 se detalla la distribución de este fondo entre fondo específico, genérico y estadístico.

El movimiento producido durante los ejercicios 2003 y 2002 en el saldo de la cuenta «Fondo de riesgo-país» se detalla a continuación:

Fondo de riesgo-país

(Miles de euros)	2003	2002
Saldo al inicio del ejercicio	2.072	2.219
Más:		
Dotación neta con cargo a resultados	192	212
Menos:		
Fondos que han quedado disponibles	(191)	(335)
Diferencias de cambio	(24)	–
Traspasos a otros fondos y otros movimientos	(1)	(24)
Saldo al cierre del ejercicio	2.048	2.072

A continuación se detalla el saldo del capítulo «Amortización y provisiones para insolvencias (neto)» de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas correspondientes a los ejercicios 2003 y 2002:

Amortización y provisiones para insolvencias

(Miles de euros)	2003	2002
Amortizaciones de activos sin fondo	(42.156)	(30.838)
Dotación neta a fondo de provisión para insolvencias, con cargo a resultados	(328.245)	(276.282)
Dotaciones a fondos: riesgo-país, para pasivos contingentes, genérico renta fija y entidades de crédito	(22.974)	(20.854)
Menos:		
Fondos que han quedado disponibles de insolvencias	22.677	16.850
Fondos que han quedado disponibles: riesgo-país, para pasivos contingentes, genérico renta fija y entidades de crédito	6.149	1.845
Recuperaciones de activos en suspenso	12.994	9.305
Total	(351.555)	(299.974)

9. OBLIGACIONES Y OTROS VALORES DE RENTA FIJA

La composición de la cartera de valores de renta fija, a 31 de diciembre de 2003 y 2002, es la siguiente:

(Miles de euros)	2003			
	CARTERA DE NEGOCIACIÓN	CARTERA DE INVERSIÓN ORDINARIA	CARTERA DE INVERSIÓN A VENCIMIENTO	TOTAL
Emisión pública. Cotizados	325.141	146.150	126.508	597.799
Emisión pública. No cotizados	–	85	9.323	9.408
Otros emisores españoles. Cotizados	16	5.100.362	–	5.100.378
Otros emisores españoles. No cotizados	–	45.877	–	45.877
Otros emisores extranjeros. Cotizados	20.257	629.238	138.713	788.208
Otros emisores extranjeros. No cotizados	–	1.521	–	1.521
Subtotal	345.414	5.923.233	274.544	6.543.191
Menos:				
Fondo de fluctuación de valores (Nota 15)				(83)
Fondo de insolvencias (provisión genérica y estadística) (Nota 15)				(18.874)
Total				6.524.234

(Miles de euros)	2002			
	CARTERA DE NEGOCIACIÓN	CARTERA DE INVERSIÓN ORDINARIA	CARTERA DE INVERSIÓN A VENCIMIENTO	TOTAL
Emisión pública. Cotizados	297.841	215.926	78.585	592.352
Emisión pública. No cotizados	–	93	9.322	9.415
Otros emisores españoles. Cotizados	–	4.086.034	–	4.086.034
Otros emisores españoles. No cotizados	–	38.558	–	38.558
Otros emisores extranjeros. Cotizados	76.856	617.811	129.956	824.623
Otros emisores extranjeros. No cotizados	101	2.712	–	2.813
Subtotal	374.798	4.961.134	217.863	5.553.795
Menos:				
Fondo de fluctuación de valores (Nota 15)				(59)
Fondo de insolvencias (provisión genérica y estadística) (Nota 15)				(16.322)
Total				5.537.414

El movimiento producido durante los ejercicios 2003 y 2002 en el saldo de la cuenta «Fondo de fluctuación de valores» se detalla a continuación (véase Nota 15):

(Miles de euros)	2003	2002
Saldo al inicio del ejercicio	59	74
Más:		
Dotación neta con cargo a resultados del ejercicio	96	57
Traspasos y otros	–	642
Menos:		
Fondos que han quedado disponibles	(46)	(714)
Traspasos y otros	(26)	–
Saldo al cierre del ejercicio	83	59

La rentabilidad media anual de las obligaciones y otros valores de renta fija ha sido de un 3,96% en el año 2003. En el año 2002, fue de un 4,97%.

A 31 de diciembre de 2003, el valor de mercado de la cartera de inversión ordinaria más la cartera de inversión a vencimiento es de 6.214.960 miles de euros. A 31 de diciembre de 2002, fue de 5.198.165 miles de euros. Por otro lado, a 31 de diciembre de 2003, el valor de adquisición de la cartera de negociación es de 344.568 miles de euros. A 31 de diciembre de 2002, fue de 365.620 miles de euros.

De la cartera de obligaciones y otros valores de renta fija, a 31 de diciembre de 2003, 248.998 miles de euros tienen un vencimiento inferior a un año. Este importe era de 135.594 miles de euros a 31 de diciembre de 2002.

Del capítulo «Obligaciones y otros valores de renta fija», a 31 de diciembre de 2003 y 2002, 6.099 y 5.510 miles de euros, respectivamente, corresponden a títulos de renta fija emitidos por empresas asociadas.

El apartado «Otros emisores españoles. Cotizados» incluye la adquisición por "la Caixa" de los Bonos de Titulización que se detallan en el cuadro adjunto. Estas emisiones son la contrapartida de la adquisición, por parte de los fondos, de participaciones emitidas por "la Caixa" (véase Nota 8).

(Miles de euros)		EMISIÓN	IMPORTE INICIAL BONOS ADQUIRIDOS	IMPORTE PENDIENTE DE AMORTIZACIÓN A 31-12-2003	IMPORTE PENDIENTE DE AMORTIZACIÓN A 31-12-2002
FECHA					
Julio	1999	FonCaixa Hipotecario 1 - FTH	600.000	235.409	305.905
		Bonos Preferentes - Aaa	585.300	220.709	291.205
		Bonos Subordinados - A1	14.700	14.700	14.700
Febrero	2001	FonCaixa Hipotecario 2 - FTH	600.000	371.326	453.543
		Bonos Preferentes - Aaa	580.500	351.826	434.043
		Bonos Subordinados - A1	19.500	19.500	19.500
Julio	2001	FonCaixa Hipotecario 3 - FTH	1.500.000	1.117.799	1.284.711
		Bonos Preferentes - Aaa	1.432.500	1.050.299	1.217.211
		Bonos Subordinados - A2	67.500	67.500	67.500
Diciembre	2001	FonCaixa Hipotecario 4 - FTH	600.000	450.425	524.804
		Bonos Preferentes - Aaa	583.200	433.625	508.004
		Bonos Subordinados - A2	16.800	16.800	16.800
Octubre	2002	FonCaixa Hipotecario 5 - FTH	600.000	532.693	600.000
		Bonos Preferentes - Aaa	585.000	517.693	585.000
		Bonos Subordinados - A2	15.000	15.000	15.000
Diciembre	2002	FonCaixa Hipotecario 6 - FTH	600.000	536.486	600.000
		Bonos Preferentes - AAA (*)	582.000	518.486	582.000
		Bonos Subordinados - A (*)	18.000	18.000	18.000
Diciembre	2002	A y T FTGENCAT I	103.600	24.924	103.600
		Bonos Preferentes - Aa1	92.200	13.524	92.200
		Bonos Subordinados - Aa2	3.100	3.100	3.100
		Bonos Subordinados - A2	3.100	3.100	3.100
		Bonos Subordinados - Ba1	5.200	5.200	5.200
Marzo	2003	GC FTGENCAT II, FTA	32.000	29.361	–
		Bonos Preferentes - Aa1	23.300	20.661	–
		Bonos Subordinados - Aa2	2.300	2.300	–
		Bonos Subordinados - A1	2.300	2.300	–
		Bonos Subordinados - Baa1	4.100	4.100	–
Septiembre	2003	FonCaixa Hipotecario 7 - FTH	1.250.000	1.250.000	–
		Bonos Preferentes - Aaa	1.220.000	1.220.000	–
		Bonos Subordinados - A2	30.000	30.000	–
Noviembre	2003	FonCaixa FTPYME 1, FTA	376.500	376.500	–
		Bonos Preferentes - Aaa	330.900	330.900	–
		Bonos Subordinados - A2	37.800	37.800	–
		Bonos Subordinados - Baa2	7.800	7.800	–
Total			6.262.100	4.924.923	3.872.563

(*) Calificación de riesgo crediticio de la agencia Standard & Poor's.

Nota: La calificación de riesgo crediticio de los bonos corresponde a la agencia Moody's.

En los ejercicios 2003 y 2002, no ha habido ningún traspaso entre carteras.

10. CARTERA DE VALORES DE RENTA VARIABLE

La composición de la cartera de valores de renta variable, a 31 de diciembre de 2003 y 2002, es la siguiente:

(Miles de euros)	2003	2002
Acciones y otros títulos de renta variable	1.417.890	811.203
Participaciones	6.285.391	7.004.754
Participaciones en empresas del Grupo	1.486.401	1.395.878
Subtotal	9.189.682	9.211.835
Menos Fondo de fluctuación de valores:		
Fondo s/acciones y otros títulos de renta variable	(363.706)	(21.168)
Fondo s/participaciones	(24.989)	(342.622)
Fondo s/participaciones en empresas del Grupo	(539)	(305)
Total	8.800.448	8.847.740

El detalle por carteras (véase Nota 4 c3) es el siguiente:

(Miles de euros)	2003			
	CARTERA DE NEGOCIACIÓN	CARTERA DE INVERSIÓN ORDINARIA	CARTERA DE PARTICIPACIONES PERMANENTES	TOTAL
Acciones y otros títulos de renta variable	3.444	639.754	774.692	1.417.890
Participaciones	–	–	6.285.391	6.285.391
Participaciones en empresas del Grupo	–	–	1.486.401	1.486.401
Subtotal	3.444	639.754	8.546.484	9.189.682
Menos: Fondo de fluctuación de valores	–	(10.890)	(378.344)	(389.234)
Total	3.444	628.864	8.168.140	8.800.448

(Miles de euros)	2002			
	CARTERA DE NEGOCIACIÓN	CARTERA DE INVERSIÓN ORDINARIA	CARTERA DE PARTICIPACIONES PERMANENTES	TOTAL
Acciones y otros títulos de renta variable	270.657	540.546	–	811.203
Participaciones	–	–	7.004.754	7.004.754
Participaciones en empresas del Grupo	–	–	1.395.878	1.395.878
Subtotal	270.657	540.546	8.400.632	9.211.835
Menos: Fondo de fluctuación de valores	–	(21.168)	(342.927)	(364.095)
Total	270.657	519.378	8.057.705	8.847.740

El valor de adquisición de la cartera de negociación, a 31 de diciembre de 2003, es de 3.676 miles de euros. Por otro lado, el valor de mercado de la cartera de inversión ordinaria, a 31 de diciembre de 2003, supera en 23.376 miles de euros el valor contable neto.

El movimiento producido durante los ejercicios 2003 y 2002 en el saldo de la cuenta «Fondo de fluctuación de valores» se detalla a continuación (véase Nota 15):

(Miles de euros)	2003	2002
Saldo al inicio del ejercicio	364.095	13.666
Más:		
Dotación neta con cargo a resultados (*)	31.788	350.289
Traspasos y otros	5.063	4.248
Menos:		
Utilización de fondos	(4.661)	(371)
Fondos que han quedado disponibles	(7.051)	(3.737)
Saldo al cierre del ejercicio	389.234	364.095

(*) En los ejercicios 2003 y 2002 se incluyen 19 y 334 millones de euros, respectivamente, por los saneamientos extraordinarios de las participaciones permanentes en Suez, SA y Fortis.

En las Notas 10.1, 10.2 y 10.3, se detalla la evolución, en los ejercicios 2003 y 2002, de cada uno de los capítulos de los balances de situación adjuntos que componen la cartera de valores de renta variable.

Las diferencias entre el valor de mercado y el valor en cartera de renta variable (plusvalías latentes netas no realizadas), a 31 de diciembre de 2003 y 2002, referidas a las sociedades que cotizan en Bolsa, son de 3.959 y 1.525 millones de euros, respectivamente. Estas plusvalías latentes netas, a 31 de diciembre de 2003, corresponden básicamente a las participaciones en las sociedades Telefónica, SA, Gas Natural SDG, SA, Abertis Infraestructuras, SA, Repsol YPF, SA, Banco de Sabadell, SA, Inmobiliaria Colonial, SA, y Sociedad General de Aguas de Barcelona, SA.

Del resultado antes de impuestos generado por las sociedades puestas en equivalencia se deducen los dividendos pagados por las mismas en el ejercicio, las amortizaciones de las plusvalías tácitas existentes en el momento de la adquisición que aún perduran y los impuestos correspondientes a las sociedades asociadas (véase Nota 26.1). Estos dividendos se encuentran abonados y cargados, respectivamente, en el capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias «Rendimiento de la cartera de renta variable» y en el epígrafe «Correcciones de valor por cobro de dividendos», y para los años 2003 y 2002 ascienden a 313.337 y 241.020 miles de euros, respectivamente. En el ejercicio 2003, del total de dividendos correspondientes a sociedades puestas en equivalencia, 150.589 miles de euros son a cuenta del resultado del ejercicio y 162.748 miles de euros corresponden a resultados de años anteriores. Para el ejercicio 2002, 120.891 miles de euros fueron a cuenta del resultado del ejercicio y 120.129 miles de euros fueron dividendos correspondientes a resultados de años anteriores.

En el ejercicio 2002, el saldo del epígrafe «Participaciones en pérdidas de sociedades puestas en equivalencia» correspondía, principalmente, a la participación en las pérdidas netas de Telefónica, SA, derivadas del hecho que los beneficios ordinarios de la sociedad no fueron suficientes para cubrir los saneamientos extraordinarios relacionados, básicamente, con la decisión de congelar sus actividades de telefonía móvil en Alemania, Austria, Italia y Suiza (licencias UMTS), siendo el efecto para el Grupo "la Caixa" de 221 millones de euros.

El rendimiento medio, antes de impuestos, de las inversiones en renta variable, sin considerar el saneamiento extraordinario citado en el párrafo anterior, ha sido del 9,62% en 2003 y del 8,81% en 2002. Este rendimiento se incluye en los capítulos de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas «Rendimiento de la cartera de renta variable» por la parte del dividendo distribuido, «Resultados netos generados por sociedades puestas en equivalencia» y «Amortización del fondo de comercio de consolidación». En el ejercicio 2003, está formado por los rendimientos de las participaciones en sociedades de los Grupos Bancario (9,7%), Viario (10,4%), Asegurador (2,8%), Inmobiliario

(6,9%), Servicios (66,9%) -de los cuales Hidrocarburos (48%)-, y Ocio y otros (3,3%). Adicionalmente, las inversiones en renta variable han generado beneficios por enajenación, saneamientos y dotaciones a fondos para la cobertura de los fondos de comercio y otros (véanse Notas 10, 11, 15 y 25.4). En los ejercicios 2003 y 2002, la práctica totalidad de los dividendos que figuran en el capítulo de la cuenta de pérdidas y ganancias «Rendimiento de la cartera de renta variable – Participaciones y Participaciones en el Grupo» corresponden a los cobrados de sociedades integradas por el procedimiento de puesta en equivalencia.

A continuación se detallan las variaciones más significativas en los ejercicios 2003 y 2002 de las participaciones incluidas en la cartera de valores de renta variable:

Acciones y otros títulos de renta variable:

- **Caprabo, SA.** En el ejercicio 2003, Caixa Capital Desarrollo, SCR, SA ha efectuado una inversión de 193,9 millones de euros en la sociedad Caprabo, SA por medio de la suscripción de una ampliación de capital de Caprabo, SA que le confiere una participación del 20%. Caprabo SA es uno de los líderes españoles de la distribución alimentaria con una fuerte implantación en Cataluña y con voluntad de crecimiento en el resto de comunidades, teniendo también presencia en el mercado de hidrocarburos con más de 30 gasolineras.
- **Banco Popular de Puerto Rico, SA.** En el ejercicio 2003, CaixaHolding ha vendido su participación del 2,81% en el capital de Banco Popular de Puerto Rico, con un beneficio antes de impuestos, que incluye las diferencias de cambio, para el Grupo "la Caixa" de 8,7 millones de euros, que figuran registrados en el capítulo «Resultados de operaciones financieras» de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta (véase Nota 25.1).

Adicionalmente, en el ejercicio 2002 se reclasificaron las inversiones en Suez, SA y Fortis en el capítulo de «Participaciones» por un importe total de 775 millones de euros, sin incluir el fondo de fluctuación de valores, en aplicación de su carácter de permanencia. A pesar de que el carácter de permanencia de estas inversiones no ha variado, en el ejercicio 2003 han sido clasificadas de nuevo por el mismo importe en el capítulo «Acciones y otros títulos de renta variable» para dar cumplimiento a la interpretación del Banco de España de la Circular 4/1991.

Participaciones y Participaciones en empresas del Grupo:

- **Abertis Infraestructuras, SA.** Durante el ejercicio 2003, se ha efectuado una inversión de 57,4 millones de euros, que representa una participación del 0,95% del capital de Abertis Infraestructuras, SA. Esta sociedad con nueva denominación es el resultado de la fusión por absorción de Aurea por ACESA Infraestructuras, SA (ACESA) desde el día 1 de enero de 2003. La participación económica del Grupo "la Caixa" en Abertis Infraestructuras, SA, a 31 de diciembre de 2003, es del 16,98%, y la participación de control es del 20,85%.

En el ejercicio 2002, la sociedad Hisusa-Holding de Infraestructuras de Servicios Urbanos, SA, participada en un 49% por CaixaHolding, vendió su participación del 8,9% en el capital de ACESA, con un beneficio antes de impuestos para el Grupo "la Caixa" de 74,7 millones de euros, que figuran registrados en el capítulo «Beneficios extraordinarios» de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta (véase Nota 25.4). Por otro lado, en el mes de mayo el Grupo "la Caixa", a través de su filial Caixa Barcelona Seguros Vida, SA de Seguros y Reaseguros, participada al 100% por CaixaHolding, y el Grupo Godia constituyeron conjuntamente la sociedad Inversiones Autopistas, SL, con aportación, por parte de la primera, del 7% del capital de ACESA y, por parte del segundo, del 23,41% de Ibérica de Autopistas, SA (Iberpistas). El capital de Inversiones Autopistas, SL se distribuye de la siguiente forma: "la Caixa", indirectamente a través de CaixaHolding, el 50,1%, y el Grupo Godia, el 49,9%. Simultáneamente, ACESA realizó una Oferta Pública de Adquisición de Acciones de la sociedad Iberpistas, que consistía en ofrecer a los accionistas de Iberpistas dos posibilidades: vender una acción de Iberpistas a 13,65 euros o intercambiar una acción de Iber-

pistas por una acción privilegiada de ACESA de nueva emisión, que confiere a sus proveedores el derecho a un dividendo preferente que se devengará una única vez a los cinco años y tres meses de la publicación de la OPA. La sociedad Inversiones Autopistas, SL acudió a la OPA acogiéndose a la segunda alternativa. La participación del Grupo "la Caixa" en ACESA, a 31 de diciembre de 2002, después de la venta realizada por Hisusa y de la posterior dilución de los antiguos accionistas de ACESA por la OPA sobre Iberpistas, era del 23,20%.

- **Banco BPI, SA.** En el ejercicio 2003, CaixaHolding ha efectuado una inversión de 16,7 millones de euros, que representa el 1% del capital social de Banco BPI, SA. Posteriormente, CaixaHolding ha constituido la sociedad portuguesa Catalunya de Valores SGPS, UL por medio de la aportación/venta de la totalidad de la participación mantenida en Banco BPI, SA. La participación total del Grupo "la Caixa" en Banco BPI, SA es del 15,99%. En el ejercicio 2002, CaixaHolding y Corporació de Participacions Estrangeres, SL suscribieron una ampliación de capital de Banco BPI, SA con una inversión total de 30 millones de euros. Posteriormente, se produjo la fusión por absorción de CaixaHolding y de Corporació de Participacions Estrangeres, SL y, consecuentemente, la totalidad de la participación en Banco BPI, SA se mantenía a través de CaixaHolding.
- **Endesa, SA.** En el ejercicio 2003, y sobre el 5% de la participación del Grupo "la Caixa" en Endesa, SA, se ha efectuado una emisión de bonos canjeables por acciones ordinarias de la sociedad (véase Nota 14.1).
- **Gas Natural SDG, SA.** Durante el ejercicio 2003, CaixaHolding ha efectuado una inversión de 90,7 millones de euros, que representa el 1,19% del capital social de Gas Natural SDG, SA. En el ejercicio 2002, el Grupo "la Caixa" efectuó una inversión de 403 millones de euros, que representaba el 4,77% del capital social de Gas Natural SDG, SA. El 2,45% de esta participación se adquirió por medio de la sociedad Hisusa-Holding de Infraestructuras de Servicios Urbanos, SA, participada en un 49% por CaixaHolding, con una inversión de 201 millones de euros. La participación total del Grupo "la Caixa" en Gas Natural SDG, SA, a 31 de diciembre de 2003, es del 32,33%.
- **Saba Aparcamientos, SA.** En el ejercicio 2003, CaixaHolding ha vendido a Abertis Infraestructuras, SA la totalidad de su participación en el capital de Saba Aparcamientos, SA, que ascendía al 39,91%, con un beneficio antes de impuestos para el Grupo "la Caixa" de 67,5 millones de euros, que figuran registrados en el capítulo «Beneficios extraordinarios» de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta (véase Nota 25.4). El citado beneficio ha sido compensado, en el porcentaje de participación del Grupo "la Caixa" en Abertis Infraestructuras, SA, por medio de la dotación del correspondiente fondo de bloqueo de beneficios.
- **Servihabitat XXI, SA.** En el ejercicio 2003, se ha efectuado una reducción de capital por importe de 30 millones de euros. En el ejercicio 2002, se produjo la fusión de Prominmo, SA y BuildingCenter, SA y el posterior cambio de denominación social por Servihabitat XXI, SA. La participación del Grupo "la Caixa" en Servihabitat XXI, SA, a 31 de diciembre de 2003, es del 100%.
- **Telefónica, SA.** En el ejercicio 2003, CaixaHolding ha vendido el 0,15% del capital de Telefónica, SA, con un beneficio antes de impuestos de 41,9 millones de euros, que figuran registrados en el capítulo «Beneficios extraordinarios» de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta (véase Nota 25.4). Durante el ejercicio 2002, CaixaHolding vendió el 0,04% del capital de Telefónica, SA, con un beneficio antes de impuestos de 15 millones de euros, que figuran registrados en el mismo capítulo de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta (véase Nota 25.4). La participación en Telefónica, SA, a 31 de diciembre de 2003, es del 3,51%.
- **Deutsche Bank, AG.** En el ejercicio 2002, CaixaHolding vendió el 0,4% del capital de Deutsche Bank, AG, con un beneficio antes de impuestos de 10,8 millones de euros, que figuran registrados en el capítulo «Beneficios extraordinarios» de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta (véase Nota 25.4). La participación en Deutsche Bank, AG, a 31 de diciembre de 2003, es del 3,85%.

