A photograph of two men in business suits standing by a large window. The man on the right is looking at the man on the left, who is gesturing with his hand. The background shows a city skyline through the glass.

Informe anual "la Caixa"

Confianza, compromiso social y excelencia en el servicio

2008

## DATOS MÁS RELEVANTES DEL GRUPO "LA CAIXA"

### Información Financiera

Importes en millones de euros	2008	2007	VARIACIÓN	
			ABSOLUTA	EN %
<b>Balance</b>				
Activo total	260.827	248.498	12.329	5,0
Volumen total de Negocio Bancario	414.507	387.850	26.657	6,9
Créditos sobre clientes bruto	176.100	161.614	14.486	9,0
Recursos totales de clientes	238.407	226.236	12.171	5,4
En balance	209.899	198.230	11.669	5,9
Cartera de valores de renta variable				
Valor de mercado de las sociedades cotizadas	14.691	21.918		
Plusvalías latentes de las sociedades cotizadas	1.026	12.033		
<b>Cuenta de Resultados</b>				
Margen de intereses	3.508	3.317	191	5,8
Margen bruto recurrente	6.752	6.148	604	9,8
Margen antes de dotaciones recurrente	3.223	2.907	316	10,9
Resultado recurrente después de impuestos	2.317	2.125	192	9,0
Resultado recurrente atribuido al Grupo "la Caixa"	2.052	2.011	41	2,0
Resultados extraordinarios netos	(250)	477	(727)	
• Ingresos extraordinarios	260	627	(367)	
• Gastos extraordinarios	(260)	(50)	(210)	
Subtotal	0	577	(577)	
• Dotaciones para riesgos futuros	(250)	(100)	(150)	
Resultado atribuido al Grupo "la Caixa"	1.802	2.488	(686)	(27,6)
<b>Eficiencia y Rentabilidad</b>				
Ratio de eficiencia recurrente (Gastos de administración / Margen bruto) (en %)	45,2	46,1	(0,9)	
ROE (Resultado atribuido recurrente / Fondos propios medios) (en %)	14,8	19,4	(4,6)	
ROA (Resultado neto recurrente / Activos totales medios) (en %)	1,0	1,0	0,0	
RORWA (Resultado neto recurrente / Activos ponderados por riesgo) (en %)	2,0	1,9	0,1	
<b>Gestión del Riesgo</b>				
Ratio de morosidad (en %)	2,48	0,55	1,93	
Cobertura de la morosidad (en %)	66	281	(215)	
Cobertura de la morosidad con garantía real (en %)	129	336	(207)	
<b>Liquidez de "la Caixa"</b>	22.262	25.146	(2.884)	(11,5)
<b>Solvencia - BIS II</b>				
Coeficiente de solvencia (Ratio BIS II) (en %)	11,0	13,7	(2,7)	
Tier 1 (en %)	10,1	11,8	(1,7)	
Core capital (en %)	8,8	10,1	(1,3)	
Fondos propios	15.619	14.418	1.201	8,3
Activos ponderados por riesgo (RWA)	144.272	135.363	8.909	6,6
<b>Actividad comercial y medios (número)</b>				
Clientes	10.721.023	10.483.337	237.686	2,3
Empleados – "la Caixa"	25.335	24.117	1.218	5,1
– Grupo "la Caixa"	27.818	26.226	1.592	6,1
Oficinas	5.530	5.480	50	0,9
Terminales de autoservicio	8.113	8.011	102	1,3
Parque de tarjetas de "la Caixa"	10.344.006	9.809.109	534.897	5,5
TPV's	171.631	151.672	19.959	13,2
Línea Abierta – Canal de Internet "la Caixa"				
– Clientes totales	5.544.092	4.952.808	591.284	11,9
– Clientes operativos	2.667.358	2.307.491	359.867	15,6
– Operaciones	1.490.195.915	1.193.508.749	296.687.166	24,9

### Responsabilidad Corporativa

Contribución directa de la actividad de "la Caixa" al PIB español	0,42%	0,43%	(0,01)	
Diversidad: % hombres/mujeres de la plantilla	54/46	54/46		
Total inversión en formación (millones de euros)	15,1	13,9	1,2	8,6
Número de proyectos financiados de acuerdo con los Principios de Ecuador	64	28	36	128,6
Número de empleados participantes del programa de Voluntariado Corporativo	2.538	2.107	431	20,5
Número de microcréditos financiados	20.816	3.099	17.717	571,7

### Obra Social

Importes en millones de euros				
Presupuesto de la Obra Social	PRESUPUESTO 2009	LIQUIDACIÓN 2008		
Programas sociales	310	297	13	4,4
Programas medio ambiente y ciencia	81	64	17	26,6
Programas culturales	79	71	8	11,3
Programas educativos e investigación	30	33	(3)	(9,1)
<b>Total</b>	<b>500</b>	<b>465</b>	<b>35</b>	<b>7,5</b>

# 2008

**Informe anual "la Caixa"**

Confianza, compromiso social y excelencia en el servicio

## DATOS DE IDENTIFICACIÓN

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 1ª. 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, en el Banco de España y en el Registro Mercantil.

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 periódico 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 mismos plazos y condiciones establecidos para la Asamblea General Ordinaria.

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

### CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA - "LA CAIXA"

Avenida Diagonal, 621-629. 08028 Barcelona, España

Teléfono: (34) 93 404 60 00

Fax: (34) 93 339 57 03

Télex: 52623-CAVEA E y 50321-CAIX E

Internet

[www.laCaixa.es](http://www.laCaixa.es)



## ÍNDICE

<b>El Grupo "la Caixa" en el ejercicio 2008</b>	<b>5</b>
<b>Informe anual "la Caixa"</b>	<b>12</b>
<b>Gobierno Corporativo de "la Caixa"</b>	<b>15</b>
<b>El Grupo "la Caixa"</b>	<b>29</b>
Claves Estratégicas	30
<b>Informe Financiero 2008 del Grupo "la Caixa"</b>	<b>35</b>
1. Gran calidad de los resultados del ejercicio 2008	38
1.1. Crecimiento de la actividad con buenos resultados	38
1.2. Positiva evolución de los márgenes con eficiencia y rentabilidad	40
1.3. Distribución del resultado: Dotación a la Obra Social	46
1.4. Segregación por negocios	47
2. Gran capacidad comercial: la fortaleza del negocio bancario	49
2.1. Aumento sostenido y equilibrado de la actividad bancaria	49
2.2. Base de clientes: el centro del negocio	52
2.3. Red comercial y recursos humanos: pilares fundamentales	57
2.4. Gestión multicanal: relación permanente con el cliente	59
2.5. Sistemas de pago: una oferta diferenciada	62
2.6. Innovación en los servicios a los clientes	63
2.7. Calidad y atención al cliente: base de futuro	67
2.8. Apoyo al negocio: filiales de "la Caixa"	68
3. Cartera de participadas	70
3.1. Criterios CaixaCorp: Internacionalización y diversificación de los ingresos	70
3.2. Capital riesgo en fases iniciales y financiación a emprendedores	76
3.3. Gestión activa de la cartera de participadas del Grupo "la Caixa"	77
4. Gestión activa de los riesgos	78
4.1. Gestión integral del riesgo en el seno de la estrategia	78
4.2. Gestión del riesgo de crédito	81
4.3. Gestión del riesgo de las posiciones de balance	89
4.4. Gestión del riesgo de liquidez	94
4.5. Gestión del riesgo operacional	96
4.6. Gestión del riesgo de cumplimiento normativo	98
5. Elevada fortaleza financiera	100
5.1. Gran calidad de la cartera de créditos	100
5.2. Excelentes niveles de Liquidez	103
5.3. Excelentes niveles de Solvencia	104
5.4. <i>Ratings</i> del Grupo "la Caixa": en el rango AA	106
<b>Informe de Responsabilidad Corporativa "la Caixa"</b>	<b>108</b>
1. Fieles a nuestros compromisos con la gestión responsable	110
2. Líderes en financiación y responsabilidad	113
3. Contribución al bienestar de la sociedad	116
4. Nota del auditor y sello del GRI	124
<b>Informe anual Obra Social "la Caixa"</b>	<b>126</b>
<b>Programas sociales</b>	<b>129</b>
<b>Programas de medio ambiente y ciencia</b>	<b>145</b>
<b>Programas culturales</b>	<b>153</b>
<b>Programas educativos y de investigación</b>	<b>161</b>
<b>Datos de la Obra Social "la Caixa" 2008</b>	<b>165</b>





**Isidro Fainé** Presidente | **Juan María Nin** Director General

## EL GRUPO “LA CAIXA” EN EL EJERCICIO 2008

### Balance Económico: 2008, un año de intensa acción comercial con un crecimiento equilibrado y de calidad

El entorno de negocio en 2008 ha sufrido las fuertes tensiones en los mercados financieros, que, producto del estancamiento económico global y de la crisis de confianza generada, han provocado una alta volatilidad, tensiones de liquidez y aumento de las primas de riesgo. En España, se ha producido un marcado deterioro del crecimiento económico, con una especial corrección del sector inmobiliario.

En este complicado contexto, “la Caixa” ha llevado a cabo con éxito una intensa actividad comercial: ha reforzado la relación con sus 10,7 millones de clientes y ha mejorado el fuerte posicionamiento en el sector bancario español, con un aumento de las cuotas de mercado en casi todos los productos y con un incremento de un 6,9% del volumen de negocio bancario gestionado, hasta los 414.507 millones de euros. La gran fortaleza comercial del Grupo, con 27.818 empleados, 5.530 oficinas, 8.113 cajeros y el liderazgo en banca *online* y tarjetas, ha permitido presentar un fuerte crecimiento del negocio, equilibrado y de calidad, que se ha traducido en un incremento del beneficio recurrente atribuido al Grupo, después de minoritarios, de 2.052 millones de euros, un 2% más que en 2007.

Los buenos resultados, junto con la gestión conservadora de los riesgos, la liquidez y la solvencia, han consolidado las fortalezas financieras de “la Caixa”. Así, la contenida ratio de morosidad del 2,48%, inferior a la del sistema financiero español, y la de cobertura del 66%, 129% con garantías hipotecarias, siguen demostrando la calidad de la cartera crediticia. Por lo que respecta a la solvencia, el *core capital* se sitúa en una posición de liderazgo dentro del sistema, con una ratio del 8,8%, y se mantiene una excelente posición de liquidez total de 22.262 millones de euros, un 8,5% del activo. La aportación a la Obra Social para el ejercicio 2009 es de 500 millones de euros, un 25% del resultado recurrente del Grupo.

“la Caixa” mantiene el desarrollo de su Plan Estratégico 2007-2010 y, de acuerdo con lo previsto, el Grupo ha potenciado en 2008 su área de banca privada con la integración de la división de banca privada de Morgan Stanley en España, ha reforzado su negocio de empresas con la apertura de 68 centros especializados y ha hecho un paso decisivo en su internacionalización, a través de Critería CaixaCorp, al adquirir un 20% del mexicano GF Inbursa, como operación más destacada.

La calidad, la solidez y la fortaleza de la evolución de la actividad y de los resultados del Grupo “la Caixa” son la constatación de la estrategia de crecimiento seguro, eficiente, rentable y solvente.

## Gran calidad de los resultados recurrentes del ejercicio 2008 y dotaciones conservadoras

La gran capacidad comercial del Grupo "la Caixa", con una adecuada gestión de los márgenes, la gestión activa en la búsqueda de nuevas líneas y fuentes de negocio y servicio, y la positiva evolución de los ingresos recurrentes de las participadas han permitido, en el año 2008, un sólido aumento de los ingresos recurrentes totales (margen bruto), hasta los 6.752 millones de euros, un 9,8% más que en el año anterior.

La política de contención y racionalización de gastos, con un aumento de la productividad, ha moderado el incremento de los gastos de explotación y ha permitido incrementar un 10,9% el margen antes de dotaciones y mejorar la eficiencia recurrente. Todo ello, junto con una gestión activa y exigente del riesgo, ha consolidado la gran fortaleza financiera del Grupo y ha permitido mantener unos elevados niveles de rentabilidad.

Así, el resultado neto recurrente, antes de minoritarios, se incrementa un 9,0%, hasta los 2.317 millones de euros, y, después de la consideración de los intereses de minoritarios, el resultado atribuido recurrente se sitúa en 2.052 millones de euros, un 2% más. En línea con su estrategia de gran prudencia, el Grupo "la Caixa" ha destinado íntegramente a provisiones los 260 millones de euros de beneficios extraordinarios netos generados en 2008. Adicionalmente, se ha registrado una dotación extraordinaria de 250 millones de euros, 357 antes de impuestos, para la cobertura de riesgos futuros del negocio. En 2007 se registraron beneficios extraordinarios netos por 477 millones de euros. Así, el resultado atribuido al Grupo se ha situado en 1.802 millones de euros, un 27,6% menos.

## La intensa actividad comercial ha sido la base del crecimiento y ha incrementado las cuotas de mercado

El Grupo "la Caixa" tiene vocación de prestar un servicio personalizado de calidad, innovador y adaptado a las necesidades de los clientes mediante una eficiente distribución multicanal, en la que la oficina es el núcleo de la relación con el cliente con un soporte tecnológico puntero. El objetivo estratégico es alcanzar posiciones de liderazgo en banca de familias, banca de empresas y banca personal-privada. A través de una adecuada segmentación, se focaliza la actividad comercial para dar servicio especializado a una gran base de 10,7 millones de clientes, en constante aumento, lo que refleja la fuerte confianza en la Entidad.

El ejercicio 2008 ha destacado por el crecimiento de la actividad comercial del Grupo, con el aumento del volumen de negocio bancario gestionado, recursos de clientes más inversión crediticia, que ha llegado a los 414.507 millones de euros, con un incremento de un 6,9%. La confianza de los clientes sigue siendo el pilar del crecimiento de los recursos totales gestionados, que se sitúan en 238.407 millones de euros, un 5,4% más. Los créditos a clientes, que materializan el compromiso de "la Caixa" con el desarrollo económico del territorio, se sitúan en 176.100 millones de euros, un 9,0% más, con 1,3 millones de nuevas operaciones y 83.460 millones de euros de crédito concedido.

El Grupo dispone de 5.518 oficinas en España, la red más extensa del sistema financiero español. La gran capilaridad del modelo es una fuente de creación de ocupación y de riqueza en todo el territorio. Así, la plantilla del Grupo llega a los 27.818 empleados, de manera que "la Caixa" es uno de los generadores de empleo más importantes de España.

El Grupo "la Caixa" se diferencia por su liderazgo en gestión multicanal, que se pone de manifiesto en los 8.113 terminales de autoservicio y en la utilización masiva del canal de Internet Línea Abierta ([www.laCaixa.es](http://www.laCaixa.es)), con 5,5 millones de clientes con contrato, de los cuales 2,7 millones han sido usuarios operativos y han realizado en 2008 1.490 millones de operaciones, un 24,9% más. Durante el año 2008, se ha seguido innovando en contenidos y acceso del canal Internet y se ha consolidado el liderazgo en servicios de banca *online* en España, con una cuota de mercado del 28,7%. Además, el servicio Caixa Móvil ha llegado al millón de clientes y se ha posicionado como líder en servicios financieros a través del móvil. El gran soporte multicanal es, pues, la base de la eficiencia comercial de las oficinas, que priorizan la atención personalizada a nuestros clientes.

La oferta diferenciada de sistemas de pago sitúa al Grupo "la Caixa" como el principal emisor de tarjetas del mercado español, con 10,6 millones en circulación y una cuota de mercado del 17,8%. En lo que respecta a TPV's (Terminales Punto de Venta), "la Caixa" es líder del mercado con una red de 171.631 unidades. Durante el ejercicio 2008, se ha proseguido con el lanzamiento de nuevas propuestas innovadoras de servicios en los ámbitos de las empresas y de los comercios.

El crecimiento del negocio en recursos y créditos, el gran número de oficinas del Grupo "la Caixa", la eficiente gestión multicanal y la adecuada segmentación de clientes permiten mantener elevadas cuotas de mercado. Así, a pesar del entorno de creciente competencia, el Grupo "la Caixa" ha reforzado en 2008 su posición de liderazgo en el mercado bancario español con un aumento general de sus cuotas de mercado. Los créditos y los depósitos de clientes se sitúan en un 9,6% y un 10,6%, respectivamente; las cuotas de mercado de los productos de seguros y de los planes de pensiones individuales son un 12,1% y un 14,1% respectivamente, y se ha aumentado la cuota de mercado en fondos de inversión, hasta el 6,9%, gracias a la integración de la banca privada en España de Morgan Stanley.

Por otro lado, fruto de la relación con nuestros clientes y de la intensa actividad comercial, "la Caixa" también ha reforzado su posicionamiento como proveedor de servicios bancarios básicos, pero de gran valor. Por ello, durante el ejercicio 2008, se ha alcanzado la domiciliación de 1.956.000 nóminas y de 973.000 pensionistas de la Seguridad Social y se ha incrementado la cuota de mercado en los dos segmentos hasta un 13,9% y un 12,6%, respectivamente.

La calidad del servicio es el marco en el cual "la Caixa" desea que se desarrollen todas sus relaciones con terceros, con voluntad de continua mejora para mantener la confianza de nuestros clientes. El resultado de más de 260.000 encuestas internas realizadas a los clientes muestra un alto y sostenido nivel de satisfacción en la calidad del servicio percibida, ya que se otorga una satisfacción media de 8,3 por parte de los particulares y de 8,1 por parte de las empresas, superior a la de los principales competidores.

### Criteria CaixaCorp: adquisición del 20% de GF Inbursa, vehículo de expansión bancaria en el continente americano

Criteria CaixaCorp es la sociedad filial que concentra la parte más significativa de la cartera de participadas del Grupo "la Caixa" y es la encargada de llevar a cabo la estrategia inversora y la expansión internacional del Grupo, con una cartera formada por participaciones en empresas líderes del sector servicios, banca internacional y aseguradoras y servicios financieros especializados que complementan los productos y los servicios de "la Caixa".

El valor de mercado, a 31 de diciembre de 2008, de la cartera de participaciones cotizadas del Grupo "la Caixa" ascendía a 14.691 millones de euros, con unas plusvalías latentes de 1.026 millones de euros. En 2008 la cartera cotizada se ha comportado en línea con sus índices de referencia, IBEX 35 y Eurostoxx50.

En relación con los movimientos de la cartera de participadas, destaca, en el ejercicio 2008, la adquisición del 20% de GF Inbursa, sexto grupo financiero de México, por 1.608 millones de euros, que, en línea con el objetivo estratégico de incrementar la exposición de la cartera al negocio financiero, se convierte así en el vehículo de expansión del negocio financiero del Grupo "la Caixa" en el continente americano. En el ámbito de las participaciones de servicios, en enero de 2008 se aumentó la participación en Aguas de Barcelona desde un 16,4% hasta un 44,1%, por 682 millones de euros, en el marco de la Oferta Pública de Adquisición formulada con GDF Suez, con quien se mantiene un control conjunto de la sociedad. Por otro lado, durante el año 2008, se ha adquirido el 4,9% de Erste Group Bank y se han incrementado las participaciones en el Banco BPI un 4,36%, hasta el 29,38%, y en Abertis un 3,92%, hasta el 25%.

### Intensificación de la activa gestión de los riesgos

Durante el año 2008, en el Grupo "la Caixa", se han reforzado las estructuras de gestión y control de los riesgos con una mayor dotación de recursos y se han definido nuevos canales especializados de admisión.



También se ha reforzado la estructura dedicada a recuperaciones en la red, que cuenta con más de 530 especialistas en gestión de la morosidad y en el seguimiento de promociones inmobiliarias.

"la Caixa" ha seguido desarrollando técnicas avanzadas de *scoring* y de *rating* en los procesos de admisión y en los mecanismos de seguimiento y medición del riesgo. En este sentido, en junio de 2008, se recibió la autorización del Banco de España para la utilización de modelos internos para calcular los requerimientos mínimos de recursos propios por riesgo de crédito. Desde el año 2007, el Grupo ya medía el riesgo de precio de la cartera de negociación y el riesgo de tipo de cambio, riesgo de mercado, mediante la aplicación de un modelo elaborado internamente.

Todo ello en el marco de la política conservadora y anticipada de provisiones que caracteriza a "la Caixa", que, en el entorno complejo y cambiante que ha caracterizado el ejercicio 2008, ha seguido con una gestión global, activa y conservadora de todos los riesgos inherentes a su negocio.

### Consolidación de las fortalezas financieras: calidad del activo, liquidez y solvencia

El Grupo "la Caixa" orienta su actividad crediticia a la satisfacción de las necesidades de financiación de las familias y de las empresas, y, por lo tanto, su inversión crediticia se caracteriza por su diversificación y atomización, que se pone de manifiesto con un 53% de la cartera de préstamos concedidos a particulares. También se cuenta con fuertes garantías, ya que un 66% de la cartera crediticia tiene una garantía hipotecaria con un valor medio de las deudas pendientes sobre los valores de las garantías, *loan to value*, del 48,8%. Después de la aplicación, en el cierre de 2008, de criterios de elevada prudencia, la ratio de morosidad es del 2,48% y el nivel de cobertura del 66%, del 129% con garantías hipotecarias. Así, pues, el grado de riesgo de crédito del Grupo "la Caixa" se mantiene entre los más bajos del sistema financiero español, gracias a la diversificación, al valor de las garantías y a una prudente política de cobertura del riesgo.

Por lo que respecta a la liquidez, la gestión conservadora, anticipada, y la diversificación de las fuentes de financiación siempre han sido un rasgo diferenciador de "la Caixa". En este sentido, la excelente posición de liquidez asciende, a 31 de diciembre de 2008, a 22.262 millones de euros, un 8,5% sobre el total de activos del Grupo y un 90% con disponibilidad inmediata, lo que permite afrontar el crecimiento del negocio y dar respuesta a las necesidades de crédito de los clientes.

La solvencia del Grupo "la Caixa" se mantiene entre las mejores del sistema. Así, el *core capital* (recursos propios de máxima categoría) se sitúa en el 8,8% y el *Tier 1* y la Ratio de Solvencia (Ratio BIS), en unos elevados 10,1% y 11,0%, respectivamente. Esta fuerte solvencia y el excelente nivel de capital diferencian a "la Caixa" dentro del sector financiero y permitirán afrontar la estrategia futura de crecimiento.

Los *ratings* de largo plazo del Grupo "la Caixa", en el rango AA, han sido confirmados en 2008 y se mantienen entre los mejores del mercado financiero. Todas las agencias de *rating* hacen una valoración muy positiva de la posición bancaria del Grupo en España, del éxito de la estrategia y de la buena gestión, la buena calidad del activo, la elevada liquidez y el alto nivel de solvencia.

### Balance Social: una Obra Social para ayudar a las personas

El año 2008 ha estado marcado, a nivel internacional, por la incertidumbre económica y, en paralelo, por una preocupación cada vez mayor por los temas sociales. Luchar contra la exclusión, apoyar a los colectivos con menos recursos y promover la participación solidaria se han convertido para mucha gente en temas prioritarios. La Obra Social "la Caixa" ha visto reforzado su papel. En los últimos años, nuestra entidad ha impulsado un programa global para dar respuesta a los problemas más urgentes de la sociedad, y todo ello desde la convicción que las transformaciones del mundo contemporáneo exigen nuevos modelos de actuación, basados en la experiencia (con una gestión profesional), participativos y dinámicos.

## La lucha contra la pobreza y la exclusión social

En los últimos años, la Obra Social "la Caixa" ha puesto en marcha nuevos programas dedicados a combatir la pobreza infantil y evitar que se consolide; favorecer la integración laboral de personas en situaciones de riesgo de exclusión, para que encuentren trabajo; propiciar el acceso a la vivienda, y promover los microcréditos mediante un banco especializado que permite acceder al crédito a personas con pocos recursos y montar pequeños negocios. A este abanico de nuevas propuestas, se añaden los programas asistenciales orientados a prevenir la dependencia y atender a los enfermos en fases avanzadas, los programas CiberCaixa hospitalarias para los niños que pasan largas temporadas en el hospital y CiberCaixa *Quedamos después de clase* para mejorar la socialización de los niños después de la escuela y en época de vacaciones. Crear una nueva conciencia social ha sido otro de los objetivos de nuestra actividad, con programas dedicados a promover el papel activo de los jóvenes y prevenir la toma de drogas, programas de voluntariado y también con actuaciones en el campo de la cooperación internacional. El objetivo de todas estas propuestas es ofrecer oportunidades a las personas para que puedan salir adelante y construir su futuro. Abordan los problemas que tenemos más cerca y que afectan a la vida de cada día, con un espíritu emprendedor y un enfoque directo y práctico.

La experiencia es un valor fundamental. Desde su creación, "la Caixa" ha dedicado atención a los temas sociales. Uno de nuestros programas, dedicado a la gente mayor, es uno de los más antiguos, promovido por una entidad privada, de nuestro país. El programa de becas para ampliar estudios en el extranjero es también una referencia a nivel europeo. La experiencia de gestión de estos programas se aplica en la puesta en marcha de nuevas iniciativas. Una de las novedades de los últimos años ha sido la creación de un importante voluntariado corporativo, que permite a los trabajadores de "la Caixa" poner sus conocimientos a disposición de entidades sociales y de proyectos solidarios. Todas las actividades de la Obra Social "la Caixa" se desarrollan siguiendo criterios profesionales. Este planteamiento riguroso, en busca de la máxima eficacia, va acompañado del trabajo generoso de todo el equipo: los gestores de la Fundación "la Caixa", las entidades sociales, los especialistas en cada una de las materias y mucha gente más que ofrece su esfuerzo de manera desinteresada.

## Espíritu de colaboración y trabajo en red

La Obra Social "la Caixa" colabora con las administraciones públicas, con empresas, con organizaciones sin ánimo de lucro y con nuevos colectivos, como asociaciones de inmigrantes o entidades de personas afectadas por enfermedades graves. La idea es estar cerca de la gente y trabajar en red. Conocer las necesidades, contar con los mejores interlocutores y actuar con los medios más eficaces. Los programas de la Obra Social dan respuesta a problemas que están sobre la mesa y actúan con antelación abriendo nuevas líneas con finalidad preventiva. La colaboración con los organismos oficiales permite mejorar la implantación de los programas y evitar la duplicación de esfuerzos, todo ello para favorecer al máximo la igualdad de oportunidades y la integración social.

La educación, la cultura y la ciencia son los otros campos en los cuales la Obra Social "la Caixa" lleva a cabo su actividad. Los programas de becas se han ampliado mucho en los últimos años. Además de las becas para realizar estudios de postgrado en el extranjero, se han creado nuevas becas para cursar másteres en universidades españolas y hacer prácticas de periodismo. En 2008 se han puesto en marcha las becas para estudios de doctorado en biomedicina, un campo en gran expansión. El objetivo: poder contar con profesionales cada vez más preparados y con más conocimientos del mundo.

## La cultura como herramienta de integración social

Nuestra divisa es llegar a la gente para socializar el acceso al conocimiento, el arte, la música y las ideas. Romper la barrera que, aún hoy, separa a muchas personas de los museos y de las salas de conciertos. Con esta finalidad se ha creado un nuevo modelo de centro social y cultural, los CaixaForum, cuyo propósito es potenciar el valor de la cultura como elemento de integración social y, con la ayuda de la arquitectura, ofrecer espacios acogedores que



los convierten en lugares de encuentro. Los centros sociales y culturales de la Fundación "la Caixa" se abren a los visitantes con una oferta que engloba los ámbitos más diversos: sesiones de divulgación vinculadas a la actualidad del mundo, exposiciones, conciertos, conferencias y actividades para las escuelas y para vivir en familia.

Visitar los museos CosmoCaixa y las exposiciones itinerantes de ciencia y medio ambiente permite a los estudiantes, a sus maestros y a sus familiares aprender, gozar de la ciencia y tomar conciencia de la necesidad de preservar el medio ambiente. Una museología basada en la comunicación permite vivir la ciencia en primera persona. Las actividades científicas de la Obra Social "la Caixa" están conectadas con los problemas del mundo y ofrecen plataformas de debate sobre temas como la biodiversidad, la relación del hombre con su medio y el lugar que ocupa en el Universo. Los programas de medio ambiente favorecen el contacto directo con la realidad, mediante el proyecto de preservación de espacios naturales terrestres y marinos, que ocupa a personas en riesgo de exclusión social, o *"la Caixa" a favor del mar*, dedicado a la investigación aplicada a la conservación de los ecosistemas marinos.

Los resultados de esta gestión se pueden ver en las páginas de este informe, que es el testimonio de un esfuerzo sostenido y renovado constantemente con nuevos impulsos e ideas.

### **Balance Sostenible: compromiso y responsabilidad social en el seno de nuestra actuación**

Los valores corporativos –la Confianza, basada en la honestidad y en el respeto a las personas; el Compromiso Social de su actividad, y la Excelencia en el Servicio– son los ejes que impulsan la actuación de "la Caixa".

A pesar de que, durante el año 2008, la crisis económica ha frenado el crecimiento económico, "la Caixa" ha mantenido su compromiso de contribuir al bienestar de la sociedad y de promover la integración económica y social de las personas más desfavorecidas y el desarrollo personal y profesional de sus empleados.

#### **Integración económica y social de las personas**

Un año más, MicroBank, el banco social de "la Caixa", ha trabajado con los segmentos de población más desprotegidos por medio de la concesión de microcréditos y otros productos y servicios, que son un apoyo para la creación de microempresas, la autoocupación y el desarrollo personal. Durante el año 2008, se han concedido más de 137 millones de euros a más de 20.600 clientes.

Hay que remarcar que en el año 2008, MicroBank ha firmado un acuerdo pionero con el Banco de Desarrollo del Consejo de Europa (CEB) para destinar 60 millones de euros para financiar proyectos de integración social y financiera y ha suscrito un acuerdo de colaboración con el Fondo Europeo de Inversiones (FEI) dentro del Programa Marco para la Innovación y la Competitividad (P.I.C.) de la Comisión Europea, para conceder 131 millones de euros que permitirán financiar la creación de más de 12.000 nuevas microempresas i ha recibido el reconocimiento del Parlamento Europeo.

Cubrir las necesidades de financiación del mayor número de clientes, sin excluir a nadie, es una de las maneras de demostrar nuestro compromiso con la sociedad. En este sentido, hay que destacar el esfuerzo integrador que hemos llevado a cabo durante el año 2008 para evitar la exclusión financiera de los colectivos con más riesgo, como jóvenes, nuevos residentes y personas mayores. Uno de los objetivos prioritarios de "la Caixa" es la atención personalizada con productos pensados para cubrir las necesidades específicas de los diferentes colectivos.

#### **Accesibilidad a los servicios financieros**

Otra manera de evitar la exclusión financiera es facilitar el acceso a los servicios a través de la proximidad geográfica, la eliminación de barreras físicas y sensoriales y la multicanalidad. "la Caixa" ha sido galardonada en el año

2008 por la asociación European Financial Management Marketing (EFMA) con el premio a la excelencia en el servicio al cliente por ser un proveedor de servicios financieros más próximo a las necesidades de los clientes.

La solvencia y la liquidez de "la Caixa" son una garantía para que nuestros clientes puedan operar con confianza y seguridad con nosotros, a pesar de la actual crisis internacional. "la Caixa" es una de las entidades financieras más solventes de España, y queremos mantener nuestro compromiso con el desarrollo de la economía real del país.

### Compromiso con el medio ambiente

Nuestro compromiso con el entorno medioambiental, que trasladamos a nuestros empleados, clientes, proveedores y sociedad en general, está presente en la actividad del negocio y de la Obra Social. La optimización de los recursos y la reducción de los efectos que afectan negativamente el medio ambiente han sido algunos de los retos del ejercicio, tanto desde la perspectiva interna como de negocio. En el año 2008, "la Caixa" ha explicitado su responsabilidad respecto al desarrollo sostenible por medio de los Principios de Ecuador en los 64 Project Finance superiores a 10 millones de dólares financiados por la Entidad, con una aportación directa de 2.430 millones de euros, la financiación de proyectos de energía renovable y los convenios para la financiación de proyectos destinados al mantenimiento y la mejora ambiental, ámbitos en los cuales "la Caixa" ha tenido un papel activo.

Este compromiso de sostenibilidad también lo hemos trasladado a nuestros proveedores, de forma que, si quieren formar parte de nuestra cadena de valor, deben asumir los requerimientos medioambientales identificativos de nuestra política.

### Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil

Además, hay que destacar el criterio de responsabilidad social presente en todos nuestros ámbitos de actuación y que, en el año 2008, se ha concretado en la creación de la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil (AEVI), junto con GAVI Alliance y la Obra Social "la Caixa". Esta Alianza tiene como finalidad facilitar a las empresas españolas la participación en un proyecto de responsabilidad social de ámbito mundial, con el objetivo de hacer posible que los niños de los países más pobres del planeta tengan acceso a las vacunas contra las enfermedades más mortales. Al final del año, 93 empresas, que han aportado más de 278.000 euros, se habían adherido a la AEVI.

Un año más, "la Caixa" ha sido una de las empresas líderes en creación de puestos de trabajo estable, con 1.730 nuevas incorporaciones, y, por tercer año consecutivo, el estudio del Monitor Español de Reputación Corporativa MERCO la ha designado como la entidad más valorada para trabajar. Además, promueve la integración laboral de colectivos en riesgo de exclusión social con el programa Incorpora, a través del cual más de 5.900 personas han conseguido un empleo.

### Solidez, confianza y gestión para afrontar con éxito el año 2009

El Grupo "la Caixa" es una institución de referencia con un sólido liderazgo en banca minorista en España y un excelente reconocimiento del mercado. La gran capacidad comercial, la calidad de la cartera de participadas y el sólido perfil de riesgo han configurado la fortaleza financiera del Grupo "la Caixa", que, con toda seguridad, permitirá alcanzar con éxito, en un complicado entorno, nuestros retos de futuro y ampliar nuestro compromiso con la sociedad.

A photograph of an office interior. In the foreground, a black office chair is visible, partially obscured by a glass partition. The background shows more glass partitions and a desk area. The lighting is soft and modern.

## Informe anual "la Caixa"

Gobierno Corporativo de "la Caixa"

El Grupo "la Caixa":

Claves Estratégicas

Informe Financiero 2008 del Grupo "la Caixa"

1. Gran calidad de los resultados del ejercicio 2008
2. Gran capacidad comercial: la fortaleza del negocio bancario
3. Cartera de participadas
4. Gestión activa de los riesgos
5. Elevada fortaleza financiera









## Gobierno Corporativo de "la Caixa"

Órganos de Gobierno

Asamblea General

Consejo de Administración

Comisión de Control

Dirección

## ÓRGANOS DE GOBIERNO

La Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, "la Caixa", es una entidad de carácter financiero, sometida al Decreto Legislativo 1/2008, de 11 de marzo, 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

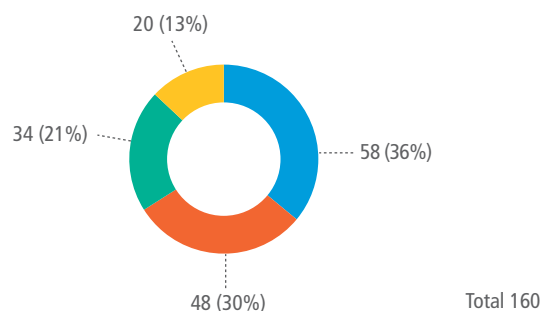
La Asamblea General es el órgano supremo de gobierno y decisión de "la Caixa". Sin perjuicio de las facultades generales de gobierno, le competen de forma especial y exclusiva las siguientes funciones:

- 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, a propuesta del Consejo de Administración, 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.

Los miembros de la Asamblea, que tienen la denominación de Consejeros Generales, velan por la salvaguarda de los intereses de los depositantes y de los 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 ES EL ÓRGANO SUPREMO DE GOBIERNO Y DECISIÓN DE "LA CAIXA"»

#### COMPOSICIÓN DE LA ASAMBLEA GENERAL



- Impositores
- Entidades fundadoras y de interés social
- Corporaciones locales
- Empleados

En la Asamblea están representados los grupos de interés que confluyen en ella, que la ley catalana de cajas de ahorros agrupa en 4 sectores:

- los impositores;
- las entidades fundadoras y otras de interés social;
- las corporaciones locales;
- el personal de la Entidad.

Los tres primeros se encuentran siempre referidos al ámbito de actuación territorial de "la Caixa", y este mismo requisito va implícito en el cuarto. De acuerdo con la ley, los porcentajes de representación de cada uno de estos sectores deben estar comprendidos dentro de los límites siguientes:

- entre el 30% y el 40% en representación de los impositores;
- entre el 25% y el 35% en representación de las entidades fundadoras y de otras de interés social;
- entre el 15% y el 25% en representación de las corporaciones locales;
- entre el 5% y el 15% en representación del personal.

La Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona ha concretado en sus Estatutos estos porcentajes de la manera siguiente, sobre un total de 160 miembros de la Asamblea:

- 58 consejeros generales representantes de los impositores, lo que supone un 36,25%.



- b) 48 representantes de las entidades fundadoras y de otras de interés social, lo que supone un 30%.
- c) 34 representantes de las corporaciones locales, lo que supone un 21,25%.
- d) 20 representantes de los empleados, lo que supone un 12,5%.

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 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 propuestas que figuren en el orden del día. Las Asambleas Extraordinarias se celebrarán tantas veces como sean convocadas, y sólo podrán tratar el objeto por el cual hayan sido reunidas.

## Consejo de Administración

El Consejo de Administración es, de acuerdo con la ley, el órgano delegado de la Asamblea General que tiene encomendado el gobierno, la gestión y la administración de la caja de ahorros; puede estar formado por un mínimo de 10 y un máximo de 21 miembros, y su composición debe reflejar la composición de la Asamblea.