Participaciones sociales

La estrategia de negocio de "la Caixa" quiere potenciar las actuaciones dentro de la propia actividad financiera que, además de buscar la cobertura de unas necesidades sociales, alcancen la sostenibilidad económica. Con este objetivo, a 31 de diciembre de 2003, está en proceso de constitución un nuevo Holding de Participaciones Sociales, que agrupará las siguientes actividades:

Vivienda social

Se han constituido las sociedades Foment Immobiliari Assequible I, SA, encargada de la construcción y promoción de hasta 1.000 viviendas en el marco de un plan trienal, con un capital social que asciende a 100 millones de euros, del cual se ha desembolsado el 25%, y Arrendament Immobiliari Asequible, SA, para promover el alquiler a precios inferiores a los de mercado.

Financiación de microcréditos

Se ha constituido la sociedad Gestora de MicroFinances, SA, con el objetivo de facilitar la concesión de microcréditos a colectivos con dificultades para acceder a la financiación tradicional.

Financiación de emprendedores

Su finalidad es ayudar al desarrollo de nuevos negocios de carácter innovador, de dimensiones reducidas e impulsados por personas con iniciativas empresariales. A 31 de diciembre de 2003, está en fase de constitución una sociedad de capital riesgo, Gestora de Finances per Emprendors, SA, con un capital social inicial previsto de 10 millones de euros.

10.1. Acciones y otros títulos de renta variable

Este capítulo de los balances de situación adjuntos recoge las acciones y los títulos que representan participaciones en el capital de otras sociedades por un valor inferior al 20% si éstas no cotizan en Bolsa y al 3% si cotizan, así como también las participaciones en fondos de inversión mobiliaria.

(Miles de euros)	2003	2002
Cotizados	1.032.303	647.096
No cotizados	385.587	164.107
Subtotal	1.417.890	811.203
Menos:		
Fondo de fluctuación de valores	(363.706)	(21.168)
Total	1.054.184	790.035

A 31 de diciembre de 2003 y 2002, las participaciones de "la Caixa" en fondos de inversión gestionados por sociedades del Grupo suman 27.480 y 25.719 miles de euros, respectivamente.

Durante los ejercicios 2003 y 2002, los movimientos del capítulo «Acciones y otros títulos de renta variable», sin considerar el fondo de fluctuación de valores, han sido:

(Miles de euros)	2003				
	COMPRAS	AMPLIACIONES DE CAPITAL	VENTAS	LIQUIDACIONES DE SOCIEDADES Y REDUCCIONES DE CAPITAL	TRASPASOS Y OTROS
Saldo a 31-12-2002	811.203				
Participaciones de "la Caixa" en fondos de inversión del Grupo	26.841		(25.080)		1.761
Caprabo, SA	193.921				193.921
Banco Popular de Puerto Rico, SA			(120.469)		(120.469)
Bolsas y Mercados Españoles, SHMF, SA	34.847				34.847
Cartera de EuroCaixa 1, SIM, SA	43.769		(22.786)		20.983
Cartera de InverCaixa Holding, SA	52.143		(62.301)		(10.158)
Cartera de negociación de "la Caixa" (1)			(274.149)	32.479	(241.670)
Cartera de negociación de CaixaHolding (1)			(26.226)	(370)	(26.596)
Fortis (2)				294.050	294.050
Suez, SA (2)				480.642	480.642
Otras sociedades (3)	29.979	1.200	(46.172)	(5.631)	(20.624)
Total movimientos año 2003	354.659	28.041	(577.183)	–	801.170
Saldo a 31-12-2003	1.417.890				

(1) Inversiones en los sectores bancario y asegurador europeo.

(2) Traspaso del capítulo de «Participaciones» (véanse Notas 10 y 10.2).

(3) Incluye traspasos al capítulo de «Participaciones» (véase Nota 10.2) por importe de 5.349 miles de euros.

(Miles de euros)	2002					TOTAL
	COMPRAS	AMPLIACIONES DE CAPITAL	VENTAS	LIQUIDACIONES DE SOCIEDADES Y REDUCCIONES DE CAPITAL	TRASPASOS Y OTROS	
Saldo a 31-12-2001						1.438.528
Participaciones de "la Caixa" en fondos de inversión del Grupo	13.614		(10.027)			3.587
Cartera de EuroCaixa 1, SIM, SA	4.323		(30.297)			(25.974)
Cartera de InverCaixa Holding, SA	44.866		(88.540)			(43.674)
Cartera de negociación de "la Caixa" (1)	253.866			(12.196)		241.670
Cartera de negociación de CaixaHolding (1)	54.388		(7.507)	(20.285)		26.596
Fortis (2)				(294.050)		(294.050)
Suez, SA (2)				(480.642)		(480.642)
Otras sociedades	37.442	110	(92.557)	(371)	538	(54.838)
Total movimientos año 2002	394.885	13.724	(228.928)	(371)	(806.635)	(627.325)
Saldo a 31-12-2002						811.203

(1) Inversiones en los sectores bancario y asegurador europeo.

(2) Traspaso al capítulo de «Participaciones» (véase Nota 10.2).

En el Anexo 3.3 se detallan: nombre, domicilio, actividad, porcentaje de participación directa e indirecta, capital social, reservas, resultados, coste de la participación y dividendos devengados en el ejercicio, de las participaciones directas e indirectas en acciones y de otros títulos de renta variable más significativos.

10.2. Participaciones

Este capítulo de los balances de situación adjuntos recoge los derechos sobre el capital de otras sociedades que, sin formar parte del Grupo, tienen como finalidad contribuir a su actividad, de acuerdo con el apartado 2 del artículo 185 de la Ley de Sociedades Anónimas y de la citada Circular 4/1991 del Banco de España, es decir, participaciones como mínimo del 20% si no cotizan en Bolsa o del 3% si cotizan, y con carácter de permanencia.

(Miles de euros)	2003	2002
Cotizadas	5.999.401	6.616.335
No cotizadas	285.990	388.419
Subtotal	6.285.391	7.004.754
Menos Fondo de fluctuación de valores:		
Fondo s/participaciones	(24.989)	(342.622)
Total	6.260.402	6.662.132

Durante los ejercicios 2003 y 2002, los movimientos del capítulo «Participaciones», sin considerar el fondo de fluctuación de valores, han sido:

(Miles de euros)	2003				
	COMPRAS	AMPLIACIONES DE CAPITAL	VENTAS	LIQUIDACIONES DE SOCIEDADES Y REDUCCIONES DE CAPITAL	TRASPASOS Y OTROS
Saldo a 31-12-2002					7.004.754
Suez, SA (1)				(480.642)	(480.642)
Fortis (1)				(294.050)	(294.050)
Telefónica, SA (2)			(39.726)	(52.194)	(91.920)
Gas Natural SDG, SA	90.677			(230)	90.447
Saba Aparcamientos, SA			(69.590)		(69.590)
Abertis Infraestructuras, SA	57.379			(384)	56.995
Soteltur, SL			(16.920)		(16.920)
Banco BPI, SA	16.745				16.745
Port Aventura, SA	415	5.451			5.866
Variación del perímetro de consolidación				5.650	5.650
Otras sociedades	395	1.946	(908)	(910)	362
Diferencias de primera integración (Nota 11)				(71.275)	(71.275)
Variación de valor por puesta en equivalencia, y ajustes de consolidación				128.446	128.446
Total movimientos año 2003	165.611	7.397	(110.224)	(17.830)	(764.317)
Saldo a 31-12-2003					6.285.391

(1) Traspaso al capítulo de «Acciones y otros títulos de renta variable» (véanse Notas 10 y 10.1).

(2) En la columna de «Traspasos y otros» figuran los dividendos pagados por la sociedad contra prima de emisión y en consecuencia deducidos del coste de cartera.

(Miles de euros)	2002					TOTAL
	COMPRAS	AMPLIACIONES DE CAPITAL	VENTAS	LIQUIDACIONES DE SOCIEDADES Y REDUCCIONES DE CAPITAL	TRASPASOS Y OTROS	
Saldo a 31-12-2001						6.608.183
Suez, SA (1)				480.642		480.642
Fortis (1)				294.050		294.050
Gas Natural SDG, SA	402.605			(1.644)		400.961
Banco BPI, SA		30.026				30.026
Poseidon Gas, AIE		3.271				3.271
Nautilus Gas II, AIE		3.271				3.271
Edicions 62, SA (2)		1.105		(3.290)		(2.185)
Telefónica, SA			(11.770)			(11.770)
ACESA Infraestructuras, SA			(45.875)			(45.875)
Deutsche Bank, AG			(176.373)			(176.373)
Variación del perímetro de consolidación				(1.473)		(1.473)
Otras sociedades	4.076	5.300	(4.840)	(3.666)		870
Diferencias de primera integración (Nota 11)				(126.834)		(126.834)
Variación de valor por puesta en equivalencia, y ajustes de consolidación				(452.010)		(452.010)
Total movimientos año 2002	406.681	42.973	(238.858)	-	185.775	396.571
Saldo a 31-12-2002						7.004.754

(1) Traspaso del capítulo de «Acciones y otros títulos de renta variable» (véanse Notas 10 y 10.1).

(2) Traspaso al capítulo de «Participaciones en empresas del Grupo» (véase Nota 10.3).

El concepto «Variación de valor por puesta en equivalencia y ajustes de consolidación» recoge, por el porcentaje de participación ostentado, el resultado de las sociedades del año actual minorado por los dividendos a cuenta distribuidos, otros movimientos de reservas de estas sociedades, que básicamente corresponden a diferencias de conversión, y la distribución de dividendos complementarios del resultado de ejercicios anteriores.

Las empresas participadas más significativas de las cuales la Entidad dominante tiene participaciones directa e indirectamente figuran en el Anexo 3.2.

10.3. Participaciones en empresas del Grupo

Este capítulo de los balances de situación adjuntos recoge la inversión en sociedades dependientes no consolidables por no estar su actividad directamente relacionada con la del Grupo.

(Miles de euros)	2003	2002
Cotizadas	358.390	345.263
No cotizadas	1.128.011	1.050.615
Subtotal	1.486.401	1.395.878
Menos Fondo de fluctuación de valores:		
Fondo s/participaciones en empresas del Grupo	(539)	(305)
Total	1.485.862	1.395.573

Durante los ejercicios 2003 y 2002, los movimientos del capítulo «Participaciones en empresas del Grupo», sin considerar el fondo de fluctuación de valores, han sido:

(Miles de euros)	2003				
	COMPRAS	AMPLIACIONES DE CAPITAL	VENTAS	LIQUIDACIONES DE SOCIEDADES Y REDUCCIONES DE CAPITAL	TRASPASOS Y OTROS
Saldo a 31-12-2002	1.395.878				
Servihabitat XXI, SA			(29.997)		(29.997)
Foment Immobiliari Assequible I, SA	25.000				25.000
Portellacalis, SA	23.649		(9.459)		14.190
Subanuis, SL	22.095		(8.839)		13.256
Edicions 62, SA	3.688	6.976			10.664
Hotel Caribe Resort, SL		2.700			2.700
Variación del perímetro de consolidación				265	265
Otras sociedades	2.453		(4.981) (2.731)	(42)	(5.301)
Diferencias de primera integración (Nota 11)				(1.645)	(1.645)
Variación de valor por puesta en equivalencia, y ajustes de consolidación				61.391	61.391
Total movimientos año 2003	3.688	82.873	(23.279) (32.728)	59.969	90.523
Saldo a 31-12-2003	1.486.401				

(Miles de euros)	2002					TOTAL
	COMPRAS	AMPLIACIONES DE CAPITAL	VENTAS	LIQUIDACIONES DE SOCIEDADES Y REDUCCIONES DE CAPITAL	TRASPASOS Y OTROS	
Saldo a 31-12-2001						1.283.653
Edicions 62, SA (1)	9.721			3.290		13.011
Hotel Occidental Salou, SA		5.593				5.593
Serviticket, SA		2.932				2.932
Inmobiliaria Colonial, SA	6.046		(5.092)			954
Variación del perímetro de consolidación				(324)		(324)
Otras sociedades	1.226	7.290	(2.407)	(1.007)	3.636	8.738
Diferencias de primera integración (Nota 11)				(3.531)		(3.531)
Variación de valor por puesta en equivalencia, y ajustes de consolidación				84.852		84.852
Total movimientos año 2002	16.993	15.815	(7.499)	(1.007)	87.923	112.225
Saldo a 31-12-2002						1.395.878

(1) Traspaso del capítulo de «Participaciones» (véase Nota 10.2).

El concepto «Variación de valor por puesta en equivalencia y ajustes de consolidación» recoge, por el porcentaje de participación ostentado, el resultado de las sociedades del año actual minorado por los dividendos a cuenta distribuidos, otros movimientos de reservas de estas sociedades, que básicamente corresponden a diferencias de conversión, y la distribución de dividendos complementarios del resultado de ejercicios anteriores.

Las participaciones en empresas del Grupo más significativas figuran en los Anexos 3.1 y 3.2.

11. ACTIVOS INMATERIALES Y FONDO DE COMERCIO DE CONSOLIDACIÓN

11.1. Activos inmateriales

El movimiento de gastos amortizables de los ejercicios 2003 y 2002 es el siguiente (véase Nota 4 c4):

(Miles de euros)	2003	2002
Saldo al inicio del ejercicio	98.571	66.172
Adiciones	58.381	71.166
Amortizaciones de activos inmateriales (Nota 12)	(3.291)	(3.812)
Amortizaciones de software	(49.492)	(34.955)
Saldo al cierre del ejercicio	104.169	98.571

Las adiciones corresponden básicamente a la adquisición de soportes y sistemas informáticos y a la elaboración de programas de software.

Las amortizaciones de activos inmateriales corresponden a soportes y sistemas informáticos. Las amortizaciones de software se registran en el epígrafe «Otros gastos administrativos» de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas.

11.2. Fondo de comercio de consolidación

A 31 de diciembre de 2003 y 2002, el detalle del saldo del capítulo «Fondo de comercio de consolidación» de los balances de situación adjuntos, en función de la sociedad de origen, se indica a continuación:

(Miles de euros)	PERÍODO MÁXIMO DE AMORTIZACIÓN (AÑOS)	2003	2002
Sociedades consolidadas por los métodos de integración global y proporcional			
Crèdit Andorrà, SA	20	16.748	17.795
Total		16.748	17.795
Sociedades integradas por el procedimiento de puesta en equivalencia			
Deutsche Bank, AG	20	573.148	608.990
Endesa, SA	20	542.863	577.837
Repsol YPF, SA	10	385.606	454.320
Gas Natural SDG, SA	20	264.434	237.329
Banco Itaú Holding Financeira, SA	20	165.340	175.066
Banco BPI, SA	20	63.530	62.233
Abertis Infraestructuras, SA	20	28.122	–
Occidental Hotels Management, BV	5	2.522	6.664
Otras sociedades	5	1.059	5.165
Saneamiento extraordinario del fondo de comercio		(359.543)	(359.543)
Total		1.667.081	1.768.061
Total Fondo de comercio de consolidación		1.683.829	1.785.856

El movimiento del fondo de comercio de consolidación de los ejercicios 2003 y 2002 es el siguiente:

(Miles de euros)	2003	2002
Saldo al inicio del ejercicio	1.785.856	2.173.642
Adiciones (netas) (Notas 10, 10.2 y 10.3)	75.982	138.465
Deutsche Bank, AG	–	(72.000)
Gas Natural SDG, SA	40.406	207.730
Banco BPI, SA	5.079	–
Banco Itaú Holding Financeira, SA	–	(1.103)
Abertis Infraestructuras, SA	28.481	–
Otras sociedades (1)	2.016	3.838
Amortizaciones	(178.009)	(166.708)
Saneamiento extraordinario del fondo de comercio (2)	–	(359.543)
Saldo al cierre del ejercicio	1.683.829	1.785.856

(1) Incluye los movimientos en las sociedades consolidadas global o proporcionalmente, los del resto de sociedades integradas por el procedimiento de puesta en equivalencia y las variaciones en el perímetro de consolidación del Grupo "la Caixa" (véase Nota 3).

(2) En el ejercicio 2002, el Grupo "la Caixa", dada la evolución de los mercados financieros y aplicando el principio de prudencia valorativa, realizó un saneamiento extraordinario del fondo de comercio para cubrir la potencial pérdida de valor que se pudiese producir en los fondos de comercio más significativos. Este saneamiento extraordinario se registró con cargo al capítulo «Quebrantos extraordinarios» de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta (véanse Notas 4 c5 y 25.4).

Los ingresos futuros imputables al Grupo, en el período de amortización pendiente para cada una de las inversiones que ha generado fondo de comercio, teniendo en cuenta el saneamiento extraordinario realizado en el ejercicio 2002, utilizando hipótesis conservadoras y de acuerdo con la información disponible, superarán los importes pendientes de amortizar por cada sociedad a 31 de diciembre de 2003.

12. ACTIVOS MATERIALES

La composición de las cuentas del inmovilizado, sus correspondientes amortizaciones acumuladas y los movimientos producidos durante el ejercicio 2003 son los siguientes:

(Miles de euros)	SALDO A 31-12-2002	ALTAS	BAJAS	TRASPASOS	SALDO A 31-12-2003
Terrenos y edificios de uso propio	988.499	64.041	(42.501)	770	1.010.809
Valor del activo	1.228.286	81.891	(42.927)	(91)	1.267.159
Fondo de amortización	(239.787)	(17.850)	426	861	(256.350)
Otros inmuebles	295.119	60.200	(23.234)	(4.581)	327.504
Valor del activo en explotación y en venta	150.111	22.098	(41.017)	(732)	130.460
Valor del activo de la Obra Social (Nota 22)	224.123	47.325	(1.093)	(1.292)	269.063
Fondo de amortización de inmuebles en explotación	(6.756)	(410)	1.705	(857)	(6.318)
Fondo de amortización de los inmuebles de la Obra Social (Nota 22)	(29.160)	(5.480)	245	14	(34.381)
Fondo de cobertura de inmovilizado (Nota 15)	(43.199)	(3.333)	16.926	(1.714)	(31.320)
Mobiliario, instalaciones y otros	1.237.758	161.813	(108.584)	(31.309)	1.259.678
Valor del activo en uso propio y explotación	2.106.257	212.139	(99.820)	1.010	2.219.586
Valor del activo afecto a la actividad de renting (neto de fondo) (*)	292.781	176.100	(87.733)	(33.029)	348.119
Valor del activo de la Obra Social (Nota 22)	67.010	3.006	(370)	1.105	70.751
Fondo de amortización de activos en uso propio y explotación	(1.190.198)	(225.650)	78.963	(103)	(1.336.988)
Fondo de amortización del inmovilizado de la Obra Social (Nota 22)	(38.092)	(3.782)	376	85	(41.413)
Fondo de cobertura del inmovilizado (Nota 15)	–			(377)	(377)
Total	2.521.376	286.054	(174.319)	(35.120)	2.597.991

(*) Este activo figura básicamente en el balance de CaixaRenting, SA, sociedad consolidada por el método de integración global. El importe de traspasos corresponde a la reclasificación de operaciones de renting operativo a arrendamientos financieros.

A continuación se detalla el movimiento del capítulo «Amortización y saneamiento de activos materiales e inmateriales» de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta correspondiente al ejercicio 2003:

(Miles de euros)	
Amortización activos inmateriales (Nota 11)	(3.291)
Amortización arrendamientos financieros (equipos informáticos en leasing) y saneamientos	(4.698)
Amortizaciones resto de activos materiales	(243.910)
Saldo al cierre del ejercicio	(251.899)

El beneficio neto por venta de activos materiales correspondiente al ejercicio 2003 ha sido de 17.529 miles de euros, y se presenta en el capítulo de «Beneficios/Quebrantos extraordinarios» de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta (véase Nota 25.4).

13. DÉBITOS A CLIENTES

La composición de este capítulo de los balances de situación adjuntos correspondientes a los ejercicios 2003 y 2002, según el origen de la operación, es la siguiente:

Por su origen

(Miles de euros)	2003	2002
Negocios en España	69.074.988	60.859.710
Negocios en el extranjero	4.241.062	4.660.408
Total	73.316.050	65.520.118

A 31 de diciembre de 2003 y 2002, del total de «Débitos a clientes», 475 y 264 millones de euros, respectivamente, corresponden a empresas del Grupo no consolidables y asociadas.

El coste medio anual resultante de los saldos de «Débitos a clientes» ha sido del 1,76% en el año 2003 y del 2,31% en el año 2002.

A 31 de diciembre de 2003 y 2002, el detalle por sectores es el siguiente:

Por sectores

(Miles de euros)	2003	2002
Administraciones públicas	1.689.598	1.039.756
Sector privado	71.626.452	64.480.362
Total	73.316.050	65.520.118

A 31 de diciembre de 2003 y 2002, el detalle por naturaleza del saldo que figura registrado en «Sector privado» se indica a continuación:

Por naturaleza

(Miles de euros)	2003	2002
Cuentas corrientes y otras cuentas a la vista	18.805.999	14.925.463
Cuentas de ahorro	16.619.884	13.973.415
Imposiciones y otras cuentas a plazo	34.003.919	32.428.756
Cesión temporal de activos	2.196.650	3.152.728
Total	71.626.452	64.480.362

En la rúbrica «Otros débitos – A plazo» de los balances de situación adjuntos, se incluyen fundamentalmente las cesiones temporales de activos, que corresponden a las deudas del Estado cedidas a clientes con compromiso de recompra (véanse Notas 6 y 7).

El desglose por vencimientos de los saldos que figuran registrados en las rúbricas «Depósitos de ahorro – A plazo» y «Otros débitos – A plazo» de los balances de situación adjuntos se indica a continuación:

Depósitos de ahorro a plazo

(Miles de euros)	2003	2002
Hasta 3 meses	10.016.504	11.178.370
Entre 3 meses y 1 año	10.989.441	10.028.556
Entre 1 año y 5 años	12.192.794	10.324.726
Más de 5 años	802.072	825.322
Total	34.000.811	32.356.974

Otros débitos a plazo

(Miles de euros)	2003	2002
Hasta 3 meses	2.307.293	3.249.004
Entre 3 meses y 1 año	65.733	138.106
Entre 1 año y 5 años	234	8.613
Más de 5 años	–	–
Total	2.373.260	3.395.723

A continuación se detallan los recursos totales de clientes gestionados por el Grupo "la Caixa", a 31 de diciembre de 2003 y 2002:

Recursos totales de clientes gestionados

(Miles de euros)	2003	2002
Recursos en balance (*)	94.214.008	77.711.092
Recursos fuera de balance	32.067.405	27.358.398
<i>Fondos de inversión</i>	14.320.192	11.049.441
<i>Fondos de pensiones</i>	5.315.552	4.473.390
<i>Seguros</i>	11.941.101	11.263.545
<i>Otros recursos ajustados (**)</i>	490.560	572.022
Total	126.281.413	105.069.490

(*) Incluye los capítulos: Débitos a clientes, Débitos representados por valores negociables, Pasivos subordinados y Participaciones preferentes (incluidas en el capítulo «Intereses minoritarios») de los balances de situación adjuntos.

(**) Incluye, entre otros, los valores gestionados de clientes distribuidos mediante la red de oficinas, las carteras de clientes gestionadas y los ajustes efectuados para eliminar las duplicidades que se producen entre Recursos en balance y fuera de balance.