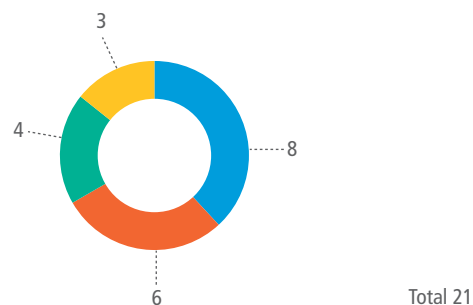
El Consejo de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona está formado por 21 miembros. Es procedente constatar que, siendo la caja de ahorros de mayor dimensión del Estado español, resulta razonable que se haya optado por el número máximo de miembros del Consejo –de la misma manera que también se ha hecho con la Asamblea General– para conseguir una mayor representatividad en los órganos de gobierno, tanto desde el punto de vista de los cuatro sectores de interés representados como desde el punto de vista geográfico, por los territorios en que la Entidad desarrolla su actividad, dada la íntima relación de las cajas con el territorio de su actividad, que se pone de manifiesto, de manera especial, en la distribución de su Obra Social.

Forman parte de 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

## «EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN ACUERDA LAS ACTUACIONES PARA EL DESARROLLO DE LAS FINALIDADES Y LOS OBJETIVOS DE "LA CAIXA"»

### COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



- Impositores
- Entidades fundadoras y de interés social
- Corporaciones locales
- Empleados

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, asiste a las reuniones el Director General de "la Caixa", que, según la ley, tiene voz y voto.

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 ocho personas elegidas por el Consejo de Administración de entre sus miembros, en proporción a los sectores que lo integran. Asisten a las reuniones el Director General de "la Caixa" y el Director Ejecutivo 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 Vicepresidentes y 4 vocales, pertenecientes a cada uno de los sectores representados en la Asamblea. Asiste a las reuniones el Director General de "la Caixa".

La Comisión de Inversiones y la Comisión de Retribuciones son comisiones creadas en el seno del Consejo de Administración con funciones de información.

## Comisión de Inversiones

Tiene la función de informar al Consejo de Administración o a la Comisión Ejecutiva sobre las inversiones o las desinversiones que, de conformidad con la normativa vigente, tengan un carácter estratégico y estable. También informará sobre la viabilidad financiera de las citadas inversiones y sobre su adecuación a los presupuestos y a los planes estratégicos de la Entidad. La normativa vigente establece que se entiende como estratégica la adquisición o la venta de cualquier participación significativa de una sociedad cotizada o la participación en proyectos empresariales con presencia en la gestión o en sus órganos de gobierno cuando impliquen una participación total de "la Caixa" que supere el 3% de los recursos propios computables.

La Comisión de Inversiones está integrada por el Presidente del Consejo de Administración y por 2 consejeros, los cuales han de ser elegidos atendiendo a su capacidad técnica y a su experiencia profesional. Asiste a las reuniones el Director General de "la Caixa".

## Comisión de Retribuciones

Tiene la función de informar al Consejo de Administración o a la Comisión Ejecutiva sobre la política general de retribuciones y de incentivos de los miembros del Consejo de Administración y del personal directivo.

La Comisión de Retribuciones está integrada por el Presidente del Consejo de Administración y por 2 consejeros. Asiste a las reuniones el Director General de "la Caixa".

## Comisión de Control

La Comisión de Control se establece como un órgano de supervisión del Consejo de Administración independiente de éste y que no está subordinado a él. Esta función de supervisión no sólo se concreta en los aspectos de tipo económico, sino que tiene un papel preponderante, además, en los procesos electorales y puede llegar a proponer al Departamento de Economía y Finanzas de la Generalitat de Cataluña la suspensión de los acuerdos del Consejo en el caso que considere que vulneran las disposiciones vigentes.

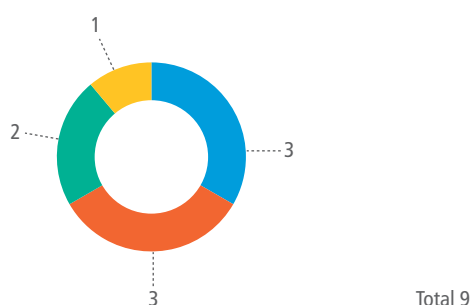
Su composición debe reflejar, con criterios proporcionales, la representación de los diferentes grupos de interés de la Asamblea. Además, no puede haber duplicidad de condición, es decir, ninguna entidad puede tener representantes en el Consejo y en la Comisión de Control al mismo tiempo.

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 propias 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 considere 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.
- Todas aquellas funciones atribuidas al Comité de Auditoría por la disposición adicional decimoctava de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, en aquello en que no resulten ya atribuidas por las funciones anteriores, como son:

## «LA COMISIÓN DE CONTROL VELA POR LA ADECUADA GESTIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN»

### COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE CONTROL



- Impositores
- Entidades fundadoras y de interés social
- Corporaciones locales
- Empleados

- a) Informar a la Asamblea General de las cuestiones que se planteen en su seno en materia de su competencia.
  - b) Proponer al Consejo de Administración para su sometimiento a la Asamblea General el nombramiento de los auditores de cuentas externos.
  - c) Supervisar los servicios de auditoría interna.
  - d) Conocer el proceso de información financiera y los sistemas de control interno.
  - e) Relaciones con los auditores externos para recibir información sobre las cuestiones que puedan poner en peligro la independencia de éstos, las relacionadas con el proceso de auditoría de cuentas y las otras comunicaciones previstas en la normativa vigente.
- Cualquier otra que le atribuya la Asamblea General dentro de las directrices marcadas en los apartados anteriores.

La Comisión de Control está integrada por 9 personas elegidas 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.

Además de los órganos citados anteriormente, también hay que destacar la figura del Director General de "la Caixa", como figura ejecutiva y a quien la ley atribuye la ejecución de los acuerdos del Consejo y el ejercicio de aquellas otras funciones que los estatutos o los reglamentos de la Entidad le encomienden. La figura del Director General tiene una relevancia especial, ya que, a pesar de ser designado por el Consejo, debe ser confirmado por la Asamblea General, al igual que su cese. Adicionalmente, en el caso de la legislación catalana, el Director General tiene voz y voto en el Consejo de Administración.

Por lo tanto, existe una diferenciación de órganos con diferentes funciones que lleva a un control de éstos y al equilibrio, lo que se adecua a las recomendaciones de los códigos de buen gobierno. Dentro de cada uno de los órganos de gobierno, existe una ponderación adecuada entre los diferentes sectores y se mantiene la máxima proporcionalidad.

### Régimen aplicable a los miembros de los Órganos de Gobierno

Por lo que respecta a las características de los miembros del Consejo de Administración, hay que señalar que no se debe aplicar a las cajas de ahorros las calificaciones al uso en los códigos de gobierno, ya que, por el hecho de ser de carácter fundacional, no pueden existir consejeros dominicales. Todos los consejeros están adscritos o representan a un sector de interés determinado, pero, dentro de los sectores de los impositores y de las corporaciones locales, se da la posibilidad que sean designados como miembros del Consejo de Administración hasta dos miembros, para cada uno de estos sectores, entre personas que no tengan la condición de miembros de la Asamblea General y reúnan los requisitos adecuados de profesionalidad, y sin que esto pueda suponer anular la presencia en el Consejo de representantes de los grupos citados que ostenten la condición de miembros de la Asamblea.

Por lo que respecta a la situación en que se encuentran tanto los miembros de la Asamblea como los miembros del Consejo de Administración y de la Comisión de Control, la normativa aplicable establece diferentes incompatibilidades, de manera que no pueden ostentar estos cargos:

- a) Los fallidos o concursados no rehabilitados, así como los condenados a penas que llevan anexa la inhabilitación para el ejercicio de cargos públicos.
- b) Las personas que, antes de la designación o durante el ejercicio del cargo, incurran en incumplimiento de sus obligaciones con "la Caixa".

c) Los administradores y los miembros de órganos de gobierno de más de tres sociedades mercantiles o cooperativas, los presidentes, los consejeros generales, los administradores, los consejeros delegados, los miembros del consejo, los directores, los gerentes, los asesores y los empleados de otras instituciones de crédito o de empresas que dependan de ellas, o de la misma Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, salvo que ocupen estos cargos en interés de la propia Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, y de corporaciones o entidades que promuevan, sostengan o garanticen instituciones o establecimientos de crédito. A estos efectos, se computarán los cargos que se ocupen en cualquier sociedad con actividad mercantil, a excepción de los siguientes supuestos:

- Los que se ocupen, sean o no en nombre propio, por designación a propuesta directa o indirecta de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona y se ejerzan en interés de ésta.
- Los que se ocupen como medio de realización exclusiva de la propia actividad comercial o profesional del sujeto.
- Los que se ocupen en sociedades que no ejerzan habitualmente actividad mercantil independiente y pertenezcan a un grupo familiar integrado por el interesado, su cónyuge, los ascendientes o los descendientes.
- Los que se ocupen en sociedades dependientes de otras sociedades incluidas en el cómputo de acuerdo con las previsiones de este artículo.

A pesar de las reglas de cómputo anteriores, los miembros del Consejo de Administración en ningún caso pueden participar en la administración de más de ocho sociedades mercantiles o cooperativas que computen o no en el límite máximo establecido de acuerdo con las reglas anteriores.

- d) Los funcionarios al servicio de la administración con funciones que se relacionen directamente con las actividades propias de las cajas.
- e) Los cargos públicos de designación política de las administraciones públicas y el Presidente de la entidad o corporación fundadora.
- f) Las personas que hayan ejercido los cargos de miembro del Consejo o de Director General durante más de 20 años en la misma Caja o en otra absorbida o fusionada.

Por lo que respecta a la duración del cargo de los miembros de la Asamblea, del Consejo y de la Comisión de Control, es de 6 años, y pueden ser reelegidos por un segundo mandato si se cumplen los requisitos establecidos para el nombramiento, hasta llegar de manera continuada o interrumpida hasta la duración máxima de 12 años de mandato. En el cómputo de este límite no se incluye el tiempo que el cargo se haya ejercido por razones de sustitución, ya que se computará todo el mandato al titular designado originariamente. Transcurridos 8 años desde el cumplimiento del último mandato, se empezará a computar de nuevo el límite hasta los 12 años.

Por otro lado, los consejeros generales, los miembros del Consejo de Administración y de la Comisión de Control no pueden estar vinculados a "la Caixa" o a sociedades en que ésta participe en más de un 25% por contratos de obras, servicios, suministros o trabajos retribuidos durante el período que tengan esta condición y en los dos años siguientes a su cese, a excepción de la relación laboral cuando la condición de consejero la tengan por representación del personal.

Hay que destacar, además, que la concesión de créditos, avales y garantías a los miembros del Consejo de Administración, de la Comisión de Control, al Director General o a sus cónyuges, ascendientes, descendientes y colaterales hasta el segundo grado, y también a las sociedades en las cuales estas personas tengan una participación que, de manera aislada o conjunta, sea mayoritaria o en las cuales ejerzan cargos directivos, deberá ser aprobada por el Consejo de Administración o de acuerdo con la delegación realizada a su favor, y dando cuenta al Consejo, por la Comisión Ejecutiva y autorizada expresamente por el Departamento de Economía y Finanzas de la Generalitat de Cataluña.

Este régimen también es aplicable a las operaciones de estas mismas personas, físicas o jurídicas, o emitidas por estas últimas, que tengan por objeto alienar sus bienes a la Entidad, derechos o valores de propiedad. Están genéricamente autorizadas las operaciones relativas a personas físicas que no superen la suma de 137.746 euros y las que no superen la suma de 344.375 euros cuando sean personas jurídicas. Asimismo, no están sujetas a ninguna autorización las operaciones con personas jurídicas cuyo cargo directivo se desarrolle en representación de la Entidad y no tengan interés económico personal o familiar directo o a través de personas interpuestas.

Desde otro punto de vista, en tanto que Entidad emisora de valores, la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona está sujeta al Reglamento Tipo Interno de Conducta en el Mercado de Valores, aprobado por la Confederación Española de Cajas de Ahorros, al cual se adhirió mediante acuerdo del Consejo de Administración del 19 de julio de 2007, modificado posteriormente por acuerdo del 18 de septiembre de 2008, de acuerdo con la modificación del Reglamento Tipo. En este Reglamento se regulan diversas materias, como las normas generales, las operaciones por cuenta propia de las personas sujetas, la prevención del abuso de mercado, la política de gestión de los conflictos de interés, la depositaria de instituciones de inversión colectiva y de fondos de pensiones y la aplicación del Reglamento. Se mantiene, de esta manera, un Reglamento adaptado a las últimas modificaciones en la materia introducidas en la Ley del Mercado de Valores y en su normativa de desarrollo, que, a su vez, ha sido desarrollado y completado por una Circular aprobada por el Consejo de Administración el 23 de octubre de 2008 y que hace referencia

a una serie de materias concretas, como la estructura de control y cumplimiento, el ámbito de aplicación y operaciones por cuenta propia de las personas sujetas, áreas separadas y barreras de información, abuso de mercado, comunicación de operaciones sospechosas y política de conflictos de interés.

## Otras medidas de Gobierno Corporativo

Un vez expuesto el régimen legal aplicable a los órganos de gobierno de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, se detallan, seguidamente, algunas de las medidas adoptadas por la Entidad que afectan al Gobierno Corporativo:

- 1) Para afrontar uno de los reproches que tradicionalmente se ha dirigido a las cajas (estar sujetas a una influencia política excesiva), la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona ha optado por un sistema de elección en que los miembros de la Asamblea General en representación de los impositores sean compromisarios designados por sorteo y elección entre los consejeros en cada circunscripción, ya que el sistema de elección directa podría distorsionar la representación de estos intereses, pues existen pocas organizaciones de la dimensión de "la Caixa", al margen de los partidos políticos, que puedan organizar candidaturas y una campaña electoral auténtica en todo el territorio en que realizan su actividad. Con el sistema de compromisarios y su elección en cada circunscripción, se intenta evitar que la elección de los representantes de los impositores se vea afectada por la política y que ésta pueda tener una influencia excesiva en "la Caixa".
- 2) Por lo que respecta a las funciones que, en el ámbito de las sociedades anónimas, la ley atribuye al Comité de Auditoría (que es un órgano delegado del Consejo de Administración), de acuerdo con los estatutos de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, se ha optado por que sean asumidas por la Comisión de Control, ya que ésta es un órgano independiente del Consejo de Administración, lo que permite cumplir con más rigor las recomendaciones de buen gobierno.
- 3) Se ha optado por fijar la edad máxima para el ejercicio del cargo de vocal del Consejo de Administración –así como de los miembros de la Comisión de Control– en 78 años, pero, si se cumpliera esta edad durante el mandato, se continuaría

el ejercicio del cargo hasta la Asamblea General Ordinaria que se celebre después de haber cumplido la citada edad. Asimismo, para evitar nombramientos de corta duración, se ha establecido que, en el momento de la elección, se deberá tener menos de 75 años.

- 4) Los Estatutos de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona establecen también una incompatibilidad: no pueden formar parte del Consejo de Administración las personas que pertenezcan al Consejo de Administración o a la Comisión de Control de otra caja de ahorros o entidad de crédito o financiera.

Las entidades públicas o privadas y las corporaciones locales que estén representadas en el Consejo de Administración o en la Comisión de Control de otra caja de ahorros no podrán tener a los mismos representantes en la Comisión de Control de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona.

Finalmente, en línea con las recomendaciones de gobierno corporativo, ante la salida a bolsa de su filial Critería CaixaCorp, S.A., el 19 de septiembre de 2007, "la Caixa" suscribió con ésta un Protocolo Interno de Relaciones. El objetivo del Protocolo es regular las relaciones entre "la Caixa" y Critería CaixaCorp, S.A. y sus respectivos grupos, con la intención de definir los mecanismos necesarios para garantizar el nivel de coordinación adecuado y que redunde en beneficio e interés común del Grupo "la Caixa" (del cual Critería CaixaCorp, S.A. forma parte) y de la propia sociedad cotizada, a la vez que se asegure el debido respeto y protección del resto de accionistas de Critería CaixaCorp, S.A. en un marco de transparencia de relaciones. Asimismo, constituye un objetivo del Protocolo conseguir un equilibrio en las relaciones operativas que permita reducir la aparición y regular los conflictos de interés y responder a los requerimientos de los mercados y de los diferentes reguladores.

De acuerdo con estos objetivos, las materias que regulan el Protocolo son los principios y objetivos, las principales áreas de actividad del grupo Critería CaixaCorp, las operaciones y servicios intragrupo, los flujos de información y el seguimiento del Protocolo. El Protocolo se encuentra disponible en la página web de la CNMV ([www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)) y en la de Critería CaixaCorp, S.A. ([www.criteriacaixaCorp.es](http://www.criteriacaixaCorp.es)).

## Asamblea General a 31 de diciembre de 2008

### Presidentes de Honor

Juan Antonio Samaranch  
José Vilarasau Salat  
Ricardo Fornesa Ribó

---

### Presidente

Isidro Fainé Casas

---

### Vicepresidente 1.º

Salvador Gabarró Serra

---

### Vicepresidente 2.º

Jorge Mercader Miró

---

### Vicepresidente 3.º

Manuel Raventós Negra

---

### Secretario (no consejero)

Alejandro García-Bragado Dalmau

### Vicesecretario (no consejero)

Óscar Calderón de Oya

### Consejeros Generales

Xavier Albareda Soteras  
Núria Aloy López  
Ana María Álvarez Melcón  
Maria Rosa Amorós García  
Joan Albert Argenter Giralt  
Maria Artigas Ruhí  
Enric Bach Vallmajor  
Ramon Josep Badia Sala  
Juan Badia Valls  
Francisco J. Báez Contreras  
Jordi Baijet Vidal  
Ramon Balagueró Gañet  
Alberto Balcells González  
Antoni Baron Pladevall  
María Teresa Bartolomé Gil  
Maria Teresa Bassons Boncompte  
Ferran Bel Accensi  
Roberto Benaiges Cervera  
Macià Bibiloni Oliver  
Ruth Bolaños Banderas  
Fernando Bonet Bonet  
Carles Bonet Revés  
Lluís Busquets Grabulosa  
Maria Núria Calveras Orriola  
José Luis Calvo Arriola  
José R. Calvo Gómez  
Mª Amparo Camarasa Carrasco  
Àngel Campabadal Solé  
Joan Carles Canongia Gerona  
Antonio Capapé del Campo  
Vicenç Capdevila Cardona  
María Gloria Carvajal Martín  
Fernando Casado Juan  
María Rosario Castán Expósito  
Óscar Castellano Sánchez  
Josefina Castellví Piulachs  
Ramón Clotet Vilalta  
Josep Pere Colat Clúa  
Juan José Colmenarejo Martín  
Elvira Colom Rosich  
Josep Colomer Maronas  
Susana Company Beltrán  
Enrique Corominas Vila  
María Crespo Ferrer

Encarnación Cruzado Mora  
Ignasi de Delàs de Ugarte  
Josep Antoni Díaz Salanova  
Marta Domènech Sardà  
José Luis Echavarría Horica  
Óscar Luis Egea Carretero  
Ricard Estrada Arimón  
Josep Fabra Llahí  
Maria Rosa Fabré Balmaña  
Alberto Fernández Saltiveri  
Ramón Ferrer Mormeneo  
María Teresa Ferrés Àvila  
Lorenzo Fontan Carrera  
Rafael Gabriel Costa  
María Cristina Galindo Garza  
Manuel García Biel  
Montserrat García Sanjaume  
Bárbara García-Andrade Díaz  
Rosa Mª Garicano Rojas  
Isidre Gavín Valls  
Javier Godó Muntañola  
Daniel Górriz Nuet  
Albert Gras Pahissa  
Andreu Grau Bedós  
José Delfín Guardia Canela  
Alberto Guitarte Prats  
Monika Habsburg Lothringen  
Ana Hernández Bonancia  
Rafael Hinojosa Molina  
Lluís Jerez Fontao  
Inmaculada Juan Franch  
Enrique Lacalle Coll  
Dolors Llobet Maria  
Antonio Lluch Descàrrega  
Juan José López Burniol  
Montserrat López Ferreres  
Lluís López Juvés  
Lluís Lumbreras Palomares  
Francesc Martinell Vidal  
Fernando Marzo González  
Ramon Masià Martí  
Josep Maria Mauri Prior  
Jorge Mercader Miró  
Vicente Miguel Blanco  
Francisco Miró Melich

Jordi Molina Bel  
 Alfred Molinas Bellido  
 José María Momblant Díaz  
 Misericòrdia Montlleó Domènech  
 Rosa María Mora Valls  
 Àngel Morales López  
 Joan Andreu Morant Herrero  
 Antoni M. Muntanola Castelló  
 María Sonia Muñoz Soler  
 Ramon Nicolau Nos  
 Carlos Nieto Fernández  
 Miguel Noguera Planas  
 Enric Nosàs Sisquella  
 Justo Bienvenido Novella Martínez  
 Gemma Novoa Fernández  
 Lluís Obiols Capdevila  
 Albert Ollé Bartolomé  
 Vicenç Oller Compañ  
 Francisco del Olmo Fernández  
 Antonio Padilla Reche  
 Anna Pagans Gruartmoner  
 Magín Pallarès Morgades  
 Santiago Pallàs Guasch  
 Anton Maria Pàmies Martorell

Martí Pàmies Solà  
 Andreu Parietti Llitas  
 Fernando Parrizas Miquel  
 Víctor Ignacio Pascual Blasco  
 Francisco Javier Pérez Valdenebro  
 Antonio Pérez-Villegas Ordovás  
 Celia Pino Justo  
 Joan Pons Font  
 Jordi Portabella Calvete  
 Ramón Pou Sallés  
 Eduard Puig Vayreda  
 Francisco Ramos Herrera  
 Manuel Raventós Negra  
 Joan Ribó Casaus  
 Luis Riera Oliveras  
 Miguel Ángel Roa Peña  
 Josep Roca Pagès  
 Leopoldo Rodés Castañé  
 Àngel Ros Domingo  
 Anna Ros Gutiérrez  
 José Manuel Ruiz Ramos  
 Josep Sala Leal  
 M<sup>a</sup> del Carmen Sanclemente Alastuey  
 Francesc Sangrà Pascual

Carlos Santana Fuster  
 Pablo Saravia Garrido  
 Juan Saubí Brugué  
 Josep Antoni Segarra Torres  
 Mariano Serra Planells  
 Juan Sierra Fatjó  
 Juan Antonio Socías Bruguera  
 Josep Solà Sánchez  
 Joan Torrelles Torrelles  
 Francisco Torrens Roig  
 Pere Antoni Torrens Torres  
 Benet Triquell Alberich  
 Francisco Tutzó Bennasar  
 María del Mar Urosa Olmedo  
 Sandra Maria Van Dellen Ramón  
 Josep M. Vila Medià  
 Alfonso Vilà Recolons  
 Josep Vilaró Capella  
 Jaume Vilella Motlló  
 Nuria Esther Villalba Fernández  
 Jeroni Vinyet Benito  
 Josep Francesc Zaragoza Alba

## Dirección General

### Director General

Juan María Nin Génova

### Directores Generales Adjuntos Ejecutivos

Antonio Massanell Lavilla  
 Tomás Muniesa Arantegui  
 Marcelino Armenter Vidal  
 Juan Antonio Alcaraz García



## Consejo de Administración a 31 de diciembre de 2008

### Presidente

Isidro Fainé Casas

---

### Vicepresidente 1.º

Salvador Gabarró Serra

---

### Vicepresidente 2.º

Jorge Mercader Miró

---

### Vicepresidente 3.º

Manuel Raventós Negra

---

### Vocales

Ramon Balagueró Gañet  
Mª Amparo Camarasa Carrasco  
Marta Domènech Sardà  
Manuel García Biel  
Javier Godó Muntañola  
Inmaculada Juan Franch  
Juan José López Burniol  
Montserrat López Ferreres  
Miguel Noguer Planas  
Justo Bienvenido Novella Martínez  
Vicenç Oller Compañ  
Magín Pallarès Morgades  
Leopoldo Rodés Castañé  
Josep Sala Leal  
Francisco Tutzó Bennasar  
Nuria Esther Villalba Fernández  
Josep Francesc Zaragoza Alba

---

### Secretario (no consejero)

Alejandro García-Bragado Dalmau

### Vicesecretario (no consejero)

Óscar Calderón de Oya

---

### Dirección General

---

#### Director General

Juan María Nin Génova

---

#### Directores Generales Adjuntos Ejecutivos

Antonio Massanell Lavilla  
Tomás Muniesa Arantegui  
Marcelino Armenter Vidal  
Juan Antonio Alcaraz García

## Comisión Ejecutiva a 31 de diciembre de 2008

### Presidente

Isidro Fainé Casas

### Vicepresidente 1.º

Salvador Gabarró Serra

### Vicepresidente 2.º

Jorge Mercader Miró

### Vicepresidente 3.º

Manuel Raventós Negra

### Vocales

Mª Amparo Camarasa Carrasco  
Manuel García Biel  
Javier Godó Muntañola  
Miguel Noguer Planas

### Secretario (no consejero)

Alejandro García-Bragado Dalmau

### Vicesecretario (no consejero)

Óscar Calderón de Oya

### Dirección General

#### Director General

Juan María Nin Génova

## Comisión de Obras Sociales a 31 de diciembre de 2008

### Presidente

Isidro Fainé Casas

### Vocales

Salvador Gabarró Serra  
Jorge Mercader Miró  
Manuel Raventós Negra  
Marta Domènech Sardà  
Javier Godó Muntañola  
Inmaculada Juan Franch  
Justo Bienvenido Novella Martínez  
Magín Pallarès Morgades

### Secretario (no consejero)

Alejandro García-Bragado Dalmau

### Vicesecretario (no consejero)

Óscar Calderón de Oya

### Dirección General

#### Director General

Juan María Nin Génova

#### Director Ejecutivo

Jaime Lanaspa Gatnau

## Comisión de Inversiones a 31 de diciembre de 2008

### Presidente

Isidro Fainé Casas

### Vocales

Manuel García Biel  
Manuel Raventós Negra

### Secretario (no consejero)

Alejandro García-Bragado Dalmau

### Vicesecretario (no consejero)

Óscar Calderón de Oya

### Dirección General

#### Director General

Juan María Nin Génova

## Comisión de Retribuciones a 31 de diciembre de 2008

### Presidente

Isidro Fainé Casas

### Vocales

Salvador Gabarró Serra  
Jorge Mercader Miró

### Secretario (no consejero)

Alejandro García-Bragado Dalmau

### Vicesecretario (no consejero)

Óscar Calderón de Oya

### Dirección General

#### Director General

Juan María Nin Génova

## **Comisión de Control** **a 31 de diciembre de 2008**

### **Presidente**

Enrique Corominas Vila

---

### **Secretario**

Martí Pàmies Solà

---

### **Vocales**

Josefina Castellví Piulachs  
Elvira Colom Rosich  
José Delfín Guardia Canela  
Santiago Pallàs Guasch  
Àngel Ros Domingo  
Carlos Santana Fuster  
Juan Sierra Fatjó

---

## DIRECCIÓN

### Dirección General

Juan María Nin Génova

### Direcciones Generales Adjuntas Ejecutivas

Antonio Massanell Lavilla  
Tomás Muniesa Arantegui  
Marcelino Armenter Vidal  
Juan Antonio Alcaraz García

### Direcciones Ejecutivas

#### SERVICIOS CENTRALES

Ignacio Alegre de Miquel  
Ignacio Álvarez-Rendueles Villar  
Francisco Javier Coll Escursell  
Luis Deulofeu Fuguet  
Elisa Duran Montolio  
Jesús Escolano Cebolla  
Joan Fàbrega Cardelús  
Alejandro García-Bragado Dalmau  
Jaume Giró Ribas  
Jaime Lanaspá Gatnau  
Sebastià Sastre Papiol  
Joaquim Vilar Barrabeig

#### TERRITORIAL

Evaristo del Canto Canto  
Juan Carlos Gallego González  
Robert Leporace Roig  
Juan José Muguruza Angulo  
Bibiano Manuel Martínez Perales  
Andrés Orozco Muñoz  
Juan Reguera Díaz  
Manuel Romera Gómez

*Gestión Global del Riesgo*  
*Banca Internacional*  
*Recursos Humanos*  
*Servicios Informáticos*  
*Adjunta a la Presidencia de "la Caixa"*  
*Riesgo - Análisis y Concesión*  
*Banca Internacional - México*  
*Secretaría General*  
*Comunicación, Relaciones Institucionales*  
*y Responsabilidad Corporativa*  
*Obra Social*  
*Asesoría Jurídica*  
*Intervención, Contabilidad y Control de Gestión*

*Territorial Castilla y León y Castilla-La Mancha*  
*Territorial Madrid*  
*Territorial Baleares*  
*Territorial Norte*  
*Territorial Valencia-Murcia*  
*Territorial Canarias*  
*Territorial Sur*  
*Territorial Cataluña*

### Subdirecciones Generales / Delegaciones Generales

#### SUBDIRECCIONES GENERALES

Manuel Barrachina Picó  
Fernando Cánovas Atienza  
Julián Cabanillas Moreno  
Juan Miguel Gandarias Zuñiga  
Juan Antonio García Gálvez  
Jordi Gual Solé  
Juan Llopis Caldero  
M. Victòria Matia Agell  
Manuel Fdo. Menéndez López  
Josep Ramon Montserrat Miró  
Oriol Ordax Badenes  
Javier José Paso Luna  
Àngel Pes Guixà

#### DELEGACIONES GENERALES

Marc Arthur Benhamou Gallego  
José Esteban Blanco  
Lluís Caballé Benejam  
Francisco Cornejo Castillo  
José Ramón Cuesta Fernández  
Rafael Fernández Díaz  
Joan Ramon Fuertes Blasco  
Jesús Lorenzo Alonso Felipe  
Jordi Nicolau Aymar  
Antonio Gómez de Figueroa Albadea  
Víctor Guardiola Flores  
Ana Guzmán Gangoiiti  
Victorino Lluch Martín

#### *Organización y Calidad*

#### *Mercados*

#### *Gestión de Servicios Generales*

#### *Banca Privada*

#### *Servicios Bancarios*

#### *Estudios y Análisis Económico*

#### *Auditoría*

#### *Banca Electrónica*

#### *Banca de Inversión*

#### *Riesgo de Particulares y Negocio Inmobiliario*

#### *Secretaría Técnica y Validación*

#### *Asesoría Fiscal*

#### *Responsabilidad Corporativa y Marca*

#### *Galicia*

#### *Madrid Suroeste*

#### *Barcelona Ciudad*

#### *Córdoba y Málaga*

#### *Castilla y León*

#### *Madrid Este*

#### *Lleida*

#### *Madrid Noroeste*

#### *Girona*

#### *Castilla-La Mancha*

#### *Murcia y Alicante*

#### *País Vasco*

#### *Granada, Jaén y Almería*

José Francisco Macario Betoret  
Raúl José Marqueta Bueno  
Amparo Martínez Fabián  
Miguel Ángel Palanco Olmedo  
Miquel Àngel Pla Moyano  
Guillermo Rodríguez Díaz-Pavón  
Carlos Javier Serrano Guerra

#### DELEGACIONES GENERALES EMPRESAS

Juan Pedro Badiola Uriarte  
Luis Cabanas Godino  
José Manuel García de la Dueña  
Josep Parareda Climent  
Juan Antonio Pérez Goñi  
Felipe Pulido de Dios

*Valencia y Castellón  
Aragón, Navarra y La Rioja  
Tarragona  
Extremadura, Cádiz y Huelva  
Barcelona Provincia  
Sevilla  
Asturias y Cantabria*

*Territorial Norte  
Territorial Madrid  
Territorial Valencia-Murcia  
Territorial Cataluña  
Territorial Castilla y León y Castilla-La Mancha  
Territorial Sur*

#### Directores de Área

Ricardo Agramunt Lamúa  
Teresa Algans Mas  
Joan Alfons Álvarez García  
Ignacio Badiola Gómez  
Vicenç Buxarrais Estrada  
Jordi Cabedo Gracia  
Pere Capella Alsina  
Natividad Capella Pifarré  
Óscar Valentín Carpio Garijo  
Carles Casanovas Dosrius  
Tomás Casanovas Martínez  
Juan Cebrian Torallas  
Josep Lluís Compte Prats  
Carles Feliu Ferrer  
Miguel Ángel Fernández Rancaño  
Jordi Fontanals Curiel  
Javier Ceferino García-Lluís Valencia  
Alfonso Gil Iñiguez de Heredia  
Ernest Gil Sánchez  
José Miguel González Aguilera  
Carles Gramunt Suárez  
Pere Huguet Vicens  
Jordi Ibern Molina  
María Beatriz Kissler Fernández  
Alberto López Prior  
Jesús Antonio Losa Fernández  
María Luisa Martínez Gistau  
Jordi Mondéjar López  
Ignacio Moreno de Guerra Oyarzábal  
Juan Morlá Tomás  
María Isabel Munuera Rodríguez  
Edward Michel O'Loghlen Velicia  
Javier Pano Riera  
Carlos de Parias Halcon  
Luis Enrique Pérez García  
Javier Ignacio Peyra Sala  
José María Rifé Climent  
Ramón José Rius Palleiro  
Joan Rosás Xicota  
Francisco Emilio Ruiz Armengol  
Alfons Salvó Salcedo  
Albert Soler Rubio  
Juan Torreguitart Batet  
Joan Turró Vicens

*Posicionamiento Comercial  
Calidad  
Cumplimiento Normativo  
Negocio de Infraestructuras  
Riesgo de Contrapartida  
Recursos Ajenos  
Relaciones Institucionales  
Control de Riesgos de Mercado  
Riesgo Empresas  
Servicios de Marketing y Publicidad  
Análisis Comercial de Empresas  
Metodologías y Modelos de Riesgos de Crédito  
Control del Gasto  
Marca e Imagen Corporativa  
Seguridad  
Arquitectura e Infraestructuras  
Banca Transaccional  
Gestión de Banca Privada  
Intervención y Contabilidad  
Desarrollo Aplicaciones  
Corporativa  
Secretaría Técnica de Dirección General  
Análisis y Seguimiento del Riesgo de Crédito  
Servicios Operativos Bancarios  
Planificación y Control Informático  
Financiación de Energías  
Comunicación  
Control de Gestión  
Gestión de Información Comercial  
Tarjetas  
Servicios Operativos a Mercados  
Sucursales Internacionales  
Tesorería  
Negocio de Corporativas  
Desarrollo Negocio Banca Mayorista  
Políticas y Procedimientos de Admisión  
Morosidad  
Implantación Nuevos CPD's  
Instituciones Financieras Internacionales y Oficinas de Representación  
Administración de Cartera Propia y Participadas  
Gestión de Recursos Humanos  
Financiaciones Estructuradas  
Gestión Comercial de Alianzas Estratégicas  
Políticas de Recursos Humanos*







## El Grupo "la Caixa"

### Claves Estratégicas

Misión, Visión y Valores

Triple Balance: Económico, Social y Sostenible

Esta sección del Informe Anual 2008 proporciona la perspectiva y el análisis de la Dirección sobre las claves estratégicas del Grupo "la Caixa": Misión, Visión y Valores y el objetivo de desarrollo del Triple Balance –Económico, Social y Sostenible–.

## EL GRUPO "LA CAIXA": CLAVES ESTRATÉGICAS

### Misión, Visión y Valores

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 el año 1904, y la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Barcelona, fundada en el año 1844, y, por lo tanto, es sucesora legítima y continuadora, a título universal, de la personalidad de aquellas en cuanto a su naturaleza, finalidades, derechos y obligaciones.

Por sus orígenes fundacionales, 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 beneficosociales 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 a sus finalidades.

La Misión y la Visión como claves estratégicas de "la Caixa" constituyen una plasmación de los orígenes, el objeto, las finalidades básicas y la referencia futura de la Entidad. Los valores, por su lado, representan el sustrato sobre el cual se asienta la estrategia.

#### Misión

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 Y LA VISIÓN DE "LA CAIXA"  
COMO ELEMENTOS FUNDAMENTALES DEL  
DESARROLLO ESTRATÉGICO DEL GRUPO»

#### 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 del futuro de la Entidad a largo plazo.

#### La Visión de "la Caixa":

*Grupo financiero líder en el mercado español con generación de valor para los clientes, los empleados y la sociedad.*

#### Valores

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 *Confianza*, basada en la honestidad y en el respeto a las personas; la *Excelencia en el servicio*, que se basa en la profesionalidad y en la innovación, y el *Compromiso social*, en el cual la sociedad es el eje central de actuación.

«LOS VALORES IDENTIFICATIVOS DE  
"LA CAIXA" SUSTENTAN LA ESTRATEGIA DE  
LA ENTIDAD»



## Triple Balance: ECONÓMICO, SOCIAL Y SOSTENIBLE

Los objetivos de "la Caixa" incorporan una dimensión que supera el ámbito estrictamente económico, en el cual el crecimiento seguro, eficiente, rentable y solvente es el eje central, para alcanzar otros ámbitos que plasmen un fuerte compromiso con la sociedad, mediante la potenciación de las actuaciones sociales para cubrir las necesidades básicas con anticipación y flexibilidad, y también un compromiso con la sostenibilidad, entendida como responsabilidad y ética en todas las actuaciones llevadas a cabo, y que generan confianza y reputación corporativa.

Esta actuación representa una apuesta de futuro, en la cual los compromisos adquiridos contribuirán a incrementar la rentabilidad global del Grupo y a generar valor para la sociedad. Todo ello con el objetivo de situar "la Caixa" al frente del negocio financiero español y de llegar a posiciones de liderazgo en banca de familias y empresas.