14. DÉBITOS REPRESENTADOS POR VALORES NEGOCIAZBLES

14.1. Bonos y obligaciones en circulación

A 31 de diciembre de 2003, el Grupo tiene pendientes de vencimiento las siguientes emisiones:

Emitidas por "la Caixa"

(Miles de euros)						
EMISIÓN					LIQUIDACIÓN	IMPORTE PENDIENTE DE AMORTIZACIÓN
FECHA	SERIE (*)	IMPORTE NOMINAL	TIPO DE INTERÉS NOMINAL	FECHA AMORTIZACIÓN	ABONO DE CUPONES	
05-04-2001	14a CEPB	1.500.000	5,25%	05-04-2011	Anual	1.500.000
07-05-2001	15a CEPB	720.687	3,94%	07-05-2004	Trimestral	720.687
08-10-2001	16a CEPB	1.202.024	3,45%	08-10-2004	Trimestral	1.202.024
21-11-2002	17a CEPB	1.500.000	4,50%	21-11-2012	Anual	1.500.000
27-02-2003	18a CEPB	2.500.000	3,50%	04-03-2010	Anual	2.500.000
14-05-2003	19a CEPB	750.000	5,25%	05-04-2011	Anual	750.000
31-10-2003	20a CEPB	1.250.000	4,25%	31-10-2013	Anual	1.250.000
31-10-2003	21a CEPB	750.000	4,75%	31-10-2018	Anual	750.000
Total						10.172.711

(*) Todas las emisiones corresponden a cédulas hipotecarias.

Emitidas por Caixa Finance, Ltd

(Miles de euros)						
EMISIÓN					LIQUIDACIÓN	IMPORTE PENDIENTE DE AMORTIZACIÓN
FECHA	SERIE	IMPORTE NOMINAL	TIPO DE INTERÉS NOMINAL	FECHA AMORTIZACIÓN	ABONO DE CUPONES	
20-02-2001	–	750.000	Eur/3m+0,10%	20-02-2004	Trimestral	750.000
Total						750.000

Emitidas por Caixa Finance, BV

(Miles de euros)						
EMISIÓN					LIQUIDACIÓN	IMPORTE PENDIENTE DE AMORTIZACIÓN
FECHA	SERIE	IMPORTE NOMINAL	TIPO DE INTERÉS NOMINAL	FECHA AMORTIZACIÓN	ABONO DE CUPONES	
21-07-2003	–	1.000.000	Eur/3m+0,01%	21-07-2005	Trimestral	1.000.000
21-11-2003	–	1.000.000	Eur/3m+0,05%	21-11-2006	Trimestral	1.000.000
10-07-2003	–	750.000	Eur/3m+0,10%	10-07-2008	Trimestral	750.000
03-07-2003	–	847.600	0,25%	03-07-2006	Trimestral	847.600
Total						3.597.600
Total Grupo "la Caixa"						14.520.311

Todas las emisiones anteriores se han colocado en el mercado institucional, excepto las emisiones 15a y 16a, que han sido colocadas a clientes de "la Caixa". Las emisiones de Caixa Finance, Ltd y de Caixa Finance, BV están enmarcadas en un programa de emisión de euroobligaciones a medio plazo con garantía de "la Caixa". Adicionalmente, Caixa Finance, BV ha realizado en el ejercicio 2003, una emisión de bonos canjeables por acciones ordinarias de Endesa, SA por importe de 847.600 miles de euros, también con garantía de "la Caixa". Esta emisión, de 16.952 bonos de 50.000

euros cada uno y vencimiento el 3 julio de 2006, tiene un tipo de interés del 0,25%, y su canje por acciones ordinarias de Endesa, SA puede ser ejercido por los tenedores hasta el vencimiento de la emisión a un precio de 16 euros por acción. El citado canje se haría a razón de 3.125 acciones ordinarias de Endesa, SA por cada bono (véase Nota 10). Caixa Finance, BV podrá optar, en el momento del ejercicio, por entregar acciones ordinarias de Endesa, SA o su contravalor en efectivo.

A 31 de diciembre de 2003, "la Caixa" tiene emitidas y pendientes de amortización cédulas hipotecarias nominativas por un importe de 500 millones de euros, que, por aplicación de la Circular 4/1991 del Banco de España, Norma 32, se clasifican como cuentas a plazo con Entidades de crédito (véase Nota 7).

De acuerdo con las disposiciones vigentes, "la Caixa" afecta expresamente las hipotecas que consten inscritas a su favor en garantía del capital y de los intereses de las emisiones de cédulas hipotecarias.

A 31 de diciembre de 2003, ninguna de las empresas del Grupo no consolidables y asociadas tiene adquiridos bonos y obligaciones en circulación emitidos por "la Caixa".

14.2. Pagarés y otros valores

A continuación se detalla, por plazos de vencimiento residual, el importe pendiente de amortización de los pagarés emitidos en euros a 31 de diciembre de 2003.

(Miles de euros)	EMITIDOS POR "la Caixa"	EMITIDOS POR CRÈDIT ANDORRA	TOTAL
Hasta 3 meses	90.600	–	90.600
Entre 3 y 6 meses	11.325	–	11.325
Entre 6 meses y 1 año	2.500	55.465	57.965
Total	104.425	55.465	159.890

A 31 de diciembre de 2003, ninguna de las empresas del Grupo no consolidables y asociadas tiene adquiridos pagarés y otros valores emitidos por "la Caixa".

15. PROVISIONES PARA RIESGOS Y CARGAS

A continuación se detallan los fondos de provisiones para riesgos y cargas del balance de situación y su movimiento en el ejercicio 2003. En primer lugar, se relacionan los fondos que figuran en el balance minorando los activos correspondientes y, a continuación, se detallan los fondos que figuran en el pasivo del balance de situación adjunto:

(Miles de euros)	FONDOS A 31-12-2002	DOTACIONES NETAS DE DISPONIBILIDADES CON CARGO A RESULTADOS	UTILIZACIÓN DE FONDOS	TRASPASOS Y OTROS	FONDOS A 31-12-2003
Fondo de provisión para insolvencias (a)	968.107	308.154	(26.889)	389	1.249.761
De las inversiones crediticias (Nota 8)	951.728	305.568	(26.860)	449	1.230.885
De entidades de crédito (Nota 7)	57	(36)	(29)	10	2
De renta fija (Nota 9)	16.322	2.622	–	(70)	18.874
Fondo de provisión para riesgo-país	2.079	(7)	–	(24)	2.048
De las inversiones crediticias (Nota 8)	2.072	1	–	(25)	2.048
De entidades de crédito (Nota 7)	7	(8)	–	1	–
Fondo de fluctuación de valores	364.154	24.787	(4.661)	5.037	389.317
De Deudas del Estado	–	–	–	–	–
De títulos de renta fija (Nota 9)	59	50	–	(26)	83
De los títulos de renta variable (Nota 10)	364.095	24.737	(4.661)	5.063	389.234
Fondo de cobertura de inmovilizado (Notas 12 y 25.4)	43.199	(11.209)	(2.384)	2.091	31.697
Total de fondos que minoran el activo	1.377.539	321.725	(33.934)	7.493	1.672.823
Fondo de pensionistas y otras obligaciones similares (Notas 16, 25.1, 25.2.1 y 25.4)	94.969	10.164	(25.329)	185.308	265.112
Fondo de provisión para impuestos	1.297	–	–	(1.297)	–
Fondo de insolvencias para pasivos contingentes (a)	77.336	14.246	–	(1.175)	90.407
Fondo por riesgo-país para pasivos contingentes	93	–	–	–	93
Provisiones para operaciones de futuro	14.720	(1.660)	–	(87)	12.973
Provisiones para contingencias diversas y otros (Nota 25.4)	257.463	41.776	(56.227)	(8.600)	234.412
Total provisiones para riesgos y cargas	445.878	64.526	(81.556)	174.149	602.997
Total de fondos	1.823.417	386.251	(115.490)	181.642	2.275.820
(a) Promemoria: Fondo de provisión para insolvencias					
Fondo para coberturas específicas	158.156	33.161	(26.889)	561	164.989
Fondo para coberturas genéricas	524.038	95.030	–	(1.573)	617.495
Fondo para coberturas estadísticas (*)	363.249	194.209	–	226	557.684
Total fondo de provisión para insolvencias (Nota 4 c2)	1.045.443	322.400	(26.889)	(786)	1.340.168
Fondo de bloqueo de beneficios (Nota 25.4) (**)	29.204	17.095	–	–	46.299

(*) El saldo de este fondo correspondiente a "la Caixa", a 31 de diciembre de 2003, equivale al 70% del fondo total a constituir (véase Nota 4 c2).

(**) Incluido en el capítulo «Otros pasivos» de los balances de situación adjuntos (véase Nota 21).

El apartado «Provisiones para contingencias diversas y otros» incluye principalmente fondos para la cobertura de contingencias de carácter fiscal, de saneamientos de activos básicamente por diferencias de conversión y de riesgos relacionados con la actividad ordinaria de la Entidad.

16. FONDO DE PENSIONISTAS Y OTRAS OBLIGACIONES SIMILARES

En el ejercicio 2000, como consecuencia del acuerdo laboral suscrito el 31 de julio de 2000 (véase Nota 4 c7), para el personal activo, se aportó la totalidad de los servicios pasados a un plan de pensiones y se pagaron primas, básicamente, a VidaCaixa, SA de Seguros y Reaseguros para cubrir las garantías complementarias. De acuerdo con el calendario de cobertura establecido por el Banco de España, se registra como gasto de cada ejercicio, a partir del año 2000, una décima parte del exceso de los importes pagados sobre los fondos constituidos previamente. Los importes registrados como gasto extraordinario en cada uno de los ejercicios 2003 y 2002 por este concepto ascienden a 60.235 miles de euros (véase Nota 25.4). A 31 de diciembre de 2003, el importe pendiente de imputar a gastos asciende a 361.414 miles de euros (véase Nota 21).

En el ejercicio 2002, como consecuencia del acuerdo laboral suscrito el 29 de julio de 2002 (véase Nota 4 c7), para el personal pasivo, se aportaron a un plan de pensiones 1.356.012 miles de euros. Este importe se desembolsó por medio del rescate de 1.171.249 miles de euros de la totalidad de las provisiones mantenidas, básicamente, en RentCaixa, SA de Seguros y Reaseguros y de una aportación extraordinaria de 184.763 miles de euros. Esta aportación extraordinaria se produjo, básicamente, por la utilización de las tablas de mortalidad PER 2000P, en lugar de las GR 80-2 que se utilizaban en la póliza de RentCaixa, SA de Seguros y Reaseguros, y por la cobertura de los incrementos de inflación aplicables a la actualización futura de la mayoría de las prestaciones aseguradas. Esta aportación extraordinaria se imputa a resultados de acuerdo con el criterio adoptado para el personal activo. En los ejercicios 2003 y 2002, se ha registrado una décima parte de la totalidad de la aportación extraordinaria, por importe de 18.476 miles de euros (véase Nota 25.4). A 31 de diciembre de 2003, el importe pendiente de imputar a gastos asciende a 147.811 miles de euros (véase Nota 21).

Las aportaciones efectuadas básicamente al plan de pensiones devengadas en los ejercicios 2003 y 2002 para el personal activo de "la Caixa" ascienden a 67.426 y 63.174 miles de euros, respectivamente. Adicionalmente, en los ejercicios 2003 y 2002, se han pagado 20.176 y 17.018 miles de euros a VidaCaixa, SA de Seguros y Reaseguros, respectivamente, por medio del plan de pensiones, correspondientes a la prima de riesgo para viudedad, invalidez, orfandad y seguro de vida (véase Nota 25.2.1).

En el ejercicio 2003, se ha registrado una aportación al plan de pensiones por 1.360 miles de euros y, en el ejercicio 2002, se pagó una prima a RentCaixa, SA de Seguros y Reaseguros, hasta la extinción de la póliza con el personal pasivo, por 2.729 miles de euros (véase Nota 25.4). Las aportaciones de los dos ejercicios corresponden a la regularización de las aportaciones efectuadas en los ejercicios anteriores para la cobertura de los compromisos con el personal pasivo. También se han registrado, como gasto extraordinario de los ejercicios 2003 y 2002, 36.599 y 44.289 miles de euros de primas pagadas a VidaCaixa, SA de Seguros y Reaseguros para la cobertura de garantías complementarias (véase Nota 25.4).

Como consecuencia del acuerdo laboral firmado el 23 de diciembre de 2003 sobre prejubilaciones y jubilaciones parciales, "la Caixa" mantiene un fondo para la cobertura de la totalidad de los compromisos futuros por sueldos, salarios, cotizaciones a la Seguridad Social, aportaciones al fondo de pensiones, etc., hasta la edad de jubilación, acordada en cada caso con el personal acogido a los programas en el período extraordinario, por importe de 180.795 miles de euros a 31 de diciembre de 2003 (véanse Notas 4 c7 y 15). Este fondo ha sido constituido con la autorización previa del Banco de España y de acuerdo con lo que regula la Norma 13.^a, apartado 13, de la Circular 4/1991 del Banco de España, con cargo a reservas de libre disposición, por un importe neto de 117.517 miles de euros (véase Nota 19), y, adicionalmente, su impacto fiscal ha sido registrado con cargo en «Créditos fiscales e Impuesto sobre beneficios anticipado», por importe de 63.278 miles de euros (véase Nota 21).

"la Caixa" tiene suscrito con determinados empleados un acuerdo, denominado «Permiso Especial con Sueldo», basado en el artículo 45.1.a) del Estatuto de los Trabajadores, cuya finalidad es suspender el contrato de trabajo por mutuo acuerdo entre las partes de forma temporal, manteniendo el trabajador su condición de empleado. Durante esta situación, el trabajador percibe un porcentaje de su salario, gratificaciones y cualquier otra prestación que le corresponda, de acuerdo con su categoría profesional, como también los incrementos por antigüedad o por aplicación de convenios colectivos sucesivos. El empleado sigue dado de alta en la Seguridad Social, y se efectúan las cotizaciones y las retenciones pertinentes. Dentro del citado acuerdo, se ha pactado con cada empleado una edad de jubilación, que suele ser anterior a la habitual de 65 años.

"la Caixa", de acuerdo con la Circular 4/1991 del Banco de España, tiene constituidos fondos internos, a 31 de diciembre de 2003 y 2002, para cubrir los compromisos por prejubilaciones («Permiso Especial con Sueldo»), pagas por antigüedad e indemnizaciones por despidos por 63.744 y 78.973 miles de euros, respectivamente. De los citados importes, a 31 de diciembre de 2003 y 2002, los fondos para cubrir la totalidad de los compromisos por pagos futuros a los empleados con «Permiso Especial con Sueldo», en concepto de salarios, Seguridad Social y aportaciones futuras al plan de pensiones, ascienden a 31.300 y 47.878 miles de euros, respectivamente. En los ejercicios 2003 y 2002, las dotaciones por este concepto son de 6.546 y 8.063 miles de euros, respectivamente, y los pagos realizados a los empleados, con cargo a los fondos previamente constituidos, son de 23.124 y 27.506 miles de euros, respectivamente (véanse Notas 4 c7, 4 c10, 15, 25.2.1 y 25.4).

A 31 de diciembre de 2003 y 2002, los bancos del Grupo tienen constituidos fondos de pensiones internos por un importe total de 20.573 y 15.996 miles de euros, respectivamente. El incremento del ejercicio 2003 corresponde, en la práctica totalidad, a CaixaBank, SA, con contrapartida en el capítulo «Reservas en sociedades consolidadas – Por integración global y proporcional» del balance de situación adjunto.

17. PASIVOS SUBORDINADOS

Las principales características de las emisiones de obligaciones subordinadas son las siguientes:

(Miles de euros)	VENCIMIENTO	2003	2002
FECHA DE EMISIÓN			
Octubre 1985	(*)	2.860	2.860
Noviembre 1985	(*)	1.984	1.984
Marzo 1988	(*)	17.387	17.387
Mayo-Junio 1988	(*)	49.649	49.649
Febrero 1991	(*)	108.314	108.314
Octubre 1999	04-10-2009	1.000.000	1.000.000
Octubre 2001	10-10-2011	1.500.000	1.500.000
Abril 2002	12-04-2012	357.563	357.563
Julio 2002	22-07-2012	180.000	180.000
Total		3.217.757	3.217.757

(*) Emisiones de carácter perpetuo, es decir, sin vencimiento.

A 31 de diciembre de 2003 y 2002, no hay ningún título pignorado. Ninguna de las empresas del Grupo no consolidable y asociadas tiene adquiridos valores negociables subordinados emitidos por "la Caixa". El tipo de interés nominal de cada emisión es variable en función de las condiciones establecidas en cada una de ellas.

Todas estas emisiones han recibido la calificación necesaria del Banco de España para que se puedan computar, con las limitaciones previstas por la Circular 5/1993 del Banco de España, como recursos propios de segunda categoría del Grupo (véase Nota 19).

El tipo de interés medio anual resultante de estas emisiones ha sido del 2,50% en el año 2003 y del 3,41% en el año 2002.

Los intereses devengados y los gastos de emisión por las obligaciones subordinadas, que figuran en el capítulo «Intereses y cargas asimiladas» de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas, han representado en los ejercicios 2003 y 2002 la cantidad de 80.584 y 106.323 miles de euros, respectivamente (véase Nota 25.1).

18. INTERESES MINORITARIOS

A continuación se detalla el movimiento que se ha producido durante el ejercicio 2003 en el saldo del capítulo «Intereses minoritarios» del balance de situación adjunto; también se detalla el saldo del epígrafe «Resultado atribuido a la minoría» de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta:

(Miles de euros)	SALDO A 31-12-2002	BENEFICIO NETO DEL EJERCICIO ANTERIOR DISTRIBUIDO A RESERVAS	VARIACIONES DE AMPLIACIONES PARTICIPACIONES Y OTROS	SALDO A 31-12-2003	RESULTADO DEL EJERCICIO ATRIBUIDO A LA MINORÍA	
SOCIEDAD						
Caixa Preference, Ltd	3.000.000	–	–	3.000.000	113.600	
Crèdit Andorrà, SA (1)	256.526	4.640	–	261.304	34.534	
Inversiones Autopistas, SL (Nota 10)	102.714	2.797	–	107.816	9.084	
Caixa Inversiones 1, SIMCAV, SA	22.599	(3.416)	(3.210)	(7)	15.966	75
EuroCaixa 1, SIM, SA	10.632	255	(1.087)	–	9.800	25
Corporación Hipotecaria Mutual, EFC, SA	1.130	178	–	–	1.308	242
Banco de Europa, SA (1)	6.794	(209)	–	–	6.585	491
Otros	352	95	–	10	457	169
Total	3.400.747	4.340	(4.297)	2.446	3.403.236	158.220

(1) Incluye minoritarios correspondientes a las empresas de los respectivos subgrupos.

En el Anexo 3.1 figuran los resultados de las entidades relacionadas en el cuadro anterior.

En el mes de junio de 1999, Caixa Preference, Ltd efectuó la emisión de 1.000 millones de euros en Participaciones Preferentes – Serie A, sin derecho a voto y con un dividendo variable trimestral igual al Euríbor a 3 meses más el 0,06% anual, con un mínimo garantizado del 3,94% anual (4% TAE) durante los tres primeros años de la emisión. En el mes de mayo de 2000, Caixa Preference, Ltd efectuó la emisión de 2.000 millones de euros en Participaciones Preferentes – Serie B, sin derecho a voto y con un dividendo variable trimestral igual al Euríbor a 3 meses más el 0,06% anual, con un mínimo garantizado del 4,43% anual (4,5% TAE) y un máximo del 6,83% anual (7% TAE) durante los primeros 10 años de la emisión.

Caixa Preference, Ltd es una filial al 100% de "la Caixa", y las emisiones indicadas cuentan con la garantía solidaria e irrevocable de "la Caixa", según se indica en los correspondientes folletos informativos de las emisiones.

Adicionalmente, estas emisiones han recibido la calificación necesaria del Banco de España para que se puedan computar íntegramente como recursos propios básicos del Grupo (véase Nota 19). Estas emisiones de carácter perpetuo han sido adquiridas íntegramente por terceros ajenos al Grupo y son amortizables por decisión de la sociedad después de autorizarlo el Banco de España, total o parcialmente, una vez transcurridos cinco años desde su desembolso.

19. RESERVAS

A continuación se detalla la composición de este capítulo del balance de situación adjunto y el movimiento producido durante el ejercicio 2003:

(Miles de euros)	2003
Saldo al inicio del ejercicio	3.476.393
Aplicación del excedente del ejercicio anterior (Nota 5)	444.101
Traspaso-Previsión libertad amortización Ley 12/1988 (1)	4
Cargo por jubilaciones anticipadas y parciales (2)	(117.517)
Ajustes en el proceso de consolidación (Nota 20)	(107.853)
Diferencias de conversión de cambio y otros	126
Saldo al cierre del ejercicio (Nota 5)	3.695.254

(1) Por traspaso del fondo para riesgos bancarios generales.

(2) En el ejercicio 2003, con la autorización del Banco de España, "la Caixa" ha dotado, con cargo a reservas de libre disposición, un fondo para la cobertura de la totalidad de los compromisos acordados con sus empleados en el marco del acuerdo sobre prejubilaciones y jubilaciones parciales (véanse Notas 4 c7, 16 y 21).

La línea de ajustes en el proceso de consolidación incluye los ajustes que, según la Circular 4/1991 del Banco de España, sean atribuibles a la sociedad dominante, considerando básicamente los dividendos correspondientes a los resultados de ejercicios anteriores, cobrados por "la Caixa" en este ejercicio, y el fondo de fluctuación de valores dotado por "la Caixa" en el ejercicio anterior como más reservas, y las amortizaciones de plusvalías y fondos de comercio de sociedades del Grupo o asociadas como menos reservas.

A 31 de diciembre de 2003, las reservas de "la Caixa" incluyen 40.354 miles de euros correspondientes a reservas por inversión en la Comunidad Autónoma de Canarias (véase Nota 5).

Los grupos consolidables de entidades de crédito, de acuerdo con la Circular 5/1993 del Banco de España, deben mantener en todo momento un volumen suficiente de recursos propios para cubrir la suma de las exigencias por riesgo de crédito, en función de los activos, compromisos y otras cuentas de orden que presenten este riesgo; por riesgo de cambio, en función de la posición global neta en divisas; y por riesgo de mercado de la cartera de negociación; así como para dar cobertura a los riesgos derivados de ser un grupo mixto compuesto por grupos de entidades de crédito y entidades aseguradoras. Los recursos propios son suficientes siempre que se mantenga un coeficiente de solvencia no inferior al 8%; este coeficiente de solvencia se define como el cociente entre los recursos propios del Grupo y los riesgos antes indicados, ponderados de la manera que se establece en la mencionada Circular.

Esta Circular constituye el desarrollo, en el ámbito de las entidades de crédito, de la legislación sobre recursos propios y supervisión en base consolidada de las entidades financieras, a partir de la Ley 13/1992, de 1 de junio; del Real Decreto 1343/1992, de 6 de noviembre, y de la Orden Ministerial de 30 de diciembre de 1992. Se establece también que la deuda subordinada constituye un recurso propio de segunda categoría y que es computable como tal la parte que no excede del 50% de los recursos propios básicos, como también que la totalidad de recursos propios de

segunda categoría no exceda del 100% de los recursos propios básicos en la parte en que este exceso no se haya eliminado por la primera limitación citada (véase Nota 17).

A 31 de diciembre de 2003, el Grupo "la Caixa" cumple ampliamente este requisito legal.

20. RESERVAS Y/O PÉRDIDAS DE EJERCICIOS ANTERIORES EN SOCIEDADES CONSOLIDADAS

Los cuadros siguientes, a 31 de diciembre de 2003, muestran la composición de las reservas en sociedades consolidadas por global o proporcional y las integradas por puesta en equivalencia, así como el movimiento de las reservas netas en sociedades consolidadas.

Reservas en sociedades consolidadas por integración global y proporcional

(Miles de euros)	RESERVAS DE CONSOLIDACIÓN	PÉRDIDAS EN SOCIEDADES CONSOLIDADAS	RESERVAS POR DIFERENCIAS DE CONVERSIÓN EN MONEDA EXTRANJERA	TOTAL
Caixa Holding, SA (1)	95.430			95.430
Crèdit Andorrà, SA	146.688			146.688
CaixaBank, SA	67.920			67.920
Caifor, SA	19.140			19.140
InverCaixa Gestión, SGIIC, SA	9.571			9.571
Banco de Europa, SA (2)	10.220	(722)		9.498
Société Monégasque de Banque Privée, SAM	664		2.430	3.094
Otras sociedades	38.217	(28.937)	3.123	12.403
Total (Nota 5)	387.850	(29.659)	5.553	363.744

(1) Incluye las reservas atribuidas a la sociedad en el proceso de consolidación como sociedad tenedora de participaciones de renta variable.

(2) Corresponde a las reservas atribuidas al Grupo.

Reservas en sociedades integradas por puesta en equivalencia

(Miles de euros)	RESERVAS DE CONSOLIDACIÓN	PÉRDIDAS EN SOCIEDADES CONSOLIDADAS	RESERVAS POR DIFERENCIAS DE CONVERSIÓN EN MONEDA EXTRANJERA	TOTAL
Gas Natural SDG, SA	764.521			764.521
Deutsche Bank, AG	213.533			213.533
Caixa de Barcelona Seguros Vida, SA de Seguros y Reaseguros	174.891			174.891
Telefónica, SA	76.644			76.644
Sociedad General de Aguas de Barcelona, SA	66.239			66.239
Inmobiliaria Colonial, SA	48.874			48.874
VidaCaixa, SA de Seguros y Reaseguros	18.223			18.223
Soteltur, SL	13.201			13.201
Banco Itaú Holding Financeira, SA	34.372	(156.636)		(122.264)
Otras sociedades (1)	31.046	(144.300)	(235)	(113.489)
Total (Nota 5)	1.441.544	(144.300)	(156.871)	1.140.373

(1) Las pérdidas en las sociedades consolidadas corresponden básicamente a las participaciones en Occidental Hotels Management, BV por pérdidas de ejercicios anteriores y diferencias de conversión, a Banco de Sabadell, SA por amortización del fondo de comercio generado en la adquisición de Banco Herrero, SA contra la prima de emisión y a Repsol YPF, SA y Soteltur Internacional, BV por el registro de diferencias de cambio.

Los movimientos que se han producido en reservas, netas de pérdidas en las sociedades consolidadas, durante el ejercicio 2003 han sido los siguientes:

(Miles de euros)	2003
Saldo al inicio del ejercicio	1.606.662
Ajustes en el proceso de consolidación (Nota 19)	107.853
Aplicación de los resultados del ejercicio anterior	77.718
Diferencias de conversión/cambio, dilución de participaciones y otros (*)	(288.116)
Saldo al cierre del ejercicio	1.504.117

(*) El decremento en el ejercicio 2003 corresponde fundamentalmente a la participación en Repsol YPF, SA, por el registro en su balance de diferencias de cambio, derivadas básicamente de la evolución del cambio del dólar USA respecto al euro.

Del total de las reservas que figuran en los balances individuales de cada una de las sociedades consolidadas por integración global o proporcional, a 31 de diciembre de 2003, 634.704 miles de euros pertenecen a reservas restringidas.

21. OTROS ACTIVOS Y PASIVOS

A 31 de diciembre, la composición del saldo de estos capítulos de los balances de situación adjuntos es la siguiente:

(Miles de euros)	2003	2002
Otros activos		
Operaciones en camino	131.258	108.900
Créditos fiscales e Impuesto sobre beneficios anticipado por (Nota 26.1):	920.728	857.291
<i>Primas aportadas por la externalización del fondo de pensiones (*)</i>	538.384	607.131
<i>Dotación al fondo de cobertura estadística de insolvencias</i>	183.736	112.209
<i>Dotación al fondo de pensionistas para la cobertura de jubilaciones anticipadas y parciales (Notas 4 c7, 16 y 19)</i>	63.278	–
<i>Otros conceptos</i>	135.330	137.951
Hacienda Pública – otros saldos fiscales recuperables (**)	426.216	251.550
Operaciones financieras pendientes de liquidar	30.516	280.339
Partidas a regularizar por operaciones de futuro (***)	397.544	351.852
Cámaras de compensación	749.046	752.727
Diferencias en los fondos de pensiones (Nota 16)	509.681	588.469
Otros conceptos	400.306	651.315
Total	3.565.295	3.842.443

(*) Incluye las primas pagadas, básicamente a RentCaixa, SA de Seguros y Reaseguros en ejercicios anteriores, y su capitalización, que fueron rescatadas en los ejercicios 2000 y 2002, como consecuencia de la externalización del fondo de pensiones y que de acuerdo con la normativa fiscal, son deducibles en décimas partes a partir de los ejercicios 2000 y 2002 (véase Nota 4 c9).

(**) Incluye retenciones, deducciones y/o bases imponibles negativas pendientes de aplicación y pagos a cuenta del Impuesto sobre Sociedades y otros conceptos.

(***) Incluye básicamente primas pagadas por opciones adquiridas e importes pagados no imputados a resultados por operaciones de futuro.

(Miles de euros)	2003	2002
Otros pasivos		
Pasivo de la Obra Social (Nota 22)	342.670	319.826
Operaciones en camino	114.857	113.706
Partidas a regularizar por operaciones de futuro (*)	388.131	284.961
Impuesto sobre beneficios diferido (Nota 26.1)	7.557	8.855
Cámaras de compensación	266.230	281.899
Cuentas de recaudación	593.401	1.582.838
Fondo de bloqueo de beneficios (Nota 15)	46.299	29.204
Otros conceptos	801.137	782.238
Total	2.560.282	3.403.527

(*) Incluye básicamente primas cobradas por opciones emitidas.

22. OBRA SOCIAL

De acuerdo con las normas de presentación del balance de situación, los activos y pasivos afectos a la Obra Social de "la Caixa" se clasifican en los siguientes capítulos:

Concepto

- Inmovilizado afecto a la Obra Social
- Otros activos afectos a la Obra Social
- Total de Recursos Propios de la Obra Social y Otros pasivos

Capítulos del balance

- Activos materiales
- Créditos sobre clientes
- Otros pasivos

Del fondo de la Obra Social que figura en el capítulo «Otros pasivos» del balance de "la Caixa", la parte que financia inmuebles afectos forma parte de los recursos propios de "la Caixa".

A continuación se presenta el balance de la Obra Social que figura integrado en las cuentas anuales de los ejercicios 2003 y 2002.

(Miles de euros)	2003			2002			
	ACTIVO	COSTE	FONDO DE AMORTIZACIÓN	VALOR NETO	COSTE	FONDO DE AMORTIZACIÓN	VALOR NETO
Inmovilizado afecto	339.814	(75.794)		264.020	291.133	(67.252)	223.881
<i>Inmuebles (Nota 12)</i>	<i>269.063</i>	<i>(34.381)</i>		<i>234.682</i>	<i>224.123</i>	<i>(29.160)</i>	<i>194.963</i>
<i>Mobiliario e instalaciones (Nota 12)</i>	<i>70.751</i>	<i>(41.413)</i>		<i>29.338</i>	<i>67.010</i>	<i>(38.092)</i>	<i>28.918</i>
Circulante con "la Caixa"				78.419			95.819
Otros activos				231			126
Total Activo				342.670			319.826

El concepto «Otros activos» corresponde a diversas cuentas deudoras afectas a la Obra Social, y el concepto «Circulante con "la Caixa"» se elimina en el proceso de integración de balances.

El gasto de amortización del inmovilizado se determina siguiendo criterios idénticos a los indicados para el resto del inmovilizado de "la Caixa" (véase Nota 4 c6).

(Miles de euros)	2003	2002
Pasivo		
Dotación y reservas para regularización de bienes afectos	428.879	409.322
<i>Reservas de la Obra Social (Fondo aplicación inmovilizado afecto)</i>	264.020	223.881
<i>Fondo Obra Social</i>	164.859	185.441
Menos: Gastos de mantenimiento	(138.377)	(141.364)
<i>Liquidación del presupuesto del ejercicio</i>	(179.480)	(163.664)
<i>Amortizaciones (Nota 12)</i>	(9.262)	(8.049)
<i>Inversión en inmovilizado (Nota 12)</i>	50.331	30.396
<i>Otros</i>	34	(47)
Total Recursos Propios de la Obra Social	290.502	267.958
Otros pasivos	52.168	51.868
Total Pasivo (Nota 21)	342.670	319.826
Promemoria		
Fondo Obra Social (después de la aplicación de los gastos de mantenimiento)	26.482	44.077

El concepto «Otros pasivos» corresponde a obligaciones de la Obra Social pendientes de pago.

Los movimientos del capítulo «Dotaciones y reservas para regularización de bienes afectos», antes de la liquidación de los gastos de mantenimiento de los ejercicios 2003 y 2002, han sido los siguientes:

(Miles de euros)	2003	2002
Saldo al inicio del ejercicio	409.322	372.577
Más:		
Dotación al fondo de acuerdo con la aplicación del excedente del ejercicio anterior (Nota 5)	160.921	160.921
Menos:		
Gastos de mantenimiento del ejercicio anterior	(141.364)	(124.176)
Saldo al cierre del ejercicio	428.879	409.322

23. OPERACIONES EN MONEDA EXTRANJERA

Siguiendo los criterios de valoración definidos en la Nota 4 c1, a continuación se indica el total del balance en moneda extranjera que, a 31 de diciembre de 2003 y 2002, presenta el Grupo:

(Miles de euros)	2003	2002
Total activo en moneda extranjera	3.920.829	4.002.974
Total pasivo en moneda extranjera	3.240.333	3.877.974

De forma mayoritaria, los saldos activos corresponden a los capítulos «Entidades de crédito» y «Créditos sobre clientes», y los saldos pasivos, a los capítulos «Entidades de crédito» y «Débitos a clientes».

24. OPERACIONES CON DERIVADOS FINANCIEROS

A continuación se detallan las operaciones de futuro vigentes a 31 de diciembre de 2003. Estas operaciones se registran por el valor nocial o por el valor de ejercicio del activo subyacente contratado, o bien por su valor contractual, según el tipo de operación de futuro de que se trate (véase Nota 4 c8). De acuerdo con la normativa vigente sobre presentación de cuentas anuales, no figuran incluidas en el capítulo «Cuentas de orden» de los balances de situación adjuntos.

El detalle de los importes nacionales y/o contractuales según el tipo de operación y moneda es el siguiente:

(Miles de euros)	EUROS	MONEDA EXTRANJERA	TOTAL
CONCEPTO			
Compraventa de divisas no vencidas	195.930	4.110.515	4.306.445
Compraventa de activos financieros no vencidos	1.397.642	–	1.397.642
Futuros financieros s/valores y tipos de interés	18.617.630	1.324.624	19.942.254
Opciones	25.727.676	273.329	26.001.005
Otras operaciones sobre tipos de interés	132.618.386	5.134.473	137.752.859
Operaciones de futuro sobre mercaderías	41.939	2.642	44.581
Total	178.599.203	10.845.583	189.444.786

El importe nocial y/o contractual de los contratos formalizados, indicados anteriormente, no representa el riesgo total asumido por el Grupo, ya que la posición neta en estos instrumentos es la compensación y/o combinación de los mismos. Esta posición neta es utilizada por el Grupo para la cobertura del riesgo de tipo de interés, del precio del activo subyacente o de cambio. El resto de operaciones son de negociación.

En el cuadro siguiente se detallan los importes nacionales y/o contractuales de las operaciones con derivados financieros distribuidas por tipo de operación y finalidad:

(Miles de euros)	COBERTURA (*)	NEGOCIACIÓN	TOTAL
CONCEPTO			
Compraventa de divisas no vencidas	1.635.337	2.671.108	4.306.445
Compraventa de activos financieros no vencidos	259.076	1.138.566	1.397.642
Futuros financieros s/valores y tipos de interés	17.171.717	2.770.537	19.942.254
Opciones	21.224.574	4.776.431	26.001.005
Otras operaciones sobre tipos de interés	116.808.444	20.944.415	137.752.859
Operaciones de futuro sobre mercaderías	44.581	–	44.581
Total	157.143.729	32.301.057	189.444.786
Total en %	83%	17%	100%

(*) Operaciones afectas a una Macrocobertura y todas las que tienen como finalidad la cobertura de otras operaciones.

A continuación se detallan los importes nacionales y/o contractuales de las operaciones de cobertura distribuidas por tipo de operación y vencimiento residual a 31 de diciembre de 2003:

Cobertura

(Miles de euros)	< 1 AÑO	1-5 AÑOS	> 5 AÑOS	TOTAL
CONCEPTO				
Compraventa de divisas no vencidas	1.354.143	230.521	50.673	1.635.337
Compraventa de activos financieros no vencidos	259.076	–	–	259.076
Futuros financieros s/valores y tipos de interés	14.805.053	2.230.264	136.400	17.171.717
sobre valores	9.281	–	–	9.281
sobre tipos de interés	14.795.772	2.230.264	136.400	17.162.436
Opciones	2.480.126	4.887.431	13.857.017	21.224.574
sobre valores	312.209	1.143.138	224.870	1.680.217
sobre tipos de interés	2.167.917	3.718.180	13.632.147	19.518.244
sobre divisas	–	26.113	–	26.113
Otras operaciones sobre tipos de interés	50.981.110	29.148.918	36.678.416	116.808.444
FRA's	–	–	–	–
IRS's	50.981.110	29.148.918	36.678.416	116.808.444
Operaciones de futuro sobre mercaderías	2.642	41.939	–	44.581
Total	69.882.150	36.539.073	50.722.506	157.143.729
Total en %	45%	23%	32%	100%

A continuación se detallan los importes nacionales y/o contractuales de las operaciones de negociación distribuidas por tipo de operación y vencimiento residual a 31 de diciembre de 2003:

Negociación

(Miles de euros) CONCEPTO	< 1 AÑO	1-5 AÑOS	> 5 AÑOS	TOTAL
Compraventa de divisas no vencidas	2.612.766	52.626	5.716	2.671.108
Compras	1.216.570	21.347	2.858	1.240.775
Ventas	1.396.196	31.279	2.858	1.430.333
Compraventa de activos financieros no vencidos	1.136.798	1.768	–	1.138.566
Compras	427.434	884	–	428.318
Ventas	709.364	884	–	710.248
Futuros financieros s/valores y tipos de interés	1.670.037	962.900	137.600	2.770.537
sobre valores	7.449	–	–	7.449
Comprados	7.337	–	–	7.337
Vendidos	112	–	–	112
sobre tipos de interés	1.662.588	962.900	137.600	2.763.088
Comprados	1.456.588	706.200	79.400	2.242.188
Vendidos	206.000	256.700	58.200	520.900
Opciones	568.463	1.207.968	3.000.000	4.776.431
sobre valores	297.968	1.205.135	–	1.503.103
Compradas	–	–	–	–
Emitidas	297.968	1.205.135	–	1.503.103
sobre tipos de interés	–	–	3.000.000	3.000.000
Compradas	–	–	1.500.000	1.500.000
Emitidas	–	–	1.500.000	1.500.000
sobre divisas	270.495	2.833	–	273.328
Compradas	138.550	1.303	–	139.853
Emitidas	131.945	1.530	–	133.475
Otras operaciones sobre tipos de interés	15.789.900	3.938.538	1.215.977	20.944.415
FRAs	–	–	–	–
Comprados	–	–	–	–
Vendidos	–	–	–	–
IRS's	15.789.900	3.938.538	1.215.977	20.944.415
Cobro fijo / Pago variable	8.658.900	1.893.631	560.300	11.112.831
Cobro variable / Pago fijo	7.131.000	1.919.738	599.500	9.650.238
Otras modalidades	–	125.169	56.177	181.346
Total	21.777.964	6.163.800	4.359.293	32.301.057
Total en %	67%	19%	14%	100%

Las opciones emitidas sobre valores corresponden a los importes asegurados por "la Caixa" al vencimiento de los fondos de inversión garantizados.

A 31 de diciembre de 2003, 11.013 millones de euros corresponden a derivados financieros contratados con empresas del Grupo no consolidables y asociadas.

25. CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

A continuación se incluye información relevante sobre los principales capítulos de las cuentas de pérdidas y ganancias de los ejercicios 2003 y 2002:

25.1. Naturaleza de las operaciones

(Miles de euros)	2003			2002		
	NEGOCIOS EN EN ESPAÑA	NEGOCIOS EN EL EXTRANJERO	TOTAL	NEGOCIOS EN EN ESPAÑA	NEGOCIOS EN EL EXTRANJERO	TOTAL
Intereses y rendimientos asimilados	3.674.443	213.516	3.887.959	3.705.228	276.636	3.981.864
Banco de España	24.891	–	24.891	32.009	–	32.009
Entidades de crédito	176.862	46.030	222.892	226.184	102.055	328.239
Inversiones crediticias y otros productos financieros	3.137.555	149.823	3.287.378	3.060.630	153.146	3.213.776
Valores de renta fija	335.135	17.663	352.798	386.405	21.435	407.840
<i>Valores de administraciones públicas</i>	150.565	4.975	155.540	175.705	5.197	180.902
<i>Valores de entidades de crédito</i>	5.226	7.485	12.711	11.225	9.382	20.607
<i>Valores de otros sectores privados</i>	179.344	5.203	184.547	199.475	6.856	206.331
Intereses y cargas asimiladas	(1.709.090)	(134.443)	(1.843.533)	(1.973.468)	(152.120)	(2.125.588)
Banco de España	(3.598)	–	(3.598)	(3.449)	–	(3.449)
Entidades de crédito	(257.094)	(6.031)	(263.125)	(326.525)	(13.479)	(340.004)
Acreedores y otras cargas financieras	(1.113.880)	(104.398)	(1.218.278)	(1.365.298)	(137.893)	(1.503.191)
Empréstitos y otros valores negociables	(253.739)	(23.579)	(277.318)	(171.606)	(159)	(171.765)
Pasivos subordinados (Nota 17)	(80.584)	–	(80.584)	(106.323)	–	(106.323)
Coste imputable a los fondos de pensiones constituidos (Nota 15)	(195)	(435)	(630)	(267)	(589)	(856)
Comisiones percibidas	1.020.431	99.867	1.120.298	997.371	80.393	1.077.764
Pasivos contingentes	53.255	1.770	55.025	43.858	2.749	46.607
Servicios por cobros y pagos	597.736	12.917	610.653	567.045	11.256	578.301
<i>De los que: Tarjetas de crédito y débito</i>	409.716	6.552	416.268	388.945	6.358	395.303
Servicios de valores	74.656	41.014	115.670	137.242	29.065	166.307
Comercialización de productos financieros no bancarios	192.066	32.007	224.073	179.357	28.253	207.610
Otras operaciones	102.718	12.159	114.877	69.869	9.070	78.939
Comisiones pagadas	(171.710)	(10.354)	(182.064)	(168.728)	(9.580)	(178.308)
Comisiones cedidas a otras entidades y corresponsales	(156.383)	(9.881)	(166.264)	(146.814)	(9.431)	(156.245)
Otras comisiones	(15.327)	(473)	(15.800)	(21.914)	(149)	(22.063)
Resultados de operaciones financieras por:	88.883	11.530	100.413	58.762	9.778	68.540
Ventas y saneamientos de la cartera de renta fija	38.748	5.168	43.916	28.330	6.564	34.894
Ventas y saneamientos de la cartera de renta variable	71.346	1.373	72.719	(7.487)	(1.877)	(9.364)
Operaciones de futuros sobre valores, divisas y tipos de interés	(11.690)	86	(11.604)	3.414	412	3.826
Diferencias de cambio	(9.521)	4.903	(4.618)	34.505	4.679	39.184

25.2. Gastos generales de administración

25.2.1. Gastos de personal

La composición de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas, correspondiente a los ejercicios 2003 y 2002, es la siguiente:

(Miles de euros)	2003	2002
Sueldos y salarios	(1.080.797)	(1.015.036)
Cargas sociales	(297.005)	(273.337)
Otras cargas sociales	(209.146)	(193.391)
Aportaciones a fondos de pensiones internos (Notas 15 y 16)	(65)	(334)
Aportaciones a fondos de pensiones externos y/o internos asegurados (Nota 16)	(87.794)	(79.612)
Dotaciones al fondo de pagas por antigüedad (Nota 15)	(2.868)	(3.408)
Otros gastos	(62.294)	(52.666)
Total	(1.442.964)	(1.344.447)

La distribución de la plantilla media del Grupo para los ejercicios 2003 y 2002 es la siguiente:

Plantilla media

	2003	2002
Directivos	200	199
Jefes	2.317	2.227
Directores	4.532	4.404
Subdirectores	4.459	4.347
Titulados, técnicos e informáticos	665	612
Administrativos	9.920	9.210
Subalternos y oficios diversos	149	208
Plantilla no fija	983	1.341
Total	23.225	22.548

25.2.2. Otros gastos administrativos

El detalle de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas, correspondiente a los ejercicios 2003 y 2002, es el siguiente:

(Miles de euros)	2003	2002
Tecnología y sistemas	(173.993)	(165.277)
Comunicaciones	(66.404)	(68.112)
Publicidad	(70.710)	(74.490)
Inmuebles e instalaciones	(128.504)	(130.694)
Tributos	(36.722)	(34.141)
Otros gastos	(183.204)	(150.916)
Total	(659.537)	(623.630)

En el concepto de otros gastos se incluyen, en el ejercicio 2003, 14.229 miles de euros en concepto de informes técnicos. De este importe, 652 miles de euros corresponden a los honorarios y a los gastos de Deloitte & Touche España, SL, en concepto de auditoría de las cuentas anuales consolidadas e individuales de cada una de las sociedades españolas consolidadas por el método de integración global y proporcional auditadas por la citada sociedad, y 171 miles de euros por otros servicios relacionados con la auditoría. También se incluyen 618 miles de euros en concepto de

consultoría de las líneas de servicios de Deloitte & Touche España, SL y sociedades vinculadas a 31 de diciembre de 2003. Todos estos importes no incluyen el IVA correspondiente.

Adicionalmente, se incluyen 248 miles de euros de honorarios y gastos de otros auditores por la auditoría del resto de empresas españolas del Grupo consolidadas por el método de integración global y proporcional. Los honorarios facturados por los indicados auditores y por otras sociedades vinculadas a ellos, a 31 de diciembre de 2003, en concepto de auditoría y de otros servicios, ascienden a 603 miles de euros. Todos estos importes no incluyen el IVA correspondiente.

25.2.3. Información sobre medio ambiente

Dadas las actividades a las que se dedican las sociedades del Grupo "la Caixa", éste no tiene responsabilidades, gastos, activos ni provisiones y contingencias de naturaleza medioambiental que puedan ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados del mismo.

En relación con la resolución del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, de 25 de marzo de 2002, sobre normas para el reconocimiento, la valoración y la información de aspectos medioambientales, hay que indicar que "la Caixa", como entidad sensibilizada en potenciar iniciativas y actuaciones que favorezcan la conservación del medio ambiente y, en particular, del entorno en que desarrolla su actividad, ha decidido establecer y mantener actualizado un sistema de Gestión Medioambiental.

Durante el ejercicio 2003, "la Caixa" ha concretado sus acciones en la implantación y verificación del Sistema de Gestión Medioambiental para las actividades desarrolladas en los Servicios Centrales, para las que ya se dispone del correspondiente certificado AENOR según la Norma UNE-EN ISO 14001.