### BALANCE ECONÓMICO: potenciar el crecimiento seguro, eficiente, rentable y solvente

El **Negocio de Banca Minorista** es el eje central de actuación del Grupo "la Caixa" y está orientado a ofrecer, a través de una adecuada segmentación estratégica, un servicio profesionalizado, innovador y de calidad a nuestros clientes. Todo ello a través de una eficiente distribución multicanal en la cual la oficina, con el apoyo de una tecnología puntera, es el núcleo básico de relación con el cliente, que se sitúa en el centro de la organización.

La orientación al cliente y la adecuada segmentación incorporan también una fuerte innovación en productos y servicios –hipotecas, créditos personales, seguros, medios de pago, canales complementarios– que permiten mantener el liderazgo y optimizar las rentabilidades.

El **segmento de empresas** se ha visto muy potenciado durante el año 2008 con la creación de una red especializada de 68 centros de empresa, que operan bajo la marca *CaixaEmpresa*, para ofrecer un servicio adaptado a las necesidades de los clientes. En este sentido, existen 2 oficinas de banca corporativa que gestionan las empresas con más de 200 millones de euros de ventas anuales. Los centros restantes atienden a las empresas con facturaciones entre 10 y 200 millones de euros. Esta nueva estructura está integrada por empleados con perfiles profesionales especializados y dispone de un amplio abanico de productos y de servicios exclusivos y de calidad.

Por su lado, las actuaciones en el segmento de **Banca Privada** se caracterizan por la plena integración de la división de banca privada de Morgan Stanley, culminada en el mes de junio de 2008. De esta manera, se potencia una área estratégica para la entidad, se aprovecha el mejor de los dos modelos de gestión y se consigue situar "la Caixa" entre las entidades líderes.

La **Banca Personal**, como otro segmento estratégico, se caracteriza por el desarrollo de gestores especializados que permiten un asesoramiento financiero y fiscal totalmente personalizado y la comercialización de productos ajustados a los perfiles de riesgo de los clientes. Todo ello de acuerdo con una adecuada carterización de los clientes.

La progresiva **expansión internacional** de la actividad de "la Caixa", basada en la presencia en nuevos mercados, es uno de los elementos de su estrategia, con una

«MAXIMIZAR EL DESARROLLO DEL TRIPLE BALANCE COMO GARANTÍA DE FUTURO»



«MODELO DE BANCA MINORISTA: SERVICIO, INNOVACIÓN Y CALIDAD»

«LA OFICINA ES EL NÚCLEO DE RELACIÓN CON LOS 10,7 MILLONES DE CLIENTES»

«BANCA DE EMPRESAS: ESPECIALIZACIÓN EN LA GESTIÓN CON RED DIFERENCIADA»

**CaixaEmpresa**

«BANCA PRIVADA: SOLUCIONES INTEGRALES A MEDIDA»

**"la Caixa"**  
Banca Privada

«BANCA PERSONAL: SEGMENTACIÓN Y CARTERIZACIÓN COMO EJES DE ACTUACIÓN»

## EL GRUPO "LA CAIXA": CLAVES ESTRATÉGICAS

### Triple Balance: ECONÓMICO, SOCIAL Y SOSTENIBLE

actuación a través de dos vías complementarias: la apertura de oficinas operativas y de representación y la adquisición de participaciones en entidades financieras de determinados países, canalizada a través de Criteria CaixaCorp. Todo ello con el objetivo de apoyar la internacionalización del negocio global de los clientes y de explotar nuevas oportunidades de negocio.

En este sentido, se ha impulsado el crecimiento del negocio en las oficinas operativas de Polonia y Rumanía. Esta presencia internacional se potenciará en el año 2009 con la apertura de una oficina operativa en Casablanca (Marruecos) y con las nuevas oficinas de representación en Shanghai (China), Delhi (India), Argel (Argelia), Estambul (Turquía) y Dubai (Emiratos Árabes).

Asimismo, por otro lado, **Criteria CaixaCorp** ha materializado la compra de un 20% del capital de GFInbursa, para expandir el modelo de negocio de banca minorista de "la Caixa" en el continente americano. Esta operación generará importantes sinergias entre "la Caixa" y GFInbursa, líderes en su sector. Además, se han reforzado las participaciones en The Bank of East Asia, hasta el 9,9%, y en el Banco BPI, hasta el 29,4%.

#### BALANCE SOCIAL: generación de valor para la sociedad cubriendo las necesidades básicas de las personas

---

Consolidación del giro social enmarcado en un aumento importante de la dimensión de la Obra Social.

Los recursos se gestionan de manera eficiente, con actuaciones flexibles y adaptadas al territorio y con sentido de anticipación respecto a las necesidades sociales, para evitar situaciones de exclusión, garantizar el acceso universal a los servicios financieros y potenciar el tejido productivo del país promoviendo la iniciativa de las personas. Todo ello reforzando su identidad diferencial y gestionando los recursos de forma eficiente y adaptada al territorio.

La actuación social de "la Caixa" durante el año 2008 se ha caracterizado por la orientación de sus acciones hacia las personas y sus necesidades más básicas y fundamentales, gracias a los 465 millones de euros invertidos en sus programas, en los cuales las actividades sociales representan el 64% del presupuesto.

Este año la labor de la Obra Social ha estado marcada por el desarrollo de iniciativas encaminadas a la lucha contra la pobreza y la exclusión social a través de los programas CaixaProinfancia, que ha otorgado 198.822 ayudas a niños y niñas de familias económicamente desfavorecidas; Incorpora, de integración laboral, que ha facilitado a 5.959 personas de colectivos socialmente frágiles la oportunidad de insertarse en el mundo laboral, y el de Becas para internos en centros penitenciarios, que ha concedido 952 becas de formación profesional a reclusos en segundo y tercer grado de condena. En el ámbito social, destaca también el nuevo programa de Atención Integral para personas con enfermedades avanzadas, mediante el apoyo emocional a los pacientes y a sus familiares y a los equipos de curas paliativas.

La Obra Social ha seguido desarrollando sus programas educativos y de investigación y ha incrementado el número de actuaciones en el ámbito del medio ambiente y la ciencia.

---

«GESTIÓN EFICIENTE DE LOS RECURSOS:  
FLEXIBILIDAD Y ANTICIPACIÓN»

---

---

«ORIENTACIÓN A LAS PERSONAS  
Y A SUS NECESIDADES»

---

En el ámbito cultural, el hecho más relevante ha sido la inauguración de CaixaForum Madrid, la sede de la Obra Social en esta ciudad, que se ha sumado a los CaixaForum de Barcelona, Palma, Lleida, Tarragona y Girona, plataformas de acción integral de los programas culturales y sociales de la Obra Social "la Caixa". Centros que potencian el valor de la cultura como elemento de integración social.

#### **BALANCE SOSTENIBLE: actuación socialmente responsable como fuente de confianza y de reputación corporativa**

La responsabilidad corporativa de "la Caixa" se manifiesta en la sintonía y en la identificación de sus valores corporativos que proclaman de Confianza, Compromiso social y Excelencia en el servicio, en el buen gobierno corporativo basado en una gestión responsable y transparente y en la actuación según el comportamiento ético, las relaciones laborales adecuadas, la contribución al desarrollo socioeconómico del entorno y el compromiso con el medio ambiente.

Este compromiso medioambiental se hace evidente, entre otras medidas, en el hecho de que la totalidad de las oficinas son ecoeficientes, según la certificación emitida por la Generalitat de Cataluña. De esta manera, la responsabilidad ambiental llega a todos los empleados y a las empresas colaboradoras. Por otra parte, "la Caixa" mantiene una posición activa participando en iniciativas globales de prevención de daños medioambientales. Una de estas iniciativas son los Principios de Ecuador, a los cuales "la Caixa" está adherida desde el año 2007.

Todo ello determina una clara voluntad de **actuación sostenible** por parte de "la Caixa", que es perfectamente percibida por la sociedad. En este sentido, el reflejo de estas actuaciones es evidente en la valoración externa, cuantificada a través del índice Merco-Marcas, que pone de manifiesto que, por sexto año consecutivo, "la Caixa" es la entidad financiera con mejor reputación. También está considerada la mejor empresa para trabajar en España, según el índice Merco-Personas.

A nivel internacional, "la Caixa" ha obtenido por, segundo año consecutivo, la calificación «A+» del *Global Reporting Initiative* (GRI), que es la máxima calificación otorgada por esta institución por la elaboración de las Memorias de Sostenibilidad.

---

**«ACTUACIÓN SOSTENIBLE CLARAMENTE  
PERCIBIDA POR LA SOCIEDAD»**

---

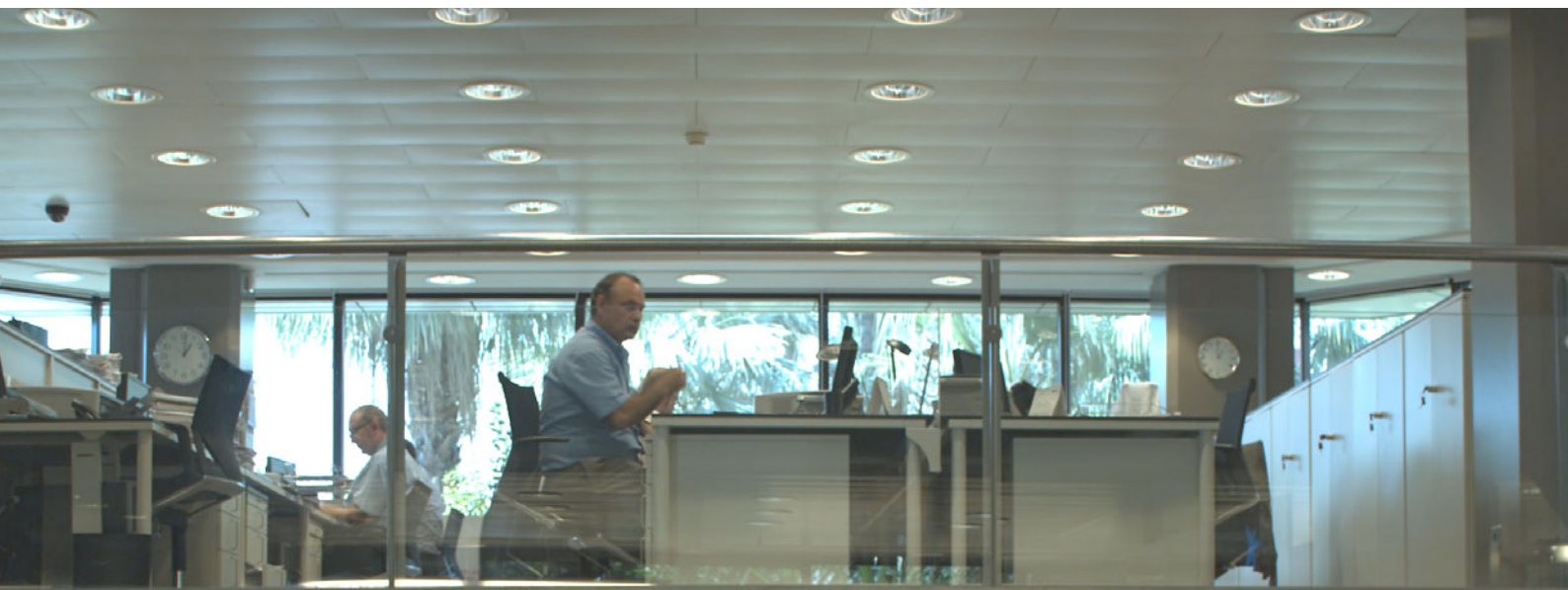


---

**«"LA CAIXA" ENTIDAD DE REFERENCIA EN  
RESPONSABILIDAD CORPORATIVA»**

---





## Informe Financiero 2008 del Grupo "la Caixa"

1. Gran calidad de los resultados del ejercicio 2008
2. Gran capacidad comercial: la fortaleza del negocio bancario
3. Cartera de participadas
4. Gestión activa de los riesgos
5. Elevada fortaleza financiera



Esta sección del Informe Anual describe los aspectos fundamentales que ayudan a la interpretación de la evolución económica y financiera global del Grupo en 2008, en el seno de la configuración de sus negocios y de la gestión de los riesgos.

Lo más significativo de estos rasgos fundamentales se presenta en las páginas 36 y 37.

Para el análisis de la evolución de la actividad del Grupo, se presentan datos de los cinco últimos ejercicios. No obstante, a raíz de las modificaciones introducidas por la Circular 6/2008 del Banco de España, referente al análisis de los resultados, solo se presentan los datos de los años 2008 y 2007.

El análisis toma como base las cuentas anuales consolidadas del Grupo "la Caixa". Las cuentas anuales y el informe de gestión consolidados del ejercicio 2008 pueden consultarse, junto con el informe de auditoría fechado el 29 de enero de 2009, en el que se expresa una opinión favorable, en la página Web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores ([www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)).



# INFORME FINANCIERO 2008 DEL GRUPO "LA CAIXA"

## 1. Gran calidad de los resultados del ejercicio 2008

### 1.1 Crecimiento de la actividad con buenos resultados PÁGINA 38

**Resultado Recurrente:** 2.052 M€, +2,0%. Beneficios extraordinarios compensados con provisiones extraordinarias y registro adicional de una dotación extraordinaria (250 M€ netos) para la cobertura de riesgos de negocio.

**Menores plusvalías y más dotaciones conservadoras en 2008.**

**Resultado del Grupo:** 1.802 M€, -27,6%. Resultados extraordinarios positivos en 2007 por 477 M€.

**Activos totales:** +5%. Activos totales se sitúan en 260.827 M€.

### 1.2 Positiva evolución de los márgenes con eficiencia y rentabilidad PÁGINA 40

**Aumento de los ingresos y contención de los gastos.** Sólido aumento de ingresos 9,8%. Resultados netos antes de impuestos: +9%. Margen antes de dotaciones +10,9%.

**Mejora de la eficiencia.** Ratio de Eficiencia recurrente 45,2% (-0,9%).

**Buenos niveles de rentabilidad.** ROE recurrente 14,8%, ROA 1,0%, RORWA 2,0%.

### 1.3 Distribución del resultado: Dotación a la Obra Social PÁGINA 46

**La aportación a la Obra Social es de 500 M€.** Aportación del 25% del Resultado recurrente del Grupo.

### 1.4 Segregación por negocios PÁGINA 47

**Buena evolución de los negocios del Grupo.** Banca en España, Cartera de Participadas y COAP y Actividades Corporativas.

**RESULTADO RECURRENTE ATRIBUIDO AL GRUPO**  
(Millones de euros)



RESULTADOS RECURRENTES	2008	Var. año
Margen bruto	6.752	9,8%
Margen antes de dotaciones	3.223	+10,9%
Resultado neto antes de minoritarios	2.317	+9,0%
Eficiencia	45,2%	-0,9
ROE	14,8%	-4,6

## 2. Gran capacidad comercial: la fortaleza del negocio bancario

### 2.1 Aumento sostenido y equilibrado de la actividad bancaria PÁGINA 49

**Aumento del 6,9% del volumen de negocio bancario hasta los 414.507 M€.** Recursos de clientes +5,4% hasta los 238.407 M€.

Créditos +9,0% hasta los 176.100 M€.

Elevadas cuotas de mercado: Depósitos 10,6% y Créditos 9,6%.

### 2.2 Base de clientes: el centro del negocio PÁGINA 52

**Modelo de banca minorista: segmentación y focalización de la actividad comercial.** 10,7 millones de clientes, 237.686 más que en 2007, con una penetración del 21,0% en particulares.

### 2.3 Red comercial y recursos humanos: pilares fundamentales PÁGINA 57

**Red de distribución extensa y plantilla cualificada.** 5.530 oficinas y 27.818 empleados.

### 2.4 Gestión multicanal: relación permanente con el cliente PÁGINA 59

**Gestión multicanal: relación permanente con el cliente facilitando una oferta completa de productos y servicios.** Cajeros automáticos: red de 8.113.

Línea Abierta: 5,5 millones de clientes (28,7% cuota).

Banca móvil: un millón de clientes.

### 2.5 Sistemas de pago: una oferta diferenciada PÁGINA 62

**Sistemas de pago: gama diferenciada y servicio integral.** 10,3 millones de tarjetas emitidas, líder por facturación con una cuota del 17,6%.

### 2.6 Innovación en los servicios a los clientes PÁGINA 63

#### 2.6.1 Un nuevo modelo de oficina que prima el asesoramiento al cliente PÁGINA 63

**Concepto puntero de oficina bancaria que ofrece atención personalizada.** Tres ejes: espacios individualizados, zona de Caja Rápida y zona de Autoservicio.

#### 2.6.2 La innovación tecnológica como prioridad para mejorar la atención y el servicio al cliente PÁGINA 65

**Innovación como constante: cajeros automáticos, móviles, tarjetas y comercios.** Organización eficiente con un avanzado soporte tecnológico en el que la innovación forma parte de la cultura de "la Caixa".

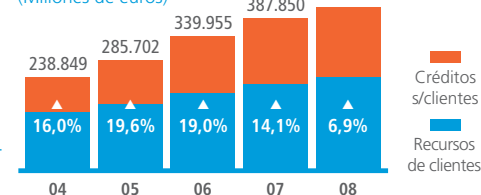
### 2.7 Calidad y atención al cliente: base de futuro PÁGINA 67

**Calidad para satisfacer a los clientes y para garantizar el crecimiento futuro.** Encuestas internas de satisfacción de los clientes: puntuación de más de 8 sobre 10.

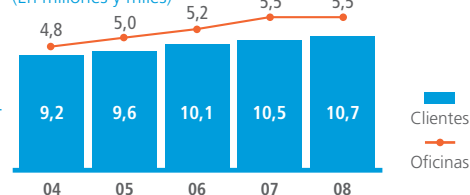
### 2.8 Apoyo al negocio: filiales de "la Caixa" PÁGINA 68

**Filiales que prestan servicios de apoyo.** Gestión multicanal, servicios inmobiliarios, obras de la red de oficinas, gestión de recobro, marketing y otros.

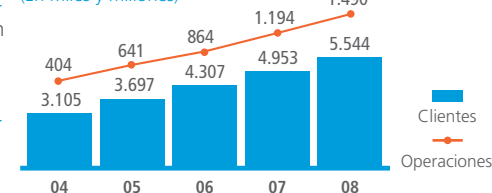
**VOLUMEN DE NEGOCIO BANCARIO**  
(Millones de euros)



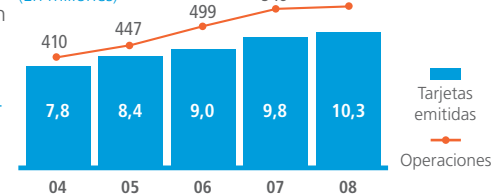
**NÚMERO DE CLIENTES Y DE OFICINAS**  
(En millones y miles)



**CLIENTES Y OPERACIONES DE LÍNEA ABIERTA**  
(En miles y millones)



**TARJETAS "LA CAIXA"**  
(En millones)



### 3. Cartera de participadas

#### 3.1 Criterios CaixaCorp: Internacionalización y diversificación PÁGINA 70

##### 3.1.1 Criterios CaixaCorp: Filial que concentra la parte más significativa de la cartera de participadas del Grupo "la Caixa" PÁGINA 70

**Estrategia inversora: diversificación de los ingresos y expansión internacional.** Generación de valor con riesgo controlado. El Grupo "la Caixa" mantiene un 79,45% de participación a 31-12-08.

##### 3.1.2 Negocio servicios PÁGINA 71

**Participaciones estratégicas en sectores de servicios básicos para la sociedad.** Inversiones en compañías líderes, con capacidad de crecimiento y generación de valor.

##### 3.1.3 Negocio financiero PÁGINA 73

**Banca internacional.** Participaciones en países en los que se puede aportar valor y aprovechar el potencial de crecimiento.

**Aseguradoras y servicios financieros especializados.** Complementan los productos y servicios de "la Caixa".

#### 3.2 Capital riesgo en fases iniciales y financiación a emprendedores PÁGINA 76

**Presencia del Grupo "la Caixa" en el sector de Capital Riesgo en fases iniciales.** En el marco de las actividades que forman parte de la Responsabilidad Corporativa del Grupo "la Caixa".

#### 3.3 Gestión activa de la cartera de participadas del Grupo "la Caixa" PÁGINA 77

**Objetivos estratégicos: incrementar el peso del negocio financiero con gestión activa.** Adquisición del 20% del GF Inbursa, del 16,4% de Aguas de Barcelona y del 3,92% de Abertis. El valor de mercado de la cartera cotizada es de 14.691 M€, con 1.026 M€ de plusvalías latentes.

### 4. Gestión activa de los riesgos

**Gestión global de la relación rentabilidad/riesgo.** Factor clave dentro de la estrategia del Grupo.

**De crédito: asegurar la calidad de la cartera crediticia.** Procedimientos adecuados de concesión. Apoyo de herramientas y de procedimientos de medición y seguimiento.

**De mercado: reducir la exposición del riesgo de las posiciones de balance.** Elevadas coberturas naturales y operaciones en mercados financieros.

**De liquidez: diversificar los mercados y los productos de las fuentes de financiación.** Gestión activa del balance y de las fuentes de financiación para disponer de niveles excelentes de liquidez.

**Operacional: minimizar el riesgo inherente en las actividades de negocio.** La cualificación del personal, los procedimientos establecidos y los controles implantados permiten mitigar el riesgo.

**Cumplimiento normativo: promover la cultura del cumplimiento.** Minimizar el riesgo de las actividades del Grupo.

### 5. Elevada fortaleza financiera

#### 5.1 Gran calidad de la cartera de créditos PÁGINA 100

**Inversión crediticia de perfil de riesgo bajo, diversificada y con garantías adecuadas.** Contenida ratio de morosidad, 2,48%, inferior a la media del sector, con elevadas coberturas de 66% y 129% con garantías hipotecarias.

#### 5.2 Excelentes niveles de Liquidez PÁGINA 103

**Gestión conservadora y anticipada de los niveles de liquidez.** Excelente posición de liquidez que permite al Grupo el futuro crecimiento del negocio.

#### 5.3 Excelentes niveles de Solvencia PÁGINA 104

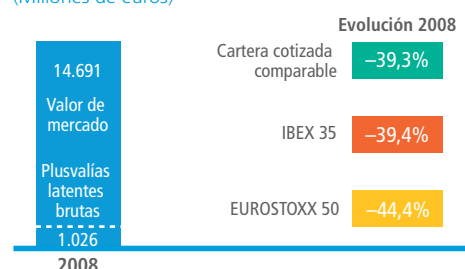
**Core Capital del 8,8%.** Coeficiente de solvencia (ratio BIS) 11,0%. Tier 1: 10,1%. El resultado recurrente autofinancia el crecimiento orgánico. En 2008, autorización del Banco de España para la utilización de modelos internos para calcular los requerimientos de capital por riesgo de crédito.

#### 5.4 Ratings del Grupo "la Caixa": en el rango AA PÁGINA 106

**Confirmación de las muy buenas calificaciones.** Muy buenos ratings situados en el rango AA.



#### CARTERA COTIZADA: VALOR DE MERCADO Y PLUSVALÍAS LATENTES Y COMPORTAMIENTO EN RELACIÓN CON LOS ÍNDICES (Millones de euros)



FORTALEZAS FINANCIERAS		2008
<b>Calidad del activo</b>		
Ratio de la morosidad "la Caixa"		2,48%
Sector financiero		3,38%
Ratio de la cobertura		
Cobertura		66%
Cobertura con garantías hipotecarias		129%
<b>Liquidez (en millones)</b>		22.262
<b>Solvencia</b>		
Core Capital		8,8%
Tier 1		10,1%
Ratio Bis		11,0%

	Moody's	Standard & Poor's	Fitch
Ratings	Aa1	AA-	AA-
Perspectiva	Estable	Negativa	Estable



## 1. Gran calidad de los resultados del ejercicio 2008

### 1.1. Crecimiento de la actividad con buenos resultados

**El resultado recurrente del Grupo "la Caixa" de 2008 aumenta un 2,0%, hasta los 2.052 millones de euros, y el beneficio neto recurrente, antes de minoritarios, aumenta un 9,0%, hasta los 2.317 millones de euros:**

- Aumento del 9,8% de los ingresos totales (margen bruto recurrente) y del 11,2% de los resultados de la actividad de explotación.
- Los beneficios extraordinarios de 2008, de 260 millones de euros netos, han sido compensados íntegramente con provisiones extraordinarias.
- Registro adicional de dotaciones extraordinarias por 357 millones de euros antes de impuestos (250 netos), para la cobertura de riesgos futuros del negocio.
- En 2007 resultados extraordinarios positivos por 477 millones de euros netos.
- El resultado atribuido del Grupo se sitúa en 1.802 millones de euros, un 27,6% menos.

Los negocios del Grupo "la Caixa" presentan un crecimiento equilibrado y de calidad durante el ejercicio 2008, en un entorno impactado por la crisis financiera, fuertes tensiones de liquidez y volatilidad en los mercados financieros, moderación de la actividad, repunte de la morosidad y gran competencia bancaria. La gran ca-

pacidad comercial del Grupo, la adecuada gestión de los márgenes y la positiva evolución de las participadas han posibilitado el aumento sostenido de los ingresos, hasta los 6.752 millones de euros, un 9,8% más que en el año anterior. Este fuerte aumento de los ingresos y la contención de los gastos han permitido seguir mejorando la eficiencia y mantener elevados niveles de rentabilidad.

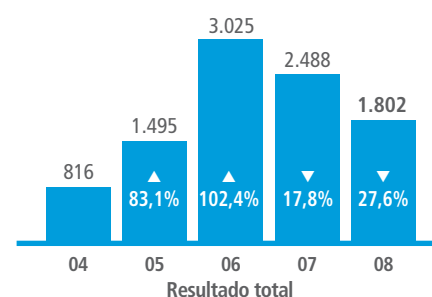
Todo ello, junto con una gestión activa y exigente del riesgo, de la liquidez y de la solvencia, ha permitido consolidar la gran fortaleza financiera del Grupo. Así, el resultado neto recurrente, antes de minoritarios, se incrementa un 9,0%, hasta los 2.317 millones de euros, y el resultado neto recurrente, hasta los 2.052 millones de euros, un 2% más. El beneficio total atribuido de 2008 se sitúa en los 1.802 millones de euros e incorpora resultados extraordinarios de 260 millones de euros destinados íntegramente a provisiones y 250 millones de euros (357 antes de impuestos) de dotaciones extraordinarias, con carácter voluntario y anticipado, para la cobertura de posibles riesgos futuros del negocio.

Así, el Grupo "la Caixa" está en una posición óptima para gestionar con éxito un entorno complejo y exigente como el actual y para afrontar con garantías el crecimiento de sus negocios y dar respuesta a las necesidades de crédito de todos sus clientes.

**RESULTADO ATRIBUIDO AL GRUPO "LA CAIXA"**  
(Millones de euros)



Resultados extraordinarios				
285	285	1.520	477	(250)
04	05	06	07	08



### Incremento del 5,0% de los activos totales.

Los activos totales del Grupo "la Caixa" han llegado a los 260.827 millones de euros y se han incrementado en 12.329 millones de euros durante el año 2008, un 5,0%.

En un entorno impactado por la crisis financiera, las fuertes tensiones de liquidez y la volatilidad en los mercados financieros, el volumen de negocio bancario (créditos sobre clientes más recursos gestionados) crece un 6,9% en relación con el año 2007.

Los créditos sobre clientes brutos aumentan en 14.486 millones de euros, un 9,0%

más (un 8,5%, los créditos sobre clientes netos de provisiones). Por lo que respecta al incremento de los pasivos, los recursos de clientes en balance aumentan en 11.669 millones de euros, un 5,9% más, que incluyen, básicamente, los depósitos a la vista, el ahorro a plazo, las emisiones institucionales y los pasivos de seguros.

Los fondos propios (reservas más resultados) aumentan en 1.201 millones de euros, un 8,3% más, después de considerar el Resultado atribuido al Grupo de 1.802 millones de euros y la distribución a la Obra Social. Por su lado, los ajustes por valoración a valor razonable de los activos financieros disponibles para la

### «CRECIMIENTO SOSTENIDO DEL NEGOCIO BANCARIO»

venta disminuyeron en 2008 en 2.452 millones de euros por el impacto de la negativa evolución de los mercados de valores a lo largo del año.

Véase los capítulos 2. Gran capacidad comercial: la fortaleza del negocio bancario, 3. Cartera de participadas y 5. Elevada fortaleza financiera, para explicaciones más detalladas de las principales magnitudes de balance.

### Balances de gestión consolidados del Grupo "la Caixa"

(Importes en millones de euros)	2008	2007	VARIACIÓN ANUAL	
			ABSOLUTA	EN %
<b>Activo</b>				
Caja, bancos centrales, entidades de crédito y renta fija	30.203	39.092	(8.889)	(22,7)
Créditos sobre clientes netos	175.471	161.789	13.682	8,5
Activos por contratos de seguros	19.829	16.839	2.990	17,8
Renta variable	15.624	16.453	(829)	(5,0)
Activo material e intangible	7.236	5.781	1.455	25,2
Otros activos y periodificaciones	12.464	8.544	3.920	45,9
<b>Total Activo</b>	<b>260.827</b>	<b>248.498</b>	<b>12.329</b>	<b>5,0</b>
<b>Pasivo</b>	<b>241.906</b>	<b>227.545</b>	<b>14.361</b>	<b>6,3</b>
Entidades de crédito	13.290	14.272	(982)	(6,9)
Recursos de clientes en balance	209.899	198.230	11.669	5,9
Provisiones	3.195	2.920	275	9,4
Otros pasivos y periodificaciones	15.522	12.123	3.399	28,0
<b>Patrimonio Neto</b>	<b>18.921</b>	<b>20.953</b>	<b>(2.032)</b>	<b>(9,7)</b>
Fondos propios	15.619	14.418	1.201	8,3
<i>De los cuales: Resultado atribuido al Grupo</i>	<i>1.802</i>	<i>2.488</i>	<i>(686)</i>	<i>(27,6)</i>
Ajustes por valoración	649	3.101	(2.452)	(79,1)
Intereses minoritarios	2.653	3.434	(781)	(22,7)
<b>Total Pasivo y Patrimonio Neto</b>	<b>260.827</b>	<b>248.498</b>	<b>12.329</b>	<b>5,0</b>

## 1.2. Positiva evolución de los márgenes con eficiencia y rentabilidad

### Cuentas de Pérdidas y Ganancias consolidadas del Grupo "la Caixa"

(Importes en millones de euros)	2008	2007	VARIACIÓN EN %
Ingresos financieros	12.401	9.882	25,5
Gastos financieros	(8.893)	(6.565)	35,4
<b>Margen de intereses</b>	<b>3.508</b>	<b>3.317</b>	<b>5,8</b>
Dividendos	395	286	38,1
Resultados por puesta en equivalencia	718	693	3,6
Comisiones netas	1.250	1.257	(0,6)
Resultado de operaciones financieras y diferencias de cambio	163	75	
Otros productos y cargas de explotación	718	520	38,2
<b>Margen bruto</b>	<b>6.752</b>	<b>6.148</b>	<b>9,8</b>
Gastos de administración	(3.050)	(2.836)	7,5
Amortizaciones	(479)	(405)	18,1
<b>Margen antes de dotaciones</b>	<b>3.223</b>	<b>2.907</b>	<b>10,9</b>
Pérdidas por deterioro de activos financieros y dotaciones a provisiones	(617)	(565)	9,2
<b>Resultados de la actividad de explotación</b>	<b>2.606</b>	<b>2.342</b>	<b>11,2</b>
Otras ganancias y pérdidas	10	56	
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>2.616</b>	<b>2.398</b>	<b>9,1</b>
Impuestos sobre beneficios	(299)	(273)	10,0
<b>Resultado después de impuestos</b>	<b>2.317</b>	<b>2.125</b>	<b>9,0</b>
Resultado de minoritarios	265	114	
<b>Resultado recurrente (*)</b>	<b>2.052</b>	<b>2.011</b>	<b>2,0</b>
Beneficios extraordinarios	260	627	
Saneamientos extraordinarios	(260)	(50)	
Dotación para riesgos futuros de negocio	(250)	(100)	
<b>Resultado extraordinario</b>	<b>(250)</b>	<b>477</b>	
<b>Resultado atribuido al Grupo</b>	<b>1.802</b>	<b>2.488</b>	<b>(27,6)</b>

(\*) Resultados recurrentes sin resultados extraordinarios.

Dada la especial relevancia de los resultados extraordinarios no recurrentes registrados en 2008 y 2007, y para facilitar la comprensión y el análisis de la evolución del negocio, las Cuentas de Pérdidas y Ganancias Consolidadas adjuntas presentan los resultados de la actividad ordinaria y recurrente del Grupo "la Caixa". Adicionalmente, los resultados recurrentes se ajustan por el impacto de los resultados extraordinarios netos de impuestos y minoritarios, hasta establecer los resultados atribuidos al Grupo.

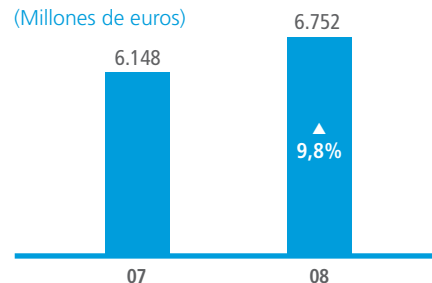
Por otro lado, hay que citar que la Cuenta de Resultado recurrente del Grupo se presenta adaptada a la nueva Circular 6/2008 del Banco de España.

**Los ingresos totales (margen bruto) aumentan un 9,8%, hasta los 6.752 millones de euros, con una evolución positiva de todos sus conceptos.**

El «Margen de intereses» ha llegado hasta los 3.508 millones de euros, un destacado 5,8% más. Este crecimiento recoge el aumento de la actividad bancaria por la adecuada gestión de los márgenes de las operaciones en un entorno altamente competitivo y por la positiva evolución de los ingresos financieros netos del negocio de vida de las filiales aseguradoras.

#### «CRECIMIENTO SOSTENIDO DE LOS INGRESOS DEL GRUPO»

#### MARGEN BRUTO (Millones de euros)





Los ingresos totales de la cartera de participadas (por dividendos y por puesta en equivalencia) ascienden a 1.113 millones de euros, un 13,6% más, por la evolución de sus negocios y por la mayor distribución de dividendos. Así, los dividendos devengados de las participaciones clasificadas como activos financieros disponibles para la venta llegan a los 395 millones de euros, un 38,1 más. Los resultados netos de impuestos de las sociedades consolidadas por el método de la participación (puesta en equivalencia), básicamente Gas Natural, Abertis Infraestructuras, Banco BPI, Aguas de Barcelona, GFINbursa y Boursorama, ascienden a 718 millones de euros, con un crecimiento del 3,6%.

Las comisiones llegan a los 1.250 millones de euros, nivel similar al de 2007. Las relacionadas con los servicios bancarios aumentan un 4,5%, en línea con el crecimiento del negocio, basado en la prestación de servicios y de asesoramiento

to personalizados, y con las mejoras en la gestión de su precio. Por su lado, las relacionadas con la operativa de fondos de inversión y valores disminuyen en línea con la evolución del mercado.

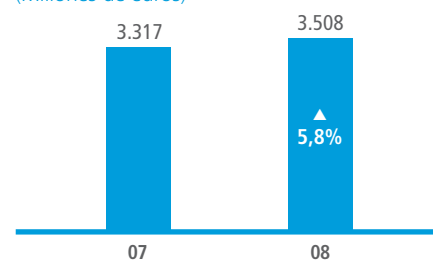
Los resultados recurrentes de operaciones financieras y diferencias de cambio ascienden a 163 millones de euros y presentan también una evolución positiva.

Los otros productos y cargas de explotación llegan a los 718 millones de euros, con un crecimiento del 38,2%, e incorporan las primas netas de seguros y las dotaciones de provisiones matemáticas del negocio de no vida de las filiales aseguradoras, así como los ingresos de las filiales no bancarias y la periodificación de las comisiones financieras compensadoras de gastos.

El fuerte aumento del 9,8% del «Margen bruto» es uno de los pilares sobre los que se sustenta el sólido crecimiento del resultado recurrente.

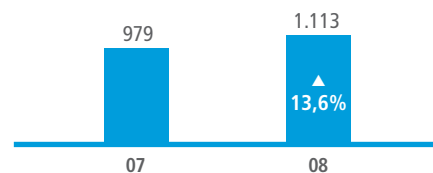
#### MARGEN DE INTERESES

(Millones de euros)



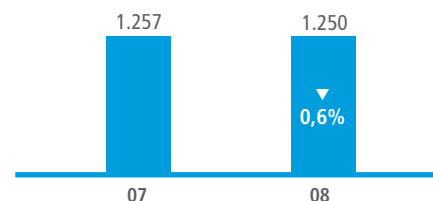
#### INGRESOS DE PARTICIPADAS

Dividendos más puesta en equivalencia  
(Millones de euros)



#### COMISIONES

(Millones de euros)



## 1.2. Positiva evolución de los márgenes con eficiencia y rentabilidad (cont.)

### MEJORA DE LA EFICIENCIA CON AUGMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD

La política de contención y de racionalización y estricto control de los gastos, junto con la mejora de la productividad, modera el incremento de los gastos de administración, que se sitúan en 3.050 millones de euros, un 7,5% más.

El objetivo de crecimiento bancario del Grupo "la Caixa" se está llevando a cabo mediante el proceso de expansión de oficinas y la gestión del binomio ingresos/gastos, para garantizar la competitividad y los resultados futuros. Durante el año 2008, "la Caixa" ha incrementado en 50 el número de oficinas, hasta un total de 5.530. En los últimos cinco años, el incremento del número de oficinas y de empleados asciende a 870 y 4.059, respectivamente. La estrategia de crecimiento se basa en un análisis de la rentabilidad de la inversión-gasto y en la materialización de aquellos proyectos que generan valor. El total de empleados del Grupo asciende a 27.818.