25.3. Información referente a los Órganos de Gobierno de "la Caixa"

25.3.1. Retribuciones y otras prestaciones

El artículo 27 de los Estatutos de "la Caixa" establece que el cargo de miembro del Consejo de Administración o de las Comisiones Ejecutiva, de Obras Sociales y de Control tiene carácter honorífico y gratuito y que no puede originar percepciones distintas de las dietas por asistencia y desplazamiento establecidas por la Asamblea General, sin perjuicio de los límites máximos autorizados con carácter general por el Departamento de Economía y Finanzas de la Generalitat de Cataluña.

El importe de las dietas devengadas por los miembros de los citados Órganos de Gobierno de "la Caixa", así como de las retribuciones salariales de los miembros que, a su vez, son empleados de la Entidad, y de las dietas y otras remuneraciones estatutarias recibidas por aquellos miembros que, en representación de los intereses de "la Caixa", son consejeros de empresas filiales o asociadas, devengadas en los ejercicios 2003 y 2002, han sido de 3.399 y 2.664 miles de euros, respectivamente.

El importe de las primas pagadas en el ejercicio 2003 por seguros contratados ha sido de 167 miles de euros. En el ejercicio 2002, este importe fue de 146 miles de euros.

"la Caixa" no tiene contraídas obligaciones respecto a los miembros de los Órganos de Gobierno, antiguos y actuales, en materia de pensiones por su condición de consejeros.

Por otro lado, el importe de los créditos concedidos en el año 2003 a los miembros de los Órganos de Gobierno de "la Caixa" ha sido de 2.557 miles de euros, cifra que en el año 2002 fue de 162 miles de euros. La situación de los préstamos a los miembros de los citados Órganos de Gobierno

(Miles de euros)	2003		2002	
	CAPITAL PENDIENTE DE AMORTIZAR ACUMULADO	TIPO DE INTERÉS	CAPITAL PENDIENTE DE AMORTIZAR ACUMULADO	TIPO DE INTERÉS
Préstamos con garantía real	456	3,07%	343	4,53%
Otros préstamos	2.637	2,79%	209	del 3,62% al 8,50%
Total	3.093		552	

de "la Caixa", a 31 de diciembre de 2003 y 2002, es la siguiente:

25.3.2. Detalle de participaciones en sociedades con actividades similares y realización por cuenta propia o ajena de actividades similares

De acuerdo con lo que se establece en el artículo 127º.4 de la Ley de Sociedades Anónimas, introducido por la Ley 26/2003, de 17 de julio, por la cual se modifica la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, el Texto Refundido de la Ley de Sociedades Anónimas, y la Circular 4/1991 del Banco de España, en la Norma 48.^a para reforzar la transparencia de las sociedades anónimas cotizadas, se hace constar que ningún miembro del Consejo de Administración o de la Comisión de Control de "la Caixa" mantiene participaciones superiores al 0,05% en el capital de sociedades con el mismo, similar o complementario tipo de actividad de la que constituye el objeto social de "la Caixa", excepto el Sr. Enrique Corominas Vila, que participa en el 0,23% del capital de Banco de Sabadell, SA. Adicionalmente, se hace constar que ningún miembro de los citados Órganos de Gobierno ejerce cargos o funciones en este tipo de entidades.

Asimismo, y de acuerdo con el texto indicado anteriormente, se hace constar que ningún miembro de los citados Órganos de Gobierno realiza por cuenta propia o ajena actividades iguales, similares o complementarias de la actividad que constituye el objeto social de "la Caixa".

25.4. Beneficios y quebrantes extraordinarios

A continuación se detalla la composición de los beneficios y de los quebrantes extraordinarios

(Miles de euros)	2003	2002
Beneficios extraordinarios	185.731	193.166
Beneficios en ventas de inmovilizaciones financieras (no Grupo)	110.156	102.495
Beneficios por enajenación de inmovilizado (Nota 12)	22.032	15.703
Disponibilidades netas de fondos específicos (Nota 15)	13.039	27.033
Disponibilidades de fondo de pensiones interno (Nota 15)	127	–
Beneficios de ejercicios anteriores	12.347	25.442
Otros productos	28.030	22.493
Quebrantes extraordinarios	(239.258)	(711.230)
Pérdidas en ventas de inmovilizaciones financieras (no Grupo)	–	(234)
Pérdidas por enajenación de inmovilizado (Nota 12)	(4.503)	(891)
Dotaciones netas a fondos específicos (Nota 15)	(60.701)	(50.124)
Dotaciones extraordinarias a fondos de pensiones externos (Nota 16)	(116.395)	(125.729)
Dotaciones extraordinarias a fondos de pensionistas y otras obligaciones similares (Notas 15, 16, 25.1 y 25.2.1)	(6.728)	(3.892)
Quebrantes de ejercicios anteriores	(4.512)	(124.585)
Otros quebrantes	(46.419)	(405.775)
Beneficios y quebrantes extraordinarios	(53.527)	(518.064)

correspondientes a los ejercicios 2003 y 2002:

En el ejercicio 2003, el apartado «Beneficios en ventas de inmovilizaciones financieras (no Grupo)» corresponde básicamente a Saba Aparcamientos, SA y el resto a Telefónica, SA. En el ejercicio 2002, este mismo apartado correspondía básicamente a ACESA Infraestructuras, SA y el resto a Telefónica, SA y a Deutsche Bank, AG (véase Nota 10).

Los apartados «Beneficios/Pérdidas por enajenación de inmovilizado» corresponden a ventas de inmuebles en renta y de inmuebles adjudicados en pago de deudas, cuyo importe no fue significativo, a nivel individual, en ningún caso.

En el ejercicio 2002, el apartado «Quebrantes de ejercicios anteriores» incluye 121 millones de

euros motivados por la regularización del resultado registrado por el Grupo "la Caixa" en el ejercicio 2001, correspondientes a la sociedad Repsol YPF, SA, para adaptarlo al resultado definitivo del ejercicio 2001 aprobado posteriormente por la Junta General de Accionistas de la citada sociedad, que incluía saneamientos extraordinarios relacionados con sus inversiones en Argentina.

En el ejercicio 2002, el apartado «Otros quebrantos» incluye, entre otros, el saneamiento extraordinario del fondo de comercio por importe de 360 millones de euros (véase Nota 11).

26. SITUACIÓN FISCAL

26.1. Impuesto sobre Sociedades

De conformidad con la normativa mercantil y las disposiciones del Banco de España, el Impuesto sobre Sociedades correspondiente al resultado contable ha sido registrado en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio, según el principio del devengo. Este importe corresponde al devengado por "la Caixa", por las sociedades consolidadas global y proporcionalmente y por las sociedades del Grupo integradas por el procedimiento de puesta en equivalencia. El correspondiente a las sociedades asociadas integradas por el procedimiento de puesta en equivalencia figura restando de la rúbrica «Resultados netos generados por sociedades puestas en equivalencia» de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas (véase Nota 10).

Como consecuencia de las divergencias existentes entre las normas contables y las tributarias, el impuesto correspondiente al resultado contable no coincide con el importe de la liquidación tributaria que determina la cuota a satisfacer a la Hacienda Pública; lo que lleva a contabilizar el Impuesto sobre beneficios anticipado, por el exceso de impuesto pagado respecto al impuesto devengado, y el diferido, por el exceso del Impuesto sobre beneficios devengado respecto al impuesto a pagar.

Con carácter general, de acuerdo con las normas fijadas por el Banco de España, se han contabilizado como impuestos anticipados los que se prevé que serán recuperados antes de transcurrir el plazo de diez años, a contar desde la fecha de su activación.

A 31 de diciembre de 2003 y 2002, los Créditos fiscales y el Impuesto sobre beneficios anticipado ascienden conjuntamente a 920.728 y 857.291 miles de euros, respectivamente. Por lo que respecta al Impuesto sobre beneficios diferido que figura en el capítulo «Otros pasivos» de los balances de situación adjuntos, a 31 de diciembre de 2003 y 2002, asciende a 7.557 y 8.855 miles de euros, respectivamente (véase Nota 21).

En base al artículo 36 ter de la Ley 43/1995, y en concepto de deducción por reinversión de beneficios extraordinarios, en la declaración consolidada del Impuesto sobre Sociedades correspondiente al ejercicio 2002, se practicó una deducción de 5.355 miles de euros. La renta acogida a la deducción, en aplicación del citado régimen, fue de 31.503 miles de euros. A 31 de diciembre de 2002, ya se había producido por parte del grupo fiscal la reinversión del importe total obtenido en las transmisiones realizadas en el ejercicio 2002.

La deducción definitiva correspondiente a la reinversión de los beneficios extraordinarios obtenidos por el grupo fiscal en el ejercicio 2003, así como los datos relativos a la reinversión realizada, se harán constar en la memoria correspondiente al ejercicio 2004, una vez que se haya efectuado la presentación de la declaración consolidada del Impuesto sobre Sociedades del ejercicio 2003. No obstante, en la fecha de cierre del ejercicio 2003, "la Caixa" ha estimado una deducción de 2.401 miles de euros, correspondiente a la obtención de beneficios extraordinarios en el ejercicio por importe de 12.007 miles de euros. El total del importe obtenido en las transmisiones que generan estos resultados extraordinarios ya ha sido reinvertido durante el período comprendido dentro del año anterior a la fecha de la transmisión y en el propio ejercicio 2003.

En el Anexo 4 se indican los principales parámetros de acuerdo con el artículo 36 ter de la Ley

43/1995 (régimen aplicable desde el día 1 de enero de 2002).

La conciliación entre la cuota del Impuesto sobre Sociedades que se obtiene del resultado con-

(Miles de euros)	2003	2002
Resultado antes de impuestos	996.070	13.478
Menos:		
<i>Resultado bruto de sociedades asociadas integradas por puesta en equivalencia</i>	1.167.216	872.812
<i>Impuestos correspondientes a sociedades asociadas</i>	<u>(360.869)</u>	<u>(228.122)</u>
Resultado neto de sociedades asociadas integradas por puesta en equivalencia (r)	806.347	644.690
Más:		
Ajustes de consolidación (Dividendos, Amortización de Fondo de comercio, Dotaciones FFV y N28 y otros)	1.001.852	95.642
Resultado antes de impuestos de sociedades Grupo y Multigrupo	1.191.575	(535.570)
Diferencias permanentes positivas	131.737	881.910
<i>Fondos genéricos</i>	63.933	50.798
<i>Dotaciones al fondo de fluctuación de valores y Norma 28 de la cartera de valores, y otros</i>	67.804	831.112
Diferencias permanentes negativas	(353.663)	(328.314)
<i>Dotaciones a la Obra Social</i>	(177.000)	(160.921)
<i>Dividendos de sociedades extranjeras</i>	(72.332)	(77.318)
<i>Otros</i>	(104.331)	(90.075)
Base imponible	969.649	18.026
35% sobre la base imponible	339.377	6.309
Variaciones de la cuota por sociedades con tipos impositivos diferentes del 35%	(75.169)	(70.148)
Cuota del impuesto (1)	264.208	(63.839)
Deducciones	(277.802)	(187.955)
<i>Deducciones por doble imposición (nacional)</i>	(242.346)	(147.987)
<i>Deducciones por reinversión</i>	(17.338)	(14.301)
<i>Deducciones por fondo de pensiones</i>	(3.519)	(3.499)
<i>Otros conceptos</i>	(14.599)	(22.168)
Impuesto sobre Sociedades devengado	(13.594)	(251.794)
Ajustes en el Impuesto sobre Sociedades	(4.210)	(593.937)
<i>Por exteriorización de fondo de pensiones</i>	–	(576.964)
<i>Por otros ajustes</i>	(4.210)	(16.973)
Impuesto sobre beneficios	(17.804)	(845.731)
<i>Promemoria:</i>		
Otros impuestos	15.213	11.709

(*) El resultado correspondiente a las sociedades asociadas integradas por puesta en equivalencia figura en la rúbrica «Resultados netos generados por sociedades puestas en equivalencia» de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas, por su importe después de impuestos.

(1) A partir de esta línea los importes negativos significan ingreso y los positivos gasto.

El importe del ejercicio 2002 correspondiente al apartado «Ajustes en el Impuesto sobre Sociedades – Por exteriorización de fondo de pensiones» está formado por:

- 228.027 miles de euros correspondientes a la totalidad de los créditos fiscales por la capitalización de las primas aportadas a un fondo de pensiones de los compromisos por pensiones con el personal pasivo en el ejercicio 2002.
- 144.359 miles de euros correspondientes a los impuestos anticipados por primas de las pólizas de seguros aportadas al fondo de pensiones en el ejercicio 2000 y que estaban pendientes de ser reconocidas como ingreso.

- c) 163.662 miles de euros correspondientes a los créditos fiscales por capitalización de las primas aportadas para la exteriorización a un fondo de pensiones de los compromisos por pensiones con el personal activo en el ejercicio 2000 y que estaban pendientes de ser reconocidas como ingreso.
- d) 40.916 miles de euros correspondientes a la disponibilidad de un fondo específico para contingencias diversas y otras dotado en ejercicios anteriores (véanse Notas 4 c9 y 16).

Adicionalmente, la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio 2002, incluye un gasto extraordinario por importe de 51.162 miles de euros, netos de impuestos, por el devengo de las aportaciones extraordinarias efectuadas al fondo de pensiones en los ejercicios 2000 y 2002 (véanse Notas 16 y 25.4).

26.2. Otros impuestos

En esta rúbrica se incluyen los impuestos sobre beneficios correspondientes a regímenes fiscales extranjeros.

26.3. Consolidación fiscal

La Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona está acogida al régimen de tributación consolidada en el Impuesto sobre Sociedades desde el ejercicio 1991.

La composición del Grupo consolidado para la tributación en el Impuesto sobre Sociedades del ejercicio 2003 figura en el Anexo 5.

26.4. Operaciones sometidas a régimen fiscal especial

Durante los ejercicios 2003 y 2002, al amparo del régimen especial establecido en el capítulo VIII del Título VIII de la Ley 43/1995, "la Caixa", Caixa Holding, SA y otras sociedades del Grupo han participado como accionistas en operaciones afectadas al citado régimen especial.

Asimismo, en 1996 se realizó la disolución sin liquidación y la cesión global del patrimonio social de Banco Granada Jerez, SA y de CaixaBank, SA a "la Caixa". En la Nota 30 de las cuentas anuales de "la Caixa" correspondientes al ejercicio 1996, se recoge la información necesaria según lo que establece el artículo 107 de la Ley 43/1995 del Impuesto sobre Sociedades.

El resto de operaciones sometidas a este régimen fiscal especial, realizadas entre los ejercicios 1996 y 2001, ambos incluidos, figura en la Nota 26 de las memorias individuales de los ejercicios 1996 y 1997, en la Nota 25 del ejercicio 1998 y en la Nota 24 de los ejercicios 1999, 2000 y 2001.

26.5. Otra información fiscal

Durante el ejercicio 1996, la Inspección de Tributos inició la comprobación de la Entidad y de las sociedades que integraban el Grupo consolidable a efectos del Impuesto sobre Sociedades en los años 1991 a 1993, en relación con los principales impuestos que les son de aplicación. La citada comprobación finalizó durante el ejercicio 1997, y se incoaron actas que correspondían en su mayor parte a diferencias temporales derivadas de las divergencias entre las normas contables y fiscales. Si bien estas actas fueron firmadas en disconformidad, se efectuaron provisiones por 7.519 miles de euros para la cobertura de los riesgos máximos que pudiesen derivarse de ellas. Durante el ejercicio 2001, el Tribunal Económico-Administrativo Central (TEAC) dictó tres resoluciones anulando las liquidaciones recibidas al haber estimado parcialmente las alegaciones presentadas. Por este motivo, se han liberado las provisiones correspondientes a los conceptos estimados por el TEAC por importe de 4.246 miles de euros, y, en relación con el resto de conceptos, se interpuso el correspondiente recurso contencioso-administrativo, que está pendiente de resolución por el Tribunal Supremo.

Durante el año 1999, la Inspección de Tributos inició la comprobación de la Entidad y de las sociedades que integraban el Grupo consolidable a efectos del Impuesto sobre Sociedades durante los años 1994 a 1997 para los principales impuestos que les son de aplicación. La citada comprobación finalizó durante el ejercicio 2001, y se incoaron actas que corresponden en su mayor parte a diferencias temporales derivadas de las divergencias entre las normas contables y fiscales. Si bien una

parte de estas actas fueron firmadas en disconformidad, "la Caixa" mantiene provisiones por 22.569 miles de euros para la cobertura de los riesgos máximos que pudiesen derivarse de ellas.

A consecuencia de las diferentes interpretaciones posibles que se pueden dar a la normativa fiscal aplicable a las operaciones realizadas por entidades financieras, pueden existir determinados pasivos fiscales de carácter contingente que no son susceptibles de cuantificación objetiva. La Dirección de la Entidad y sus asesores estiman que las provisiones existentes en el capítulo «Provisiones para riesgos y cargas» de los balances de situación adjuntos son suficientes para la cobertura de los citados pasivos contingentes.

27. DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DEL VOLUMEN DE ACTIVIDAD

Por lo que respecta a la distribución del volumen de actividad, y teniendo en cuenta que todas las oficinas de la red territorial del Grupo "la Caixa" ofrecen a su clientela toda la gama de productos y servicios, se adjunta la clasificación de las oficinas bancarias por comunidades autónomas españolas y en el extranjero, a 31 de diciembre de 2003 y 2002, como representativa de la citada distribución:

COMUNIDAD AUTÓNOMA	2003		2002	
	NÚMERO DE OFICINAS	%	NÚMERO DE OFICINAS	%
Cataluña	1.787	37,74	1.784	38,53
Baleares	229	4,84	221	4,77
Andalucía	570	12,04	560	12,10
Aragón	91	1,92	90	1,94
Asturias	60	1,27	50	1,08
Canarias	128	2,70	123	2,66
Cantabria	39	0,82	38	0,82
Castilla y León	101	2,13	97	2,10
Castilla-La Mancha	82	1,73	76	1,64
Extremadura	43	0,91	39	0,84
Galicia	133	2,81	123	2,66
Madrid	661	13,96	639	13,80
Murcia	100	2,11	95	2,05
Navarra	52	1,10	51	1,10
País Vasco	159	3,36	158	3,41
La Rioja	26	0,55	26	0,56
Comunidad Valenciana	394	8,34	383	8,28
Total oficinas en España	4.655	98,33	4.553	98,34
Francia	49	1,02	48	1,04
Andorra	24	0,51	23	0,50
Mónaco	1	0,02	1	0,02
Suiza	1	0,02	1	0,02
Oficinas de representación:				
Bélgica (Bruselas)	1	0,02	1	0,02
Italia (Milán)	1	0,02	1	0,02
Portugal (Oporto)	1	0,02	1	0,02
Francia (París)	1	0,02	1	0,02
Alemania (Stuttgart)	1	0,02	–	–
Total oficinas	4.735	100,00	4.630	100,00

28. CUADROS DE FINANCIACIÓN

Se presentan a continuación los cuadros de financiación del Grupo "la Caixa" correspondientes a los ejercicios 2003 y 2002:

Origen de fondos

(Miles de euros)	2003	2002 (**)
Recursos generados de las operaciones	1.200.730	1.281.616
Débitos a clientes (incremento neto)	7.795.932	7.829.801
Débitos representados por valores negociables (incremento neto)	8.706.984	980.220
Pasivos subordinados (incremento neto)	–	179.851
Financiación neta del Banco de España, Deudas del Estado y Entidades de crédito (variación neta)	–	1.610.553
Acciones y otros títulos de renta variable (decremento neto)	168.005	–
Venta de inversiones permanentes	504.734	521.090
<i>Venta de participaciones en empresas del Grupo y asociadas</i>	295.960	351.079
<i>Venta de elementos de inmovilizado material e inmaterial</i>	208.774	170.011
Total	18.376.385	12.403.131

Aplicación de fondos

(Miles de euros)	2003	2002 (**)
Créditos sobre clientes (incremento neto) (*)	12.851.601	9.572.491
Obligaciones y otros valores de renta fija (incremento neto) (*)	989.396	950.121
Acciones y otros títulos de renta variable (incremento neto)	–	147.367
Intereses minoritarios (decremento neto)	162.271	69.698
Financiación neta al Banco de España, Deudas del Estado y Entidades de crédito (variación neta)	2.815.571	–
Adquisición de inversiones permanentes	860.509	1.051.369
<i>Compra de participaciones y ampliaciones de capital en empresas del Grupo y asociadas</i>	259.569	482.462
<i>Compra de elementos de inmovilizado material e inmaterial</i>	600.940	568.907
Otros conceptos activos menos pasivos (variación neta)	697.037	612.085
Total	18.376.385	12.403.131

(*) Incluye el importe de las titulizaciones de participaciones hipotecarias realizadas en los ejercicios 2003 y 2002 (véanse Notas 8 y 9.1).

(**) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos.

Conciliación entre el resultado contable y los recursos generados de las operaciones:

(Miles de euros)	2003	2002 (¹)
Resultado del ejercicio	998.661	847.500
Dotación neta al fondo de insolvencias y riesgo-país	308.147	260.996
Dotación neta al fondo de fluctuación de valores	24.787	345.895
Amortizaciones y dotación neta al fondo de cobertura de inmovilizado	240.690	243.239
Dotación neta a fondos especiales y al fondo de bloqueo de beneficios	81.621	65.403
Amortización del fondo de comercio de consolidación (Notas 11 y 25.4)	178.009	526.251
Resultados de sociedades puestas en equivalencia después de impuestos (Nota 25.4)	(501.757)	(312.177)
Beneficio neto por venta de participaciones	(111.899)	(103.715)
Beneficio neto por venta de inmovilizado	(17.529)	(14.812)
Impuesto anticipado por aportaciones a fondo de pensiones (Nota 26.1)	–	(576.964)
Recursos generados de las operaciones	1.200.730	1.281.616

(*) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos.

29. CUENTAS DE ORDEN

A 31 de diciembre de 2003 y 2002, este capítulo de los balances de situación adjuntos incluye, entre otros, los principales compromisos y contingencias contraídos en el curso normal de las operaciones, con el detalle siguiente:

(Miles de euros)	2003	2002
Pasivos contingentes		
Activos afectos a diversas obligaciones	21.287	9.311
Fianzas, avales y cauciones	5.744.139	4.871.323
Otros pasivos contingentes	290.899	301.094
Subtotal	6.056.325	5.181.728
Compromisos		
Disponibles por terceros	29.649.172	26.061.381
Otros compromisos	2.550.308	1.592.050
Subtotal	32.199.480	27.653.431
Total	38.255.805	32.835.159

A 31 de diciembre de 2003 y 2002, 774 y 255 millones de euros, respectivamente, corresponden a «Fianzas, avales y cauciones» con empresas del Grupo no consolidables y asociadas.

A 31 de diciembre de 2003 y 2002, 2.782 y 1.486 millones de euros, respectivamente, corresponden a «Disponibles para terceros» con empresas del Grupo no consolidables y asociadas.

Anexo 1

Balances de situación

A 31 de diciembre de 2003 y 2002, antes de la aplicación del beneficio, en miles de euros
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA "la Caixa"

Activo

	2003	2002
Caja y depósitos en bancos centrales	2.105.745	1.430.519
Caja	1.099.171	1.059.248
Banco de España	1.006.574	371.271
Otros bancos centrales	–	–
Deudas del Estado	3.801.359	5.104.624
Entidades de crédito	9.722.655	10.440.413
A la vista	135.575	159.485
Otros créditos	9.587.080	10.280.928
Créditos sobre clientes	71.640.729	57.775.478
<i>Promemoria: entidades de contrapartida central</i>	–	–
Obligaciones y otros valores de renta fija	6.069.101	5.139.154
De emisión pública	416.422	475.586
Otros emisores	5.652.679	4.663.568
<i>Promemoria: títulos propios</i>	–	–
Acciones y otros títulos de renta variable	237.043	448.553
Participaciones	16.910	21.001
En entidades de crédito	–	–
Otras participaciones	16.910	21.001
Participaciones en empresas del Grupo	8.395.808	8.308.405
En entidades de crédito	137.788	137.788
Otras	8.258.020	8.170.617
Activos inmateriales	78.059	73.991
Gastos de constitución y de primer establecimiento	–	–
Otros gastos amortizables	78.059	73.991
Activos materiales	2.095.381	2.066.450
Terrenos y edificios de uso propio	966.956	940.008
Otros inmuebles	276.894	242.867
Mobiliario, instalaciones y otros	851.531	883.575
Capital suscrito no desembolsado	–	–
Dividendos pasivos reclamados no desembolsados	–	–
Resto	–	–
Acciones propias	–	–
Otros activos	3.132.934	3.343.202
Cuentas de periodificación	2.278.290	1.693.281
Pérdidas del ejercicio	–	–
Total	109.574.014	95.845.071
Cuentas de orden	38.001.693	34.372.042

Pasivo

	2003	2002
Entidades de crédito	9.594.417	12.746.380
A la vista	502.157	176.780
A plazo o con preaviso	9.092.260	12.569.600
Débitos a clientes	73.540.366	61.751.169
Depósitos de ahorro	71.226.037	58.474.174
<i>A la vista</i>	36.730.994	28.909.324
<i>A plazo</i>	34.495.043	29.564.850
Otros débitos	2.314.329	3.276.995
<i>A la vista</i>	14.913	6.801
<i>A plazo</i>	2.299.416	3.270.194
<i>Promemoria: entidades de contrapartida central</i>	–	–
Débitos representados por valores negociables	10.277.136	5.223.217
Bonos y obligaciones en circulación	10.172.711	5.223.217
Pagarés y otros valores	104.425	–
Otros pasivos	2.476.912	3.173.639
Cuentas de periodificación	2.151.414	1.800.722
Provisiones para riesgos y cargas	535.703	343.783
Fondo de pensionistas	244.539	78.973
Provisión para impuestos	–	–
Otras provisiones	291.164	264.810
Fondo para riesgos bancarios generales	128	132
Beneficios del ejercicio	470.217	605.022
Pasivos subordinados	6.217.757	6.217.757
Fondo de dotación	3.006	3.006
Primas de emisión	–	–
Reservas	4.306.958	3.980.244
Reservas de revalorización	–	–
Resultados de ejercicios anteriores	–	–
Total	109.574.014	95.845.071

Cuentas de pérdidas y ganancias

Ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2003 y 2002, en miles de euros
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA "la Caixa"

	2003	2002
Intereses y rendimientos asimilados	3.693.967	3.725.013
<i>De los que: de la cartera de renta fija</i>	335.324	385.521
Intereses y cargas asimiladas	(1.887.962)	(2.113.977)
Rendimiento de la cartera de renta variable	358.550	49.669
De acciones y otros títulos de renta variable	19.662	7.801
De participaciones	–	–
De participaciones en el Grupo	338.888	41.868
Margen de intermediación	2.164.555	1.660.705
Comisiones percibidas	961.616	931.678
Comisiones pagadas	(167.755)	(164.879)
Resultados de operaciones financieras	53.143	56.769
Margen ordinario	3.011.559	2.484.273
Otros productos de explotación	319	3.097
Gastos generales de administración	(1.908.124)	(1.786.332)
Gastos de personal	(1.334.034)	(1.247.156)
<i>De los que: sueldos y salarios</i>	(1.001.791)	(940.194)
<i>De los que: cargas sociales</i>	(277.397)	(255.850)
<i>De los que: pensiones</i>	(86.361)	(78.366)
Otros gastos administrativos	(574.090)	(539.176)
Amortización y saneamiento de activos materiales e inmateriales	(235.753)	(235.816)
Otras cargas de explotación	(23.737)	(19.893)
Margen de explotación	844.264	445.329
Amortización y provisiones para insolvencias (neto)	(332.083)	(274.507)
Saneamiento de inmovilizaciones financieras (neto)	79.720	(122.400)
Dotación al fondo para riesgos bancarios generales	–	–
Beneficios extraordinarios	74.526	68.394
Quebrantos extraordinarios	(193.660)	(183.402)
Resultado antes de impuestos	472.767	(66.586)
Impuesto sobre beneficios	1.389	671.865
Otros impuestos	(3.939)	(257)
Resultado del ejercicio	470.217	605.022

Anexo 2

Se presentan a continuación los cuadros de financiación de "la Caixa" correspondientes a los ejercicios 2003 y 2002, en miles de euros:

Origen de fondos

	2003	2002
Recursos generados de las operaciones	942.502	630.643
Débitos a clientes (incremento neto)	11.789.197	8.379.660
Débitos representados por valores negociables (incremento neto)	5.053.919	980.220
Pasivos subordinados (incremento neto)	–	179.851
Financiación neta del Banco de España, Deudas del Estado y Entidades de crédito (variación neta)	–	805.719
Acciones y otros títulos de renta variable (decremento neto)	206.195	–
Venta de inversiones permanentes	62.553	66.565
<i>Venta de participaciones en empresas del Grupo y asociadas</i>	4.863	2.926
<i>Venta de elementos de inmovilizado material e inmaterial</i>	57.690	63.639
Total	18.054.366	11.042.658

Aplicación de fondos

	2003	2002
Créditos sobre clientes (incremento neto)(*)	14.198.464	9.112.996
Obligaciones y otros valores de renta fija (incremento neto)(*)	932.579	1.132.350
Acciones y otros títulos de renta variable (incremento neto)	–	236.487
Financiación neta al Banco de España, Deudas del Estado y Entidades de crédito (variación neta)	1.806.104	–
Adquisición de inversiones permanentes	347.358	351.318
<i>Compra de participaciones y ampliaciones de capital en empresas del Grupo y asociadas</i>	2.722	13.192
<i>Compra de elementos de inmovilizado material e inmaterial</i>	344.636	338.126
Otros conceptos activos menos pasivos (variación neta)	769.861	209.507
Total	18.054.366	11.042.658

Los activos y pasivos procedentes de la integración del patrimonio de CaixaLeasing i Factoring, EFC, SA se han considerado como aplicaciones y orígenes de fondos, respectivamente.

(*) Incluye el importe de las titulaciones de participaciones hipotecarias realizadas en los ejercicios 2003 y 2002.

Conciliación entre el resultado contable y los recursos generados de las operaciones:

	2003	2002
Resultado del ejercicio (*)	470.217	605.022
Dotación neta al fondo de insolvencias y riesgo-país	298.580	238.056
Saneamiento de inmovilizaciones financieras (neto)	(79.720)	122.400
Dotación neta a otros fondos de fluctuación de valores y fluctuación de cambio	(33)	2.049
Amortizaciones y dotación neta al fondo de cobertura de inmovilizado	225.692	225.220
Dotación neta a fondos especiales y al fondo de bloqueo de beneficios	47.569	28.387
Beneficio neto por venta de participaciones	(37)	(117)
Beneficio neto por venta de inmovilizado	(19.766)	(13.410)
Impuesto anticipado por aportaciones a fondo de pensiones (Nota 26.1)	–	(576.964)
Recursos generados de las operaciones	942.502	630.643

(*) El resultado incorpora 358.550 y 49.669 miles de euros de dividendos en los ejercicios 2003 y 2002, respectivamente, y dotaciones al fondo de fluctuación de valores de inmovilizaciones financieras, por 119 millones de euros, correspondientes a la sociedad CaixaHolding en el ejercicio 2002 y disponibilidad de las mismas por 91 millones de euros en el ejercicio 2003.

Anexo 3

Participaciones del Grupo "la Caixa"

3.1. Sociedades consolidadas por los métodos de integración global y proporcional

DENOMINACIÓN SOCIAL Y ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN		CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	(Miles de euros)
		DIRECTA (*)	TOTAL				
Banco de Europa, SA (G) Financiación especializada	Gran Vía de les Corts Catalanes, 130-136 08038 Barcelona	100,00	100,00	50.995	14.000	8.219	67.571
C3 Caixa Center, SA (G) Call Center y asesoramiento a clientes (Internet)	Gran Vía de les Corts Catalanes, 130-136 08038 Barcelona	–	100,00	670	961	56	–
Caifor, SA (P) Sociedad de cartera	Torres Cerdà General Almirante, 2-6 08014 Barcelona	50,00	50,00	107.669	23.813	49.982	77.996
Caixa Assurance, SNC (G) Correduría de seguros	46 bis/46 ter rue Jacques Dulud 92574 Neuilly-sur-Seine París - Francia	–	100,00	10	–	2.912	–
Caixa Capital Desarrollo, SCR, SA (G) Sociedad capital riesgo	Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona	100,00	100,00	320.000	77	2.318	320.000
Caixa Capital Risc, SGECR, SA (G) Sociedad gestión capital riesgo	Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona	99,99	100,00	1.000	50	652	1.000
Caixa Corp, SA (G) Tenencia de acciones	Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona	100,00	100,00	361	80	17	361
Caixa Finance, BV (G) Financiera	Koningslaan, 34 1075 AD Amsterdam Holanda	100,00	100,00	18	–	218	18
Caixa Finance, Ltd (G) Financiera	Ugland House P.O. Box 309 Grand Cayman Islas Caimán	100,00	100,00	1	63	63	1
Caixa Gestión, SNC (G) Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva	46 bis/46 ter rue Jacques Dulud 92574 Neuilly-sur-Seine París - Francia	–	100,00	425	–	3.951	–
Caixa Holding, SA (G) Holding de Participaciones. Servicios de consultoría y administración	Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona	100,00	100,00	2.629.871	6.573.116	344.009	8.213.234
Caixa Inversiones 1, SIMCAV, SA (G) (C) Adquisición, tenencia y venta de valores mobiliarios	Maria de Molina, 6 28006 Madrid	11,50	11,64	34.428	(2.976)	84	2.087
Caixa Investment Management, SAM (P) Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva	9, Bd. d'Italie 98000 Montecarlo Mónaco	–	36,50	153	16	63	–
Caixa Preference, Ltd (G) Financiera	Ugland House P.O. Box 309 Grand Cayman Islas Caimán	100,00	100,00	1	1.601	114.049	660
CaixaBank Banque Privée (Suisse), SA (G) Banca	100, rue du Rhône 01204 Ginebra Suiza	100,00	100,00	20.583	(646)	(4.116)	14.683

DENOMINACIÓN SOCIAL Y ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN			(Miles de euros)			COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)
		DIRECTA (*)	TOTAL	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS		
CaixaBank France, SA (G) Banca	46 bis/46 ter rue Jacques Dulud 92574 Neuilly-sur-Seine París - Francia	–	100,00	195.000	15.872	1.917	–	
CaixaBank, SA (G) Banca	Plaça Rebés, 3 Andorra la Vella Andorra	100,00	100,00	30.055	71.507	18.773	38.026	
CaixaRenting, SA (G) Renting	Gran Via de les Corts Catalanes, 130-136 08038 Barcelona	–	100,00	601	338	1.641	–	
Catalunya de Valores SGPS, UL (G) Sociedad de cartera	Rua Júlio Dinis, 891, 4º 00010 Oporto Portugal	100,00	100,00	2.211	263.244	(2)	258.270	
Corporación Hipotecaria Mutual, EFC, SA (G) Crédito hipotecario	Bruc, 72-74 08009 Barcelona	70,00	70,00	3.005	1.293	868	2.596	
Crèdit Andorrà, SA (G) Banca	Av. Meritxell, 80 Andorra la Vella Andorra	46,35	46,35	70.000	345.363	77.354	99.762	
Crèdit Iniciatives, SA (G) Servicios	Bonaventura Armengol, 6-8 Andorra la Vella Andorra	–	46,35	3.005	403	56	–	
Crèdit Invest, SA (G) Gestora de fondos	Bonaventura Armengol, 6-8 Andorra la Vella Andorra	–	46,35	50	585	2.034	–	
ECT MultiCaixa, SA (G) Desarrollo de plataformas tecnológicas	Gran Via de les Corts Catalanes, 130-136 08038 Barcelona	–	100,00	670	236	232	–	
e-La Caixa, SA (G) Holding e-business	Gran Via de les Corts Catalanes, 130-136 08038 Barcelona	100,00	100,00	84.140	(4.918)	1.264	82.188	
EuroCaixa 1, SIM, SA (G) (c) Adquisición, tenencia y venta de valores mobiliarios	Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona	81,15	81,15	60.100	(8.109)	133	42.299	
FinanciaCaixa 2, EFC, SA (G) Financiera	Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona	–	100,00	1.803	185	22	–	
Finconsum, EFC, SA (G) Financiación al consumo	Gran Via Carles III, 87 08028 Barcelona	–	55,00	17.360	(3.245)	1.061	–	
GDS-CUSA, SA (G) Servicios	Gran Via de les Corts Catalanes, 130-136 08038 Barcelona	–	100,00	1.803	525	2.544	–	
GestiCaixa, SGFT, SA (G) Gestora de Fondos de Titulización	Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona	80,00	96,40	1.503	1.493	1.128	1.570	
HipoteCaixa, EFC, SA (G) Crédito hipotecario	Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona	100,00	100,00	8.354	22.402	739	26.872	
Hisusa-Holding de Infraestructuras de Servicios Urbanos, SA (P) Sociedad de cartera	Príncipe de Vergara, 110 28004 Madrid	49,00	49,00	213.373	516.365	23.301	449.216	
Hodefi, SAS (G) Sociedad de cartera	46 bis/46 ter rue Jacques Dulud 92574 Neuilly-sur-Seine París - Francia	100,00	100,00	215.000	97	618	241.323	

DENOMINACIÓN SOCIAL Y ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN			CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)	(Miles de euros)
		DIRECTA (*)	TOTAL						
InverCaixa Gestión, SGIIC, SA (G) Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva	Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona	–	100,00		18.751	26.437	10.604	–	
InverCaixa Holding, SA (G) Sociedad de cartera	Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona	100,00	100,00		29.599	26.978	26.812	63.570	
InverCaixa Valores, SV, SA (G) Sociedad de valores	Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona	–	100,00		6.012	1.202	10.695	–	
Inversiones Autopistas, SL (G) Sociedad de cartera	Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona	–	50,10	100.000	76.841	17.961	–	–	
MediCaixa, SA (G) Servicios financieros	Av. Diagonal, 630, 5º 1 ^a 08017 Barcelona	100,00	100,00		120	232	13	236	
Molina 6, Inversiones y Valores, SA, Sociedad Unipersonal (G) Sociedad de valores	Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona	–	100,00		4.508	52	188	–	
Opafi, Omnim de Participation et Financement, SA (G) Financiera	46 bis/46 ter rue Jacques Dulud 92574 Neuilly-sur-Seine París - Francia	–	100,00		3.272	2	2	–	
Patrigest, SA (G) Servicios	Av. Príncep Benlloch, 23 Andorra la Vella Andorra	–	46,35		661	158	(194)	–	
Repinves, SA (P) Sociedad de cartera	Garibay, 15 20004 Donostia Guipúzcoa	41,40	41,40		68.784	922.367	24.184	437.269	
Servicios Urbanos y Mantenimientos, SA (G) Gestión de obras y mantenimiento	Gran Via Carles III, 85 bis 08028 Barcelona	51,00	100,00		1.803	1.871	1.517	1.873	
Société Monégasque de Banque Privée, SAM (P) Banca	9, Bd. d'Italie 98000 Montecarlo Mónaco	25,10	36,69		29.600	1.248	5.149	9.041	
Sodemi, SAS (G) Promoción y arrendamiento inmobiliario	46 bis/46 ter rue Jacques Dulud 92574 Neuilly-sur-Seine París - Francia	–	100,00		12.934	(3.557)	28	–	
Tenedora de Vehículos, SA (G) Renting	Gran Via de les Corts Catalanes, 130-136 08038 Barcelona	–	65,00		600	66	39	–	

(*) Incluye las participaciones a través de "la Caixa" y de Caixa Holding, SA.

(G) Consolidadas por integración global.

(P) Consolidadas por integración proporcional.

(C) Sociedades que cotizan en Bolsa.

Nota: La información corresponde a los últimos datos disponibles (reales o estimados) en el momento de redactar esta Memoria.

Anexo 3

Participaciones del Grupo "la Caixa"

3.2. Sociedades integradas por el procedimiento de puesta en equivalencia

DENOMINACIÓN SOCIAL Y ACTIVIDAD	DOMICILIO	(Miles de euros)							
		% PARTICIPACIÓN		CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)	DIVIDENDOS DEVENGADOS EN EL EJERCICIO POR LA PARTICIPACIÓN TOTAL (***)	
		DIRECTA (*)	TOTAL (**)						
4-D Neuroimaging, Inc (c) Producción y comercialización de instrumental médico para diagnóstico	9727 Pacific Heights Blvd. 92121 San Diego California - EE.UU.	4,53	4,53	117.762	(117.974)	(3.708)	-	-	
Abertis Infraestructuras, SA (c) (Grupo) Explotación de autopistas	Av. del Parc Logístic, 12-20 08040 Barcelona	0,95	16,98	1.575.661	1.301.815	279.900	56.839	536	
AgenCaixa, SA Agencia de seguros	Torres Cerdà General Almirante, 2-6 08014 Barcelona	-	50,00	601	1.775	189	-	-	
Banco BPI, SA (c) (Grupo) Banca	Rua Tenente Valadim, 284 4100 476 Oporto Portugal	-	15,99	760.000	306.065	113.832	-	9.117	
Banco de Sabadell, SA (c) (Grupo) Banca	Plaça Catalunya, 1 08201 Sabadell Barcelona	15,00	15,00	102.001	1.925.637	185.646	312.668	15.420	
Banco Itaú Holding Financeira, SA (c) (Grupo) Banca	Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha, 100 (Torre Itaúsa) 04344 902 São Paulo Brasil	3,09	3,09	2.563.564	2.351.467	666.704	178.404	12.054	
Caixa Barcelona Seguros Vida, SA de Seguros y Reaseguros (SG) Seguros	Torres Cerdà General Almirante, 2-6 08014 Barcelona	100,00	100,00	152.338	309.245	20.088	637.644	-	
Caixa Capital, BV (SG) Financiera	Koningslaan, 34 1075 AD Amsterdam Holanda	100,00	100,00	18	-	-	18	-	
Caixa Capital, Ltd (SG) Financiera	Ugland House PO Box 309 Grand Cayman Islas Caimán	100,00	100,00	1	-	-	1	-	
CaixaBank Vida, SA (SG) Seguros	Baixada del Moli, 15-19 Andorra la Vella Andorra	-	99,86	847	(161)	301	-	-	
Crèdit Assegurances, SA (SG) Seguros	Bonaventura Armengol, 6-8 Andorra la Vella Andorra	-	46,35	4.000	472	1.002	-	-	
Deutsche Bank, AG (c) (Grupo) Banca	Taunusanlage, 12 60262 Frankfurt am Main Alemania	3,85	3,85	1.490.000	25.367.000	929.000	1.416.484	28.862	
Edicions 62, SA (SG) Edición de libros	Peu de la Creu, 4 08001 Barcelona	85,81	85,81	15.671	361	(6.201)	8.436	-	
Endesa, SA (c) (Grupo) Eléctrica	Rivera de Loira, 60 28042 Madrid	4,98	5,00	1.270.503	6.405.803	1.145.000	833.579	36.019	

DENOMINACIÓN SOCIAL Y ACTIVIDAD	DOMICILIO	(Miles de euros)						
		% PARTICIPACIÓN		CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)	DIVIDENDOS DEVENGADOS EN EL EJERCICIO POR LA PARTICIPACIÓN TOTAL (***)
		DIRECTA (*)	TOTAL (**)					
Esports de Neu Soldeu-Incles, SA Servicios	El Tarter Canillo Andorra	–	22,97	20.885	10.003	3.345	–	684
Foment Immobiliari Assequible I, SA (sg) Promoción inmobiliaria	Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona	100,00	100,00	25.000	–	–	25.000	–
G.P. Comercial, SA (sg) Actividad inmobiliaria	Aribau, 192-198, 1 ^a pl. 08036 Barcelona	16,51	86,59	8.175	(341)	(475)	1.215	–
G.P. Resort, SA (sg) Actividad inmobiliaria	Aribau, 192-198, 1 ^a pl. 08036 Barcelona	21,14	91,22	20.758	(567)	(983)	3.262	–
Gas Natural SDG, SA (c) (Grupo) Distribución de gas	Av. Portal de l'Angel, 20-22 08002 Barcelona	29,68	32,33	447.776	3.406.973	421.274	1.152.739	62.491
GDS-Correduría de Seguros, SL (sg) Correduría de seguros	Av. Diagonal, 427 bis 429, 1 ^a pl 08036 Barcelona	67,00	67,00	30	8	1.949	157	1.315
Hotel Caribe Resort, SL (sg) Explotación hotelera	Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona	60,00	60,00	28.550	(51)	(5.358)	13.885	–
Inforsistem, SA Servicios de reproducción e impresión digital	Ciències, 153-155 08908 L'Hospitalet de Llobregat Barcelona	25,00	25,00	301	239	241	98	15
Inmobiliaria Colonial, SA (c) (sg) Promoción y arrendamiento inmobiliario	Av. Diagonal, 532, 5 ^a pl. 08006 Barcelona	47,90	47,90	168.046	481.730	61.613	314.111	21.517
Occidental Hotels Management, BV (Grupo) Explotación hotelera	Naritaweg, 165 01043 Telestone, 8 Teleport BWA Holanda	27,35	30,37	178.984	(49.254)	5.465	44.225	–
Port Aventura, SA Explotación parque temático	Av. Pere Moles, km. 2 43480 Vila-Seca Tarragona	43,04	43,04	114.585	(26.744)	(10.286)	33.789	–
Portellacalís, SL (sg) Servicios	Av. Del Mar, s/n 35009 Teguise Lanzarote	60,00	60,00	8.356	15.517	102	14.189	–
PromoCaixa, SA (sg) Comercialización de productos	Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona	99,99	100,00	60	608	1.529	665	1.435
RentCaixa, SA de Seguros y Reaseguros (sg) Seguros	Torres Cerdà General Almirante, 2-6 08014 Barcelona	100,00	100,00	60.102	4.540	657	64.214	567
Repsol YPF, SA (c) (Grupo) Explotación del mercado de hidrocarburos	P. de la Castellana, 278-280 28046 Madrid	10,17	12,50	1.220.863	11.314.000	1.608.000	1.638.091	54.925
SegurCaixa, SA de Seguros y Reaseguros Seguros	Torres Cerdà General Almirante, 2-6 08014 Barcelona	–	39,87	9.100	5.912	7.841	–	1.774
Servihabitat XXI, SA (sg) Arrendamiento inmobiliario	Aribau, 192-198, 1 ^a pl. 08036 Barcelona	82,54	100,00	193.991	9.330	16.076	163.555	14.866
Serviticket, SA (sg) Venta de entradas y desarrollo de software	Balmes, 90-91, 4 ^a pl. 08008 Barcelona	100,00	100,00	6.923	(1.386)	(647)	4.890	–

DENOMINACIÓN SOCIAL Y ACTIVIDAD	DOMICILIO	(Miles de euros)							
		% PARTICIPACIÓN		CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)	DIVIDENDOS DEVENGADOS EN EL EJERCICIO POR LA PARTICIPACIÓN TOTAL (***)	
		DIRECTA (*)	TOTAL (**)						
Sociedad General de Aguas de Barcelona, SA (C) (Grupo) Distribución de aguas	Passeig de Sant Joan, 39-43 08009 Barcelona	–	23,08	144.428	795.160	66.488	–	10.047	
Soteltur Internacional, BV (Grupo) Explotación hotelera	Naritaweg, 165 01043 Telestone, 8 Teleport BWA Holanda	50,00	50,00	18	28.549	(283)	14.142	–	
Soteltur, SL (Grupo) Explotación hotelera	Hotel Occidental Teguise / Playa 35509 Costa Teguise Lanzarote	50,00	50,00	12.124	18.066	4.248	10.998	5.468	
Subanuis, SL (sg) Servicios	Av. Del Jablillo, 1 (Hotel Teguise Playa) 35009 Teguise Lanzarote	60,00	60,00	7.898	14.668	160	13.259	–	
Tecnología y Gestión Telefónica, SA Servicios de Call Center y atención al cliente	Marquès de Sentmenat, 35 08014 Barcelona	24,00	24,00	791	3.718	569	542	134	
Telefónica Factoring do Brasil, Ltda Factoring	Rua do Livramento 66, bloco C, 2º andar 04008 030 Vila Mariana - São Paulo Brasil	–	19,98	1.373	306	714	–	81	
Telefónica Factoring, EFC, SA Factoring	P de la Castellana, 51 28046 Madrid	–	20,00	5.109	1.677	2.826	–	363	
Telefónica, SA (c) (Grupo) Telecomunicaciones	Gran Vía, 28 28013 Madrid	3,14	3,51	4.955.891	10.208.038	2.014.371	529.142	–	
USPA Hotel Ventures I, SA (sg) Explotación hotelera	Av. Pere Moles, km. 2 43480 Vila-Seca Tarragona	57,08	57,08	31.980	(3.790)	(4.998)	13.237	–	
VidaCaixa, SA de Seguros y Reaseguros Seguros	Torres Cerdà General Almirante, 2-6 08014 Barcelona	20,00	60,00	141.836	28.426	55.471	33.867	35.620	

(*) Incluye las participaciones a través de "la Caixa" y de Caixa Holding, SA.