Las grandes inversiones efectuadas suponen un aumento considerable de los gastos de explotación. Estas inversiones se relacionan, básicamente, con el importante incremento de la red de oficinas y de la plantilla, el desarrollo de negocios, el desarrollo de la tecnología y de los nuevos canales de distribución, la mejora de los sistemas de información y la optimización de procesos para potenciar la actividad comercial de las oficinas, los sistemas internos de gestión y control de riesgos y la formación del capital humano. A pesar de todo, el esfuerzo de racionalización y control de los gastos de explotación, que incorporan los gastos de administración y las amortizaciones, ha permitido una contención de su incremento, con un aumento del 8,9% en 2008, inferior al fuerte

crecimiento del margen bruto. Asimismo, hay que considerar que el aumento de los gastos de explotación, si se ajusta el impacto de la adquisición de Morgan Stanley y la consolidación del 100% de SegurCaixa Holding, se sitúa en un 5,2%.

Los avanzados medios tecnológicos han permitido reducir las tareas administrativas en las oficinas y liberar recursos para focalizarlos en actividades comerciales y de atención personalizada a los clientes.

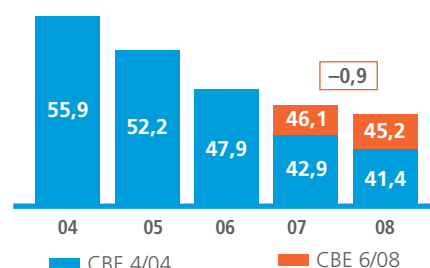
La combinación de estos factores explica el aumento continuado de los ratios de volumen de negocio (recursos totales de clientes y créditos) y del margen antes de dotaciones recurrente por empleado y por oficina, al mismo tiempo que el número de empleados por oficina se mantiene en un nivel reducido de 4,5, uno de los más bajos del sector financiero español.

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

No obstante, la aportación de ingresos derivados de la estrategia de crecimiento y de expansión aún es parcial, ya que las oficinas de nueva apertura se encuentran en fase de maduración y crecimiento de su actividad financiera y, por lo tanto, de los ingresos generados, mientras que registran desde su apertura todos los gastos necesarios para su funcionamiento.

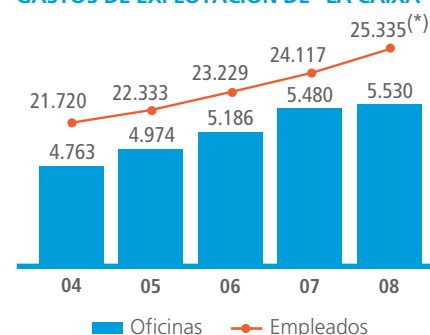
La maduración natural de las oficinas representa un importante potencial de mejora en la eficiencia del Grupo que ya se está materializando.

### RATIO DE EFICIENCIA (%) (\*)



(\*) Gastos de personal + generales / margen bruto

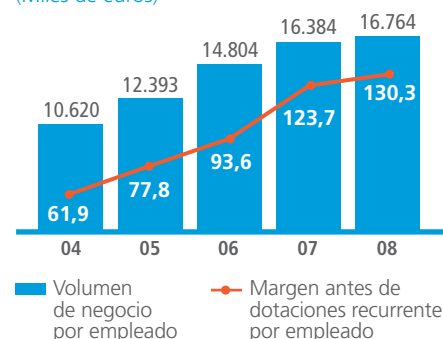
### PRINCIPALES COMPONENTES DE LOS GASTOS DE EXPLOTACIÓN DE "LA CAIXA"



(\*) Total empleados del Grupo: 27.818

### «APROVECHAR AL MÁXIMO LAS VENTAJAS TECNOLÓGICAS PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD Y MAXIMIZAR LA DEDICACIÓN COMERCIAL»

### RATIOS DE PRODUCTIVIDAD POR EMPLEADO (Miles de euros)



En este sentido, en el ejercicio 2008, la ratio de eficiencia recurrente ha mejorado con una reducción de 0,9 puntos y se ha situado en el 45,2%, lo que continúa la importante mejora de los últimos años.

## PLAN DE MEJORA DE LA EFICIENCIA

El objetivo del Plan de Mejora de la Eficiencia es situar la eficiencia del Grupo "la Caixa" en niveles comparables a los de sus competidores con una mejora permanente y continua en el tiempo.

2008 ha sido el año del inicio de la especialización de la red comercial. Para cumplir los retos del Plan Estratégico, la Entidad, con el apoyo del buen rendimiento de la red de oficinas de banca universal, ha empezado a desarrollar una red especializada orientada al negocio de empresas y al segmento de Banca Privada.

A lo largo del año, se han abierto 68 centros de negocio de empresa y banca corporativa, con productos específicos y gestores especializados, que, junto con un circuito independiente para el estudio y la aprobación del riesgo, agilizan y mejoran la atención y la financiación a las medianas y a las grandes empresas, que hasta ahora tenían que dirigirse a las oficinas de atención a clientes minoristas.

Paralelamente, se ha producido la adquisición del negocio de Banca Privada de Morgan Stanley. Esta circunstancia ha permitido la integración de 400 gestores especializados en su fondo de comercio y de 28 sucursales ubicadas en el centro de las principales ciudades, que conforman ahora la red especializada de "la Caixa" dedicada a este segmento.

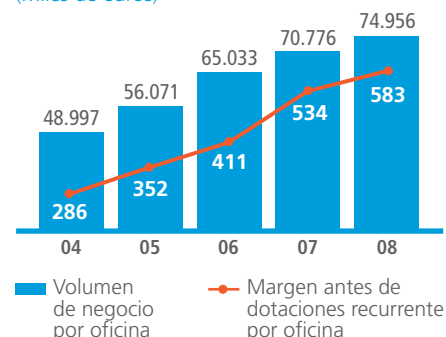
El traspaso de los clientes empresa a los centros de negocio especializado y la

incorporación de más gestores experimentados en Banca Privada han permitido elaborar un plan de optimización de la red de oficinas de banca minorista, que ha empezado a dar resultados de ahorro de costes en el último trimestre de 2008 y que seguirá madurando durante los años 2009 y 2010.

Aparte de estos grandes proyectos, las actuaciones concretas más relevantes en el ámbito de la mejora de la eficiencia en 2008 han sido las siguientes:

1. Dentro del Plan de aseguramiento de ingresos, este año se ha puesto en marcha una iniciativa que permite garantizar la percepción de una tarifa mínima en la prestación de los servicios bancarios en función del segmento y de la rentabilidad del cliente. Asimismo, en el momento de la renovación de pactos genéricos con clientes, el sistema informa de la rentabilidad del cliente para poder ajustar los precios de los servicios demandados por el cliente a su rentabilidad global.
2. En el capítulo de inversión, hay que destacar que, este año, ha finalizado la instalación de recicladores-dispensadores en todas las oficinas para mejorar el trato del efectivo y optimizar el proceso de arqueo. Esta circunstancia permite que muchas oficinas concentren la operativa de caja en un único empleado, de manera que los otros empleados pueden dedicar todo su tiempo a la gestión de clientes.
3. Se ha puesto en marcha el expediente electrónico de riesgo para evitar el traslado físico de la documentación y agilizar la aprobación de las operaciones de activo; progresivamente, se irá extendiendo a toda la red de oficinas. Se han ampliado los canales para facilitar

**RATIOS DE PRODUCTIVIDAD POR OFICINA**  
(Miles de euros)



los pagos de impuestos por los cajeros, por vía telemática y por medio de un teléfono de atención gratuito. Adicionalmente, se ha creado un servicio específico para profesionales tributarios para facilitar su tarea y reducir trámites y tiempo en las oficinas de "la Caixa" y en los propios despachos profesionales. Se ha ampliado la resolución automática de incidencias en los cargos y efectos domiciliados y se ha incorporado un conjunto de pequeñas iniciativas con el objetivo de reducir el tiempo de los empleados ocupado en tareas operativas.

4. En el capítulo de contención del gasto, hay que destacar la importante aceptación que está teniendo el Servicio de correspondencia personalizada, que ha permitido que casi un millón y medio de clientes dejen de recibir la correspondencia físicamente en su domicilio, ya que disponen de un directorio de comunicados en el Servicio de Línea Abierta, accesible en cualquier momento. Este sistema ha evitado el envío de más de 52 millones de comunicados. En la misma línea de ahorro de papel y de envíos, el extracto de tarjeta solo se envía si se superan las cinco operaciones mensuales.

## 1.2. Positiva evolución de los márgenes con eficiencia y rentabilidad (cont.)

### RESULTADO DE LA ACTIVIDAD DE EXPLOTACIÓN RECURRENTE: 2.606 MILLONES DE EUROS, UN 11,2% MÁS

A consecuencia del sólido aumento del «Margen bruto» (un 9,8% más) y de la moderación de los gastos de administración (un 7,5% más), mejora la productividad del negocio bancario del Grupo, y el «Margen antes de dotaciones», que recoge los resultados de los negocios del Grupo, se sitúa en 3.223 millones de euros, un 10,9% más que en el año anterior. El gran aumento de los ingresos, con una adecuada gestión de los precios, y la gran capacidad comercial de la red, junto con el estricto control del gasto, han permitido seguir mejorando la ratio de eficiencia recurrente hasta el 45,2% (+0,9 puntos).

El fuerte incremento del «Margen antes de dotaciones» demuestra la gran capacidad del Grupo "la Caixa" de generar elevados resultados recurrentes y confirma la estrategia del Grupo de maximizar el elevado potencial de crecimiento eficiente y rentable, derivado de la maduración pendiente de buena parte de las oficinas después del plan de expansión de los últimos diez años.

Las pérdidas por deterioro de activos financieros (dotaciones para insolvencias) ascienden a 606 millones de euros, con un aumento del 5,6% en relación con el año 2007. El incremento de las dotaciones específicas ha sido compensado parcialmente por la disponibilidad de una parte del fondo genérico para insolvencias. El saldo de este fondo se sitúa en 1.890 millones de euros a finales de 2008. Con todo, la ratio de morosidad es del 2,48%, inferior a la media del sector, y la cobertura de activos se sitúa en el 66%, un 129% con garantía hipotecaria.

El resultado de la actividad de explotación aumenta un sólido 11,2%, hasta los 2.606 millones de euros.

### EL RESULTADO NETO RECURRENTE ALCANZA LOS 2.317 MILLONES DE EUROS, UN 9,0% MÁS, CON UN ROE DEL 14,8%

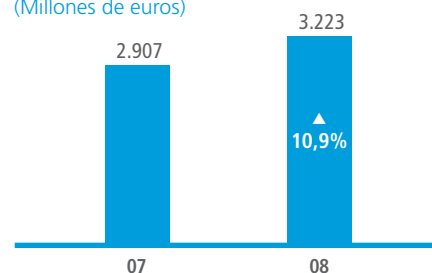
El «Resultado recurrente antes de impuestos» asciende a 2.616 millones de euros, un 9,1% más. Para la adecuada interpretación del apartado de impuestos sobre beneficios, debe considerarse, en primer lugar, que la práctica totalidad de los dividendos de participadas no tienen tributación para evitar la doble imposición; que, de acuerdo con la normativa contable, los resultados por puesta en equivalencia se presentan netos de impuestos, y que, finalmente, la aportación a la Obra Social tiene el tratamiento de gasto deducible.

El Resultado después de impuestos aumenta un 9,0%, hasta los 2.317 millones de euros, y consolida la gran fortaleza financiera del Grupo "la Caixa".

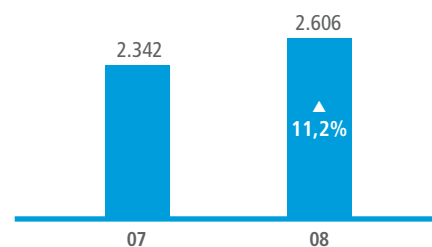
El Resultado de minoritarios de 265 millones de euros corresponde, básicamente, al resultado de 2008 del Grupo Critería CaixaCorp atribuido a los minoritarios, mientras que, en 2007, correspondía al resultado del cuarto trimestre de Critería CaixaCorp después de la OPS de octubre de 2007. Así, el «Resultado Recurrente atribuido al Grupo», después de impuestos y minoritarios, llega a los 2.052 millones de euros, un +2,0%, sobre la base de sólidos crecimientos de la actividad del Grupo "la Caixa". La rentabilidad recurrente obtenida sobre recursos propios medios es del 14,8%.

«EL MARGEN ANTES DE DOTACIONES AUMENTA UN 10,9%»

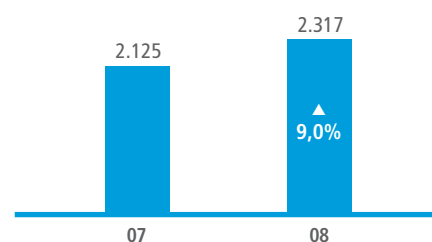
#### MARGEN ANTES DE DOTACIONES (Millones de euros)



#### RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD DE EXPLOTACIÓN (Millones de euros)



#### RESULTADO NETO RECURRENTE (Millones de euros)



**RESULTADOS EXTRAORDINARIOS: LOS INGRESOS EXTRAORDINARIOS SE HAN DESTINADO ÍNTEGRAMENTE A SANEAMIENTOS Y SE HA DOTADO UNA PROVISIÓN DE 357 MILLONES DE EUROS BRUTOS DE IMPUESTOS, 250 MILLONES DE EUROS NETOS, PARA LA COBERTURA DE RIESGOS FUTUROS**

En el ejercicio 2008, se han registrado un total de 260 millones de euros netos de ingresos extraordinarios: 100 millones de euros por beneficios fiscales de deducción por reinversión de plusvalías y una disponibilidad neta, tras cerrar el riesgo, de 160 millones de euros de las provisiones constituidas en ejercicios anteriores para la cobertura del riesgo de tipo de interés de los contratos de seguros del Grupo, formalizados en décadas anteriores en entornos de tipos de interés muy elevados. Estos ingresos se han compensado íntegramente con dotaciones realizadas para la cobertura de la cartera de participadas (180 millones de euros brutos, 100 millones de euros netos atribuidos), la cartera de crédito subestándar (191 millones de euros brutos, 130 netos) y prejubilaciones (43 millones de euros brutos, 30 netos).

Adicionalmente, en 2008 se ha realizado una dotación antes de impuestos de 357 millones de euros (250 millones de euros netos) con carácter voluntario y anticipado, para la cobertura de posibles riesgos futuros del negocio.

Por otro lado, los resultados extraordinarios de 2007 fueron de 577 millones de euros e incluyen plusvalías netas por ventas de cartera (básicamente por la venta del 1,05% de Suez), beneficios fiscales y una disponibilidad neta por la valoración actualizada de los contratos de seguros del Grupo "la Caixa" y saneamientos para prejubilaciones y jubilaciones parciales. Adicionalmente, se registró una dotación de 100 millones de euros netos para la cobertura de los riesgos futuros del negocio.

**EL «RESULTADO ATRIBUIDO AL GRUPO» ALCANZA LOS 1.802 MILLONES DE EUROS, UN 27,6% MENOS**

Después de considerar la excelente evolución de los negocios y de los resultados recurrentes de calidad del Grupo "la Caixa" y el impacto de los resultados extraordinarios, el «Resultado atribuido al Grupo» de 2008 se sitúa en los 1.802 millones de euros, un 27,6% menos.

El Resultado recurrente atribuido al Grupo, después de impuestos y minoritarios, asciende a 2.052 millones de euros, un 2,0% más.

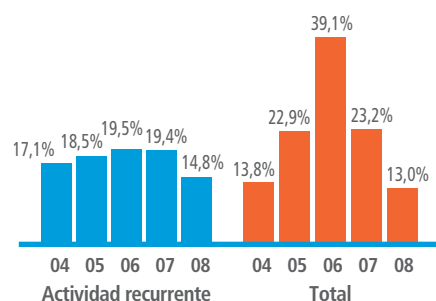
La rentabilidad recurrente obtenida sobre recursos propios medios (sin considerar los Resultados extraordinarios) (ROE) se sitúa en 2008 en el 14,8%. El ROE considerando el Resultado Total se sitúa en el 13,0%.

A pesar del importante aumento de los recursos propios del Grupo durante los últimos años, sobre todo a consecuencia de la salida a bolsa de Criteria CaixaCorp en octubre de 2007, los buenos resultados recurrentes han permitido mantener elevados niveles de rentabilidad recurrente.

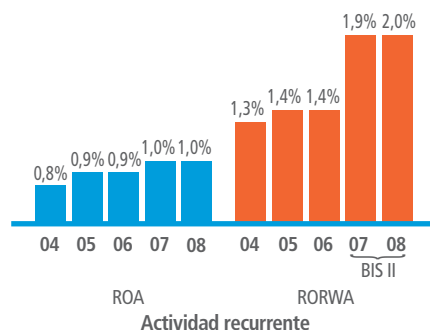
La rentabilidad recurrente sobre activos totales medios (ROA), netos de la intermediación de tesorería, se sitúa en el 1,0% en 2008.

Asimismo, la baja exposición al riesgo de los activos del balance del Grupo "la Caixa" determina que la rentabilidad recurrente obtenida en relación con el riesgo asumido (RORWA), que se calcula sobre los activos del balance ponderados por su grado de riesgo, sea muy superior al ROA y se sitúe en un 2,0% en 2008. El ROA y el RORWA, considerando el Resultado Total del Grupo, se sitúan en un 0,8% y un 1,8%, respectivamente.

**ROE (Resultado atribuido/Fondos propios medios)**



**ROA (Resultado neto/Activos totales medios)  
RORWA (Resultado neto/Activos ponderados por riesgo)**





### 1.3. Distribución del resultado: Dotación a la Obra Social

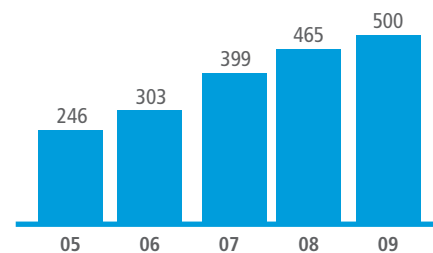
#### 500 MILLONES DE EUROS PARA LA OBRA SOCIAL EN 2009

De acuerdo con lo establecido en el Plan Estratégico 2007-2010 del Grupo "la Caixa", la aportación a la Obra Social corresponde al 25% del Resultado Atribuido recurrente del Grupo. Así, la aportación presupuestaria para el ejercicio 2009 con cargo en el resultado del 2008 llega a los 500 millones de euros, de los

cuales 310 millones de euros se dedicarán a acciones sociales.

En 2008 "la Caixa" ha consolidado su compromiso con las necesidades de la sociedad. Así, la Obra Social ha seguido desarrollando sus programas para dar oportunidades a las personas, ha promovido el acercamiento de la cultura a todo el mundo y ha fomentado la preservación del medio ambiente.

#### PRESUPUESTO DE LA OBRA SOCIAL (\*) (Millones de euros)



(\*) Ejercicios 2005 a 2008: Liquidación.



## 1.4. Segregación por negocios

### SEGREGACIÓN DE LA ACTIVIDAD Y RESULTADOS POR NEGOCIOS: INSTRUMENTO BÁSICO PARA LA GESTIÓN DEL GRUPO

La información por segmentos de negocio tiene como objetivo realizar un control, un seguimiento y una gestión interna de la actividad y de los resultados del Grupo "la Caixa" y se construye en función de las diferentes líneas de negocio establecidas según la estructura y la organización del Grupo. Para definir las líneas de negocio, se tienen en cuenta los riesgos inherentes y las particularidades de cada uno de ellos.

A continuación se muestran los diferentes negocios que conforman el Grupo "la Caixa".

**Banca en España:** es la principal actividad del Grupo "la Caixa". Incluye la totalidad del negocio bancario (inversión crediticia, depósitos de clientes, comercialización de fondos de inversión, seguros, planes de pensiones...) desarrollado en el territorio español a través de la red de oficinas y del resto de canales complementarios. Recoge tanto la actividad como los resultados generados por los 10,7 millones de clientes, sean particulares, empresas o instituciones. El volumen de negocio presenta un crecimiento de 23.646 millones de euros durante el 2008 (+7,0%) y se sitúa, a finales de este año, en 361.398 millones de euros (171.508 millones de euros de créditos de clientes y 189.890 millones de euros de recursos de clientes).

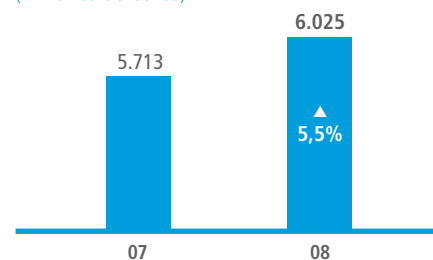
El Margen bruto alcanza los 6.025 millones de euros, con un crecimiento del 5,5%. El negocio con Empresas e Instituciones aporta un 16,5% del Margen bruto y su peso en Banca en España ha aumentado en relación con el ejercicio anterior, cuando contribuyó con el 15,3%. Los Resultados de la actividad de explotación llegan a los 2.291 millones de euros, un 5,3% más, y el beneficio atribuido, a los 1.712 millones de euros, un 5,5% más.

**Cartera de Participadas:** recoge básicamente los resultados recurrentes de las inversiones de la cartera de participadas de servicios y de banca internacional (Participaciones y Activos financieros disponibles para la venta), mantenida a través de Critería CaixaCorp, S.A. Los ingresos por dividendos y por puesta en equivalencia ascienden a 1.110 millones de euros, un 14,0% más que en el año anterior, producto de la capacidad de estas participadas de generar resultados y de repartir dividendos recurrentes. El mayor coste de financiación asignado a este negocio, producto de las inversiones materializadas durante el ejercicio (véase el capítulo 3 sobre Cartera de participadas) y, sobre todo, del mayor resultado atribuido a los minoritarios en 2008, como consecuencia de la salida a bolsa de Critería CaixaCorp, S.A. en el cuarto trimestre de 2007, sitúa el beneficio atribuido de este negocio en los 667 millones de euros en 2008, con un descenso del 6,7% en relación con el ejercicio anterior.

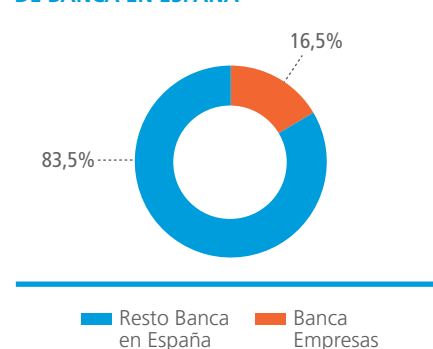
El valor de mercado de la cartera cotizada del Grupo "la Caixa" se sitúa en los 14.691 millones de euros, con unas plusvalías latentes de 1.026 millones de euros en 2008.

**COAP y Actividades Corporativas:** la actividad del COAP (Comité de Activos y Pasivos) agrupa la gestión de los riesgos de tipo de interés y de cambio, de la liquidez, a través de las emisiones en el mercado institucional, de los recursos propios, del inmovilizado y de la inversión/financiación en el resto de negocios. Por lo que respecta a las Actividades Corporativas, son las que recogen tanto la actividad tesorera del Grupo como otras actividades y resultados que son producto de decisiones globales del Grupo o que, por su naturaleza, no son imputables al resto de negocios, y los resultados extraordinarios y los gastos de superestructura. Adicionalmente, incluye los ajustes derivados de conciliar la integración de los estados financieros de las diferentes líneas de negocio con los estados financieros consolidados del Grupo.

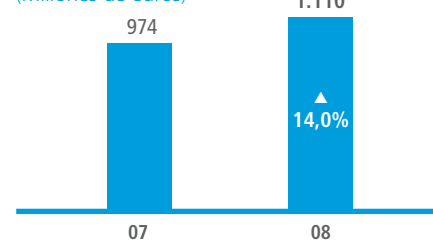
### MARGEN BRUTO DE BANCA EN ESPAÑA (Millones de euros)



### DISTRIBUCIÓN DEL MARGEN BRUTO DE BANCA EN ESPAÑA



### INGRESOS (DIVIDENDOS Y PUESTA EN EQUIVALENCIA) DE LA CARTERA DE PARTICIPADAS (Millones de euros)



## 1.4. Segregación por negocios (cont.)

### Descripción de los criterios de segmentación y valoración aplicados.

Para la segregación por negocios de la actividad y resultados, se toman como base las unidades de negocio básicas, sobre las cuales se dispone de cifras contables y de gestión (en el caso de Banca en España, estas cifras corresponden, básicamente, a la información de gestión de las oficinas).

En 2008 se han reestimado los datos de los negocios del Grupo "la Caixa" con la mejor información e hipótesis disponibles y, a efectos comparativos, se han homogeneizado las cifras de 2007.

Para la determinación del Margen bruto de Banca en España, se considera el rendimiento financiero neto de cada una de las

operaciones del balance, que equivale al hecho de aplicar, sobre el ingreso o el gasto contractual, un precio de transferencia que corresponde al precio de mercado de un plazo igual a su duración o a la periodicidad de revisión. Además, se imputan los ingresos por servicios generados por la operativa bancaria.

El Margen bruto de la Cartera de Participadas incluye los ingresos por dividendos y por puesta en equivalencia de las respectivas participaciones, netos del correspondiente coste de financiación, equivalente al coste de oportunidad de mantener la inversión a largo plazo.

En el COAP y Actividades Corporativas, se registra la contrapartida de los precios de transferencia bancarios y del coste de financiación del resto de negocios.

Los gastos de explotación de cada segmento de negocio recogen los directos y los indirectos, asignados según criterios internos de imputación. En relación con los gastos de explotación de carácter corporativo o institucional, los de superestructura se asignan en su totalidad al segmento de COAP y Actividades Corporativas.

La asignación de capital se determina a partir de los requerimientos del Nuevo Acuerdo de Capital (Basilea II), en función de los riesgos asumidos por cada unidad de negocio. Estos riesgos engloban los de crédito, de mercado, operacional, de participaciones, de activos fijos y los riesgos técnicos de los seguros.

A continuación se presentan las cuentas de resultados del Grupo "la Caixa" del ejercicio 2008 y las variaciones sobre 2007 por segmentos de negocio y las magnitudes de activo y fondos propios de cada uno.

### Cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas del Grupo "la Caixa" - Segregación por negocios

	BANCA EN ESPAÑA		CARTERA DE PARTICIPADAS		COAP Y ACTIVIDADES CORPORATIVAS (*)	TOTAL GRUPO "LA CAIXA"	
	2008	VARIACIÓN EN %	2008	VARIACIÓN EN %	2008	2008	VARIACIÓN EN %
(Importes en millones de euros)							
<b>Margen bruto</b>	<b>6.025</b>	<b>5,5</b>	<b>945</b>	<b>7,9</b>	<b>11</b>	<b>6.981</b>	<b>11,6</b>
Gastos de administración	(2.767)	7,8	(152)	4,8	(131)	(3.050)	7,5
Amortizaciones	(442)	16,9	(25)	8,7	(12)	(479)	18,1
Dotaciones a provisiones	(8)	(55,6)	(8)	—	(395)	(411)	—
Pérdidas por deterioro de activos financieros	(517)	(10,2)	(1)	—	(459)	(977)	70,1
<b>Resultados de la actividad de explotación</b>	<b>2.291</b>	<b>5,3</b>	<b>759</b>	<b>7,5</b>	<b>(986)</b>	<b>2.064</b>	<b>(7,7)</b>
Resultados en bajas de activos y otros	(5)	—	5	—	10	10	(98,0)
<b>Resultados antes de impuestos</b>	<b>2.286</b>	<b>4,6</b>	<b>764</b>	<b>8,2</b>	<b>(976)</b>	<b>2.074</b>	<b>(23,9)</b>
Impuestos	(542)	(2,2)	103	5,1	428	(11)	(89,0)
<b>Resultados después de impuestos</b>	<b>1.744</b>	<b>6,9</b>	<b>867</b>	<b>7,8</b>	<b>(548)</b>	<b>2.063</b>	<b>(21,4)</b>
Resultado de minoritarios	32	—	200	—	29	261	90,3
<b>Resultado atribuido al Grupo</b>	<b>1.712</b>	<b>5,5</b>	<b>667</b>	<b>(6,7)</b>	<b>(577)</b>	<b>1.802</b>	<b>(27,6)</b>
Total activo	203.302	9,8	17.387	3,7		260.827	5,0
Fondos propios	9.367	6,3	4.965	91,4		15.619	8,3

(\*) Incluye los resultados extraordinarios del Grupo (–250 millones de euros netos en 2008 y 477 millones de euros netos en 2007).

## 2. Gran capacidad comercial: la fortaleza del negocio bancario

### 2.1. Aumento sostenido y equilibrado de la actividad bancaria

Durante el año 2008, el crecimiento del volumen del negocio bancario (créditos sobre clientes más recursos de clientes) ha sido de 26.657 millones de euros, un 6,9% más, y ha llegado a los 414.507 millones de euros, con fuertes aumentos de la actividad crediticia y de los recursos gestionados de clientes en balance.

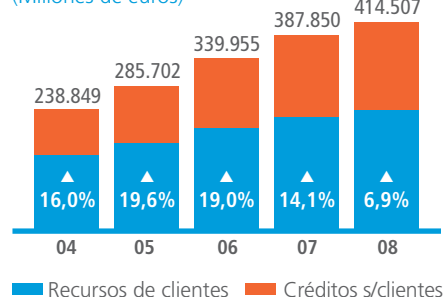
#### Recursos de clientes.

Los recursos totales de clientes del Grupo "la Caixa" –pasivos financieros con la clientela, pasivos por contratos de seguros (provisiones técnicas) y recursos fuera de balance (fondos de inversión, fondos de pensiones, gestión de carteras y otros)– siguen aumentando sólidamente y llegaron, al final del ejercicio 2008, a la cifra de 238.407 millones de euros. El crecimiento de 12.171 millones de euros en términos

absolutos, un 5,4% en relación con el año 2007, ha estado condicionado por el alza de los tipos de interés durante los nueve primeros meses del año, por la crisis financiera internacional y por la fuerte competencia bancaria. Los recursos de clientes en balance llegaron a los 209.899 millones de euros, con un crecimiento de 11.669 millones en 2008, un 5,9% más, concentrado básicamente en el ahorro a plazo, que ha aumentado 12.186 millones de euros, un 18,0% más. Por lo que respecta a los planes de pensiones, gestionados básicamente por VidaCaixa, crecen un 8,5%, mientras que el patrimonio gestionado de fondos de inversión se reduce un 4,3%, después de recoger el impacto positivo de la incorporación en 2008 de la división de banca privada en España de Morgan Stanley.

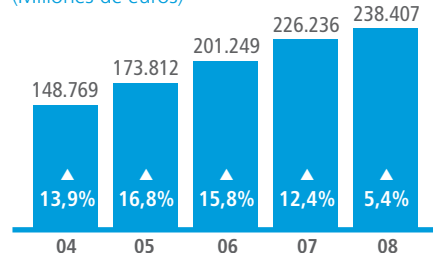
#### VOLUMEN DE NEGOCIO BANCARIO

(Millones de euros)

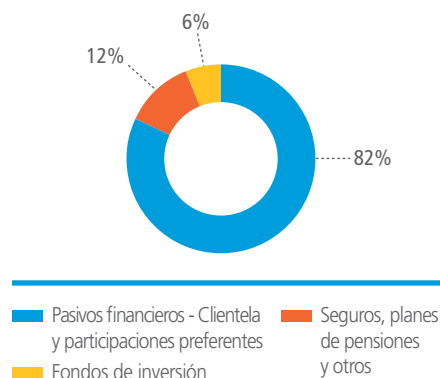


#### RECURSOS TOTALES DE CLIENTES

(Millones de euros)



«LOS RECURSOS DE CLIENTES EN BALANCE ALCANZAN LOS 209.899 MILLONES DE EUROS, CON UN CRECIMIENTO DE 11.669 MILLONES EN EL 2008, UN 5,9% MÁS»



#### Recursos totales de clientes

(Importes en millones de euros)	2008	2007	VARIACIÓN ANUAL	
			ABSOLUTA	EN %
<b>Pasivos financieros - Clientela</b>	<b>191.643</b>	<b>180.738</b>	<b>10.905</b>	<b>6,0</b>
Ahorro a la vista	54.716	55.039	(323)	(0,6)
Ahorro a plazo	80.018	67.832	12.186	18,0
Empréstitos <i>retail</i>	7.072	8.525	(1.453)	(17,0)
Pasivos subordinados	6.514	6.514		
Cesión temporal de activos y otros	4.354	4.685	(331)	(7,1)
Emisiones institucionales	38.969	38.143	826	2,2
<b>Pasivos por contratos de seguros (Prov. técnicas)</b>	<b>18.256</b>	<b>17.492</b>	<b>764</b>	<b>4,4</b>
<b>Total recursos de clientes en balance</b>	<b>209.899</b>	<b>198.230</b>	<b>11.669</b>	<b>5,9</b>
<b>Recursos fuera de balance</b>	<b>28.508</b>	<b>28.006</b>	<b>502</b>	<b>1,8</b>
Fondos de inversión	12.943	13.518	(575)	(4,3)
Planes pensiones	10.407	9.593	814	8,5
Otros recursos gestionados	5.158	4.895	263	5,4
<b>Total recursos de clientes</b>	<b>238.407</b>	<b>226.236</b>	<b>12.171</b>	<b>5,4</b>

## 2.1. Aumento sostenido y equilibrado de la actividad bancaria (cont.)

### Créditos sobre clientes.

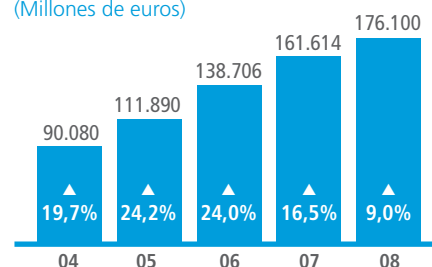
El importe de los créditos sobre clientes brutos ha llegado a los 176.100 millones de euros al final del ejercicio 2008 y ha aumentado en 14.486 millones de euros, un 9% más. Durante el año 2008, se han aprobado y concedido 1,3 millones de operaciones de crédito y riesgo por un total de 83.460 millones de euros. Los crecimientos en el crédito a particulares y a empresas constituyen el reflejo de la contribución del Grupo al desarrollo económico del territorio.

Sobre el total de créditos, destacan las operaciones de financiación hipotecaria, la actividad más tradicional del Grupo, y la inversión en el desarrollo productivo de otros sectores. La inversión crediticia con garantía hipotecaria, destinada, bá-

sicamente, a la adquisición de la primera vivienda de particulares, se ha incrementado un 3,7%, en línea con la evolución del mercado, que en 2008 muestra una desaceleración del crecimiento de los créditos hipotecarios, reflejo de la evolución del sector inmobiliario, con una contención del crecimiento de los precios de las viviendas y de la demanda.

Por otro lado, el resto de créditos al sector privado aumenta un 10,4%. Así, la inversión en empresas lidera el crecimiento con un aumento del 12,0% por la reforzada actividad comercial. En este apartado, destacan los crecimientos del 25,7% de la operativa de *factoring*, *confirming* y comercio exterior, del 11,9% en promoción inmobiliaria y del 10,1% en cuentas de crédito.

**CRÉDITOS SOBRE CLIENTES, BRUTO**  
(Millones de euros)



### Créditos sobre clientes

(Importes en millones de euros)	2008	2007	VARIACIÓN ANUAL	
			ABSOLUTA	EN %
Créditos al sector público	4.616	2.516	2.100	
Créditos al sector privado	166.991	158.205	8.786	5,6
Con garantía real	117.924	113.771	4.153	3,7
Con garantía personal y otros	49.067	44.434	4.633	10,4
Deudores dudosos	4.493	893	3.600	
<b>Total créditos sobre clientes, bruto</b>	<b>176.100</b>	<b>161.614</b>	<b>14.486</b>	<b>9,0</b>
Fondo para insolvencias	(2.925)	(2.509)	(416)	16,6
Titulización hipotecaria y otros préstamos	2.296	2.684	(388)	(14,4)
<b>Total créditos sobre clientes, neto</b>	<b>175.471</b>	<b>161.789</b>	<b>13.682</b>	<b>8,5</b>



## Los sostenidos crecimientos de recursos de clientes y créditos garantizan elevadas y crecientes cuotas de mercado.

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 permiten incrementar las elevadas cuotas de mercado en un entorno altamente competitivo.

En este sentido, y de acuerdo con la última información pública disponible de entidades de crédito, que engloba bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito y establecimientos financieros de crédito, el Grupo "la Caixa" ha alcanzado en 2008 unas cuotas de mercado en España del 9,6% en créditos y del 10,6% en depósitos (sin seguros), con significativos incrementos en el ejercicio. En conjunto, la cuota de volumen de negocio es del 10,0%, con el propósito de acercar esta cuota a la de oficinas.

En la actividad crediticia, el Grupo se ha seguido centrando 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 y ha alcanzado una cuota del 10,9%. Por lo que respecta al resto de garantías, la cuota de mercado se sitúa en el 7,8%, con un aumento del 1,3% en el ejercicio.

En cuanto a la captación de recursos de clientes, hay que destacar el aumento alcanzado en 2008 por los crecimientos de la actividad minorista, en productos de ahorro tradicional de balance. Las cuotas de mercado de los productos de seguros y planes de pensiones individuales se sitúan en el 12,1% y en el 14,1%, respectivamente.

La cuota de mercado en fondos de inversión es del 6,9%, con un aumento destacado en 2008, reforzado por la integración de la banca privada en España de Morgan Stanley.

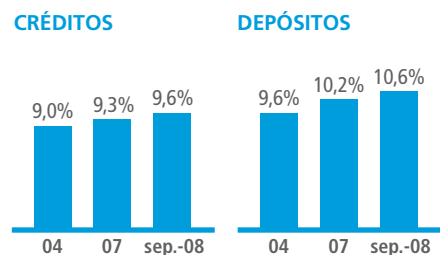
En Cataluña y Baleares, las elevadas cuotas de mercado son indicativas de una posición de preeminencia del Grupo "la Caixa", con una cuota de mercado en la zona tradicional del 30,0% en recursos, del 18,0% en créditos y del 22,1% en oficinas. Ahora bien, mientras la zona tradicional se encuentra en una fase de afianzamiento, la zona de expansión, con un proceso de apertura de nuevas oficinas, potenciado en los últimos años, está propiciando crecimientos continuados de las cuotas de mercado, fruto de una mayor, y al mismo tiempo, progresiva maduración, de manera que la penetración empieza a mostrar sus efectos inmediatos.

Esta positiva evolución se amplifica a medida que las nuevas oficinas alcanzan su periodo de maduración. Así, el Grupo "la Caixa" está consiguiendo uno de sus objetivos preferentes: diversificar su red y equilibrarla entre las dos zonas geográficas. El principal objetivo del plan de expansión sigue vigente en el sentido de ir ampliando la cuota de volumen de negocio del Grupo "la Caixa" en la zona de expansión y conservar la posición de liderazgo en la zona tradicional.

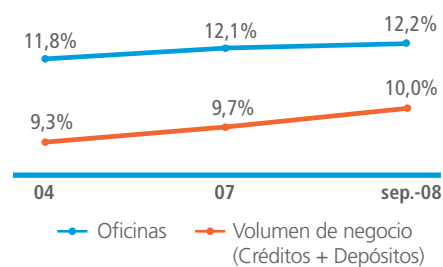
Asimismo, "la Caixa" sigue un programa de vinculación de clientes que le ha permitido conseguir la domiciliación de 1.956.000 nóminas y 973.000 pensionistas de la Seguridad Social e incrementar su cuota de mercado en los dos segmentos, que llegan al 13,9% y al 12,6%, respectivamente.

### «SOSTENIDO AUMENTO DE LAS CUOTAS DE MERCADO»

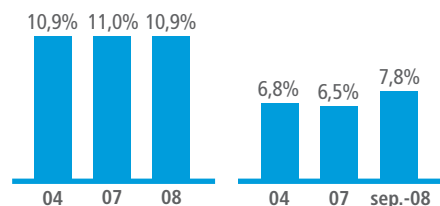
#### CUOTAS DE MERCADO (en%) (\*)



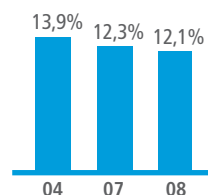
#### VOLUMEN DE NEGOCIO Y OFICINAS



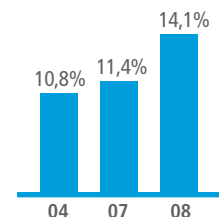
#### CRÉDITOS GARANTÍA HIPOTECARIA CRÉDITOS OTRAS GARANTÍAS



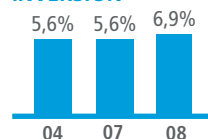
#### SEGUROS DE AHORRO



#### PLANES DE PENSIONES INDIVIDUALES



#### FONDOS DE INVERSIÓN



(\*) Sobre el total de entidades de crédito (bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito y establecimientos financieros de crédito)

## 2.2. Base de clientes: el centro del negocio

### Una amplia base de clientes que garantiza el crecimiento.

El crecimiento del negocio del Grupo "la Caixa" se sustenta en una amplia base de clientes que aumenta año tras año. Así, el Grupo ha llegado a los 10,7 millones de clientes en 2008, con un aumento de 2 millones en los últimos cinco años y de 237.686 en el año 2008.

Esta base de clientes constituye el principal activo del Grupo, ya que da estabilidad y facilita el crecimiento del volumen de negocio, de recursos gestionados y de financiación crediticia, con elevadas cuotas de mercado, y todo ello teniendo en cuenta el alto grado de competencia existente en el sector financiero. La amplia y creciente base de clientes, con una penetración del 21,0% en clientes particulares, es la principal garantía de expansión del negocio, y, a partir de una atención personalizada de calidad, se consigue consolidar su fidelización, vinculación y confianza. Según el estudio FRS/Inmark, este índice nos sitúa al frente de la banca de particulares en España.

### Modelo de banca minorista: la segmentación permite focalizar la actividad comercial en función de los diferentes colectivos de clientes.

#### Banca Personal.

Son considerados clientes de Banca Personal aquellas personas físicas, con un patrimonio entre 100.000 y 500.000 euros, que aportan un mayor valor añadido en términos de volumen de negocio y rentabilidad y a los cuales se ofrece un trato

diferenciado, basado, principalmente, en una relación personalizada. A diciembre de 2008, forman parte de este segmento casi 500.000 clientes, lo que supone que un 4,4% de la base total de clientes aporta más de un 21% del volumen total de recursos del Grupo "la Caixa".

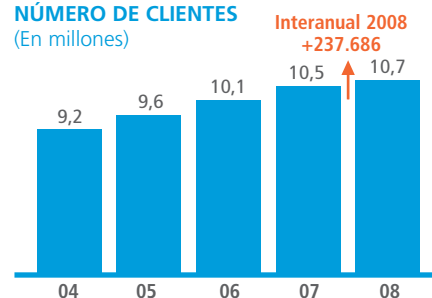
En 2008 se ha aprobado y se ha empezado a implantar un nuevo modelo de banca personal integrado en la red de oficinas, que cuenta con un modelo de distribución dedicado que supone la creación de la figura del gestor de banca personal. La función de estos gestores es velar para que el cliente de banca personal cuente con las soluciones más adecuadas para sus necesidades financieras. Asimismo, cada Dirección Territorial cuenta con un responsable que dinamiza este colectivo y garantiza la homogeneidad en el trato y en el servicio al cliente. Además, el gestor dispone de una unidad de apoyo centralizada que le asesora, mediante unos protocolos concretos de actuación que sistematizan y facilitan su tarea comercial, en las funciones más especializadas, como, por ejemplo, la creación de productos, el análisis de los mercados y la búsqueda de oportunidades de inversión, la calidad y la imagen.

#### Banca Privada.

Es un servicio destinado a satisfacer las necesidades de inversión, planificación patrimonial financiera y fiscal de personas o grupos familiares con un patrimonio superior a 500.000 euros. A diciembre de 2008, el número de clientes asesorados a través de la Banca Privada es casi de 60.000, con un incremento del 45% en relación con el año anterior.

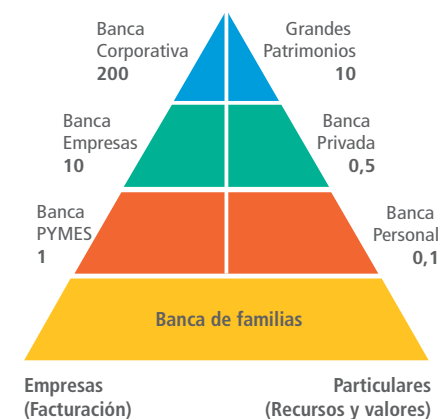
### «CONSOLIDACIÓN, MEDIANTE UN ASESORAMIENTO PERSONALIZADO, DE UNA AMPLIA Y CRECIENTE BASE DE CLIENTES»

NÚMERO DE CLIENTES  
(En millones)



### «21,0% DE PENETRACIÓN»

### «LA SEGMENTACIÓN FOCALIZA LA ACTIVIDAD COMERCIAL»



Rangos de los segmentos en millones de euros

Una buena parte de estos excelentes resultados en el segmento se explica por la oportunidad que representó la adquisición del negocio de banca privada de Morgan Stanley, que ha supuesto un fuerte impulso de "la Caixa" en este segmento. Morgan Stanley disponía de una red de más de 400 profesionales y de un volumen de patrimonio gestionado cercano a los 7.326 millones de euros. La compra se hizo efectiva en el primer trimestre de 2008 y consolidó un volumen de recursos gestionados de 34.000 millones de euros, con el objetivo de conseguir el liderazgo en el año 2010.

La integración de Morgan Stanley en la estructura de Banca Privada de "la Caixa" ha permitido desarrollar, en un tiempo muy corto, una red de 292 especialistas agrupados en 28 centros específicos para este segmento. Los clientes mantienen la relación con su oficina habitual y reciben asesoramiento especializado de estos gestores de Banca Privada, profesionales con un alto nivel de conocimientos de los mercados financieros y con una sólida formación financiera y fiscal. Gestionan una cartera de clientes y actúan como asesores personales con vocación de ofrecer el máximo servicio, de mantener una relación permanente con los clientes, de velar por el conjunto de su patrimonio y de ofrecerles soluciones financieras adecuadas a sus necesidades.

A lo largo de 2008, se ha reforzado también la propuesta de valor en este segmento con la consolidación de una potente estructura centralizada de apoyo y de un modelo de relación contrastado. El resultado de este esfuerzo ha permitido a "la Caixa" situarse en la segunda posición en el *ranking* de entidades en este ámbito de actuación.

### Banca de Empresas.

A diciembre de 2008, el número de empresas que son clientes llega a las 381.305 (14.153 clientes más).

Por lo que respecta a la política de apoyo a las empresas, durante el año 2008, se han cerrado diversos acuerdos con instituciones de promoción empresarial, entre los cuales destacan un convenio con la CEOE y la CEPYME, por el cual "la Caixa" ha abierto una línea de crédito de 6.000 millones de euros para la financiación del circulante de las empresas, y otro con la Cámara de Comercio y CEIM, por 2.000 millones de euros.

En el ámbito internacional, hay que destacar la firma de un crédito de 200 millones de euros con el Banco Europeo de Inversiones (BEI), destinado a financiar proyectos de mejora de la productividad y de la competitividad de las pymes y que podrá ser utilizado en los 27 estados miembros de la Unión Europea. Asimismo, se ha recibido otro crédito de 50 millones, también del BEI, para financiar la construcción y la explotación de 11 parques eólicos. Finalmente, con esta entidad, se han firmado avales corporativos, para financiar proyectos de construcción y remodelación de hospitales, mejora en la calidad y la fiabilidad del suministro eléctrico, investigación y desarrollo (I+D) e infraestructuras.

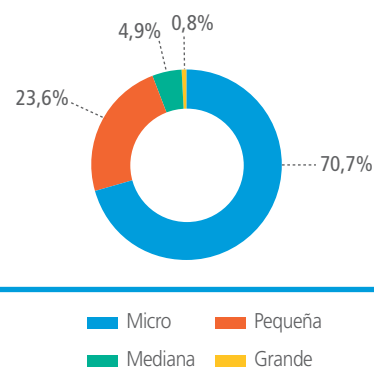
Durante el año 2008, se ha creado un equipo focalizado en este segmento y una red especializada de 68 centros de negocio que permitirán alcanzar la ventaja competitiva que la Entidad ya tiene en otros segmentos, con una propuesta de valor adaptada para competir con los líderes del segmento.

De estos centros, 66 ofrecen servicio a las empresas que facturan entre 10 y 200 millones de euros, cuentan con una plantilla de personal muy especializada, con una gestión descentralizada y flexible, y, al integrarse en la estructura territorial, favorecen al máximo las sinergias con la gestión del resto de segmentos. Además, se han abierto 2 centros de negocio de Banca Corporativa, en Madrid y en Barcelona, para grandes empresas con facturación superior a los 200 millones de euros. El resto de empresas, micro y pequeña empresa, siguen siendo gestionadas desde el resto de la red de casi 5.500 oficinas.

Además, estos centros de empresas cuentan con una red de especialistas en negocios de comercio exterior, tesorería y financiación especializada (*Factoring*, *Confirming...*), financiaciones estructuradas y servicios que dan apoyo a sus directores, en especial en la acción comercial, y tienen un papel activo en la transmisión de conocimientos y de información a los empleados.

### «381.305 EMPRESAS CLIENTES»

#### DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES-EMPRESA POR TIPOLOGÍA



## 2.2. Base de clientes: el centro del negocio (cont.)

La orientación al segmento de empresas se refleja también en crecimientos importantes en productos de financiación, como el **crédito comercial** (que ha llegado casi a los 7.000 millones de euros), en el elevado número de empresas que tramitan sus pagos a proveedores, 292.876 y en el gran número de empresas a las cuales se ha gestionado el pago de los impuestos, 202.963.

El Grupo "la Caixa" tiene como objetivo convertirse en un **referente transaccional** para las empresas, dando servicio en la operativa diaria para que las empresas lo tengan presente como una alternativa de solución en sus decisiones de negocio. Fruto de ello, el crecimiento de las cesiones de **factoring** ha superado, con datos de diciembre, el 51% interanual, ha subido una posición en el *ranking* y se ha colocado en el quinto lugar, con una cuota de mercado del 5,9%. Por lo que respecta al **confirming**, el crecimiento de los anticipos ha sido del 33,5% y ha incrementado la cuota de mercado hasta el 11,95%, para situarse en tercer lugar.

En el ámbito operativo, "la Caixa" ha lanzado el servicio «CaixaFactura», sistema de facturación electrónica que permite a las empresas simplificar de forma considerable los procesos burocráticos de emisión y tramitación de facturas y reducir costes de manipulación del papel, correo, archivo, etc. Con este servicio, 586 clientes, y sus 12.273 proveedores, han tramitado más de 155.837 facturas.

Asimismo, durante el año 2008, se ha realizado un esfuerzo considerable para ampliar la oferta de productos y de servicios para atender las necesidades financieras internacionales de las empresas clientes del Grupo. Así, la financiación del comercio exterior ha aumentado un 15,3%; los créditos documentarios, un

34,6%, y, en avales extranjeros, se ha superado la cifra de 1.500 millones de euros.

El servicio de transferencias internacionales de "la Caixa", único y diferenciado en el mercado, es un factor clave de crecimiento en las operaciones de comercio exterior. Así, el número de operaciones de pago de importaciones y de cobro de exportaciones de bienes y servicios, a través de transferencias internacionales, ha crecido un 3,4% y un 14,3%, respectivamente. Asimismo, ha aumentado un 13,1% el número de seguros de cambio de divisas contratados por cuenta de clientes.

Para ampliar los servicios de comercio exterior, el Grupo "la Caixa" también ofrece el servicio de *Confirming* internacional, que permite gestionar los pagos a proveedores internacionales de forma integral, en la mayoría de divisas y tanto por residentes como por no residentes. Además, pueden disponer de una línea de cobro anticipado de todas las facturas confirmadas sin que consuman riesgo bancario. En la actualidad, pueden gestionarse pagos a países de la OCDE y otros, como Brasil, China, Hong Kong, India y Rusia.

Por lo que respecta a los servicios de **Tesorería**, se ofrecen soluciones para la cobertura de riesgos financieros, tanto los derivados de la evolución de los tipos de interés y de las divisas como de la inflación o de las materias primas, para dar estabilidad a los resultados de las empresas. A causa de la evolución de los mercados a lo largo de 2008, la cobertura de tipos de interés ha sido la más activa, con un incremento del 73% en el volumen de negocio.

En el ámbito de las financiaciones estructuradas, se ha puesto énfasis en los

proyectos de infraestructuras (autopistas, autovías...) y en el mundo de las energías renovables (eólica, fotovoltaica, termo-solar...) en la modalidad de «Project Finance».

Por otro lado, las necesidades operativas están siempre resueltas por el sistema de «banco en casa», denominado «Línea Abierta Empresa», que permite acceder a un amplio abanico de productos y servicios con más de 1.000 funciones que pueden gestionar de forma integral operaciones de todo tipo (pagos, financiación, inversiones, extranjero...). El último estudio de AQMetrix ha calificado a "la Caixa" como la entidad líder en servicios de Internet en España en banca de empresas, banca de profesionales y negocio, broker *online* y comercio exterior, ya que ha obtenido el *rating* máximo (A1A1) en todas las áreas analizadas por el estudio. El número total de empresas con operativa permanente con el servicio Línea Abierta se sitúa en 252.033, que efectúan, a través de este sistema, el 72% de las transferencias, el 62% de las transferencias internacionales, el 93% de las operaciones de ficheros de recibos y el 70% en el caso de los ficheros de pagos.

En la misma línea de servicio, "la Caixa" ha llegado a un acuerdo con la empresa Kompass, empresa líder mundial en información empresarial y marketing, para crear «Mercado Abierto», un buscador, accesible a través de Línea Abierta, que permite obtener contactos comerciales de potenciales compradores, distribuidores o proveedores en más de 70 países, ya que cuenta con información propia de más de 2 millones de empresas. "la Caixa" es la primera entidad en España que ofrece este servicio *online*, complementado con otros ya disponibles, que permite obtener una opinión de crédito o solicitar un seguro de insolvencia de cada contacto.

**Instituciones.**

El Grupo "la Caixa" ha decidido focalizarse en este segmento con un plan de apertura de nuevas oficinas especializadas. El primer paso será la próxima apertura de la nueva oficina de instituciones en Palma de Mallorca, que se unirá a las ya existentes en Madrid y Barcelona. Desde estas oficinas, se atiende de manera específica el negocio vinculado al sector público. En la actualidad, "la Caixa" gestiona un volumen de negocio (créditos y depósitos) en este sector de 12.748 millones de euros. Además, "la Caixa" colabora en la recaudación tributaria del 70% de los ayuntamientos de España, por un importe de 2.712 millones de euros. La especialización de las nuevas oficinas, junto con la capilaridad de toda la red y la capacidad de crear y de gestionar productos y servicios adecuados, sitúa a la Entidad como líder del negocio institucional.

**Autónomos, Comercios y Profesionales.**

Otro de los segmentos prioritarios para "la Caixa" es el de empresarios individuales y microempresas. A lo largo de 2008, "la Caixa" ha llegado a los 686.225 clientes. Según el estudio FRS/Inmark, "la Caixa" tiene una penetración del 23,7% en este segmento y es líder en España.

Por lo que respecta a la acción comercial realizada en estos segmentos, hay que destacar las efectuadas con gestores administrativos para difundir la Plataforma de Gestión y Pago Telemático de impuestos y las acciones para los colectivos de autónomos, como transportistas, habilidades de clases pasivas y abogados.

En el ámbito de la innovación en el sector comercio, en 2008 se ha ofrecido el servicio CaixaRápida para operaciones de importe reducido y el servicio Premi@, que permite gestionar sus propios programas de fidelización (véase el apartado 2.6.2 La innovación tecnológica como prioridad para mejorar la atención y el servicio al cliente).

**Sector agrario.**

En diciembre de 2008, el Grupo "la Caixa" ha llegado a la cifra de 216.930 clientes autónomos del sector agrario, con un crecimiento del 8,5%, lo que supone una penetración del 23,2%. Para dar servicio a este segmento, "la Caixa" dispone de una red especializada de más de 800 oficinas, en las cuales un importante porcentaje de su negocio se concentra en este sector.

Las acciones comerciales prioritarias en 2008 se han centrado en la tramitación y en la captación de las ayudas de la Política Agraria Común de la Comunidad Económica, la contratación de seguros agrarios y el lanzamiento de la campaña de Desarrollo Rural, de acuerdo con la nueva política europea, orientada al impulso del desarrollo económico de las zonas rurales. Dentro de este ámbito, se ha potenciado el desarrollo de la oferta de líneas de financiación para emprendedores rurales.





## 2.2. Base de clientes: el centro del negocio (cont.)

### Nuevos residentes.

"la Caixa", de acuerdo con su estrategia de dar servicio y de adaptarse a las necesidades de sus clientes, ha consolidado su papel líder como entidad financiera sensibilizada con los movimientos migratorios en nuestro país. El número de clientes del colectivo de inmigrantes es de 860.852, con un incremento de un 4% en el ejercicio 2008. Esta cifra representa el 8% del total de clientes de "la Caixa" en 2008. A lo largo de este año, se ha mantenido la política de vinculación de este segmento. En este sentido, hay que destacar el éxito del producto «Servicuenta», que aglutina un conjunto de servicios con tarifa única e integrada, con más de 217.000 contratos suscritos por este colectivo, que suponen el 41% del total de "la Caixa", así como el número de tarjetas, que ha llegado a la cifra de 767.374, con un incremento del 2,7%. También hay que destacar la buena acogida, por parte de este colectivo, de la oferta de seguros, en especial el seguro de repatriación, con un total de 65.221 pólizas.

Las transferencias iniciadas desde "la Caixa" que han sido realizadas por este colectivo han llegado a 1.470.721 envíos anuales, un 4,6% más. Para potenciar este servicio, se han suscrito acuerdos con tres nuevos bancos en los países de origen para ampliar el servicio de envío de dinero «CaixaGiros»: Banreservas de la República Dominicana, Pichincha de Ecuador e Interbank de Perú. Actualmente, existen 30 acuerdos bilaterales operativos con bancos de 16 países. A lo largo de 2008, se ha superado el 50% de envíos a través de los medios de autoservicio (cajeros y Línea Abierta).

### Negocio internacional.

Las oficinas de representación de "la Caixa" apoyan a los clientes que operan en el extranjero o a potenciales clientes con intereses comerciales en la zona de influencia de la Entidad y contribuyen, además, a captar la operativa de empresas extranjeras que se establecen o que tienen relaciones comerciales con España, a las cuales ofrecen toda la gama de productos para empresas (apertura de cuentas, Línea Abierta, *Cash Management* Internacional, gestión de cobros y pagos en España, financiación especializada, etc.) y para particulares (financiación hipotecaria, acuerdos con prescriptores locales, etc.).

"la Caixa" dispone, en la actualidad, de dos oficinas operativas en el extranjero en Polonia (Varsovia) y Rumanía (Bucarest) y diez oficinas de representación, situadas en Bélgica (Bruselas), Portugal (Porto y Lisboa), Italia (Milán), Reino Unido (Londres), Alemania (Stuttgart y Frankfurt), Francia (París), Marruecos (Casablanca) y China (Pequín).

Por otro lado, y como continuación del acuerdo estratégico de colaboración firmado en 2007 con The Bank of East Asia para mejorar la oferta de productos y servicios para los clientes con intereses en China y Hong Kong, "la Caixa" ha firmado un acuerdo similar con el Grupo Financiero Inbursa (GFI), sexta entidad financiera en México, de la cual el Grupo tiene una participación del 20%. Este acuerdo permite ofrecer a nuestros clientes la capacidad de operar en cualquier actividad bancaria o aseguradora con una de las entidades líderes en este país. Estos acuerdos responden a la voluntad de "la Caixa" de acompañar de la mejor

manera posible a nuestros clientes en su actividad en las zonas con un mayor crecimiento económico: Asia y Latinoamérica. Estos acuerdos completan el ya existente con el Banco Português do Investimento (BPI) y que permite a los clientes gozar de una «oferta ibérica» de productos y servicios.

Asimismo, se dispone de 2.500 bancos corresponsales en todo el mundo que permiten a los clientes gestionar operaciones de comercio exterior a través de la Entidad y proporcionan un servicio de *cash management* internacional (apertura de cuentas, extractos, consultas y repatriaciones de saldos) a través de la alianza Unicash, formada por 27 bancos de primera línea que dan cobertura en Europa y en Estados Unidos. Adicionalmente, hay vigentes 50 acuerdos bilaterales de *cash management* con los principales bancos del mundo. Actualmente, más de mil empresas utilizan este servicio de *cash management* internacional.

Durante el año 2008, se ha seguido desarrollando la estrategia de establecer acuerdos globales con bancos de primer orden, que permiten a los clientes, tanto empresas como particulares, con necesidades financieras en el exterior utilizar la red y los productos y servicios de estas entidades con unas condiciones preferentes. Asimismo, se han potenciado los acuerdos con los Organismos Multilaterales de Desarrollo y con los Organismos Oficiales Españoles, con el objetivo de incrementar el negocio y la base de clientes. Se han firmado acuerdos con el «Banco Interamericano de Desarrollo» B.I.D. para la cobertura de riesgos en operaciones comerciales con países americanos en vías de desarrollo.



## 2.3. Red comercial y recursos humanos: pilares fundamentales

### "la Caixa" es la entidad líder por número de oficinas.

La estrategia de desarrollo 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 de proximidad con el cliente, reforzado con el desarrollo de canales complementarios (véase el capítulo 2.4. Gestión multicanal: relación permanente con el cliente).

Durante el año 2008, se han abierto 50 oficinas, concentradas en la zona de expansión (fuera de Cataluña y de las Islas Baleares –zona tradicional de "la Caixa"–), con un criterio muy selectivo y un cuidadoso seguimiento de la evolución del negocio. A finales de 2008, "la Caixa" dispone de 5.530 oficinas, de las cuales 5.518 están situadas en el territorio español; 2 oficinas operativas en el extranjero (Varsovia y Bucarest), y 10 son oficinas de representación (véase el capítulo 2.2. Base de clientes: el centro del negocio). "la Caixa" sigue siendo la entidad líder del sector financiero español por número de oficinas, con una cuota de mercado del 12,2%. Hay que destacar que "la Caixa" mantiene una posición de liderazgo en su zona tradicional de actuación, Cataluña y Baleares, con 2.041 oficinas, y al mismo tiempo, también es una de las entidades con una mayor implantación en otras comunidades autónomas, como Madrid, Andalucía y País Valenciano.

En 2008 "la Caixa", manteniendo su red de banca universal actual, ha apostado por una red de oficinas especializadas, tanto en el segmento Empresa como en

Banca Privada. Estas oficinas requieren una importante inversión inicial en personas y locales, que se recupera rápidamente por los importantes volúmenes de negocio y de rentabilidad que generan estos segmentos de valor.

Para potenciar la actividad comercial, disponen de tecnología líder del mercado, del amplio abanico de productos y servicios de banca universal de "la Caixa" y del apoyo de "la Caixa" como marca de una entidad comprometida con la calidad.

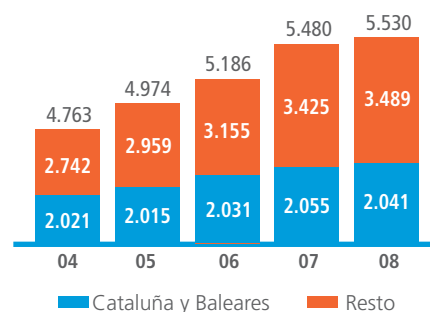
La evolución y el comportamiento de las oficinas del plan de expansión se contrastan con la experiencia adquirida. El análisis sobre la base de los resultados de la expansión, desarrollada masivamente a partir de 1990, constituye una muestra significativa del elevado número de oficinas observadas y de su dispersión geográfica y temporal, y porque integra escenarios económicos y estructuras de producción diversas.

Los resultados obtenidos ponen de manifiesto que, de media, durante el cuarto año desde su apertura, las nuevas oficinas obtienen un resultado de gestión positivo.

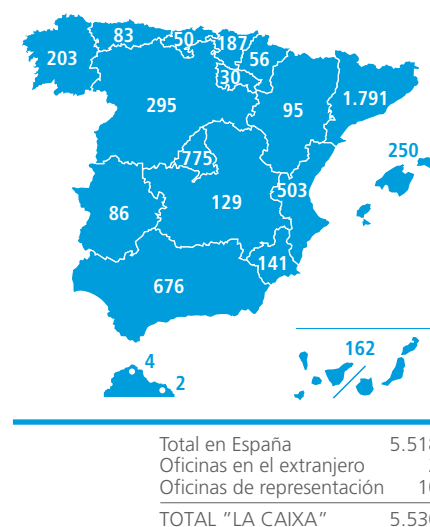
Se demuestra así que la estrategia de expansión desarrollada por "la Caixa" es acertada, ya que, durante los últimos cinco años, 568 nuevas oficinas han obtenido resultados positivos. Las oficinas abiertas en los últimos diez años representan el 38% de la red y el 20% del volumen de negocio. Esta situación constata el enorme potencial de crecimiento del negocio y de los resultados y de mejora de la eficiencia del Grupo.

**«LA PROXIMIDAD AL CLIENTE ES CLAVE PARA OFRECER UN SERVICIO DE ASESORAMIENTO PERSONALIZADO DE CALIDAD»**

### NÚMERO DE OFICINAS DE "LA CAIXA"



### DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LA RED DE OFICINAS EN ESPAÑA



## 2.3. Red comercial y recursos humanos: pilares fundamentales (cont.)

### En 2008 los recursos humanos del Grupo "la Caixa" se sitúan en 27.818 empleados.

De acuerdo con los criterios de desarrollo del Plan Estratégico, el ejercicio 2008 se ha focalizado especialmente en el apoyo y en la potenciación de Banca Privada y Banca de Empresas y en el refuerzo del Área de Riesgo. La consecuencia de la aplicación de estos criterios ha sido una moderación en el crecimiento de la plantilla si lo comparamos con el de los años precedentes. Por lo que respecta a este incremento, hay que tener en cuenta los 400 profesionales provenientes de Morgan Stanley, el 70% de los cuales se han integrado en las unidades de gestión de Banca Privada y el resto lo ha hecho en otros ámbitos de la organización. En cuanto a las casi 700 plazas creadas en los 68 centros de Banca de Empresas, el 80% de las mismas se han cubierto con personal interno y el resto se ha cubierto recurriendo al mercado especializado.

La red de oficinas ha completado su ciclo expansivo y ha respondido positivamente a la compleja situación económica actual con una dedicación extraordinaria a la prevención y a la gestión de la morosidad. Una de las consecuencias de estos cambios organizativos ha sido el gran número de oportunidades de desarrollo profesional, propiciadas por las plazas creadas en los nuevos centros de empresa y por las posteriores vacantes de las oficinas. La rotación interna hacia las nuevas líneas de negocio y la promoción asociada a estos movimientos han comportado que el 2008 haya sido un ejercicio muy singular en este aspecto.

Según los observatorios del mercado laboral, la marca "la Caixa" sigue muy bien posicionada entre las empresas preferidas para trabajar, factor que ha facilitado los objetivos de selección y de

reclutamiento de los perfiles más idóneos para cubrir los puestos de trabajo creados.

Los programas de formación y desarrollo han acompañado el modelo de gestión del negocio, con un esfuerzo para cumplir la normativa vigente y para adoptar los comportamientos más adecuados ante la nueva situación del mercado. En este marco, también hay que destacar la relevante aportación de los casi 1.000 formadores internos que, de forma generosa, han hecho posible esta transferencia de conocimiento.

Por lo que respecta a la gestión del talento, a lo largo de 2008, se ha iniciado la implantación de dos proyectos emblemáticos. La gestión por competencias a nivel de directores de oficina ha pasado con éxito la prueba piloto en una Área de Negocio, a la espera de una implantación más generalizada a lo largo del próximo ejercicio. Por otro lado, el programa de gestión del talento también ha iniciado su camino con confianza, con la finalidad de evaluar el talento de los directivos de la Entidad. El objetivo de ambos programas es consolidar una cultura de evaluación que permita a la organización disponer de un mapa del talento interno que facilite el desarrollo profesional y directivo.

En este entorno de cambio, se ha intensificado el diálogo con la representación sindical y se ha mantenido el entorno de confianza que tradicionalmente viene acompañando a la gestión de personas en "la Caixa". Durante el primer trimestre de 2008, se acordó la aplicación de las mejoras sobre el convenio colectivo. También se ha puesto en marcha la Comisión de seguimiento del Protocolo de Conciliación firmado en 2007 y se ha acordado un Protocolo de prevención y gestión de situaciones de acoso sexual y laboral. Finalmente, en este ámbito, se ha realizado un primer diagnóstico de igualdad que debe ser el punto de partida para la redacción del Plan de Igualdad de la Entidad.

#### «PLANTILLA CUALIFICADA Y COMPROMETIDA CON EL SERVICIO»

EMPLEADOS	2008	2007	Var. año
"la Caixa"	25.335	24.117	1.218
Grupo "la Caixa"	27.818	26.226	1.592

En el ámbito de la gestión y de la administración de personal, se han habilitado diversas funcionalidades en los llamados Portal del empleado y Portal del manager. El objetivo de estas innovaciones es agilizar las gestiones más habituales de las personas en su relación con la organización y con la propia trayectoria profesional.

## 2.4. Gestión multicanal: relación permanente con el cliente

### La Gestión multicanal de "la Caixa": H@blamos.

"la Caixa" basa su estrategia en la satisfacción del cliente, al que ofrece servicios, avances tecnológicos y toda la información necesarios para que pueda realizar una buena gestión de sus finanzas. La Gestión Multicanal de "la Caixa" aprovecha las nuevas tecnologías para acercar y hacer accesible la banca de calidad a todos los usuarios, mediante servicios innovadores con disponibilidad en cualquier lugar y a cualquier hora.

### La primera red de terminales de autoservicio.

"la Caixa" dispone de 8.113 terminales de autoservicio, con operativa disponible en 15 idiomas. Este hecho la convierte en la entidad con la red de terminales de autoservicio más extensa del sistema financiero español, con una cuota del 13,1%, y la segunda de Europa, lo que muestra el fuerte compromiso y la vocación de servicio a los clientes. A través de estos cajeros, se han realizado más de 512 millones de operaciones en 2008.

Las operaciones más solicitadas son el reintegro de efectivo y las actualizaciones de la libreta de ahorro, que representan un 67% de la operativa principal por cajero.

Entre las novedades del año 2008, destaca la incorporación de un «buscador de operativa», que facilita a los usuarios el acceso a la operación que desea realizar. Otra novedad es el «localizador de oficinas y de cajeros más próximos» al cajero utilizado, de una forma sencilla y visual para el cliente, por medio de la herramienta *Google Maps*.

Del total de cajeros automáticos, 6.449 terminales realizan funciones de venta de localidades, con la posibilidad de acceder a la mayor oferta de espectáculos del mercado nacional (cine, teatro, música, deportes y otros).

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

El portal [www.laCaixa.es](http://www.laCaixa.es) se ha renovado por completo durante el año 2008 para hacerlo más útil a sus usuarios teniendo en cuenta su manera de navegar. Se ha facilitado el acceso a los contenidos más solicitados reduciendo el número de clics para acceder a ellos. Esta nueva web consolida su liderazgo en servicios de banca online en España, con una cuota de mercado del 28,7%, medida por Nielsen Net Ratings, de usuarios activos de Internet.

"la Caixa" es líder en calidad en todos los servicios de Internet (Banca Particulares, Banca personal, Banca de empresas, Banca de Profesionales y Negocios, Broker online y Comercio Exterior), según el último estudio realizado por AQMetrix.

El portal de Internet permite el acceso a Línea Abierta, herramienta de gestión online de los productos financieros, disponible en 19 idiomas y con más de 800 operativas diferentes. Este servicio dispone actualmente de más de 5,5 millones de clientes con contrato, de los cuales 2,7 millones han operado a través de Línea Abierta en 2008 y han realizado más de 1.490 millones de operaciones.

También facilita información corporativa del Grupo y es el escaparate de las principales promociones de nuevos productos de "la Caixa", así como una herramienta divulgativa de conocimientos financieros. Asimismo, es el punto de acceso a la Obra Social "la Caixa", a su grupo inversor Critería CaixaCorp y a servicios de naturaleza no financiera, como los servicios de ocio (ServiCaixa.com).

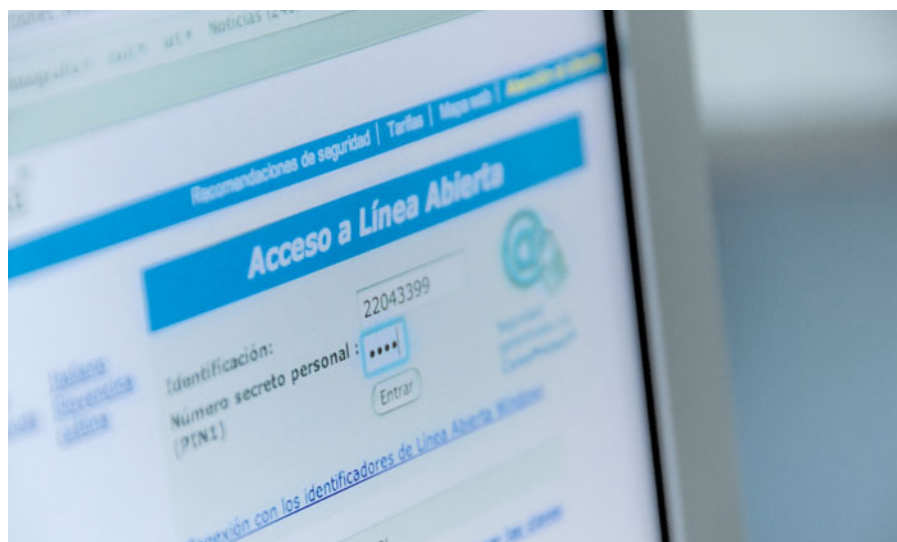
**«8.113 TERMINALES DE AUTOSERVICIO, DE LOS CUALES 6.449 INCORPORAN FUNCIONES DE VENTA DE LOCALIDADES»**

### CLIENTES Y OPERACIONES DE LÍNEA ABIERTA



**«28,7% DE CUOTA DE MERCADO EN BANCA ONLINE»**

Fuente: Nielsen Net Ratings



## 2.4. Gestión multicanal: relación permanente con el cliente (cont.)

Actualmente, "la Caixa" está trabajando para incorporar a su portal diferentes iniciativas multimedia que suponen un paso decisivo de la Entidad hacia la web 2.0, la segunda generación web basada en comunidades específicas de usuarios, y un abanico específico de servicios que fomentan la colaboración con los clientes y el intercambio ágil de información. Este año, la Entidad dispone de un canal corporativo en YouTube (<http://es.youtube.com/lacaixa>) para compartir videos de productos y servicios exclusivos de "la Caixa" que se quiera promocionar. Otra iniciativa que se ha llevado a cabo en 2008 ha sido la creación del espacio Soluciones Reales, con videos explicativos de experiencias de personas con diferentes servicios de la banca electrónica de "la Caixa", accesibles desde [www.lacaixa.es](http://www.lacaixa.es) y desde el canal YouTube.