(**) Incluye las participaciones indirectas mantenidas mediante sociedades del Grupo y Multigrupo.

(***) Incluyen los dividendos devengados por sociedades del Grupo y Multigrupo integradas global o proporcionalmente.

(C) Sociedades que cotizan en Bolsa. Datos públicos sobre capital, reservas y resultados situados a 30-09-03 o los últimos publicados.

(SG) Sociedad del Grupo no consolidable.

(Grupo) Información correspondiente al Grupo consolidable.

Nota: La información corresponde a los últimos datos disponibles (reales o estimados) en el momento de redactar esta Memoria.

Anexo 3

Participaciones del Grupo "la Caixa"

3.3. Acciones y otros títulos de renta variable

DENOMINACIÓN SOCIAL Y ACTIVIDAD	DOMICILIO	(Miles de euros)							
		% PARTICIPACIÓN		CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)	DIVIDENDOS DEVENGADOS EN EL EJERCICIO POR LA PARTICIPACIÓN TOTAL	
		DIRECTA (*)	TOTAL						
Bolsas y Mercados Españoles Sociedad Holding de Mercados y Sistemas Financieros, SA Holding de mercados financieros	Plaza Lealtad, 1 y Juan de Mena, 2 28010 Madrid	4,52	5,52	334.462	182.942	60.000	43.755	1.019	
Caprabo, SA (Grupo) Distribución artículos de alimentación	Ciències, 135 08908 L'Hospitalet del Llobregat Barcelona	–	20,00	2.466	350.031	16.418	–	–	
Directo, Inc Financiera	3091 Governors Lake Drive-S300 30071 Norcross Georgia - EE.UU.	1,30	1,30	1.744	(84)	(871)	–	–	
Fortis (c) (Grupo) Seguros / Banca	Archimedeslaan, 6 3584 BA Utrecht Holanda	0,85	0,85	6.279.900	3.297.800	1.348.000	174.961	9.659	
Panrico, SA (Grupo) Producción y comercialización productos de panadería	Pere i Pons, 6 08034 Barcelona	–	29,98	96.838	129.642	15.432	–	2.904	
Suez, SA (c) (Grupo) Sociedad de servicios	16, Rue de la Ville d'Évêque 75383 París Francia	1,54	1,54	2.015.249	7.171.400	(1.642.300)	246.915	12.106	

(*) Incluye las participaciones a través de "la Caixa" y de Caixa Holding, SA.

(C) Sociedades que cotizan en Bolsa. Datos públicos sobre capital, reservas y resultados situados a 30-09-03 o los últimos publicados.

(Grupo): Información correspondiente al Grupo consolidable.

Nota: La información corresponde a los últimos datos disponibles (reales o estimados) en el momento de redactar esta Memoria.

Anexo 4

Deducciones del Impuesto sobre Sociedades por reinversión de beneficios

Rentas acogidas en la deducción prevista en el artículo 36 ter de la Ley 43/1995

(Miles de euros) EJERCICIO	RENTA ACOGIDA "la Caixa"	DEDUCCIÓN "la Caixa"	RENTA ACOGIDA «GRUPO FISCAL»	DEDUCCIÓN «GRUPO FISCAL»
2001 y anteriores	410.448	69.776	561.374	95.434
2002	15.267	2.595	31.503	5.355

El importe total obtenido en las transmisiones que generan estos resultados extraordinarios ha sido reinvertido dentro del período comprendido entre el año anterior a la fecha de la transmisión y el final del propio ejercicio de la transmisión.

Se reinvierte en valores de renta variable y en inmovilizado material e inmaterial.

Anexo 5

Empresas que consolidan fiscalmente

La composición del Grupo "la Caixa" consolidado para la tributación en el Impuesto sobre Sociedades del ejercicio 2003 es la siguiente:

Banco de Europa, SA
C3 Caixa Center, SA
Caixa Barcelona Seguros Vida, SA de Seguros y Reaseguros
Caixa Capital Desarrollo, SCR, SA
Caixa Capital Risc, SGECR, SA
Caixa Corp, SA
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (entidad dominante)
Caixa Holding, SA
Caixa Trust, SA
CaixaLeasing i Factoring, EFC, SA
CaixaRenting, SA
e-la Caixa, SA
ECT MultiCaixa, SA
FinanciaCaixa 2, EFC, SA
GDS-CUSA, SA
GestiCaixa, SGFT, SA
GestorCaixa, SA
GP Desarrollos Urbanísticos Tarragonenses, SL
Grand Peninsula Resort, SA
HipoteCaixa, EFC, SA
InverCaixa Gestión, SGIIC, SA
InverCaixa Holding, SA
InverCaixa Valores, SV, SA
MediCaixa, SA
PromoCaixa, SA
RentCaixa, SA de Seguros y Reaseguros
Servicios Urbanos y Mantenimientos, SA
Servihabitat XXI, SA
Serviticket, SA

Nota: También forman parte del grupo de sociedades que consolidan fiscalmente 71 empresas que en la actualidad no tienen actividad.

Informe de gestión del Grupo "la Caixa" del ejercicio 2003

Se presentan a continuación los datos y los hechos más relevantes del ejercicio 2003, de manera que puedan apreciarse la evolución reciente y las perspectivas futuras previsibles para el Grupo "la Caixa".

EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD

La actividad del Grupo "la Caixa" a lo largo del año 2003 se ha desarrollado en un entorno marcado por los bajos tipos de interés, el aumento de la competencia bancaria y la ralentización de las principales economías, con un mejor comportamiento relativo de la española. En este contexto, el volumen de negocio ha experimentado un crecimiento significativo. A 31 de diciembre de 2003, los activos totales consolidados ascendían a 116.107 millones de euros, lo que representa un incremento del 12,7% en relación con el ejercicio anterior. Los recursos totales de clientes del Grupo han aumentado un 20,2%, y los créditos, un 20,5%. El beneficio atribuible al Grupo, después de impuestos y minoritarios, ha sido de 840,4 millones de euros, superior en un 23,1% al obtenido en el ejercicio anterior. Sin embargo, cabe recordar que el beneficio del ejercicio 2002 se vio afectado por el registro de importantes saneamientos extraordinarios vinculados a la cartera de valores.

El margen de intermediación sin dividendos se ha situado en 2.044 millones de euros, un 10,1% más que en el año 2002. El importante aumento del volumen de negocio bancario y la adecuada política de precios han permitido contrarrestar el efecto de los bajos tipos de interés y el aumento de la competencia. Por su parte, los dividendos aportados por la cartera de renta variable ascienden a 362 millones de euros –un 26,7% más que en el ejercicio anterior–, lo que sitúa el margen de intermediación en 2.407 millones de euros, un 12,3% más que en el año 2002. Las comisiones netas se sitúan en 938 millones de euros, un 4,3% más que en el ejercicio anterior; destacan los aumentos de las relacionadas con la actividad bancaria más tradicional y con la gestión de fondos de inversión y de pensiones y la disminución de las asociadas a la colocación de productos de valores a través de la red territorial, como consecuencia de las operaciones relevantes del ejercicio 2002. Por otra parte, los resultados por operaciones financieras se mantienen en niveles reducidos, 100 millones de euros, y son el reflejo de una baja exposición al riesgo ante la volatilidad de los mercados financieros. Por todo ello, el margen ordinario ha ascendido a 3.445 millones de euros, 335 millones más –un 10,8%– que durante el ejercicio 2002.

La política de contención y racionalización de los gastos, junto con la mejora de la productividad, ha ocasionado que los gastos de explotación aumentasen un 6,1%, cifra muy inferior al incremento del volumen de negocio bancario. Esta contención de los gastos tiene lugar en el marco de la estrategia de expansión geográfica llevada a cabo por "la Caixa" en los últimos años y que, durante el ejercicio 2003, ha representado el incremento de la red territorial del Grupo en 105 oficinas y de su plantilla en 788 empleados. Con todo ello, el margen de explotación asciende a 1.097 millones de euros, un 22,3% más que en el año 2002.

Por otra parte, con el objetivo de favorecer de manera regulada y ordenada el relevo generacional de la plantilla y generar nueva ocupación, el 23 de diciembre de 2003, "la Caixa" firmó un acuerdo para implantar unos programas de jubilación con una duración inicial de cinco años, renovable por acuerdo expreso de las partes. Este acuerdo tiene unas condiciones generales aplicables durante todo el período de vigencia de los programas y otras aplicables únicamente en un período inicial de carácter extraordinario. El importe total asociado a las 617 personas que se han acogido a los programas en el período extraordinario ha ascendido a 181 millones de euros e incluye la totalidad de los compromisos futuros por sueldos y salarios, cotizaciones a la Seguridad Social, aportaciones al plan de pensiones y otros compromisos. Para la cobertura total de este compromiso se han constituido, previa autorización del Banco de España, las correspondientes provisiones –que figuran en el epígrafe del balance «Fondo de pensionistas»– con cargo a reservas de libre disposición, por un importe neto de 118 millones de euros, y adicionalmente, con cargo al Impuesto sobre beneficios anticipado, se ha registrado su impacto fiscal, por un importe de 63 millones de euros.

Los «Resultados netos generados por sociedades puestas en equivalencia», que incorporan minorando la corrección por dividendos, ascienden a 510 millones de euros, superiores en un 16,7% a los del año 2002. En el ejercicio 2002, esta partida se vio afectada por los saneamientos extraordinarios de activos realizados por Telefónica, SA, y que para el Grupo "la Caixa" tuvieron un efecto de 221 millones de euros.

Asimismo, cabe destacar que, en el ejercicio 2002, una vez finalizado el proceso de exteriorización de los compromisos por pensiones iniciado en el ejercicio 2000 y confirmado el tratamiento fiscal de las aportaciones efectuadas al plan de pensiones, la Entidad imputó a resultados los impuestos anticipados y los créditos fiscales derivados del proceso de exteriorización de los compromisos por pensiones. Este hecho supuso un ingreso extraordinario de 577 millones de euros en el ejercicio 2002, que se recoge en el epígrafe «Impuesto sobre beneficios». Aplicando el principio de prudencia valorativa y teniendo en cuenta la evolución negativa de los mercados financieros, el Grupo también efectuó dotaciones con cargo a resultados extraordinarios de la cartera de valores de renta variable. En el ejercicio 2002, el efecto conjunto de los resultados y saneamientos extraordinarios fue una dotación neta.

Finalmente, hay que comentar que, en el ejercicio 2003, las dotaciones por insolvencias han aumentado un 17,2% y se han situado en 352 millones de euros, a causa de las mayores dotaciones, genéricas y estadísticas, vinculadas al fuerte aumento de la inversión crediticia.

Con todo ello, el resultado del ejercicio 2003, neto de impuestos, ha ascendido a 998,7 millones de euros, de los cuales 840,4 millones de euros son atribuibles al Grupo, un 23,1% más que en el año anterior. Por su parte, el resultado después de impuestos de "la Caixa" ha sido de 470,2 millones de euros, de los cuales 177,0 millones se destinan a la Obra Social (un 37,6%). El presupuesto de la Obra Social para el año 2004 es de 183,5 millones de euros.

Por lo que respecta al balance, cabe destacar el buen ritmo de crecimiento de la inversión crediticia consolidada, que, a 31 de diciembre de 2003, registraba un saldo neto de 74.013 millones de euros, 12.579 millones de euros más –un 20,5%– que en el ejercicio anterior. A lo largo del ejercicio han proseguido las operaciones de titulización de activos, que han supuesto dar de baja del inventario de la cartera crediticia préstamos por valor de 1.975 millones de euros; durante el ejercicio 2002, se titulizaron préstamos por valor de 1.304 millones de euros. Sin considerar los importes titulizados pendientes de amortizar, el saldo neto de la cartera de créditos sería de 79.130 millones de euros, y su incremento, del 21,4%. Por partidas, el mayor crecimiento corresponde a los créditos con garantía real, que han aumentado en 9.550 millones de euros, un 24,1%. A pesar de que el saldo de los deudores dudosos se incrementa ligeramente, el ratio de morosidad del Grupo se sitúa en el 0,43%, frente al 0,51% de finales del año 2002. Asimismo, ha mejorado la tasa de cobertura de los activos dudosos mediante los fondos de provisión para insolvencias, que ha pasa-

do del 299,25% al 381,29%; si se consideran las garantías hipotecarias, la tasa de cobertura asciende al 426,94%. En cuanto a "la Caixa" como entidad individual, el ratio de morosidad es aún más bajo que el del Grupo, un 0,33%; la tasa de cobertura se eleva al 469,82%.

En relación con la cartera de valores de renta fija, a 31 de diciembre de 2003, su valor contable neto ascendía a 6.524 millones de euros, 987 millones más que en el ejercicio anterior, consecuencia de la adquisición de bonos de titulización –que son la contrapartida de las emisiones de participaciones en activos emitidos por "la Caixa"–.

Por su parte, a finales del ejercicio 2003, la cartera de valores de renta variable tenía un valor contable neto de 8.800 millones de euros, 48 millones menos que en el año 2002, y un fondo de comercio de consolidación asociado de 1.684 millones de euros. Esta variación se explica por los movimientos de la cartera de renta variable gestionada por Caixa Holding, SA. Entre las principales operaciones realizadas por Caixa Holding, SA cabe destacar las siguientes: la venta de la totalidad de la participación mantenida en Saba Aparcamientos, SA –el 39,9% de su capital– a ACESA Infraestructuras, SA; la venta del 0,15% de Telefónica, SA y del 2,81% de Banco Popular de Puerto Rico, SA. Por lo que respecta a las nuevas inversiones, destacan la adquisición del 20% del capital de Caprabo, SA, operación que se enmarca en la estrategia de la Entidad de adquirir participaciones en compañías de capital desarrollo; y la compra del 1,19% de Gas Natural SDG, SA, que sitúa la participación en el 32,33%. Por otra parte, como consecuencia de la fusión entre ACESA Infraestructuras, SA y Aurea Concesiones de Infraestructuras, SA, la participación del 23,2% mantenida en ACESA Infraestructuras, SA se convirtió en el 16,2% de Abertis Infraestructuras, SA (nombre de la nueva sociedad). A raíz de posteriores compras, a finales de 2003, la participación que se mantenía en esta entidad ascendía al 16,98%. También hay que destacar la compra del 1% adicional de Banco BPI, SA, que sitúa la participación en el 15,99%. Finalmente, hay que comentar que, en el mes de mayo de 2003, se produjo la disolución de CaixaLeasing i Factoring, EFC, SA y la posterior cesión global de su patrimonio social a "la Caixa", con efectos contables desde el día 1 de enero de 2003.

A 31 de diciembre de 2003, las plusvalías latentes de las sociedades cotizadas –diferencia entre el valor de mercado y el valor en cartera del balance del Grupo "la Caixa", incluido el fondo de comercio de consolidación– ascendían a 3.959 millones de euros, 1.525 millones al final de 2002.

Finalmente, también hay que destacar la constitución por parte de "la Caixa" de diversas sociedades filiales que, bajo criterios de sostenibilidad económica, tienen como actividad principal la cobertura de necesidades sociales básicas, como, por ejemplo, el alquiler de viviendas a precios asequibles, la concesión de microcréditos o la financiación de pequeños proyectos con carácter emprendedor. El objetivo es agrupar estas participaciones en un holding social que se encargará de su control y de su gestión. La constitución de estas sociedades se enmarca en la voluntad de la Entidad de reforzar su compromiso con la sociedad y contribuir al desarrollo social y económico del territorio donde opera.

En cuanto a los recursos totales de clientes gestionados por "la Caixa" y por las entidades de depósito filiales, a 31 de diciembre de 2003, ascendían a 126.281 millones de euros, 21.212 millones más –un 20,2%– que a finales del ejercicio 2002. Esta cifra incluye los recursos ajenos que figuran en el balance consolidado del Grupo "la Caixa", las participaciones preferentes, el patrimonio de los fondos de inversión y de pensiones y los recursos captados por las filiales de seguros, deducidas las cesiones de deuda de "la Caixa" a los fondos de inversión y a las filiales aseguradoras y los depósitos que éstas mantienen en "la Caixa". El ejercicio se ha caracterizado por el aumento de los depósitos en balance, por la actividad en la emisión de títulos y por la recuperación del patrimonio gestionado por los fondos de inversión. El ahorro a la vista acumula un crecimiento de 7.175 millones de euros –un 24,1%–. Por otra parte, el saldo vivo de los empréstitos se sitúa en 14.680 millones de euros, 8.707 millones más que en el ejercicio precedente, consecuencia de las nuevas

emisiones de títulos dirigidas al mercado institucional. En relación con los recursos de clientes fuera de balance, cabe destacar el fuerte crecimiento del patrimonio gestionado por los fondos de inversión y de pensiones –29,6% y 18,8%, respectivamente–, que sitúa sus saldos en 14.320 y 5.316 millones de euros, respectivamente.

A 31 de diciembre de 2003, los recursos propios computables consolidados del Grupo "la Caixa", calculados según la normativa internacional (BIS), ascendían a 11.539 millones de euros y representan un coeficiente de solvencia del 13,3%. Esta cifra supera ampliamente el nivel mínimo exigido del 8%, con un superávit que una estimación preliminar sitúa en 4.584 millones de euros. En la composición de los recursos propios, destacan los recursos propios básicos (*Tier I*), que ascienden a 7.566 millones de euros y suponen un ratio del 8,7%, del cual el 5,3% corresponde a *Core Capital* (recursos propios básicos sin considerar las participaciones preferentes).

OTROS ASPECTOS

A 31 de diciembre de 2003, la red de oficinas del grupo bancario de "la Caixa" tenía 4.735 sucursales. Por entidades de depósito, la distribución de sucursales es la siguiente: "la Caixa" tiene 4.660 oficinas, CaixaBank France 49, Crèdit Andorrà 17, CaixaBank (Andorra) 7, Société Monégasque de Banque Privée 1, y CaixaBank Banque Privée (Suisse) 1. En el ejercicio 2003, el número de oficinas de "la Caixa" se ha incrementado en 103. La plantilla del Grupo está integrada por 24.338 empleados, mientras que el número de personas que trabajan en "la Caixa" es de 21.276 –un 93,7% en la red territorial y un 6,3% en los servicios centrales.

La tecnología constituye un aspecto fundamental de la estrategia del Grupo "la Caixa", ya que una gestión adecuada e innovadora de los recursos tecnológicos incide directa y positivamente en la competitividad, eficiencia y calidad del servicio del Grupo. En este sentido, el Grupo "la Caixa" ha desarrollado canales de comunicación y de distribución alternativos que complementan la función de las oficinas tradicionales, si bien éstas son aún insustituibles como medio de aproximación a su amplia base de clientes, 8,7 millones, 459.000 más que en el año 2002. La estrategia multicanal adoptada por el Grupo ha comportado que el año 2003 se haya caracterizado por un importante aumento de las operaciones realizadas a través de los canales electrónicos.

Así, por lo que respecta a Línea Abierta, su actividad ha seguido evolucionando a buen ritmo, y ya son 2,6 millones los clientes que tienen contratado este servicio, un 21,7% más que en el año anterior. A lo largo del año 2003, se han realizado 295 millones de operaciones a través de este servicio, un 48,8% más que en el año anterior.

Por lo que atañe a los sistemas de autoservicio, a 31 de diciembre de 2003, el Grupo "la Caixa" disponía de 6.939 terminales, 1.510 de los cuales ofrecían la función de ServiCaixa. En cuanto al parque de tarjetas de pago, "la Caixa", que comercializa todas las marcas nacionales e internacionales, disponía, a finales de 2003, de 7,1 millones de unidades en circulación, 612 mil más que en el año anterior, lo que la convierte en la entidad líder del sistema financiero español por facturación de tarjetas bancarias.

PLAN ESTRATÉGICO 2004-2006

El Consejo de Administración de "la Caixa", en su sesión de 28 de enero de 2004, ha aprobado el Plan Estratégico del Grupo "la Caixa" para los próximos tres años. En este Plan se definen las líneas de actuación que han de permitir consolidar la posición de liderazgo de "la Caixa" en el mercado financiero español mediante su potencial de crecimiento y contribuir a la generación de valor

para la sociedad, los clientes y los empleados, con unos objetivos estratégicos basados en un triple balance: económico, social y sostenible.

En un entorno tan competitivo y global como el actual, la orientación al cliente es para el Grupo "la Caixa" un factor clave y diferenciador. La vocación de servicio al cliente se centrará en la actuación de la red de oficinas, la cual se completará con un proceso selectivo de nuevas aperturas y en su eficiente coordinación con el desarrollo de canales alternativos de distribución, aprovechando las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías para ofrecer un servicio de asesoramiento personalizado y de calidad al cliente. La estrategia del Grupo "la Caixa" combinará el incremento de los negocios bancarios y de la cartera de participadas con la obtención de unos niveles adecuados de rentabilidad, eficiencia y solvencia, con el objetivo de garantizar el crecimiento futuro.