En el ámbito de los servicios a las empresas, destacamos la ampliación de las operativas disponibles de Comercio Exterior, como la contratación de «Pólizas Anuales de Seguros de Transporte» y la realización de coberturas de tipo de cambio mediante el *forward plus*. Por lo que respecta a la operativa de financiación de empresas, se han generado nuevas consultas en *Confirming* y en *Factoring* y se ha creado la «Gestión Previa de Efectos».

Al margen de la creación de nueva operativa transaccional, se han creado, dentro de Línea Abierta, puntos de información sobre los mercados chino y francés, con el objetivo de favorecer la internacionalización de nuestros clientes. En este sentido, se ha creado el «Espacio China» y el «Espacio Francia».

La amplia aceptación del servicio queda reflejada en el aumento de la cuota de absorción de las principales operativas, entre las cuales destacan las absorciones del 93% en el caso de envíos de ficheros de recibos, del 70% en el caso de los ficheros de pagos, del 62% de las trans-

ferencias y del 69% de las operaciones de compraventa de valores.

### Servicios a través del móvil: CaixaMóvil.

La marca CaixaMóvil engloba todos los productos y servicios que la Entidad ofrece a través del teléfono móvil desde hace más de siete años. "la Caixa" es la entidad financiera líder en servicios financieros a través del móvil, tanto por el abanico de servicios disponibles como por el millón de clientes que utilizan estos servicios. Línea Abierta Móvil permite realizar, a través de Internet móvil ([www.lacaixa.es](http://www.lacaixa.es)), un amplio abanico de operativas, como la gestión de cuentas, transferencias, consulta de movimientos y liquidación de tarjetas de crédito, compraventa de valores o consulta de Puntos Estrella. El servicio incorpora también funcionalidades para las empresas, como la posibilidad de la multifirma de operaciones o la autorización de ficheros. Adicionalmente, el portal móvil de "la Caixa" permite el acceso al servicio de compra de entradas ServiCaixa.com y a otros servicios asociados a las tarjetas.

La Línea Abierta SMS permite realizar diferentes consultas y operaciones financieras con seguridad, por medio de mensajes SMS a través del teléfono móvil. Entre las principales funcionalidades del servicio, destacan la consulta de saldo, la consulta de cotizaciones, las transferencias en divisas, el cambio de modalidad de pago y la recarga de móviles.

Gracias al servicio de Alertas CaixaMóvil, el cliente puede recibir información por SMS o por correo electrónico sobre sus cuentas, movimientos realizados, liquidación de la tarjeta o disposiciones hechas a través de terminales de autoservicio. El servicio de Alertas también dispone de alertas exclusivas para empresas, para recibir información de tesorería, tarjetas y ficheros vía SMS a diferentes destinatarios en función del tipo de alerta. Durante el año 2008, se han enviado más de 30

millones de mensajes a los móviles de los clientes de "la Caixa".

"la Caixa" considera que el móvil será uno de los canales más utilizados en el futuro para realizar consultas y operaciones financieras, porque la penetración del móvil es superior al 100% y porque está en continua evolución tecnológica, lo que incrementa sus funcionalidades, capacidades gráficas, rapidez, usabilidad y accesibilidad.

---

**«2008: UN MILLÓN DE CLIENTES QUE UTILIZAN LOS SERVICIOS DE MÓVILES»**

---





### Venta de entradas: ServiCaixa.com.

"la Caixa", a través de ServiCaixa.com, lidera el mercado español de venta de entradas, tanto por volumen como por diversidad de la oferta. Durante el año 2008, se han realizado 8,7 millones de ventas anticipadas a través de los canales electrónicos, y el Club ServiCaixa ha llegado a 1,4 millones de socios y se ha consolidado como uno de los principales clubs culturales del país.

### Gestión multicanal accesible.

El fuerte compromiso social y la vocación de servicio y de trabajo a favor del interés general de "la Caixa" se manifiestan en su voluntad de facilitar el acceso a sus servicios a todos los colectivos, a través de una política activa de eliminación de barreras arquitectónicas, tecnológicas y de comunicación.

"la Caixa" quiere facilitar una banca de calidad a todo el mundo, y por este motivo, desde el año 2006, adopta las normas internacionales de accesibilidad (WAI) de nivel «A» para Línea Abierta, el servicio de banca *online* de "la Caixa". "la Caixa" quiere que su portal y su servicio Línea Abierta sean accesibles, con independencia del tipo de hardware, software, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades de los usuarios. Ya se han aplicado las directrices de contenido web (WCAG 1.0) de nivel AA de accesibilidad a diferentes canales del portal. No obstante, el objetivo es disponer de esta certificación de accesibilidad para todo el contenido del portal y para el servicio de banca electrónica.

Desde el año 2007, una de las iniciativas de accesibilidad en que participa "la Caixa" es el proyecto INREDIS (Interfaces de RELación entre el entorno y las personas con DIScapacidad), encabezado por Technosite, la empresa tecnológica de la ONCE. El objetivo del proyecto es el desarrollo, durante el período 2007-2010, de tecnologías base que permitan crear canales de comunicación y de interacción con personas con algún tipo

de discapacidad y su entorno que ayuden a mejorar notablemente su calidad de vida.

Los terminales de autoservicio de "la Caixa" están ajustados a las necesidades del colectivo con dificultades visuales. Todos los cajeros disponen de teclados adaptados al sistema Braille y disponen de un sistema que permite aumentar el tamaño de la letra utilizada en las pantallas informativas, lo que facilita el acceso de las personas con dificultades visuales a la operativa más frecuente, así como CaixaFácil y el software de voz. En este sentido, en el año 2008, la Entidad ya dispone de 3.235 terminales con un sistema de voz pensado y diseñado para personas con este tipo de discapacidad.

---

**«2008: 8,7 MILLONES DE VENTAS  
ANTICIPADAS»**

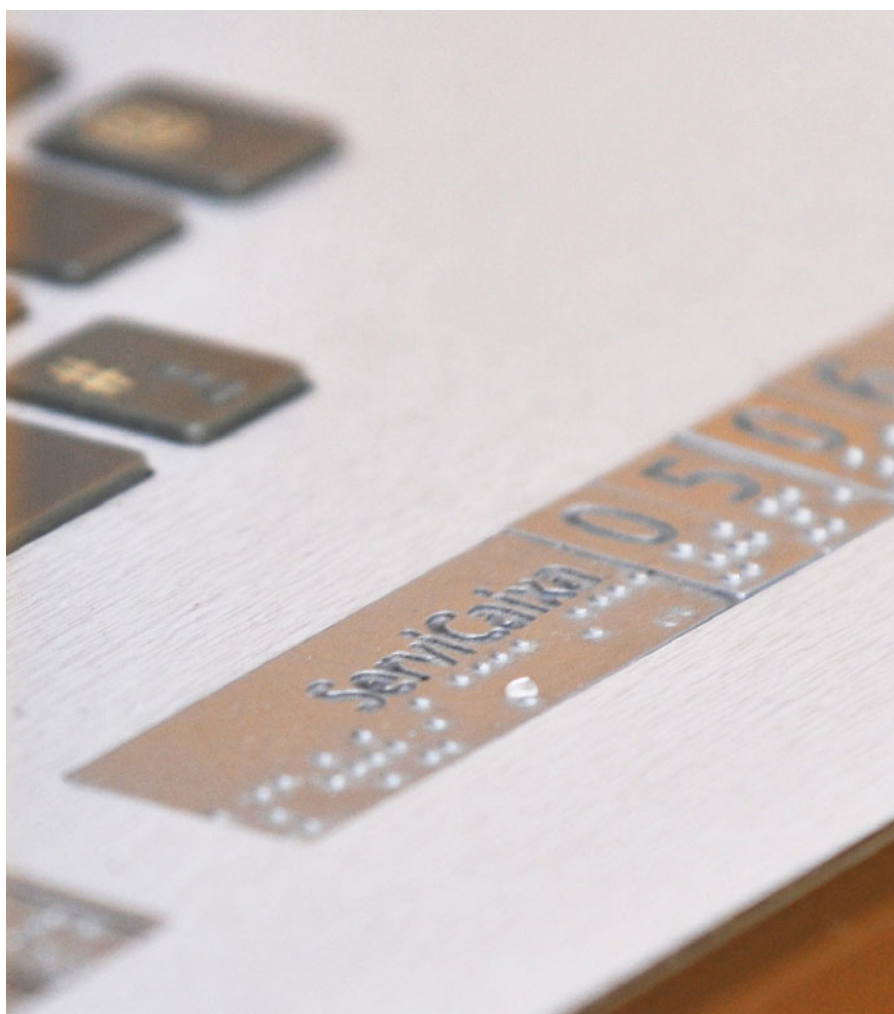
---



---

**«BANCA *ONLINE* DE CALIDAD  
PARA TODO EL MUNDO»**

---



## 2.5. Sistemas de pago: una oferta diferenciada

El Grupo "la Caixa" es el principal emisor del mercado español con 10,6 millones de tarjetas en circulación, de las cuales 10,3 millones han sido emitidas por "la Caixa" y 0,3 millones, por Finconsum. En "la Caixa", el crecimiento neto en 2008 ha sido de 534.897 unidades, un 5,5% más. Estas tarjetas han generado, durante el año 2008, un total de 556 millones de operaciones, un 1,9% más, con una facturación en comercios y disposición de efectivo en cajeros automáticos de 34.562 millones de euros, un 4% más, de los cuales 34.260 millones corresponden a "la Caixa". Si se añade el volumen de negocio generado como adquiriente de comercios y cajeros, el Grupo "la Caixa" gestiona 1.596 euros cada segundo.

"la Caixa", con el 17,6%, ocupa el primer lugar en el *ranking* de entidades financieras en cuota de mercado por facturación de tarjetas, y, si tenemos en cuenta el Grupo, llega hasta el 17,8%. En cuanto a la facturación con tarjeta de los comercios clientes de "la Caixa", en los cuales también es líder, la cuota de mercado es del 19,7%, 1,9 puntos más que en el año anterior.

Los clientes de "la Caixa" tienen a su alcance la más amplia gama de medios de pago del país, ya que disponen de todos los tipos de tarjetas y marcas internacionales.

De los 10,6 millones de tarjetas en circulación a finales de 2008, el 44,6% son de crédito (un 6,1% corresponden a la

modalidad de *revolving*), el 47,1% son de débito y el 8,3% restante son privadas y de monedero. Por lo que respecta a la red de TPV's (Terminales Punto de Venta), en la cual "la Caixa" también es líder del mercado, su número, a finales de 2008, es de 171.631 unidades, con un fuerte crecimiento de casi 20.000 TPV's.

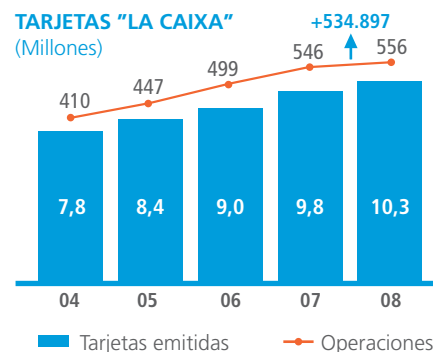
Hay que destacar la evolución de las tarjetas de empresa (485.000), gracias a la cual "la Caixa" ha conseguido posicionarse como la primera entidad emisora en España y ser también la que tiene mayor volumen de facturación con estas tarjetas. Una amplia modalidad de tarjetas de empresa con todas las formas de pago y la existencia de tarjetas para uso específico (restaurantes, combustible, ingresos por cajeros, regalo) cubren cualquier necesidad de pago de las empresas.

En cuanto a los comercios, a primeros de año, se ofreció un servicio innovador, el servicio CaixaRápida, destinado a comercios con operaciones mayoritariamente de bajo importe y poco uso del pago con tarjeta, que agiliza el pago al suprimir, para estas operaciones, la firma del cliente y el archivo de la copia.

La instalación de los nuevos datáfonos GPRS con pantalla *touch screen* (táctil) también permite que el cliente firme, en operaciones de importe más elevado, directamente en la pantalla del TPV, lo que elimina la impresión y el archivo del ticket.

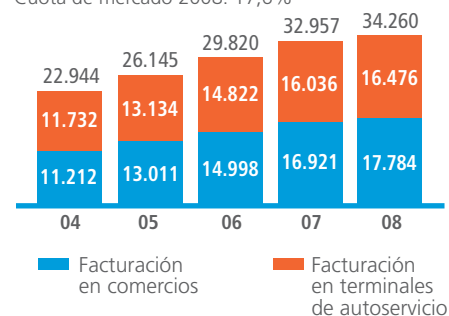
### «EL GRUPO "LA CAIXA" ES LA ENTIDAD LÍDER POR FACTURACIÓN DE TARJETAS BANCARIAS»

#### TARJETAS "LA CAIXA" (Millones)



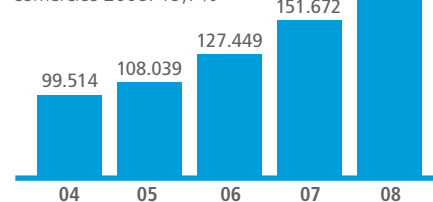
#### VOLUMEN DE FACTURACIÓN DE "LA CAIXA" (Millones de euros)

Cuota de mercado 2008: 17,6%



#### TERMINALES PUNTO DE VENTA (TPV's) (Unidades)

Cuota de mercado facturación comercios 2008: 19,7%





## 2.6. Innovación en los servicios a los clientes

### 2.6.1. Un nuevo modelo de oficina que prima el asesoramiento al cliente

En 2008 ha proseguido la implantación del nuevo modelo de oficina, iniciada en 2006: una revolución en el concepto de oficina bancaria que apuesta totalmente por la atención personalizada. Se han mejorado algunos aspectos clave, como, por ejemplo, la optimización de los espacios, al ceder espacio de back-office a los clientes, y el incremento de la privacidad en los encuentros comerciales con los clientes.

Los espacios de atención se individualizan y se separan para potenciar la interacción con el cliente, lo que favorece la entrevista, eje principal de la relación comercial, y, sobre todo, el asesoramiento, actividad principal de la banca del futuro.

En 2008 el 100% de las oficinas inauguradas siguen este modelo. Y, durante el año, se ha optado por adecuar 87 oficinas del modelo anterior a las funcionalidades del nuevo sin tener que realizar una reforma total.

Precisamente, para facilitar la interacción personal con el cliente, estos puestos de trabajo evitan la presencia visible de máquinas y equipos y no son zonas de atención operativa; incluso el mobiliario es más cálido y confortable. Por lo que respecta al resto de servicios, la nueva oficina también destaca por la interpretación innovadora de la zona de la caja rápida y de la zona de autoservicio.

La nueva oficina recurre profusamente al cristal para convertir el interior en un lugar luminoso y accesible y potencia el alcance de los mensajes emitidos desde las pantallas de información dinámica, visibles desde el exterior a cualquier hora del día.

El papel se reduce a la mínima expresión (y, cuando su uso es imprescindible, se maximiza la utilización de papel reciclado) y es sustituido por elementos de *marketing* dinámico. Dos pantallas de plasma emiten información comercial o vinculada a la Obra

---

**«TRES EJES: ESPACIOS  
INDIVIDUALIZADOS, ZONA DE CAJA  
RÁPIDA Y ZONA DE AUTOSERVICIO»**

---



---

**«ENTREVISTA: EL EJE PRINCIPAL  
DE LA RELACIÓN COMERCIAL»**

---

Social. Un expositor de *leds* emite, a su vez, mensajes configurados por la propia oficina. El mantenimiento de la información comercial es, pues, mucho más ágil.

La automaticidad, el control a distancia y la inteligencia aplicada a la eficiencia energética, al confort y a la seguridad son la propuesta del nuevo modelo. La climatización es de última generación y la seguridad se refuerza con la generalización de la televigilancia.



### 2.6.1. Un nuevo modelo de oficina que prima el asesoramiento al cliente (cont.)

La base de la innovación se fundamenta en la observación y en la interpretación del entorno (tecnológico, normativo, de los clientes y de la competencia) con anticipación, lo que se consigue a través de los empleados. Por este motivo, se incentiva entre la plantilla la participación en el envío de propuestas innovadoras que se traducen en productos y en servicios de valor añadido. Para fomentar la innovación, se distribuyen periódicamente observatorios que reflejan las buenas prácticas del entorno y los aspectos más nuevos de la competencia y de otros sectores, así como las oportunidades tecnológicas más recientes.

Por lo que respecta a las aplicaciones de las nuevas tecnologías al servicio de los clientes, durante el año 2008, se ha consolidado una serie de iniciativas y se han iniciado nuevos proyectos, siempre vinculados a la estrategia de liderazgo de "la Caixa" y con visión de futuro.

En esta línea, destacamos la finalización del despliegue, en la red de oficinas, del nuevo Terminal Financiero, proyecto innovador en el año 2007 y que ha supuesto una mejora en la gestión de nuestras oficinas, que pueden trabajar así en un entorno mucho más ágil. Asimismo, el nuevo optimizador para la gestión de efectivo ha supuesto un alivio en la carga administrativa de los empleados de la red.

En el campo de la telefonía, se ha proseguido con la migración de la red telefónica a tecnología IP (Internet Protocol) con la inclusión de tres nuevas funcionalidades: Secretaría de Oficina, que permite a la oficina desviar llamadas de clientes a un Call Center; Click to Call, que permite a las oficinas hacer llamadas desde el PC con un clic y que se está implantando progresivamente en toda la Red de Oficinas, y, por último, el Directorio de Clientes, que permite visualizar el nombre del

cliente en la pantalla del teléfono cuando efectúa una llamada.

Siguiendo con la atención preferente y personalizada a nuestros clientes, podemos destacar que, en el año 2008, en los segmentos de Banca Privada y Banca Personal, se ha desarrollado una nueva herramienta de asesoramiento financiero, dotada con alertas comerciales.

La obtención de la renovación de la certificación ISO27001 en Gestión de la Seguridad Informática, durante el ejercicio 2008, pone de manifiesto la prioridad otorgada a la protección y a la confidencialidad de la información. Así, "la Caixa" sigue siendo puntera en el esfuerzo para garantizar la protección de nuestros clientes y vela para disponer de las medidas de seguridad más eficientes, que nos permitan anticiparnos a hechos que puedan comprometer la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de nuestros sistemas.





## 2.6.2. La innovación tecnológica como prioridad para mejorar la atención y el servicio al cliente

### Línea Abierta.

La innovación se convierte en una constante para "la Caixa". Nuestros clientes gozan de productos novedosos a través de la Línea Abierta, como «Mis Finanzas», que permite gestionar de una manera sencilla y personalizada la contabilidad doméstica a través de Línea Abierta. Se pone al alcance del cliente la información actualizada de los movimientos de las cuentas y tarjetas y la personalización de las categorías en que clasificarlos. La posibilidad de incorporar un presupuesto de ingresos y de gastos permite aportar un valor añadido en el objetivo de facilitar la gestión financiera del cliente, todo ello en un entorno gráfico y visual de fácil utilización.

La operativa de Comercio Exterior se ha completado con el servicio «Mercado Abierto», un directorio *online* de Línea Abierta con más de 2 millones de contactos comerciales para ampliar su base de clientes, distribuidores y proveedores. Esta información se puede descargar en soporte pdf o excel, para su integración en aplicaciones CRM del cliente.

Se han mejorado servicios ya existentes, como la «Consulta de saldos y extractos», que permite la visualización directa del comunicado asociado al movimiento sin salir de la operación y realizar operaciones sobre el movimiento, como, por ejemplo, devolver un recibo o contratar un depósito cuando se trata de un abono en cuenta.

El portal [www.lacaixa.es](http://www.lacaixa.es) ofrece un nuevo buscador de oficinas y cajeros, mediante la tecnología *Google Maps*, con la información detallada de cada oficina y de sus cajeros. Además, los clientes pueden encontrar en el portal diversos vídeos temáticos, «Soluciones Reales», de clientes que explican sus experiencias al utilizar nuestros servicios y productos. También se puede acceder a estos vídeos a través del canal YouTube de "la Caixa".

En el ámbito de la responsabilidad medioambiental, y bajo la iniciativa «ecoCaixa», Línea Abierta ofrece a sus clientes todo el despliegue de su tecnología y permite consultar los comunicados de forma totalmente *online*, sin necesidad de recibirlos en papel, con el «Ser-

vicio de Correspondencia Personalizada». Además, «ecoCaixa» pone al alcance de los clientes diversas posibilidades de actuación relacionadas con la optimización de los recursos y de protección del medio ambiente, a través de la Obra Social "la Caixa".

### Cajeros automáticos.

"la Caixa" ha creado el primer cajero diseñado por nuestros clientes. Este innovador cajero dispone de una pantalla comercial independiente de la navegación de la operativa y de un escáner de nueva generación que permite la lectura de códigos de barras 1D, 2D y móviles. Es un cajero accesible a todo el mundo, que podrá incorporar las principales tecnologías del futuro: biométrica y *contact-less*.

Se ha facilitado la operativa al cliente permitiendo la personalización de la pantalla inicial. Al introducir la libreta o la tarjeta en el cajero, se muestra la pantalla que el cliente ha seleccionado mediante el servicio de «Mis Operaciones Habituales».



## 2.6.2. La innovación tecnológica como prioridad para mejorar la atención y el servicio al cliente (cont.)

### Móviles.

La creación de un icono de "la Caixa" para entrar a través de los terminales móviles directamente en nuestros servicios de banca *online* nos permite estar más cerca de nuestros clientes, los cuales pueden personalizar las operativas más utilizadas para facilitar su uso.

Una de las operativas más novedosas es la del nuevo buscador de oficinas y de cajeros más próximos a un punto concreto por medio de la tecnología de *Google Maps* a través del móvil.

La Línea Abierta Móvil se ha adaptado para aprovechar las capacidades gráficas de los nuevos terminales aparecidos en el mercado, como el de Apple (iPhone) y el de Google (Android).

### Tarjetas.

El Servicio «límite para compras» permite al cliente definir un importe máximo (semanal o mensual) para las compras realizadas en comercios con tarjeta de débito y tener así un mayor control de los gastos.

Poder operar durante 3 meses con una tarjeta caducada es otro ejemplo de mejora en el servicio al cliente, ya que cubre una necesidad existente, reflejada en las casi 300.000 operaciones que se han autorizado aplicando este servicio.

En esta línea, este año, también se ha podido permitir a un colectivo importante de clientes, con la correspondiente evaluación previa del riesgo, autorizar operaciones por encima del límite de crédito (hasta un 40%) para que puedan seguir operando sin problemas en comercios y en cajeros.

### Comercios.

Se han desarrollado nuevos servicios para los comercios de "la Caixa" con el objetivo de ir cubriendo todas las necesidades que tienen al operar con tarjetas. Entre los servicios más novedosos, está el de *Propinas*, por el cual el comercio puede facturar la propina a través del pago con tarjeta, dirigido a los sectores de hoteles y restaurantes. También hay la posibilidad de dar el servicio de *Crossborder* a clientes que disponen de comercios abiertos en países europeos y que abonan las operaciones con tarjeta en un depósito de "la Caixa" en España.

Este año se ha comercializado el Servicio Premi@, un exclusivo servicio de fidelización de clientes diseñado para los comercios de "la Caixa" para que puedan potenciar las ventas mediante la creación de promociones personalizadas en función de las necesidades del comercio.



## 2.7. Calidad y atención al cliente: base de futuro

### Liderazgo en Calidad.

El compromiso de "la Caixa" es la mejora permanente de todos los aspectos del servicio que ofrece: buen trato, servicio ágil y eficaz, buena oferta de productos y servicios y una gestión personalizada para conseguir la confianza y la satisfacción de los clientes. La excelencia de los servicios de la Entidad se manifiesta en el liderazgo en penetración de mercado obtenido en estudios externos de comportamiento financiero de particulares (FRS 2008) y de banca online (AQMetric).

### Encuestas de satisfacción a clientes.

Para "la Caixa", el cliente es el eje central de su organización y, por este motivo, realiza periódicamente encuestas que le permiten obtener un indicador de la calidad del servicio ofrecido a los clientes particulares y también a los clientes empresa. Estas encuestas permiten conocer la evolución, a lo largo del tiempo, de todos los elementos que el cliente considera importantes en su relación con la Entidad. Durante el año 2008, se han realizado 262.655 encuestas (255.203 a particulares y 7.452 a empresas), con una satisfacción media de 8,3 en particulares y de 8,1 en empresas, superior a la de los principales competidores.

### Oficina de Atención al Cliente.

"la Caixa" pone al alcance de todos sus clientes múltiples vías de comunicación: las Cartas al Director, el teléfono gratuito de atención al cliente y el portal de Internet. Todas las reclamaciones recibidas han sido atendidas por los responsables

correspondientes de la red territorial, de los servicios centrales o de las filiales del Grupo.

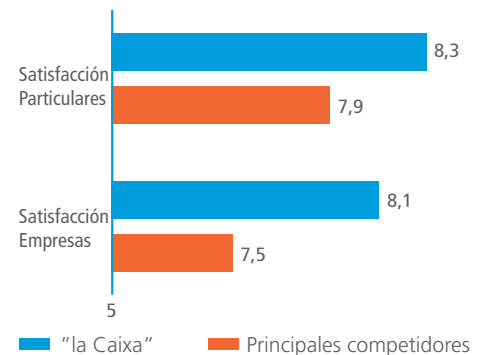
A lo largo del año 2008, se han recibido 19.362 reclamaciones. "la Caixa" considera cada reclamación como una oportunidad que le permite mejorar los procedimientos internos y el servicio ofrecido. Por lo que respecta al Servicio de Atención al Cliente/Defensor del Cliente, en el año 2008, se han tramitado 926 reclamaciones, de las cuales 201 se han resuelto a favor del reclamante, 404 a favor de la Entidad, 102 han sido clasificadas como improcedentes; se han producido 33 renuncias de clientes, y 186 reclamaciones están pendientes de resolución. Este seguimiento diligente de las reclamaciones de los clientes hace que "la Caixa" sea la entidad financiera con menor ratio de reclamaciones presentadas al Banco de España en relación con su volumen de negocio (*Informe Banco de España del 3º trim. 2008*).

### La satisfacción de las oficinas con los servicios internos.

Para conseguir mantener y superar el elevado nivel de servicio que "la Caixa" ofrece a sus clientes, es necesario alcanzar previamente la máxima satisfacción de los empleados con el servicio que reciben de los proveedores internos. Las encuestas de satisfacción a las oficinas permiten saber periódicamente el nivel de satisfacción sobre los servicios internos que reciben. Se miden 59 servicios y se incluyen preguntas sobre aplicaciones informáticas, resolución de incidencias e información sobre productos y servicios, entre otras cuestiones.

### «TRABAJAR CON CALIDAD PARA GARANTIZAR LOS RESULTADOS Y EL CRECIMIENTO FUTURO»

Puntuación de la calidad percibida (Escala de 0 a 10)



Fuente: Encuestas propias de satisfacción a los clientes.

## 2.8. Apoyo al negocio: filiales de "la Caixa"

**Forman parte del Grupo "la Caixa" un conjunto de filiales cuyo objeto básico es la prestación de servicios de apoyo al Grupo.**

### E-LA CAIXA

E-la Caixa es la responsable de llevar a cabo la estrategia de gestión multicanal desarrollada por "la Caixa" (véase el capítulo 2.4 sobre Gestión multicanal).

**E-la Caixa** es la responsable de coordinar, gestionar y desarrollar los canales electrónicos que "la Caixa" pone a disposición de sus clientes, que incluyen tanto los servicios financieros como los no financieros. Las principales tareas que tiene encomendadas incluyen la investigación y la implantación de nuevas funcionalidades y soluciones, así como la gestión comercial de todos los canales no presenciales. Esta operativa se realiza en contacto con la red de oficinas para garantizar una total integración de todos los canales en la relación con los clientes, en línea con la estrategia multicanal adoptada por la Entidad.

Por otro lado, mediante un contacto directo con el cliente, facilita toda la ayuda que éste pueda requerir para una correcta utilización de los diferentes canales: teléfono, *e-mail* o herramientas *online*. Además, ofrece sus servicios a otras compañías del Grupo.

Asimismo, e-laCaixa gestiona participaciones en iniciativas en canales electrónicos que proporcionan valor y servicio diferencial a la actividad bancaria tradicional.

**Serviticket**, compañía líder en el mercado español de *ticketing*, es la empresa del Grupo "la Caixa" que gestiona la venta de entradas anticipadas a través de los diferentes canales existentes (terminales de autoservicio, Internet, móvil, etc.) y mantiene una amplia y permanente cartelería de espectáculos. Serviticket es el operador de *ticketing* con una oferta más amplia, con una propuesta que abarca el cine, el teatro, la música, los deportes y los parques temáticos.

### SERVICIOS INFORMÁTICOS "LA CAIXA"

**Servicios Informáticos "la Caixa"** es la sociedad encargada de gestionar y prestar apoyo tecnológico a "la Caixa" y a su Grupo, canalizando la ejecución de los proyectos que conforman el Plan Estratégico de "la Caixa" en el ámbito informático. Asimismo, es la sociedad que gestiona los recursos tecnológicos del ámbito de Internet, autoservicio, telefonía (fija y móvil) y televisión digital y vela por la seguridad y la integridad de los sistemas, para ofrecer un servicio de máxima calidad a los clientes.

### MICROBANK

**MicroBank**, banco social de "la Caixa", es un nuevo concepto de entidad financiera especializada en la concesión de financiación, a través de microcréditos, a personas en riesgo de exclusión social y financiera y a otros colectivos con recursos limitados, con el objetivo básico de fomentar la actividad productiva, el desarrollo personal y la creación de ocupación.

SOCIEDADES DE APOYO		
100%	E-LA CAIXA	ACTIVIDAD Gestión multicanal
100%	SERVITICKET	Venta de entradas
100%	SERVICIOS INFORMÁTICOS "LA CAIXA"	Soporte tecnológico
100%	MICROBANK	Microcréditos
100%	GDS-CUSA	Gestión morosidad
100%	CAIXAVIDA	Seguros (ramo vida)
100%	SERVIHABITAT XXI	Gestión y comercialización de inmuebles
100%	SUMASA	Obras y mantenimiento
100%	PROMOCAIXA	Marketing
100%	TRADECAIXA	Servicios administración
100%	FOMENT IMMOBILIARI ASSEQUIBLE	Promoción de viviendas de protección oficial
100%	ARRENDAMENT IMMOBILIARI ASSEQUIBLE	Arrendamiento de viviendas de protección oficial
100%	ARRENDAMENT IMMOBILIARI ASSEQUIBLE II	Arrendamiento de viviendas





## GDS-CUSA

**GDS-Cusa** presta servicios relacionados con la gestión de la morosidad y el tratamiento centralizado de determinadas tareas operativas de las oficinas de "la Caixa".

## CAIXAVIDA

**Caixa de Barcelona Seguros de Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros** es una de las sociedades del Grupo dedicada a los seguros del ramo de vida, a la cual "la Caixa" traspasó en 1994 el negocio asegurador a raíz de la imposibilidad de registrar las operaciones de seguros en los estados financieros de las entidades de crédito. Desde aquel momento, la actividad de la sociedad se limita al mantenimiento de las operaciones existentes hasta su extinción. Desde la constitución de SecurCaixa Holding, anteriormente denominada Grupo CaiFor, en 1992, la producción de nuevos contratos de seguros se ha realizado a través de sus sociedades dependientes (véase el capítulo 3.1. Criterios CaixaCorp: Internacionalización y diversificación de los ingresos).

## SERVIHABITAT XXI

**Servihabitat XXI** es la sociedad de servicios inmobiliarios del Grupo "la Caixa". Sus actividades consisten en la inversión inmobiliaria y en la prestación de servicios inmobiliarios al Grupo y a terceros. Desarrolla, gestiona, administra y comercializa inmuebles vinculados a la actividad del Grupo, de terceros e inmuebles propios.

## SUMASA

**Sumasa** gestiona los proyectos de obras de oficinas nuevas, las reformas y el mantenimiento de las ya existentes y las compras y los suministros de "la Caixa".

## PROMOCAIXA

**Promocaixa** es la sociedad encargada de la gestión de los programas de fidelización y promociones y de la realización de otras actividades de *marketing* para "la Caixa" y otras sociedades del Grupo.

## TRADECAIXA

**Tradecaixa** se dedica a la prestación de servicios de administración y contabilidad en algunas compañías de apoyo del Grupo "la Caixa".

## FOMENT IMMOBILIARI ASSEQUIBLE, ARRENDAMENT IMMOBILIARI ASSEQUIBLE Y ARRENDAMENT IMMOBILIARI ASSEQUIBLE II

**Foment Immobiliari Assequible, Arrendament Immobiliari Assequible y Arrendament Immobiliari Assequible II** son las sociedades a través de las cuales se lleva a cabo el programa de Vivienda Asequible de la Obra Social "la Caixa" de promoción y explotación en alquiler de viviendas de calidad a precios asequibles.

### 3. Cartera de participadas

#### 3.1. Criteria CaixaCorp: Internacionalización y diversificación de los ingresos

##### 3.1.1. Criteria CaixaCorp: Filial que concentra la parte más significativa de la cartera de participadas del Grupo "la Caixa"

Criteria CaixaCorp es la sociedad encargada de llevar a cabo la estrategia inversora y la expansión internacional del Grupo "la Caixa". La participación de "la Caixa" en el capital de Criteria CaixaCorp, a 31 de diciembre de 2008, es del 79,45%. "la Caixa" ha manifestado su intención de mantener en todo momento una participación de control.

Criteria CaixaCorp tiene como principales objetivos estratégicos:

- Incrementar la exposición al negocio financiero:
  - Inversiones bancarias en Asia, Europa Central y América.
  - Consolidación nacional y expansión internacional del negocio asegurador.
- Gestión activa de las inversiones:
  - Presencia en los órganos de gobierno de las empresas participadas.
  - Influencia en la toma de decisiones e impulso del desarrollo y rentabilidad de las empresas participadas.
  - Gestión por valor invirtiendo y desinvirtiendo en función de las oportunidades del mercado.

Durante el año 2008, se ha proseguido con la estrategia de reequilibrio de la cartera de participadas y se ha dado un mayor peso a las inversiones financieras, sin excluir las inversiones en servicios de particular interés (véase el apartado 3.3. Gestión activa de la cartera de participadas del Grupo "la Caixa").

Criteria CaixaCorp aporta valor a largo plazo para sus accionistas, mediante la gestión activa de su cartera con un criterio de riesgo controlado, e impulsa el crecimiento, el desarrollo y la rentabilidad de las empresas al participar en la definición de sus políticas y estrategias futuras.

Dispone de dos líneas de actividad:

- Actividad de servicios, que engloba las participaciones en empresas cotizadas que operan en sectores de servicios, y en empresas no cotizadas que se encuentran en una fase avanzada del ciclo empresarial.
- Actividad financiera y de seguros, que agrupa las participaciones en bancos internacionales, en compañías aseguradoras y en sociedades financieras no cotizadas.

**«SER REFERENCIA INVERSORA EN COMPAÑÍAS DE PRIMER NIVEL Y PRIORIZAR LA PRESENCIA EN SECTORES EN LOS CUALES SE TIENE EXPERIENCIA»**



### 3.1.2. Negocio servicios

#### **Cotizadas: empresas líderes en sector de energía, infraestructuras y servicios.**

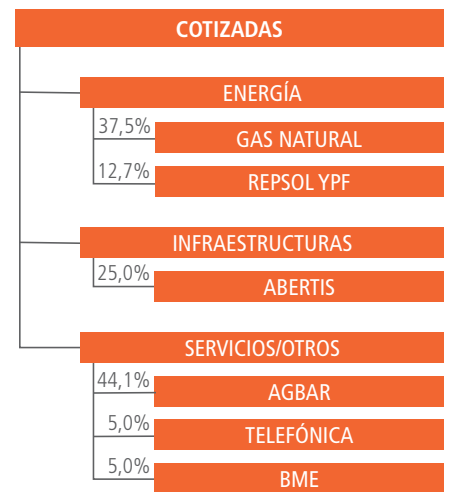
Este grupo está formado por empresas líderes con capacidad de crecimiento y generación de valor, centradas básicamente en España, en los sectores de energía, infraestructuras y servicios, sectores en los cuales el Grupo "la Caixa" acumula conocimiento y experiencia. Se ha constituido una cartera rentable, con capacidad de generar un dividendo atractivo, con una trayectoria excelente y con un nivel de riesgo controlado. Asimismo, se pretende generar un diferencial de valor en estas empresas asumiendo posiciones de referencia en el accionariado que permitan una presencia activa en los órganos de gobierno, en la toma de decisiones clave y en el desarrollo de las estrategias de negocio.

**Gas Natural** es una multinacional de servicios energéticos, líder en el sector del gas en España y Latinoamérica, con una cartera de 11,5 millones de clientes, y la cuarta compañía del mundo en volumen de gas transportado. Asimismo, Gas Natural está presente en el negocio de generación y comercialización de electricidad en España, México y Puerto Rico y es uno de los principales operadores de ciclos combinados del mundo. Los activos totales de Gas Natural superan los 18.700 millones de euros. A principios del 2009, Gas Natural ha obtenido autorización

con condiciones por parte de la Comisión Nacional de la Competencia por adquirir Unión Fenosa. A finales de febrero, Gas Natural completó la adquisición del resto de la participación de ACS a Unión Fenosa (35,4%), superando la participación del 50% y anunciando el lanzamiento de una oferta pública de adquisición sobre el capital restante de Unión Fenosa.

**Repsol YPF** es una compañía internacional integrada de petróleo y gas, con actividades en más de 30 países y líder en España y Argentina. Es una de las diez mayores petroleras privadas del mundo y la compañía privada más grande del sector energético latinoamericano en volumen de activos. Los activos totales de Repsol YPF superan los 49.400 millones de euros.

**Abertis** es una de las corporaciones europeas líderes en el desarrollo y la gestión de infraestructuras, con más de 3.300 km de peajes gestionados y unos activos totales superiores a los 22.000 millones de euros. En los últimos tres años, ha incrementado su diversificación geográfica y de negocios con inversiones superiores a los 5.100 millones de euros en el ámbito de las autopistas, las telecomunicaciones, los aeropuertos, los aparcamientos y los parques logísticos. En la actualidad, aproximadamente un 50% de los ingresos se generan fuera del territorio español.



% de participación directa e indirecta de Critería CaixaCorp



### 3.1.2. Negocio servicios (cont.)

**Aguas de Barcelona (AGBAR)** se configura como un operador multiconcesional que opera en los ámbitos relacionados con los servicios a la colectividad: ciclo integral del agua y salud. Con un volumen de activos totales de más de 6.000 millones de euros, Agbar es el primer operador privado de gestión de agua urbana en España, donde abastece a más de 12,7 millones de habitantes y da servicio de saneamiento a más de 8,3 millones de habitantes. En el ámbito internacional, el Grupo Agbar abastece de agua potable y de saneamiento a 10 millones de habitantes en Chile, el Reino Unido, China, Colombia, Argelia, Cuba y México.

Una vez finalizada, el pasado mes de enero de 2008, la Oferta Pública de Adquisición formulada conjuntamente por el Grupo "la Caixa" y Suez, Critería CaixaCorp es titular del 44,10% del capital social de Agbar y ejerce conjuntamente con GDF Suez el control de la sociedad, con una participación conjunta del 90%.

**Telefónica** es uno de los operadores integrados de telecomunicaciones líder a nivel mundial, con presencia en Europa, Latinoamérica y África, y es uno de los referentes en los mercados de habla hispano-portuguesa, con un volumen de activos totales de casi 100.000 millones de euros. Con casi 259 millones de accesos, Telefónica cuenta con un destacado perfil internacional y genera más del 60% del negocio fuera de su mercado doméstico: (i) en España, con más de 47 millones de accesos, es líder en todos los segmentos de negocio; (ii) en Europa (el Reino Unido, Alemania, Irlanda, la Re-

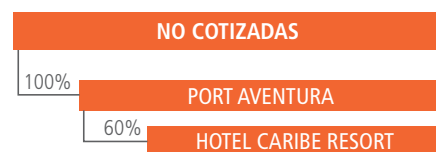
pública Checa y Eslovaquia), cuenta con casi 46 millones de clientes, y (iii) en Latinoamérica, con más de 158 millones de accesos, se posiciona como líder en los principales países (Brasil, Argentina, Chile y Perú) y, asimismo, desarrolla operaciones relevantes en otros, como México, Colombia, Venezuela y Centroamérica.

**BME** es la sociedad que integra todos los sistemas de registro, compensación y liquidación de valores y mercados secundarios españoles. A pesar de que el 2008 ha sido un año marcado por una difícil coyuntura de los mercados financieros, el posicionamiento estratégico del grupo, construido sobre un modelo de negocio integrado y diversificado en siete unidades de negocio, ha permitido compensar el impacto del entorno económico actual en los volúmenes de contratación.

#### **No cotizadas: empresas en fase avanzada del ciclo empresarial.**

**Port Aventura** sigue siendo una marca de referencia en el sector del ocio y, en esta línea, ha proseguido con su desarrollo y consolidación como destino lúdico más importante de la Europa mediterránea, a pesar del entorno económico actual.

En este contexto, el parque ha superado los 3,6 millones de visitas. El *Resort* dispone de tres hoteles, dos de ellos (Hotel el Paso y Hotel Port Aventura) propiedad al 100% de Port Aventura y un tercero (Hotel Caribe Resort) en que la participación es del 60%. En el mes de junio de 2008, se inauguraron los tres campos de golf con los que el resort amplía su oferta.



% de participación de Critería CaixaCorp



### 3.1.3. Negocio financiero

#### Banca internacional.

En el ámbito de las participaciones del sector financiero, el Consejo de Administración de "la Caixa" acordó que Critería CaixaCorp lidere la expansión internacional a través de adquisiciones de entidades financieras. Esta línea de actividad está configurada por participaciones en el sector bancario, fundamentalmente internacional, en aquellos países en los cuales se puede aportar valor añadido y aprovechar el potencial de crecimiento.

**Banco BPI** es un grupo financiero universal, multispecializado, focalizado en el área de banca comercial dirigida a clientes empresariales, institucionales y particulares, y se sitúa como el cuarto grupo financiero privado portugués. Consta de unos activos totales superiores a los 43.000 millones de euros y de una red comercial con más de 700 oficinas en Portugal y más de 100 en Angola.

**Boursorama**, fundado en 1995, es uno de los principales brokers y distribuidores de productos de ahorro *online* en Europa y forma parte del Grupo Société Générale con unos activos totales aproximados de 3.000 millones de euros.

Boursorama está presente en 4 países y, en Francia, es líder de mercado en información financiera *online* y tiene una posición destacable en banca por Internet. Es uno de los 3 principales brokers *online* en el Reino Unido y en España. Boursorama también está presente en Alemania a través de la marca OnVista Bank.

Durante el año 2008, Boursorama y "la Caixa" han firmado un acuerdo de accionistas en el marco de la *joint venture* creada para el lanzamiento de un banco *online* en España.

**The Bank of East Asia (BEA)**, fundado en el año 1918, con más de 38.000 millones de euros en activos, más de 230 oficinas y más de 10.800 empleados, es el primer banco privado independiente de Hong

Kong y uno de los bancos extranjeros mejor posicionado en China, donde cuenta con cerca de 70 oficinas y donde fue uno de los primeros bancos extranjeros en obtener una licencia para operar como banco local. El BEA tiene previsto continuar la estrategia de expansión en China hasta llegar a las 100 oficinas en el año 2010.

El BEA ofrece servicios de banca comercial y personal y de banca de empresas y de inversión a sus clientes de Hong Kong y de China. Atiende a la comunidad china en el extranjero y opera en otros países del sureste asiático, en Estados Unidos, en Canadá y en el Reino Unido.

**Grupo Financiero Inbursa**, con unos activos totales superiores a los 11.600 millones de euros, cerca de 100 oficinas, más de 5.700 empleados y casi 18.000 asesores financieros, es el sexto Grupo Financiero de México por total de activos.

Fundado en México en el año 1965, el GFI ofrece servicios de banca comercial, ámbito en el cual es un referente, banca minorista, gestión de activos, seguros de vida y de no vida, pensiones, intermediación bursátil y custodia de valores. Además, en la actualidad, es el primer Grupo Financiero del país por administración y custodia de activos y es la aseguradora líder en daños, con un buen posicionamiento en el resto de segmentos de seguros.

**Erste Group Bank** se fundó en 1819 como la primera caja de ahorros de Austria. En 1997 salió a bolsa con el objetivo de desarrollar el negocio de banca minorista en Europa Central i del Este. Actualmente, es el segundo grupo bancario en Austria y uno de los principales de la zona de Europa Central y del Este. Además de Austria, Erste Group Bank controla bancos en siete países (República Checa, Rumanía, Eslovaquia, Hungría, Croacia, Serbia y Ucrania), y es líder del mercado en la República Checa, Rumanía y Eslovaquia. Presta servicios a 17 millones de clientes y opera con más de 3.000 oficinas.

BANCA INTERNACIONAL	
29,4%	BANCO BPI
20,9%	BOURSORAMA
9,9%	THE BANK OF EAST ASIA
20,0%	GRUPO FINANCIERO INBURSA
4,9%	ERSTE GROUP BANK

% de participación de Critería CaixaCorp



### 3.1.3. Negocio financiero (cont.)

#### **Aseguradoras y servicios financieros especializados: complemento de los productos y de los servicios de "la Caixa".**

Para satisfacer en todo momento el conjunto de necesidades financieras y de servicio a las familias, las empresas (en especial, las pequeñas y medianas) y las instituciones, el Grupo complementa la oferta de productos y de servicios bancarios de "la Caixa" con una oferta especializada a través de establecimientos de crédito y *renting*, compañías de seguros y gestoras de Instituciones de Inversión Colectiva y de titulización.

#### **Aseguradoras.**

#### **Un Grupo asegurador que da servicio a más de 3,2 millones de clientes individuales y que gestiona un patrimonio superior a los 28.731 millones de euros.**

El Grupo asegurador, que desarrolla su actividad mediante las filiales participadas por el *holding* **SegurCaixa Holding**, anteriormente denominado CaiFor, dispone de una amplia gama de productos de seguros de vida y de no vida, que ofrece a los clientes de una forma personalizada. Más de 3,2 millones de clientes tienen suscritos planes

de pensiones y seguros (planes de jubilación, pensiones vitalicias y otros productos).

**VidaCaixa** centra su actividad en el ramo de vida, recoge la nueva producción del Grupo y administra un patrimonio de 11.858 millones de euros en planes de pensiones, que le sitúa en la segunda posición del *ranking* sectorial de este segmento de actividad. En el mes de junio de 2008, VidaCaixa finalizó el proceso de adquisición de la antigua gestora de fondos de pensiones de Morgan Stanley y, el 28 de noviembre, se materializó la fusión entre VidaCaixa y la gestora adquirida.

El crecimiento orgánico del negocio refuerza a VidaCaixa como la primera compañía de seguros de vida, con un volumen de provisiones técnicas de 16.873 millones de euros. Por otro lado, VidaCaixa se consolida como líder en el segmento de previsión social de empresas, con un patrimonio gestionado (provisiones técnicas y planes de pensiones) cercano a los 13.460 millones de euros.

**SegurCaixa** es la empresa del *holding* centrada en los ramos de no vida, y hay que destacar su buena situación en el seguro del hogar y su aumento en la actividad de automóviles, iniciada en 2007.

#### **«POSICIÓN PUNTERA EN SEGUROS DE VIDA, INDIVIDUAL Y DE COLECTIVOS, E INCREMENTO EN SEGUROS DE NO VIDA»**



% de participación de Critería CaixaCorp





## Servicios financieros especializados.

### Gama complementaria de la gestión de fondos.

**InverCaixa Gestión** es la sociedad encargada de la gestión de instituciones de inversión colectiva. En el pasado mes de junio, InverCaixa Gestión finalizó el proceso de compra de la gestora procedente de Morgan Stanley y, el día 1 de octubre, se materializó la fusión entre InverCaixa y la gestora adquirida. A 31 de diciembre, la sociedad resultante de esta fusión ha conseguido un volumen de 12.943 millones de euros, se ha consolidado en el tercer puesto del *ranking* de gestoras españolas de fondos de inversión y ha alcanzado una cuota de mercado cercana al 7%.

### Productos de financiación especializados.

**CaixaRenting** es la sociedad especializada en la concesión de operaciones de *renting*, tanto en el ramo del automóvil como en el de bienes de equipo e inmobiliarios. La política comercial desarrollada en los últi-

mos años ha potenciado su presencia en el sector de las pymes, por medio de la distribución a través de la red de "la Caixa". En el año 2008, se han formalizado 401 millones de euros en las nuevas operaciones de alquiler de vehículos, de bienes de equipo y de inmuebles. Gestiona un total de 38.212 coches, 34.541 en *renting* y 3.671 en la modalidad de gestión de flotas.

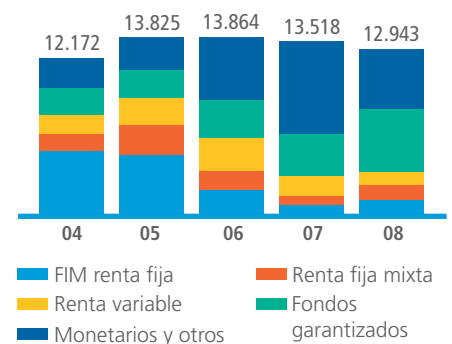
**Finconsum** se dedica a la actividad de financiación al consumo tanto en el punto de venta como mediante el marketing directo. Durante el año 2008, ha aportado 722 millones de euros de nuevo negocio.

**GestiCaixa** ha seguido desarrollando su actividad en los mercados financieros como sociedad gestora de titulización de activos. Durante el año 2008, GestiCaixa ha estructurado y ha constituido seis nuevos fondos de activos, con un total de emisiones de 3.937 millones de euros. A diciembre de 2008, GestiCaixa gestiona 31 fondos de titulización, con un volumen de bonos en circulación cercano a los 15.600 millones de euros.

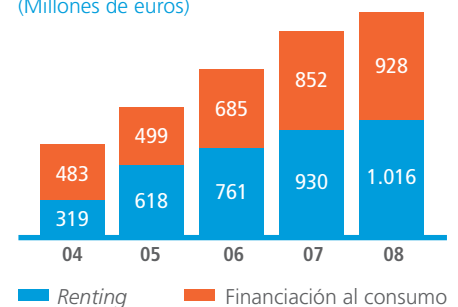


% de participación de Critería CaixaCorp

### PATRIMONIO DE LOS FONDOS DE INVERSIÓN GESTIONADOS POR EL GRUPO "LA CAIXA" (Millones de euros)



### INVERSIÓN CREDITICIA: RENTING Y FINANCIACIÓN AL CONSUMO (Millones de euros)



### 3.2. Capital riesgo en fases iniciales y financiación a emprendedores

La presencia del Grupo "la Caixa" en el sector del Capital Riesgo en fases iniciales se instrumenta mediante las sociedades:

**Caixa Capital Risc** tiene por objeto administrar y gestionar los activos de sociedades de capital riesgo y de fondos de capital riesgo. Actualmente, gestiona dos fondos, Caixa Capital Semilla y Caixa Capital Pyme Innovación.

**Caixa Capital Semilla** está dotado con unos recursos de 15 millones de euros. La sociedad participa, de forma temporal, en pequeñas empresas innovadoras que se encuentran en fase de conceptualización y desarrollo de su producto o servicio y ayuda a cubrir la falta de recursos financieros dedicados a la innovación empresarial por parte de emprendedores. A finales de 2008, presenta una cartera acumulada de 56 proyectos materializados. El importe total de inversión comprometida es de 11,75 millones de euros.

**Caixa Capital Pyme Innovación** tiene unos recursos de 31 millones de euros, de los cuales 25 millones de euros han sido comprometidos por "la Caixa" y el resto por inversores institucionales (Instituto Catalán de Finanzas y Empresa Nacional de Innovación), y complementa la actividad en Capital Riesgo invirtiendo en la fase llamada de «capital crecimiento». La sociedad participa, de forma temporal, en pequeñas empresas innovadoras de creación reciente y que requieren financiación para poder reforzar su estructura y afrontar una etapa que permita consolidar una posición competitiva fuerte. A finales de 2008, presenta una cartera acumulada de 8 proyectos materializados. El importe total de la inversión comprometida es de 8,95 millones de euros.

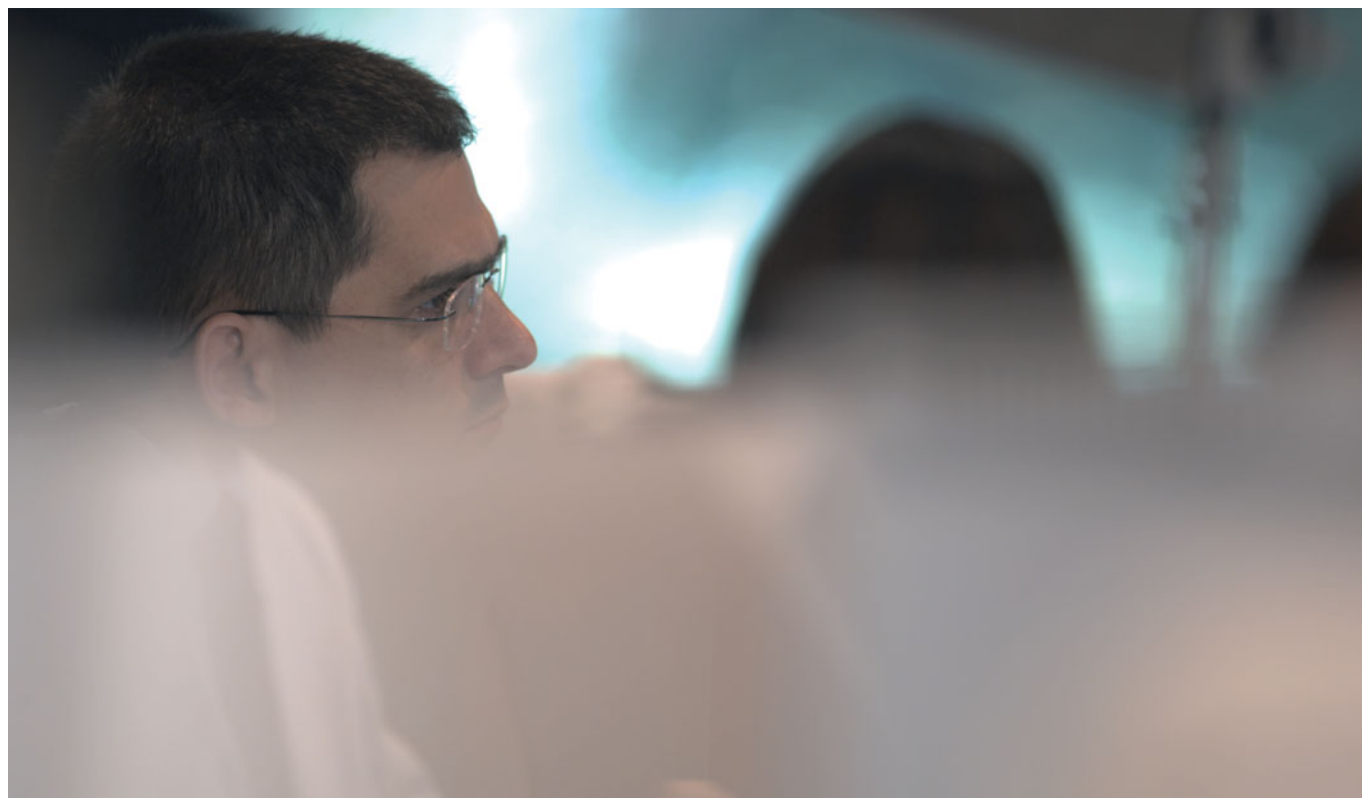
**Iniciativa Emprendedor XXI** tiene el objetivo de impulsar y de apoyar a los emprendedores en general y a la creación de empresas innovadoras con elevado potencial de crecimiento en todo el territorio español. Su pro-

grama desarrolla, conjuntamente con la red territorial y los principales organismos institucionales, tanto nacionales como regionales, acciones concretas como organización de premios, cursos y seminarios, apoyo de redes, *Business Angels* y otras.

Las actuaciones desarrolladas a través de estas sociedades se engloban dentro del marco de las actividades que forman parte de la Responsabilidad Corporativa del Grupo "la Caixa".

"LA CAIXA" CAPITAL RIESGO EN FASES INICIALES	
100%	CAIXA CAPITAL RISC
100%	CAIXA CAPITAL SEMILLA
80,7%	CAIXA CAPITAL PYME INNOVACIÓN
100%	INICIATIVA EMPRENDEDOR XXI

% de participación de "la Caixa"



### 3.3. Gestión activa de la cartera de participadas del Grupo "la Caixa"

La gestión activa de la cartera de participadas del Grupo "la Caixa" durante el ejercicio 2008 ha derivado en la realización de inversiones netas por un importe aproximado de 3.700 millones de euros.

La adquisición más reciente ha sido la del 20% del GF Inbursa por 1.608 millones de euros. Con esta operación, GFInbursa, sexto grupo financiero de México, se convierte en el vehículo de expansión del negocio financiero del Grupo "la Caixa" en el continente americano.

Además, y siguiendo con las participaciones financieras, se ha incrementado la participación en el Banco BPI un 4,36%, hasta el 29,38%; en The Bank of East Asia un 0,97%, hasta el 9,86%; en Boursorama un 0,5%, hasta el 20,95% y se ha adquirido un 4,9% de Erste Group Bank.

Por otro lado, y en el ámbito de las participaciones de servicios, se ha aumentado la participación en Aguas de Barcelona un 16,4%, hasta el 44,1%, por 682 millones de euros, a raíz de la OPA conjunta entre Critería CaixaCorp, HISUSA, Suez Environnement y Suez Environnement España. También se ha adquirido un 3,92% de

Abertis Infraestructuras (25% de participación), un 1,96% de Gas Natural (37,5%), un 1,48% de Bolsas y Mercados Españoles (5%) y un 0,01% de Repsol-YPF (12,7%). Por otro lado, la participación en Telefónica se sitúa, a 31 de diciembre de 2008, en el 5,01%, después de las adquisiciones realizadas durante el año y de la cancelación de los contratos de Equity Swap, que, en el mes de diciembre de 2007, se mantenían sobre un 0,94% de la participación.

#### Evolución del valor de mercado y plusvalías latentes de las sociedades cotizadas del Grupo "la Caixa".

El valor de mercado de todas las participaciones en sociedades cotizadas es de 14.691 millones de euros, con unas plusvalías latentes de 1.026 millones de euros.

La evolución de la cartera cotizada del Grupo mantenida mediante Critería CaixaCorp, en términos homogéneos, se ha comportado en línea con los índices de referencia y ha presentado una evolución del -39,3%, en relación con el -39,4% del Ibex-35 y del -44,4% del Eurostoxx50.

#### GESTIÓN ACTIVA - PRINCIPALES OPERACIONES DE 2008:

- Adquisición del 20% de GF Inbursa por 1.608 millones de euros.
- Adquisición del 16,4% de Aguas de Barcelona por 682 millones de euros en el marco de la OPA a esta sociedad.
- Adquisición del 3,92% de Abertis por 522 millones de euros.

#### CARTERA COTIZADA:

#### VALOR DE MERCADO Y PLUSVALÍAS LATENTES Y COMPORTAMIENTO RESPECTO A LOS ÍNDICES

(Millones de euros)

		Evolución 2008
14.691	Cartera cotizada comparable	-39,3%
Valor de mercado	IBEX 35	-39,4%
Plusvalías latentes brutas	EUROSTOXX 50	-44,4%
1.026		
2008		



## 4. Gestión activa de los riesgos

### 4.1. Gestión integral del riesgo en el seno de la estrategia

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

La gestión global de los riesgos es fundamental para el negocio de cualquier entidad de crédito. En el Grupo "la Caixa", esta gestión global de los riesgos tiene como objetivo la optimización de la relación rentabilidad/riesgo, con la identificación, la medición 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 a los clientes. De la misma manera, quiere tutelar la sanidad del riesgo y preservar los mecanismos de solvencia y de garantía para consolidar al Grupo "la Caixa" como uno de los más sólidos del mercado español.

Los riesgos en que se incurre como consecuencia de la propia actividad del Grupo se clasifican como: riesgo de crédito, derivado de la actividad de banca universal y el riesgo asociado a la cartera de participadas; riesgo de mercado, dentro del cual se incluye el riesgo de tipo de interés del balance estructural, el riesgo de precio o tipo asociado a las posiciones de la actividad tesorera y el riesgo de cambio; riesgo de liquidez, riesgo operacional y riesgo de cumplimiento normativo.

En el Grupo "la Caixa", las tareas de gestión, seguimiento y control de los riesgos se realizan de forma autónoma y bajo una perspectiva de independencia respecto a la función de admisión de riesgo. La gestión del riesgo se orienta hacia la configuración de un perfil de riesgo coherente con los objetivos estratégicos del Grupo y ayuda a avanzar hacia un modelo de delegaciones que tiene como ejes básicos todas las variables fundamentales de riesgo y los importes y que permite cuantificar los riesgos a través de escenarios de consumo de capital riesgo.

#### Estructura y organización.

Tal y como se establece en Basilea II y en las Directivas 2006/48 y 49/CE, de 14 de junio, en la Ley 36/2007, de 16 de noviembre, y en la Circular del Banco de España 3/2008, el Consejo de Administración de "la Caixa" es el órgano máximo que determina la política de riesgo del Grupo. La Alta Dirección actúa en el marco de las atribuciones delegadas por el Consejo de Administración y configura los siguientes Comités de gestión del riesgo:

- Comité Global del Riesgo. Gestiona de forma global los riesgos de crédito, mercado, operacional, concentración, tipo de interés, liquidez, y reputacional del Grupo, y los específicos de las participaciones más relevantes, así como las implicaciones de todos ellos en la gestión de la solvencia y el capital. Analiza el posicionamiento de riesgos del Grupo y establece políticas para optimizar la gestión de riesgos en el marco de los retos estratégicos del Grupo.
- Comité de Políticas de Concesión. Propone las facultades y los precios de las operaciones de crédito, las medidas de eficiencia y simplificación de procesos, el nivel de riesgo asumido por diagnósticos de aceptación, y los perfiles de riesgo aceptados en campañas comerciales.
- Comité de Créditos. Analiza y, si procede, aprueba las operaciones dentro de su nivel de atribuciones y eleva al Consejo de Administración las que exceden su nivel de delegación.
- Comité de Gestión de Activos y Pasivos (COAP). Analiza los riesgos de liquidez, de tipo de interés y de cambio en el ámbito de los riesgos estructurales y propone la realización de coberturas y de emisiones para gestionarlos.

Por otro lado, Critería Caixacorp, S.A. gestiona y controla la práctica totalidad de la cartera de renta variable del Grupo.

#### «GESTIÓN GLOBAL DE LOS RIESGOS PARA OPTIMIZAR LA RELACIÓN RENTABILIDAD/RIESGO»

En el ejercicio 2007, se constituyó una nueva Dirección General Adjunta Ejecutiva responsable de los riesgos de todo el Grupo y, en el año 2008, se ha creado una nueva Dirección Ejecutiva de Gestión Global del Riesgo, que depende directamente de aquella. Esta Dirección Ejecutiva es la unidad de control global en la cual se materializan las funciones de independencia requeridas por Basilea II, con la responsabilidad de tutelar la sanidad del activo y los mecanismos de solvencia y garantía. Sus objetivos son identificar, valorar e integrar las diferentes exposiciones, así como la rentabilidad ajustada al riesgo de cada ámbito de actividad, desde una perspectiva global del Grupo "la Caixa" y de acuerdo con su estrategia de gestión.

Una de sus misiones más relevantes, en colaboración con otras áreas de "la Caixa", es liderar la implantación en toda la Red Territorial de los instrumentos que permitan la gestión integral de los riesgos, bajo las directrices de Basilea II, para asegurar el equilibrio entre los riesgos asumidos y la rentabilidad esperada.

Las tareas destinadas a cumplir esta misión definen la estructura organizativa de la Dirección Ejecutiva de Gestión Global del Riesgo, en torno a todos y cada uno de los riesgos del Grupo "la Caixa":

- Riesgo de Crédito: definición, validación y seguimiento de los modelos de medición del riesgo de la cartera, a nivel de operación y de cliente (*ratings*, *scorings*, probabilidad de incumplimiento –PD–, severidad –LGD– y exposición –EAD–), así como el desarrollo de las herramientas para su integración en la gestión y su seguimiento. Partiendo de estas mediciones, se determinan los requerimientos mínimos de capital regulatorio y económico y la rentabilidad ajustada al riesgo de la cartera.



Análisis del seguimiento y control del riesgo de Crédito: responsabilización directa del seguimiento y control de las posiciones de riesgo crediticio más importantes y de las acciones de seguimiento realizadas por la Red Territorial sobre la calidad crediticia de la cartera.

- Riesgo de Mercado: supervisión independiente del seguimiento y control del riesgo de las posiciones propias, el riesgo de balance y el de liquidez, medido por la Subdirección General de Mercados.
- Riesgo Operacional: definición e implantación del modelo de gestión de riesgo

operacional, desarrollando las políticas, las metodologías y las herramientas necesarias para adoptar en el futuro modelos avanzados –AMA– para su gestión, como evolución del modelo estándar adoptado inicialmente; así como la medición de los recursos propios necesarios para su cobertura, tanto por el método estándar (inicialmente) como por los métodos AMA en el futuro.

- Agregación de Riesgos y Capital Económico: agregación de todo el riesgo, considerando todas sus tipologías y estudiando las posibles interacciones entre ellas.

Finalmente, hay que indicar que, como complemento de los controles realizados, la Subdirección General de Auditoría de "la Caixa" verifica de forma continuada la adecuación de los sistemas de control interno y la corrección de los métodos de medición y control de riesgos utilizados por las diferentes Áreas involucradas en la función de seguimiento de los riesgos.

### Procedimientos, herramientas y estrategias.

El Grupo "la Caixa" utiliza, desde hace años, un conjunto de herramientas y de técnicas coherentes con las necesidades particulares de cada uno de los riesgos. Entre otras, se utilizan los cálculos de probabilidad de incumplimiento a través de herramientas de *rating* y *scoring*, los cálculos de severidad y pérdida esperada de las diferentes carteras y herramientas de rentabilidad ajustada al riesgo, tanto a nivel de cliente como de oficina. También se realizan cálculos de Valor en Riesgo (VaR) para las diferentes carteras, como elemento de control y fijación de límites de los riesgos de mercado, y la identificación cualitativa de los diferentes riesgos operacionales para cada una de las actividades del Grupo.

El «Nuevo Modelo de Gestión de Negocio Bancario» se ha implantado en toda la organización hasta llegar al nivel de oficina. Este modelo permite el seguimiento de la rentabilidad obtenida en función del riesgo de crédito asumido y, como consecuencia, de los recursos propios asignados. Las oficinas disponen, así, de herramientas innovadoras que ayudan a la gestión global de todo el negocio que generan.





## 4.1. Gestión integral del riesgo en el seno de la estrategia (cont.)

### 2008: autorización del Banco de España para la utilización de modelos internos de riesgo de crédito – Basilea II.

Todas las actuaciones en el ámbito de la medición, el seguimiento y la gestión del riesgo se realizan de acuerdo con la recomendación del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, «Convergencia internacional de medidas y normas de capital – Marco revisado», conocida comúnmente como Basilea II, y la consiguiente transposición por parte de las correspondientes directivas europeas y de la legislación española en curso, que se fundamenta en tres pilares:

- El Primer Pilar determina los requerimientos mínimos del Capital de las entidades financieras en función de algunos de los riesgos financieros: riesgo de crédito, riesgo de mercado de la cartera de negociación y de la posición en divisas y riesgo operacional.
- El Segundo Pilar analiza los principios básicos del proceso de supervisión. También se muestran las directrices para desarrollar un proceso interno de evaluación del capital y se establecen los objetivos de capital en relación con el perfil de riesgo y con el entorno de control de cada entidad, para poder cubrir los posibles riesgos, incluidos o no en el primer pilar, como son: concentración de riesgos, tensión de riesgo de crédito, riesgo de liquidez, riesgo de tipo de interés del balance, etc.
- El Tercer Pilar, que complementa los otros dos, fomenta la disciplina de mercado mediante el desarrollo de una serie de requisitos de divulgación que permitan a los agentes del mercado evaluar la información sobre el capital, la exposición al riesgo y los procesos de medición. Estas divulgaciones serán muy relevantes, dada la discrecionalidad de las mediciones internas de riesgo que realizará cada entidad.

El Grupo "la Caixa" comparte la necesidad y la conveniencia de los principios que inspiran este nuevo acuerdo, lo que estimula la mejora en la gestión y en la medición de los riesgos y comporta que los requerimientos de recursos propios sean sensibles a los riesgos realmente incurridos. Culminando los esfuerzos realizados desde el año 1999 para alcanzar la adecuación a las exigencias de la nueva regulación de recursos propios, el Consejo de Administración de "la Caixa", en línea con las sugerencias del Banco de España, aprobó un Plan Director de Adaptación a Basilea II en julio de 2005. En aquel momento, "la Caixa" pidió formalmente al Banco de España la autorización para la utilización de modelos internos de riesgo de crédito. Durante el ejercicio 2007, el Banco de España llevó a cabo la validación de este modelo, como paso previo a su autorización para que "la Caixa" pueda utilizar modelos avanzados para el cálculo de los recursos propios mínimos con los cuales afrontar los riesgos de crédito. Esta autorización se ha producido en el mes de junio de 2008.

En el mes de julio de 2006, el Grupo "la Caixa" solicitó la autorización al Banco de España para la utilización del modelo interno de riesgo de mercado de la cartera de negociación, riesgo de tipo de cambio y oro y de precio de materias primas para el cálculo del consumo de recursos propios regulatorios. En el ejercicio 2007, el Banco de España, después del proceso de validación desarrollado, ha autorizado la utilización del citado modelo interno para aplicarlo al cálculo de recursos propios regulatorios a partir del 31 de diciembre de 2007.

Más allá de satisfacer los requerimientos de capital regulatorio propuestos por Basilea II, que responden a formulaciones orientadas a garantizar la solvencia con niveles de confianza del 99,9%, el Grupo "la Caixa" aplica niveles más exigentes y avanza hacia la gestión de los riesgos de acuerdo con el Capital Económico con el objetivo de asegurar, como mínimo, sus actuales niveles de *rating*.

## 4.2. Gestión del riesgo de crédito

El riesgo de crédito, inherente a la actividad de las entidades de crédito, es el más significativo del balance del Grupo "la Caixa".

### Organización y procesos de concesión del crédito.

Durante el año 2008, se han establecido circuitos específicos de aprobación por segmentos que diferencian la banca minorista, la promoción inmobiliaria y la banca de empresas. Entre estos circuitos, se ha puesto en marcha un nuevo sistema de facultades basado en la pérdida esperada y no en el importe nominal de la solicitud. Aplicado inicialmente a una parte de la red de Banca de Empresas, el nuevo sistema se consolidará en 2009, tanto para banca de empresas como para riesgo solicitado por empresas de menor dimensión pertenecientes al segmento minorista. Este avance permitirá un mayor control del riesgo en el proceso de admisión y mejorará su eficiencia.

El Expediente Electrónico, como procedimiento de gestión de las solicitudes, se ha consolidado durante el año 2008, al estar disponible en todas las redes y segmentos, pero muy especialmente en el de Banca de Empresas.

En el segmento de particulares, durante el año 2008, ha sido especialmente relevante la implementación de sistemas de control del precio ajustado al riesgo en las solicitudes de hipotecas, mediante la aplicación de niveles de facultades diferenciados. Este sistema es operativo para toda la red desde el último trimestre del año y, en el próximo ejercicio, se complementará con otros similares de aplicación en operaciones de financiación al consumo.

La fase del ciclo económico que estamos atravesando, y, en particular, por lo que respecta al sector inmobiliario, ha reforzado la conveniencia del uso de herramien-

tas de medición del riesgo en el proceso de aceptación o denegación de las operaciones. Se han aplicado políticas restrictivas en las operaciones hipotecarias que superan el 80% del valor de la garantía.

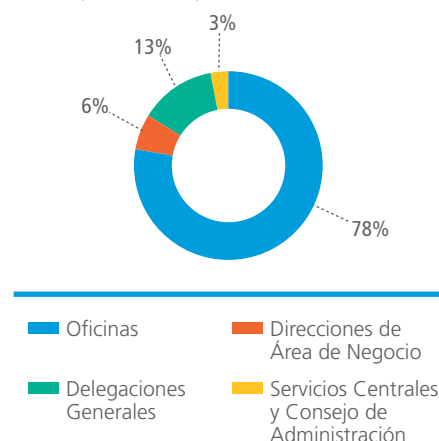
Las empresas en general, y en especial las pymes, siguen siendo un segmento estratégico en la actividad de "la Caixa", a pesar del momento económico actual. Así lo demuestran las oportunidades comerciales de penetración alcanzadas en este segmento durante el año 2008.

El *rating* es un elemento esencial en el análisis de las solicitudes de empresas. Durante el año 2008, se han establecido controles para asegurar el uso de esta herramienta de medición en el análisis del riesgo de cada concesión, y, si el *rating* no está actualizado, el sistema impide la operativa. En este proceso de mejora continua, se han establecido mayores requerimientos de justificación de las variables cualitativas en los *ratings* de las pymes, con la finalidad de optimizar su capacidad de predicción.

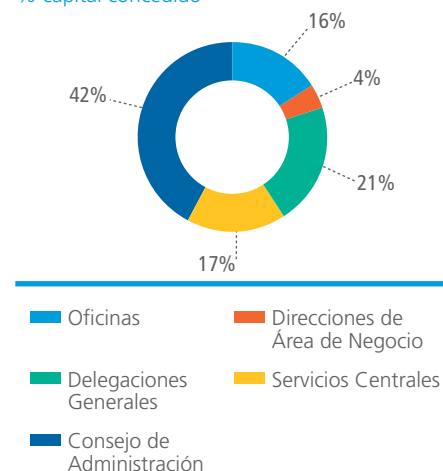
El uso de mediciones del riesgo en el proceso de admisión se ha consolidado en el año 2008, al implementarse el sistema de precios ajustados al riesgo en las solicitudes en la red de banca de empresas. Este es un complemento del cálculo de la rentabilidad ajustada al riesgo a nivel de cliente, que se calcula mensualmente bajo la denominación de margen de referencia (coste del riesgo) *versus* margen sobre riesgo (margen a nivel de cliente). En 2009 se ampliará el uso del *pricing* de las solicitudes a otros productos y a la banca minorista.