"la Caixa", de acuerdo con su condición de entidad financiera de origen fundacional, contribuirá al desarrollo del territorio donde opera desde el punto de vista económico y social. Así, con actuaciones coordinadas desde los ámbitos financiero y social, la Entidad complementará la cobertura de las necesidades básicas de la sociedad, garantizará el acceso universal a los servicios financieros y potenciará el tejido productivo del país.

El Grupo "la Caixa" basará su actuación en una gestión socialmente responsable y transparente, que, de acuerdo con principios éticos y de buen gobierno, refuerce la confianza de sus clientes y contribuya al desarrollo socioeconómico sostenible del entorno.

HECHOS POSTERIORES AL CIERRE

El 28 de enero de 2004, ha tenido lugar la formulación, por parte del Consejo de Administración de "la Caixa", de las Cuentas Anuales y del Informe de Gestión del Grupo "la Caixa" referidos al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2003. Entre ambas fechas, no se ha producido ningún hecho importante que incida en la actividad del Grupo.

Fundación "la Caixa"

Obra Social de "la Caixa"

Órganos de Gobierno

Informe de actividades de la
Fundación "la Caixa"

Estados financieros de la Obra Social



Órganos de Gobierno de la Obra Social de "la Caixa"

Comisión de Obras Sociales

a 31 de diciembre de 2003

Presidente

Ricardo Fornesa Ribó

Vocales

Salvador Gabarró Serra
Jorge Mercader Miró
Mª Amparo Camarasa Carrasco
Mª Begoña Gortázar Rotaecche
Rosa Novell Bové
Justo Novella Martínez
Magín Pallarès Morgades
Manuel Raventós Negra

Secretario (no consejero)

Alejandro García-Bragado Dalmau

Dirección General

Director General de "la Caixa"
Isidro Fainé Casas

Director General del Grupo "la Caixa"
Antonio Brufau Niubó

Director General Adjunto

Alejandro Plasencia García

Patronato de la Fundación "la Caixa"

a 31 de diciembre de 2003

Presidente

José Vilarasau Salat

Vicepresidentes

Salvador Gabarró Serra
Jorge Mercader Miró
Isidro Fainé Casas
Antonio Brufau Niubó
Alejandro Plasencia García

Patronos

Ramon Balagueró Gañet
Mª Amparo Camarasa Carrasco
Ricardo Fornesa Ribó
Maria Isabel Gabarró Miquel
Manuel García Biel
Javier Godó Muntañola
Mª Begoña Gortázar Rotaecche

Jaime Iglesias Sitjes

Federico Mayor Zaragoza

Miguel Noguer Planas

Rosa Novell Bové

Justo Novella Martínez

Vicenç Oller Compañ

Montserrat Orriols Peitiví

Magín Pallarès Morgades

Antoni Pie Mestre

Manuel Raventós Negra

Luis Rojas Marcos

Lucas Tomás Munar

Francisco Tutzó Bennasar

Josep Francesc Zaragozà Alba

Secretario (no patrono)

Alejandro García-Bragado Dalmau

Informe de actividades de la Fundación "la Caixa"

La Fundación "la Caixa" gestiona los recursos económicos que la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona dedica anualmente a su Obra Social. Su órgano supremo es el Patronato, que tiene las funciones y facultades que le atribuyen los Estatutos de la Fundación y todas aquellas que la ley no le prohíba ejercer. Según los Estatutos, el Patronato de la Fundación está integrado por el Presidente, Vicepresidentes y vocales del Consejo de Administración de "la Caixa", por el Director General de "la Caixa", el Director General del Grupo "la Caixa" y el Director General Adjunto responsable de la Obra Social. El propio Patronato puede completar el número de sus miembros, hasta un máximo de 40 patronos, con personas cualificadas en cualquiera de los ámbitos propios del objeto de la Fundación. Actualmente, el Patronato está integrado por 27 personas, de las que 21 son los miembros del Consejo de "la Caixa"; 3, el Director General de "la Caixa", el Director

General del Grupo "la Caixa" y el Director General Adjunto responsable de la Obra Social, y 3 son personas designadas patronos por el propio Patronato.

La Fundación desarrolla actividades de formación, divulgación, investigación y voluntariado que se centran en cuatro grandes ámbitos de actuación –social, educación, ciencia y medio ambiente, y cultura– e intentan adaptarse a las necesidades y demandas de la sociedad. La Fundación sigue dos metodologías complementarias a la hora de desarrollar sus diferentes actividades. Por un lado, los programas diseñados, dirigidos y gestionados directamente por la Entidad y, por otro, los programas que se realizan en colaboración con otras instituciones, tanto públicas como privadas. Este sistema tiene la ventaja de permitir que las actividades de la Fundación lleguen a un mayor número de beneficiarios. En este sentido, hay que destacar que durante el año 2003, por ejemplo, se realizaron 12.986



A finales de 2003, la Fundación cuenta con cinco ciber@ulas ubicadas en Cataluña, Galicia, Valencia, Canarias y País Vasco.



El programa «Familias Canguro» ofrece alternativas innovadoras de acogimiento familiar para menores en situación de riesgo social.

actividades en 770 poblaciones, en las que participaron más de 11 millones de personas.

Programas sociales

La Fundación "la Caixa" ha impulsado durante 2003 una amplia serie de programas sociales entre los que destacan los programas de atención sociosanitaria a la infancia y, más concretamente, el programa de ciber@ulas hospitalarias, unos espacios sociosanitarios ubicados en los hospitales que están pensados para minimizar el impacto que supone para los menores enfermos estar ingresados en un centro sanitario.

El objetivo que persigue la Fundación "la Caixa" con sus ciber@ulas es que éstas sean un espacio abierto donde los menores hospitalizados se relacionen entre ellos y con sus familias en un entorno de ocio y comunicación. Las nuevas tecnologías de la comunicación y, de forma especial, Internet tienen un papel destacado en las ciber@ulas hospitalarias.

Estos equipamientos también cuentan con un espacio destinado a los familiares de los

niños hospitalizados en el que pueden disfrutar de un tiempo de descanso, compartir experiencias con otros padres y participar en las actividades que se ofrecen, como el acceso a la comunidad educativa virtual Educ@lia.

En la actualidad, la Fundación cuenta con 5 ciber@ulas, ubicadas en Cataluña, Galicia, Valencia, Canarias y País Vasco, y el programa se ampliará en los próximos años con la construcción de nuevos equipamientos en hospitalares de todas las comunidades autónomas.

Además del programa de ciber@ulas, la Fundación ha seguido impulsando las aulas hospitalarias, unas unidades educativas que funcionan en 82 centros sanitarios de toda España. Una última iniciativa de ayuda a la infancia es el proyecto de «Familias Canguro», un programa de acogida familiar de menores en situación de riesgo social que ya ha beneficiado a 1.200 niños.

El programa dedicado a las personas mayores cuenta con más de 4 millones de usuarios integrados en una red de 544 centros, 73 propios y 471 en colaboración con las administraciones públicas de cada comunidad. Este programa promueve la mejora de su calidad de vida y su parti-

cipación activa en la sociedad actual. Entre las actividades más destacadas de 2003 se encuentran iniciativas de voluntariado, como el proyecto de formación informática de jóvenes discapacitados, o actividades intergeneracionales, como los talleres para niños que se han organizado en los centros de mayores durante todo el año.

Las enfermedades neurodegenerativas como el Alzheimer, el Parkinson o la esclerosis múltiple constituyen uno de los principales problemas sociosanitarios de las sociedades desarrolladas, problema que afecta a los más de 600.000 enfermos que hay en España y a sus cuidadores. En este marco, la Fundación "la Caixa" promueve, en su programa de enfermedades neurodegenerativas, la implantación de nuevos recursos que ayuden a paliar los efectos de estas enfermedades y ha colaborado con 446 asociaciones de afectados.



La Fundación trabaja contra los efectos del Alzheimer con un programa de ayuda a los enfermos y a sus cuidadores, de apoyo a la investigación y de aplicación de nuevas experiencias asistenciales.

Otro ámbito de actuación de la Fundación es la ayuda a países en vías de desarrollo. De esta manera, el programa de cooperación internacional de la Fundación "la Caixa" ha



La Fundación fomenta proyectos solidarios que promueven el desarrollo de los países más necesitados y dan prioridad a la participación directa de las regiones beneficiarias.

realizado durante 2003 diferentes actividades para contribuir a la erradicación de la pobreza, dedicando 2,5 millones de euros a 34 proyectos en África, Asia, América Latina y Oceania, apoyando acciones de emergencia en países que han sufrido alguna catástrofe natural o humana y promoviendo acciones de sensibilización, a través de foros de debate, conferencias, y acciones de formación para profesionales de ONGD. Como las jornadas «Diálogo» que la Fundación organizó conjuntamente con el Centro de Estudios Internacionales y el Observatorio de la Globalización de la Universidad de Barcelona en octubre. En estas jornadas, en las que participó, entre otros, Supachai Panitchatdki, Director General de la OMC, se debatieron diferentes puntos de vista sobre los retos globales en los ámbitos económico, político y sociocultural.

CaixaForum también acogió las jornadas «África: Iniciativas de desarrollo socioeconómico», «Minas antipersonas» y las conferencias sobre la lucha contra el sida en África.

El programa «Sociedad y Cáncer» de la Fundación "la Caixa", por su parte, ha impulsado la realización de todo tipo de acciones sociales destinadas a prestar apoyo y ayuda a las personas que han pasado por la experiencia de padecer esta enfermedad. El programa contempla la colaboración en proyectos asistenciales promovidos por asociaciones de afectados y entidades sin ánimo de lucro comprometidas en la lucha contra el cáncer; y también fomenta el desarrollo de estrategias y habilidades sociales que favorezcan la integración de los enfermos a través de talleres educativos y cursos, así como conferencias y actividades de divulgación e información para los familiares.

La Fundación ha destinado, a través del Programa inmigración, 1,6 millones de euros a 104 proyectos relacionados con la normalización social de los colectivos de inmigrantes que han prestado especial atención a la educación de menores, la formación laboral, los programas de interculturalidad, y la acogida, información, orientación y mediación con el colectivo inmigrante. Desde el inicio de este

programa en 1999, ya se han concedido 439 ayudas a entidades sin ánimo de lucro. Por otro lado, el Programa marginación de la Fundación ha destinado más de 2,5 millones de euros a 159 proyectos destinados a la integración social y la mejora de la calidad de vida de los colectivos de personas que, por una u otra razón, viven situaciones de marginación social, como mujeres maltratadas, reclusos y ex reclusos, drogodependientes y jóvenes en situación de riesgo, personas sin techo, componentes de minorías étnicas, enfermos de sida y personas mayores. Ya son 608 las iniciativas impulsadas en este ámbito desde 1999.

Otro de los ámbitos de actuación social de la Fundación es la mejora de las condiciones de vida y la integración laboral de las personas con alguna discapacidad psíquica, física, sensorial o mental. Durante 2003 estos programas han destinado más de 4,7 millones de euros a 247 proyectos de centros especiales de trabajo, servicios de atención domiciliaria, unidades de día, programas de educación especial y formación prelaboral, pisos tutela-



En el marco de sus programas sociales, la Fundación colabora con entidades sin ánimo de lucro que tienen como objetivo la mejora de la calidad de vida y la integración de colectivos en riesgo o en situación de marginación social.



La nueva convocatoria de ayudas a la investigación biomédica ha dado prioridad a las áreas de neurociencias y oncología.

dos, programas de respiro familiar, talleres ocupacionales e implantación de nuevas terapias. La Fundación ha colaborado desde 1999 en 801 proyectos de estas características.

Finalmente, la Fundación ha impulsado diferentes iniciativas de investigación biomédica en tres ámbitos: enfermedades neurodegenerativas, oncología y sida. En este sentido, durante el año 2003, la Fundación ha destinado 1,7 millones de euros a la investigación sobre las enfermedades neurodegenerativas y el cáncer. Y lo ha hecho suscribiendo una veintena de convenios con otros tantos equipos de investigación en el marco de sus convocatorias sobre enfermedades neurodegenerativas y oncología de 2003. Estas convocatorias, creadas respectivamente en 1996 y 2002, tienen el objetivo de potenciar las investigaciones básicas y clínicas de estas enfermedades en España. Por otro lado, la Fundación también ha continuado incentivando la investigación en el campo del sida a través de la Fundación irsiCaixa, que este año ha presentado un estudio sobre la mejora de la eficacia terapéutica de los fármacos, que se consigue mediante la alternancia periódica de los tratamientos contra el VIH.

Programas educativos

Internet y las nuevas tecnologías abren un gran abanico de posibilidades educativas y de nuevas técnicas de aprendizaje, especialmente para los niños y los jóvenes. En este sentido, la Fundación "la Caixa", dentro de sus programas educativos, cuenta con Educ@lia, un portal educativo dirigido a los alumnos de primaria y secundaria y a sus profesores, en el que durante el año 2003 participaron 1.230.000 personas. Durante este año, Educ@lia ha puesto en marcha el programa «Amigos Capaces» que, coincidiendo con la celebración del Año Europeo de la Discapacidad, ha intentado romper las barreras que todavía existen en las actitudes cotidianas.

Por otro lado, Educ@lia ha impulsado el programa «Ciudadanía», una iniciativa que permite a los estudiantes de educación secundaria profundizar en el concepto de ciudadanía como una propuesta de ocio en Internet o a través del trabajo en el aula. Con este proyecto, la Fundación pretende estimular la participación de los jóvenes en temas como la inmigración, la sostenibilidad, los derechos humanos o la globalización.

Los programas educativos de la Fundación han continuado durante 2003 con la labor cultural y de divulgación científica que se desarrolla en los centros de la Fundación y a través de las exposiciones itinerantes de ciencia y medio ambiente que han recorrido el país durante todo el año.

Programas de ciencia y medio ambiente

La Fundación "la Caixa" creó en 2002 un nuevo programa de proyectos medioambientales que durante 2003 ha otorgado sus primeras ayudas a iniciativas que persiguen la protección de la naturaleza y la sensibilización hacia el medio ambiente. Estos proyectos están destinados a fomentar la información y difusión social sobre la conservación del medio natural y pre-



Con el objetivo de proteger la biodiversidad, conservar los espacios naturales y difundir el respeto por el medio ambiente, se ha puesto en marcha la segunda convocatoria de ayudas a proyectos medioambientales.

vén acciones tan diversas como la protección de la biodiversidad y la conservación de hábitats y ecosistemas, la eficiencia en el uso de recursos naturales y la recuperación de residuos o la conservación de espacios naturales. En la primera edición de esta convocatoria, se han seleccionado 33 iniciativas a las que se han destinado más de 1,2 millones de euros.

CosmoCaixa Barcelona, el nuevo Museo de la Ciencia, ultima su transformación y se prepara para abrir sus puertas en 2004. Durante este año han finalizado las obras de reforma y ampliación y han comenzado a diseñarse los diferentes espacios del nuevo centro con el objetivo de ofrecer un discurso museístico interdisciplinar de la historia de la materia, desde el origen del universo hasta nuestros días. Mientras tanto, el museo ha seguido con sus actividades en su sede provisional del antiguo centro cultural del paseo de Sant Joan de Barcelona con el mismo objetivo de siempre: estimular el interés por el conocimiento científico y convertirse en un foro de reflexión y debate sobre los acontecimientos científicos más importantes.

Por otro lado, CosmoCaixa Madrid celebró su tercer aniversario con un premio en el Foro Europeo de Museos celebrado en

Copenhague (Dinamarca), por ser uno de los cinco mejores centros europeos de reciente inauguración. CosmoCaixa Madrid ha organizado este año la exposición «Antártida», que descubre al visitante la apasionante aventura de la conquista del Polo Sur. La Escuela de Verano, las observaciones astronómicas y el Taller de los Inventos fueron algunas de las actividades de la programación estival de CosmoCaixa. Durante el año 2003, CosmoCaixa ha recibido más de 800.000 visitantes.

Programas culturales

La Fundación "la Caixa" ha dedicado el año 2003 a ultimar el proyecto de su nuevo centro social y cultural CaixaForum Madrid, obra de los arquitectos Jacques Herzog y Pierre de Meuron, ganadores del premio Pritzker de arquitectura en 2001 y autores de diferentes actuaciones en edificios museísticos como la Tate Modern, en Londres. El nuevo centro cultural dispondrá de 8.000 metros cuadrados y se ubicará en la antigua Central Eléctrica del Mediodía, uno de los mejores ejemplos de la arquitectura industrial de finales del siglo XIX que perviven en el casco antiguo de Madrid. Cai-



John Sulston, premio Nobel de Medicina de 2002, fue uno de los científicos invitados por la Fundación dentro del ciclo de conferencias sobre el genoma organizadas por el Museo de la Ciencia.



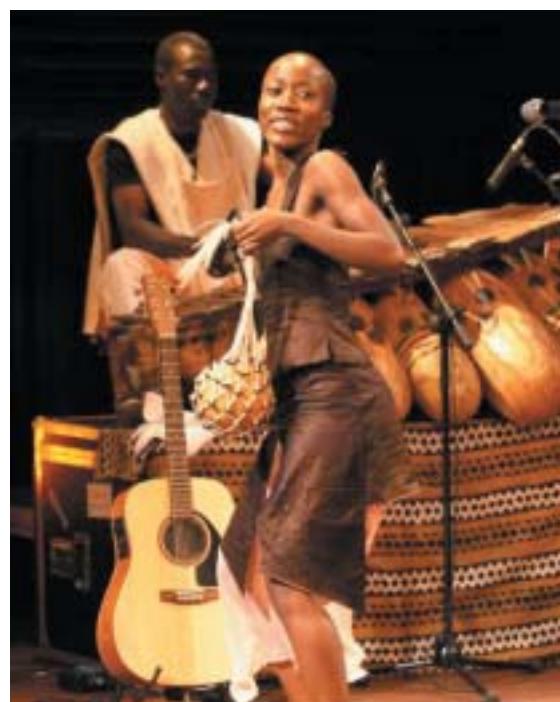
La exposición «Henri Cartier-Bresson. Retrospectiva» ha reflejado la trayectoria personal y profesional de una de las figuras más sobresalientes de la historia de la fotografía.

xaForum Madrid conservará la fachada original de la antigua fábrica y 'levitará' sobre una gran plaza pública abierta hacia los cuatro costados que se extenderá hasta el Paseo del Prado.

El año 2003 ha sido el año de la consolidación de CaixaForum Barcelona, con una oferta de exposiciones, conciertos y conferencias para todos los públicos. Exposiciones como la de Cartier-Bresson, la Colección de Arte Contemporáneo o la dedicada a los maestros de la pintura flamenca han tenido una excelente respuesta por parte del público. Durante 2003, 1.133.000 personas han visitado CaixaForum.

Los centros que la Fundación tiene en Lleida, Tarragona, Vic, Granollers, Girona, Palma y Madrid han continuado, por su parte, con su labor de acercar el arte, la música, la poesía, la literatura y el cine a un público amplio y heterogéneo. Así, durante 2003 la Fundación ha organizado 191 exposiciones que han sido visitadas por 2.662.836 personas. La programación ha incluido muestras de una gran variedad de estilos y épocas, que

van desde el arte persa a la fotografía española del siglo XIX, pasando por la joyería con-



Barcelona ha sido un año más la sede del Festival de Músicas del Mundo. Uno de los máximos atractivos de este certamen ha sido la presencia de la cantante de Mali, Rokia Traoré.

temporánea o el arte de los tuaregs.

La programación musical de la Fundación "la Caixa" durante 2003 ha proseguido con su afán de acercar la música a toda la sociedad organizando conciertos, festivales, cursos, talleres y jornadas de formación para jóvenes intérpretes y profesores de música. En 2003 se han organizado 384 actividades musicales, que han contado con la participación de 122.910 personas. Finalmente, el programa de humanidades de la Fundación "la Caixa" ha aproximado las últimas tendencias culturales a la sociedad organizando un amplio abanico de actividades que se centraron en el pensamiento, la poesía, la literatura y el cine, los cuatro ejes humanísticos que rigen la programación de los diferentes centros culturales de la Fundación "la Caixa".

Programa de becas de posgrado

El programa de becas de la Fundación "la Caixa" es el más importante de los realizados por instituciones privadas en España y en el conjunto de países de la Unión Europea por volumen e importancia de las ayudas concedidas.

Desde su inicio en 1982, la Fundación ha

concedido cerca de 1.700 becas, con una inversión acumulada próxima a los 55 millones de euros. En la convocatoria 2003 se han concedido 130 becas para ampliar estudios de posgrado en las universidades más prestigiosas de los Estados Unidos, Alemania, Francia, Reino Unido y Canadá.

El compromiso con el mundo de la educación y la cultura asumido por la Fundación se ha visto reforzado el presente año por el convenio de cooperación firmado con la Casa Asia para la concesión de cinco becas para realizar un máster en administración de empresas en el CEIBS de Shangai (Escuela de Negocios del Gobierno Chino y la Unión Europea).

Pero más allá del número de becas y la correspondiente dotación económica, la atención prestada a las necesidades del becario, a quien se asesora y apoya personalmente desde el momento de la concesión de la ayuda hasta su regreso, una vez finalizados los estudios, confiere a este programa de becas un valor añadido realmente importante.

La ceremonia anual de entrega de diplomas acreditativos de las becas contó con la presencia de Sus Majestades los Reyes de España como muestra del apoyo a la labor



SS.MM. los Reyes de España entregaron el diploma acreditativo de su beca a los nominados en la edición de este año del programa de becas de la Fundación "la Caixa".

Estados financieros de la Obra Social

Liquidación del presupuesto de la Obra Social del ejercicio 2003

PROGRAMAS	EN MILES DE EUROS
Ciencia y medio ambiente	62.186
Actividades sociales	64.918
Cultura y humanidades	39.407
Educación	12.969
Total	179.480

Presupuesto de la Obra Social para el ejercicio 2004

PROGRAMAS	EN MILES DE EUROS
Ciencia y medio ambiente	58.984
Actividades sociales	66.740
Cultura y humanidades	42.738
Educación	15.038
Total	183.500

Relación de activos y pasivos de la Obra Social

a 31 de diciembre de 2003, después de la liquidación del presupuesto y antes de la aplicación del beneficio de "la Caixa" del ejercicio 2003, en miles de euros

Activo

Circulante	78.650
Disponible	130
Cuentas a cobrar	101
Otras aplicaciones – "la Caixa"	78.419
Fijo	264.020
Inmovilizado	339.814
Solares e inmuebles	269.063
Mobiliario e instalaciones	70.751
Fondos de amortización	(75.794)
Inmuebles	(34.381)
Mobiliario e instalaciones	(41.413)
Total	342.670

Pasivo

Circulante	52.168
Gastos diferidos a pagar	22.024
Otras cuentas a pagar	1.255
Fundación "la Caixa"	28.889
Recursos propios de la Obra Social	290.502
Fondo de la Obra Social	26.482
Reservas de la Obra Social	264.020
Total	342.670

Diseño gráfico
Morillas & Associats

Maquetación e impresión
CEGE
Ciutat d'Asunción, 42
08030 Barcelona

Publicación internet
J.J.Serveis d'Informàtica S.L.
Travessera de Dalt, 30
08024 Barcelona
www.comunicacions.com

Fotografías
Index: portada, pág. 27, 83, 171.
Antonella Delussu: pág. 173,
174, 176, 178.
Cristina Molina: pág. 175.
Rubio-Rodés: pág. 175.
Srinagau, Caixmir, 1948.
Autor: Henri Cartier-Bresson
© Henri Cartier-Bresson/
Magnum Photos: pág. 179.
Ferran Borràs: pág. 179.
Jordi Nieva: pág. 177, 178, 180.