Se han establecido nuevas políticas para la concesión de importes reducidos a acreditados con exposición elevada, lo que exige un menor nivel de facultades para dotar de mayor eficiencia los procesos.

**CONCESIÓN POR NIVEL DE DELEGACIÓN**  
% de operaciones aprobadas



**CONCESIÓN POR NIVEL DE DELEGACIÓN**  
% capital concedido



## 4.2. Gestión del riesgo de crédito (cont.)

Por lo que respecta al proceso de recuperaciones, y dado el crecimiento de la morosidad en todo el sistema financiero, "la Caixa" ha realizado un esfuerzo relevante para externalizar lo máximo posible las reclamaciones, tanto en las primeras fases de la mora como en las reclamaciones judiciales. En este sentido, se han reforzado las estructuras para optimizar la gestión de las demandas judiciales y se han reducido los plazos de tramitación. Paralelamente, los nuevos circuitos implementados permiten eliminar tareas innecesarias en la red de oficinas y liberar esfuerzos para aumentar el tiempo de gestión comercial con la clientela. En cualquier caso, el proceso de recuperaciones sigue buscando la mayor conciliación posible entre la responsabilidad de ser eficientes en la recuperación de la morosidad y la correcta atención a los clientes que puedan estar pasando por ciertas dificultades a la hora de atender sus obligaciones.

### Gestión del Seguimiento y Control del Riesgo.

El Área de Análisis y Seguimiento del Riesgo de Crédito de "la Caixa", que depende de la Dirección Ejecutiva de Gestión Global del Riesgo, mantiene la independencia en relación con la Dirección Ejecutiva de Riesgo-Análisis y Concesión y se estructura en un conjunto de unidades territoriales de seguimiento. Su función tiene una doble vertiente: la elaboración de informes de seguimiento sobre aquellos acreditados o grupos de empresas con riesgos de importe más elevado y el seguimiento de aquellos titulares de riesgo que presentan síntomas de deterioro en su calidad crediticia, según un sistema de calificación basado en las alertas de riesgo de cada acreditado.

El sistema de alertas de riesgo y la calificación de los acreditados en función de su comportamiento de riesgo juegan un papel

fundamental a la hora de orientar el sistema de concesión, comentado anteriormente, y la acción de seguimiento. De esta manera, se analizan con más profundidad y con mayor periodicidad aquellos acreditados con más probabilidad de mora a corto plazo.

Otra característica del sistema de alertas es su absoluta integración en los sistemas de información de clientes, ya que las alertas se asignan a cada acreditado y, mensualmente, se establece una clasificación. Además, la información sobre las alertas de un cliente está integrada en todo el resto de información relativa a él y en cada solicitud de operación de activo se informa sobre estas alertas y su calificación.

El resultado de la acción de seguimiento es el establecimiento de «Planes de Acción» sobre cada uno de los acreditados analizados. Estos «Planes de Acción» tienen como objetivo complementar la calificación por alertas y, al mismo tiempo, orientar la política de concesión para futuras operaciones.

La actual situación del mercado inmobiliario, ya avanzada en los primeros meses del año, ha aconsejado el establecimiento de un plan específico de revisión de las exposiciones más problemáticas en el ámbito del segmento de promotores centradas en la financiación del suelo y en promociones con bajos niveles de ventas.

Estas revisiones han aconsejado la creación de equipos específicos para la gestión de los riesgos inmobiliarios en cada uno de los ámbitos de la red territorial y un mayor grado de especialización en la gestión de las concesiones y de las modificaciones de estas operaciones.

### La medición y la valoración del riesgo de crédito.

El Área de Metodología y Modelos de Riesgo de Crédito, que depende de la

Dirección Ejecutiva de Gestión Global del Riesgo, tiene la misión de construir, mantener y hacer el seguimiento de los sistemas de medición del riesgo de crédito. Además, es la encargada de asegurar y orientar el uso que se hace de estos sistemas y de velar para que las decisiones que se adopten basadas en estas mediciones tengan en cuenta su calidad. Tal y como establece el regulador, esta función es independiente de las áreas de negocio para garantizar que los criterios de valoración no sufran interferencias derivadas de consideraciones comerciales.

El pasado 25 de junio, el Banco de España autorizó al Grupo "la Caixa" que utilizase los métodos basados en modelos internos de calificación (IRB) para el cálculo de requerimientos mínimos de recursos propios por riesgo de crédito. De esta manera, el Grupo "la Caixa" forma parte del colectivo puntero de entidades que han superado el proceso de validación supervisora.

Para conseguir estos objetivos, se revisan periódicamente tanto la totalidad de los modelos, para detectar posibles deterioros en la calidad de las mediciones, así como las estimaciones para ir incorporando las variaciones del ciclo económico. Con una periodicidad mensual, se evalúa la práctica totalidad de la cartera de clientes de banca minorista, que incluye el segmento de particulares y el de pymes, lo que permite actualizar, de forma casi continuada, el conocimiento de estos clientes y las carteras que la conforman. La continua evaluación de los riesgos permite conocer la distribución de la exposición de las diferentes carteras en relación con la calidad crediticia expresada como probabilidad de incumplimiento.

La medición del riesgo se articula alrededor de dos conceptos básicos: la pérdida esperada y la pérdida inesperada. El

concepto de pérdida esperada es un pilar fundamental de la nueva orientación de la regulación bancaria a nivel nacional e internacional. Basilea II establece la necesidad que las entidades cubran el importe de la pérdida esperada mediante la dotación de provisiones. El Grupo "la Caixa" aplica, en este apartado, lo que regula la Circular 4/2004 del Banco de España en su Anexo IX. En consecuencia, efectúa las dotaciones específicas, genéricas y de riesgo país necesarias para la cobertura de la pérdida esperada de acuerdo con la citada Circular.

#### Pérdida esperada.

La pérdida esperada es el resultado de multiplicar tres magnitudes: la probabilidad de incumplimiento, la exposición y la severidad. Disponer de estos tres factores permite estimar la pérdida esperada por riesgo de crédito de cada operación, cliente o cartera.

#### Probabilidad de incumplimiento

"la Caixa" dispone de herramientas de ayuda a la gestión para la predicción de la probabilidad de incumplimiento (PD en su acrónimo en inglés para *Probability of Default*) de cada acreditado que cubren la práctica totalidad de la actividad crediticia.

Estas herramientas están orientadas al producto o al cliente. Las herramientas orientadas al producto toman en consideración características específicas del deudor relacionadas con este producto y son utilizadas básicamente en el ámbito de admisión de nuevas operaciones de banca minorista. Por otro lado, las herramientas orientadas al cliente evalúan la probabilidad de incumplimiento del deudor de manera genérica, aunque, si se trata de personas físicas, pueden aportar resultados diferenciados por producto.

Este último grupo de herramientas está constituido por *scorings* de comportamiento para personas físicas y por *ratings* de empresas y está implantado en toda la red de oficinas e integrado dentro de las

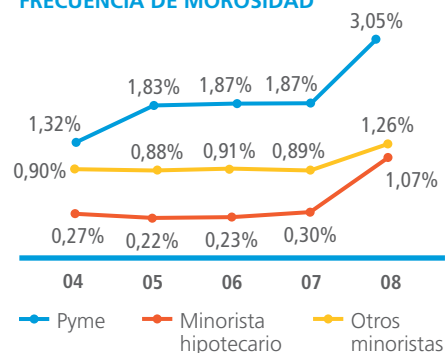
herramientas habituales de concesión de productos de activo.

La construcción de las herramientas de evaluación del riesgo de crédito ha sido desarrollada de acuerdo con la experiencia histórica de mora de la Entidad e incorpora las mediciones necesarias para ajustar el resultado del ciclo económico y las proyecciones del próximo ciclo. De manera que, a medida que transcurre el tiempo, se podrían producir divergencias entre la realidad y las estimaciones. Este año, siguiendo las recomendaciones del Banco de España y de la Unidad de Validación Interna, la frecuencia de morosidad para el segmento minorista se ha calculado utilizando como universo base de cálculo los contratos y no las personas. Ello provoca que los valores de las frecuencias de morosidad de las series no coincida con los valores que aparecen en el gráfico del año pasado.

Se observa, como era de esperar en el entorno económico actual, que la frecuencia de morosidad para todos los segmentos considerados aumenta de manera significativa en 2008. Dado que las decisiones que utilizan estas mediciones pueden tener vigencia a medio plazo, hay que asegurarse que sean relativamente estables a largo plazo.

Por lo que respecta a las empresas, todas las herramientas de *rating* están enfocadas a nivel de cliente y varían notablemente en función del segmento al que pertenezcan. En el caso de microempresas y pymes, el proceso de evaluación es muy parecido al de las personas físicas. En este caso, se ha construido un algoritmo modular que valora tres campos de información diferentes: los estados financieros, la información derivada de la relación con los clientes y, finalmente, algunos aspectos cualitativos. Las calificaciones obtenidas de esta evaluación son sometidas también a un ajuste al ciclo económico que sigue la misma estructura que para las personas físicas.

#### EVOLUCIÓN ANUAL DE LA FRECUENCIA DE MOROSIDAD



## 4.2. Gestión del riesgo de crédito (cont.)

"la Caixa" dispone de una Función de Rating Corporativo, que depende del Área de Análisis y Seguimiento del Riesgo de Crédito, para la calificación especializada del segmento de grandes empresas y que ha desarrollado modelos de calificación interna. Estos modelos son de carácter «experto» y dan más ponderación al criterio cualitativo de los analistas. Ante la falta de experiencia de morosidad interna en estos segmentos, la construcción de estos modelos se ha alineado con la metodología de Standard & Poor's, de manera que han podido utilizarse las tasas de incumplimiento global publicadas por esta agencia de *rating*, que añaden fiabilidad a la metodología, desarrolladas a partir de datos con profundidad histórica suficientemente significativa y que, por lo tanto, incorporan de forma razonable el efecto del ciclo y garantizan estabilidad a las mediciones obtenidas.

Los resultados de todas las herramientas se vinculan a una escala maestra de riesgo que permite clasificar la cartera crediticia en términos homogéneos, es decir, permite agrupar riesgos a partir de una misma tasa de morosidad anticipada. De esta manera, una mora esperada de un 1,04%

estaría caracterizada con un 5,0 de la escala maestra.

### Exposición

La exposición (EAD en su acrónimo en inglés para *Exposure at Default*) estima cuál sería la deuda pendiente en caso de incumplimiento del cliente. Esta magnitud es especialmente relevante para aquellos instrumentos financieros que tienen una estructura de amortización variable en función de las disposiciones que haga el cliente (cuentas de crédito, tarjetas de crédito y, en general, cualquier producto *revolving*).

La obtención de estas estimaciones se basa en la observación de la experiencia interna de la morosidad, que relaciona los niveles de disposición en el momento del incumplimiento y los niveles de disposición de los 12 meses anteriores, así como la naturaleza y el plazo hasta el vencimiento del producto y las características del cliente. Estas mediciones se han realizado de acuerdo con los modelos internos aprobados por el Banco de España para su uso en las estimaciones de exigencias mínimas de recursos propios por riesgo de crédito.

### Severidad

La severidad (LGD en su acrónimo en inglés para *Loss Given Default*) corresponde al porcentaje de la deuda que no podría ser recuperado en caso de incumplimiento del cliente. La Entidad hace una revisión permanente de los procedimientos de recuperación y de regularización de las deudas morosas con la finalidad de minimizar el impacto de una eventual quiebra.

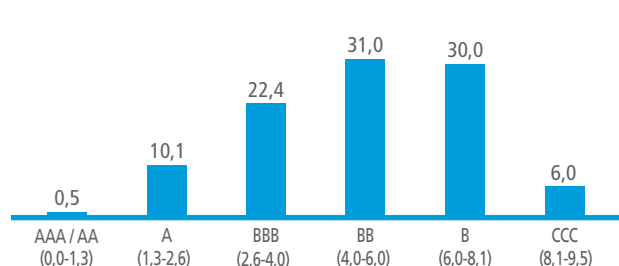
Se calculan las severidades históricas con información interna de "la Caixa" y se consideran todos los flujos de caja asociados al contrato desde el momento del incumplimiento hasta la regularización de la situación, o bien hasta el momento en que se han declarado fallidos. Dentro de este cómputo, también se tiene en cuenta una aproximación de los gastos indirectos (personal de oficina, infraestructura, etc.) asociables al proceso.

Adicionalmente, se trabaja en la modelización de la severidad para su correcta estimación *a priori*, mediante la garantía, la relación préstamo/valor, el tipo de producto, la calidad crediticia del acreditado y, tal y como lo requiere la regulación, las condiciones recesivas del ciclo económico.

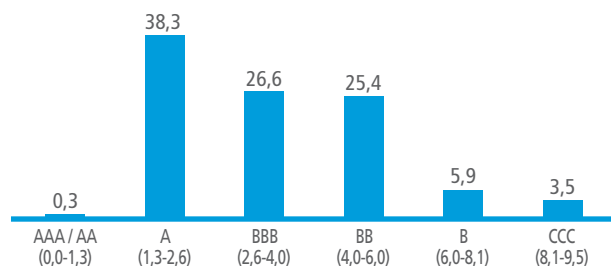
### Escala maestra de riesgo

% 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

DISTRIBUCIÓN DE EXPOSICIÓN. EMPRESA (en %)



DISTRIBUCIÓN DE EXPOSICIÓN. HIPOTECARIO (en %)





Como resultado de la composición de la cartera, consecuencia de las políticas de concesión, de las garantías existentes y de su relación préstamo/valor y de la gestión activa de los procedimientos de regularización, las tasas de severidad de las exposiciones del Grupo "la Caixa" son muy bajas, con un valor medio de 12,4% para las exposiciones de personas físicas con garantía hipotecaria, que representan un 66% del total de exposiciones evaluadas por IRB, y del 38,7% para las exposiciones en pymes, que, a su vez, representan un 18% del total de exposiciones evaluadas por IRB. Estos valores se han realizado de acuerdo con los modelos internos aprobados por el Banco de España para su uso en las estimaciones de exigencias mínimas de recursos propios por riesgo de crédito.

#### **Pérdida inesperada y Capital Económico.**

La medición de la pérdida esperada garantiza un buen control del riesgo crediticio bajo condiciones «normales» de mercado. De hecho, la pérdida esperada puede ser considerada como un coste adicional del negocio. Ahora bien, en ocasiones, las pérdidas reales pueden exceder las pérdidas esperadas a raíz de cambios súbitos en el ciclo, o variaciones en factores de riesgo específicos de cada cartera, y de la correlación natural entre el riesgo de crédito de los diferentes deudores. De hecho, en el Pilar 1 de Basilea II, se establecen unos requerimientos mínimos de capital precisamente para afrontar las potenciales pérdidas inesperadas. Si se adopta una metodología sobre la base de calificaciones internas, como la que utiliza el Grupo "la Caixa", hay que usar la fórmula pertinente, en función de cada segmento de negocio, la cual tiene en cuenta la influencia de la probabilidad de incumplimiento, el impacto proporcional de la severidad, el ajuste por el plazo residual de vencimiento de la operación y unas correlaciones establecidas, fijas o inversamente proporcionales a la probabilidad de incumplimiento, en función del segmento de negocio del que se trate.

Las posibles desviaciones sobre el nivel de pérdidas esperadas de la cartera se denominan pérdidas inesperadas, que representan las pérdidas potenciales imprevistas y se asocian al nivel de capital necesario. El capital se determina como la diferencia entre la máxima pérdida asociada a un nivel de confianza suficientemente elevado y la pérdida esperada. La entidad, en su desarrollo normal del negocio, debe tener la capacidad de absorber estas pérdidas no anticipadas.

Así, pues, el objetivo de la entidad es disponer de suficientes fondos propios o de capital para cubrir estas pérdidas inesperadas.

Tradicionalmente, se han diferenciado dos conceptos:

- El capital económico es el capital del que debería disponer una entidad para asumir las pérdidas inesperadas que puedan suceder y que podrían poner en peligro la continuidad de la entidad. Es una estimación propia que se va ajustando en función del propio nivel de tolerancia al riesgo, del volumen y del tipo de actividad. En este sentido, es responsabilidad del Consejo de Administración y de la Dirección de la Entidad asegurar que, en cualquier circunstancia, haya un nivel suficiente de fondos propios que permita afrontar cualquier eventualidad, con un altísimo nivel de confianza. Esta responsabilidad ha sido subrayada por el llamado Pilar II de Basilea II.
- El capital regulatorio es el capital que la entidad debe mantener para afrontar las exigencias del organismo supervisor. El objetivo es también evitar la quiebra de la entidad; protegiendo, adicionalmente, los intereses de los clientes y de los titulares de la deuda senior, previniendo, así, el importante impacto sistémico que podría producirse.

## 4.2. Gestión del riesgo de crédito (cont.)

El capital económico no es un sustitutivo del regulatorio, sino que es un complemento del mismo para acercarse más al perfil de riesgos real que asume la entidad y para incorporar riesgos no contemplados, o sólo parcialmente considerados, en las exigencias regulatorias.

El nivel de capitalización de una entidad (no necesariamente en términos regulatorios) y el perfil de riesgo asumido, medido en términos de exigencias de capital, definen la solvencia de una entidad, es decir, su calidad crediticia.

Una correcta gestión es y será un elemento diferenciador entre las entidades más avanzadas y competitivas. Una gestión basada en el capital económico debe permitir una adecuada identificación, medición y gestión de los riesgos asociados a la actividad, y por tanto, la diferenciación del rendimiento de las operaciones o líneas de negocio con relación al nivel de riesgo asumido.

En el mes de diciembre de 2005, el Consejo de Administración de "la Caixa" aprobó el plan director de desarrollo de un modelo de capital económico que engloba todas las actividades financieras del Grupo. Este plan establece que la Entidad debe disponer de un modelo integrado que mida, con criterio propio, el riesgo integrado de la cartera de crédito y de la cartera de participaciones.

El modelo de capital económico es la base de la estimación interna de exigencias de recursos propios que complementa la visión regulatoria de la solvencia. Estas mediciones forman parte del Cuadro de Mando de Riesgos con el cual la Alta Dirección del Grupo hace un seguimiento periódico de la evolución del riesgo y de la solvencia y también del Informe de autoevaluación del Capital que se presenta al supervisor.

Al igual que el resto de modelos de riesgo, el modelo interno de capital económico

está en un permanente proceso de mejora para garantizar que incorpora las mejores prácticas de la industria en este ámbito y que recoge el perfil de riesgos del Grupo de la manera más esmerada posible.

### Rentabilidad ajustada al riesgo

"la Caixa" dispone de herramientas que permiten evaluar la rentabilidad exigible a un contrato/cliente basadas en la cobertura de las pérdidas esperadas y en la adecuada remuneración de los recursos propios inmovilizados para poder asumir las pérdidas inesperadas que pudiesen resultar de los riesgos asumidos.

El Margen de Referencia de empresas informa del coste del riesgo asumido en las operaciones de crédito vigentes de cada cliente durante el último periodo interanual. Este coste se compara con el Margen sobre Riesgo, que informa sobre la rentabilidad global del cliente una vez cubiertos los costes financieros y operativos, y se determina finalmente el Valor Añadido del Cliente.

Durante el año 2008, se ha adaptado esta herramienta al consumo de recursos propios sobre la base de modelos internos y se ha ampliado el ámbito de aplicación para dar cobertura a los clientes de Corporativa.

En la actualidad, se están desarrollando herramientas que profundizan en el acceso a la información de seguimiento de la rentabilidad/riesgo por parte de los gestores de la red, hasta llegar al seguimiento individualizado a nivel de operación, y que permiten también hacer proyecciones de futuro de estos índices.

Las herramientas y las metodologías se complementan con las tareas de comunicación adecuadas, cursos presenciales, documentación de soporte, talleres en las aulas de formación virtual, etc., para hacer llegar a todos los niveles de la entidad la cultura de la gestión del riesgo, en la cual la rentabilización del capital es un pilar fundamental.

### Validación interna.

Siguiendo la nueva línea establecida en el Nuevo Acuerdo de Capitales de Basilea, la entidad debe definir unos procedimientos de aprobación y de uso de los modelos de medición del riesgo, que incluyen una validación interna de los mismos. El Banco de España establece la validación interna como un prerequisite ineludible previo a la validación supervisora y exige que sea realizada por una entidad independiente y especializada dentro de la propia entidad, con funciones claramente definidas. En este sentido, en el año 2005, se empezaron a definir las tareas de validación interna de los modelos de riesgo de crédito. Durante el año 2006, se creó la Unidad de Validación Interna, con el objetivo de validar el correcto funcionamiento de los modelos de medición del riesgo en un sentido amplio.

Los dos últimos años han sido especialmente relevantes para la Unidad de Validación Interna. Por un lado, ha participado activamente en el proceso de validación supervisora con el Banco de España, que finalizó en el primer semestre de 2008 con la autorización de la utilización del Método IRB para el cálculo de los requerimientos de recursos propios por riesgo de crédito. De la misma manera, a finales de 2007, se aprobó el plan estratégico de Validación Interna, que recoge una planificación a medio plazo, especifica los objetivos y las tareas a realizar en cada ejercicio y garantiza la vigencia de las opiniones emitidas. Por último, la función de la Unidad de Validación se enmarca dentro de la Subdirección General de Secretaría Técnica y Validación, que depende directamente de la Dirección General Adjunta Ejecutiva del Riesgo.

Los principales objetivos de la Unidad de Validación Interna son:

- Emitir una opinión sobre la adecuación de los modelos internos para ser utilizados a efectos de gestión y a nivel regulatorio e identificar todos sus usos relevantes.

- Evaluar si los procedimientos de gestión y control del riesgo se adecuan a la estrategia y al perfil del riesgo de la entidad.
- Apoyar a la Alta Dirección y, en particular, al Comité de Gestión Global del Riesgo en sus responsabilidades de autorización del uso (gestión y regulatorio) de los modelos y de revisión periódica de los mismos.
- Coordinar el proceso de validación supervisora con el Banco de España y elaborar el Dossier de Seguimiento, documento requerido por el regulador para cada modelo interno.

El alcance de la tarea desarrollada por la Unidad de Validación Interna consiste en emitir una opinión sobre todos los aspectos relevantes de la gestión del riesgo de crédito. Por este motivo, debe examinar de forma crítica toda la información disponible y realizar pruebas específicas con el objetivo de complementar y cuestionar la información existente sobre los siguientes ámbitos:

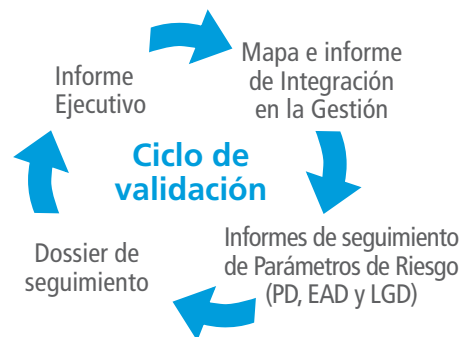
- Metodología y documentación: estudio de los modelos (tipo de modelo, metodología, variables explicativas, validación de la construcción, identificación de cambios), análisis de las definiciones relevantes utilizadas (*default*, pérdida, segmentación) y de la adecuación de la documentación existente.
- Datos: debe verificarse la integridad y la consistencia de las bases de datos de calibración y de exposiciones actuales, tanto en su diseño y construcción como en su evolución en el tiempo.
- Procedimientos cuantitativos: garantizar la robustez de los modelos, mediante procedimientos de réplica (*defaults*, segmentación, *outputs* de los modelos), pruebas de seguimiento periódicas

(capacidad discriminante, *backtesting* y *stress-testing*), análisis de la sensibilidad de los parámetros y *benchmarking* de los modelos internos.

- Procedimientos cualitativos: se comprobará que la entidad utiliza los modelos y sus *outputs* en los procesos de gestión del riesgo (test de uso) y se evaluará el grado de conocimiento y de confianza de la alta dirección sobre los modelos y sus usos (circuito de *reporting* y aprobación de modelos y estructura organizativa).
- Revisión del entorno tecnológico: es necesario evaluar el grado de integración de los modelos en los sistemas de la entidad y su funcionalidad y verificar si satisfacen las necesidades reales de información.

Por ello se ha definido un marco de validación que recoge las tareas a realizar por la unidad, garantizando la revisión de todos los aspectos citados y la vigencia de las opiniones emitidas, que durante el año 2008 se ha aplicado a todas las carteras presentadas para su aprobación por modelos avanzados:

- Ciclos de validación, formados por un conjunto de revisiones periódicas (de carácter anual), que garantizan la adecuación de los modelos y de sus usos.
- Pruebas específicas consistentes en una revisión exhaustiva del proceso de construcción de los modelos y estimación de parámetros. Además, se realizan procedimientos de réplica y se verifica la adecuación de la documentación.
- Informe Anual de Validación Interna, documento que resume el trabajo realizado por la Unidad de Validación Interna y que detalla las conclusiones obtenidas en los ciclos de validación y en las pruebas específicas realizadas.



## 4.2. Gestión del riesgo de crédito (cont.)

### Cartera de Participadas.

El riesgo de la cartera de participadas del Grupo "la Caixa" es el asociado a la posibilidad de incurrir en pérdidas por los movimientos de los precios de mercado y/o por la quiebra de las posiciones que forman la cartera de participaciones con un horizonte a medio y a largo plazo.

La Dirección Ejecutiva de Gestión Global del Riesgo, con la colaboración de Criteria Caixacorp, mide el riesgo de estas posiciones, tanto desde el punto de vista del riesgo implícito en la volatilidad de los precios de mercado, utilizando modelos VaR (estimación estadística de las pérdidas máximas potenciales a partir de datos históricos sobre la evolución de los precios), como sobre el diferencial de rentabilidad con el tipo de interés sin riesgo, tal y como se indica en Basilea II, y como desde el punto de vista de la

eventualidad de quiebra, aplicando modelos basados en el enfoque PD/LGD, también siguiendo las disposiciones de Basilea II.

Se realiza un seguimiento continuado de estos indicadores para poder adoptar, en cada momento, las decisiones más oportunas en función de la evolución observada y prevista de los mercados y de la estrategia del Grupo "la Caixa".

Estas mediciones y su desarrollo son necesarios para el seguimiento de la gestión de la cartera de participadas y para la toma de decisiones estratégicas, referentes a la composición de la cartera, realizadas por la Alta Dirección del Grupo "la Caixa".

En el año 2008, se ha creado, dentro del Área de Gestión Global del Riesgo, una unidad de Control del Riesgo de Participadas para optimizar el equilibrio rentabilidad-

riesgo de esta cartera y para monitorizar y seguir desde un enfoque avanzado el riesgo de las posiciones activas que "la Caixa" mantiene de las empresas participadas. El espíritu que gobierna los trabajos de esta unidad es el de aplicar un enfoque holístico del riesgo, de manera que las inversiones de "la Caixa" en carteras de renta variable sean consideradas dentro de un marco más amplio de evaluación del riesgo, con la única finalidad de conseguir unos resultados equilibrados y mantener la solvencia, objetivo del Grupo, dentro de los niveles deseados, teniendo en cuenta las directrices del Pilar 2 de Basilea y el Informe de Autoevaluación del Capital presentado al Banco de España.

A 31 de diciembre de 2008, la cartera de participadas cotizadas tiene un valor de mercado de 14.691 millones de euros, con unas plusvalías latentes antes de impuestos de 1.026 millones de euros.



### 4.3. Gestión del riesgo de las posiciones de balance

#### Gestión del riesgo de tipo de interés de balance.

El riesgo de tipo de interés, inherente a toda actividad bancaria, se produce cuando los cambios en la estructura de la curva de tipos de mercado afectan a las masas de activo y pasivo y provocan su renovación a unos tipos diferentes de los anteriores con efectos en su valor económico y en el Margen de intereses. Este riesgo, también llamado riesgo de tipo de interés estructural, es gestionado y controlado directamente por la Dirección de "la Caixa" a través del Comité de Gestión de Activos y Pasivos (COAP).

El Grupo "la Caixa" gestiona este riesgo con un doble objetivo: reducir la sensibilidad del margen de intereses a las variaciones de los tipos de interés y preservar el valor económico del balance. Para conseguir estos dos objetivos se realiza una gestión activa y se contrata en los mercados financieros operaciones de cobertura adicionales a las coberturas naturales generadas en el propio 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.

La Subdirección General de Mercados es la encargada de analizar este riesgo y de

proponer al COAP aquellas operaciones de cobertura de acuerdo con estos objetivos. Para desarrollar esta tarea, se utilizan diversas mediciones para evaluarlo:

- I. El *gap* estático muestra la distribución de vencimientos y revisiones de tipos de interés, en una fecha determinada, de las masas sensibles del balance. Para las masas sin vencimiento contractual, se analiza su sensibilidad a los tipos de interés junto con su plazo esperado de vencimiento, considerando la posibilidad que tiene el cliente de cancelar anticipadamente sus productos. Para las hipótesis de cancelación anticipada, se utilizan modelos internos basados en la experiencia histórica que recogen variables de comportamiento de los clientes, de los propios productos, de estacionalidad y variables macroeconómicas.
- II. El *gap* dinámico consiste en proyectar hacia el futuro las próximas renovaciones y vencimientos de las operaciones que contiene el balance, basándose en las hipótesis citadas anteriormente, así como las operaciones previstas en el presupuesto. Este análisis prevé los desfases que se producirán entre las masas de activo y pasivo y permite la posibilidad de anticipar posibles tensiones futuras.

#### «GESTIÓN 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 MEDIANTE COBERTURAS NATURALES Y OPERACIONES DE COBERTURA EN LOS MERCADOS FINANCIEROS»

#### Matriz de vencimientos y reapreciaciones del balance sensible (*gap* estático) de "la Caixa" a 31-12-2008

(Importes en millones de euros)	1 AÑO	2 AÑOS	3 AÑOS	4 AÑOS	5 AÑOS	> 5 AÑOS
<b>Activo</b>	<b>165.502</b>	<b>17.768</b>	<b>2.670</b>	<b>2.524</b>	<b>885</b>	<b>1.333</b>
Garantía hipotecaria	102.114	15.159	214	120	109	508
Otras garantías	51.685	2.609	2.456	2.404	776	825
Mercado monetario	11.703	0	0	0	0	0
<b>Pasivo</b>	<b>140.987</b>	<b>11.240</b>	<b>7.577</b>	<b>3.170</b>	<b>3.773</b>	<b>23.914</b>
Recursos de clientes	115.263	8.740	2.990	1.670	1.773	7.284
Emisiones	25.724	2.500	4.587	1.500	2.000	16.630
<b>GAP</b>	<b>24.515</b>	<b>6.528</b>	<b>(4.907)</b>	<b>(646)</b>	<b>(2.888)</b>	<b>(22.581)</b>
<b>COBERTURAS</b>	<b>(28.829)</b>	<b>5.055</b>	<b>3.770</b>	<b>1.614</b>	<b>2.256</b>	<b>16.134</b>
<b>GAP TOTAL</b>	<b>(4.314)</b>	<b>11.583</b>	<b>(1.137)</b>	<b>968</b>	<b>(632)</b>	<b>(6.447)</b>



### 4.3. Gestión del riesgo de las posiciones de balance (cont.)

III. La sensibilidad del margen de intereses muestra el impacto en la revisión de las operaciones del balance provocadas por cambios en la curva de tipos de interés. Esta sensibilidad se obtiene comparando la simulación del margen de intereses en función de diferentes escenarios de tipos de interés. El escenario más probable, obtenido a partir de los tipos implícitos de mercado, se compara con otros escenarios de bajada o subida de tipos y de movimientos en la pendiente de la curva. La sensibilidad del margen de intereses a un año de las masas sensibles del balance, considerando un escenario de subida y otro de bajada de tipos de 100 puntos básicos cada uno y distribuyendo esta variación de los tipos trimestralmente durante el año, es de -2% y +2%, respectivamente.

IV. La sensibilidad del valor patrimonial a los tipos de interés mide cuál sería el impacto en el valor actual del balance de variaciones en los tipos de interés. La sensibilidad del margen de intereses y la del valor patrimonial son mediciones que se complementan y que permiten una visión global del riesgo estructural, más centrada en el corto y medio plazo, en el primer caso, y en el medio y largo plazo, en el segundo.

V. Mediciones VaR y de *Stress test* siguiendo la metodología propia de la actividad tesorera (véase el siguiente apartado).

A pesar de que el riesgo de tipos de interés de balance asumido por "la Caixa" es marcadamente inferior a los niveles considerados como significativos (*outliers*), según las propuestas del NACB, en "la Caixa" se sigue realizando un conjunto de actuaciones relativas a la intensificación del seguimiento y a la gestión del riesgo de tipos de interés de balance.

#### Gestión del riesgo de mercado de las posiciones de Tesorería.

El Área de Control de Riesgos de Mercado es responsable de efectuar el seguimiento de estos riesgos, así como de la estimación del riesgo de contrapartida y del riesgo operacional asociado a la actividad en mercados financieros. Para el cumplimiento de su tarea, esta Área efectúa diariamente un seguimiento de las operaciones contratadas, el cálculo del resultado que supone la afectación de la evolución del mercado en las posiciones (resultado diario *marked to market*), la cuantificación del riesgo de mercado asumido, el seguimiento del cumplimiento de los límites y el análisis de la relación entre el resultado obtenido y el riesgo asumido.

El Grupo "la Caixa", con su actividad de la Sala de Tesorería en los mercados financieros, se expone al riesgo de mercado por movimientos desfavorables de los siguientes factores de riesgo: tipo de interés y tipo de cambio (provocado por la toma de posiciones en el ámbito de tesorería), precio de las acciones, precio de las mercancías, inflación, volatilidad y movimientos en los diferenciales de crédito de las posiciones en renta fija privada. Las dos mediciones del riesgo más utilizadas son la Sensibilidad y el VaR (*Value at Risk* o valor en riesgo).

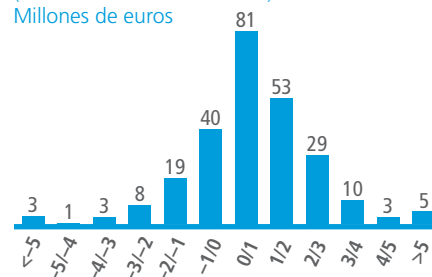
La Sensibilidad calcula el riesgo como el impacto en el valor de las posiciones de un pequeño movimiento de los factores de riesgo. Se procede de la siguiente manera:

- Para el riesgo de tipo de interés e inflación, se calcula la variación del valor actual de cada uno de los flujos futuros (reales o previstos) ante 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 contravalor de cada uno de los flujos en divisa ante variaciones de un punto porcentual (1%) en el tipo de cambio.

#### «TOMA DE POSICIONES BASADA EN UN ESCENARIO DE MERCADO QUE SUPEDITA LA RENTABILIDAD A UNA MENOR ASUNCIÓN DE RIESGOS»

#### DISTRIBUCIÓN DEL RESULTADO DIARIO DE LA ACTIVIDAD DE NEGOCIACIÓN DE TESORERÍA EN EL EJERCICIO 2008

(Frecuencia: número de días)  
Millones de euros



- Para el riesgo de precio de acciones u otros instrumentos de renta variable contratados por la Sala de Tesorería y para el riesgo de precio de mercancía, se calcula la variación del valor actual de la posición o de la cartera ante una variación de un punto porcentual (1%) de los precios de sus componentes.
- Para el riesgo de volatilidad (variabilidad de los tipos o precios), que incorpora las operaciones con características de opción (*caps* y *floors* de tipos de interés y opciones sobre divisa o renta variable), se calcula la variación del valor actual de cada uno de los flujos futuros ante variaciones de las volatilidades cotizadas en todos los tramos de la curva, en los tipos de cambio y/o en los precios del activo.

Estos análisis de sensibilidad dan información sobre el impacto de un incremento de los tipos de interés, tipos de cambio, precios y volatilidades sobre el valor económico de las posiciones, pero no comportan ninguna hipótesis sobre cuál es la probabilidad de este movimiento.

Para homogeneizar la medición del riesgo del conjunto de la cartera, así como para incorporar ciertas hipótesis sobre la magnitud del movimiento de los factores de riesgo de mercado, se utiliza 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 un horizonte temporal de un día y con un intervalo de confianza estadística del 99%. Es decir, 99 de cada 100 veces las pérdidas reales serán inferiores a las estimadas por el VaR.

En el año 2008, el VaR medio de la actividad de negociación de tesorería ha sido de 3,4 millones de euros. Los consumos más elevados, hasta un máximo de 4,76 millones de euros, han sido asumidos durante los meses de marzo y octubre, fundamentalmente como resultado del deterioro y de la fuerte volatilidad en los precios y en las primas de riesgo de los mercados de crédito.

Las metodologías utilizadas para la obtención de esta medición son dos:

- VaR paramétrico: basado en el tratamiento estadístico de los parámetros con la volatilidad y las correlaciones de los movimientos de los precios y de los tipos de interés y de cambio de los activos que componen la cartera, y, siguiendo las recomendaciones del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, aplicado sobre dos horizontes temporales: 75 días, dando más peso a las observaciones más recientes, y 250 días, equiponderando todas las observaciones.
- VaR histórico: cálculo del impacto sobre el valor de la cartera actual de las variaciones históricas de los factores de riesgo; se tienen en cuenta las variaciones

de los últimos 250 días y, con un intervalo de confianza del 99%, se considera como VaR el tercer peor impacto sobre el valor de la cartera.

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 Control de Riesgos de Mercado completa la cuantificación del riesgo de mercado con una estimación de las pérdidas derivadas de movimientos en la volatilidad del diferencial de crédito de las posiciones en renta fija privada (*Spread VaR*), que constituye una estimación del riesgo específico atribuible a los emisores de los valores. Este cálculo se realiza con un cierto componente de *stress* y asume que la variación diaria de los diferenciales de crédito puede llegar a recoger un movimiento equivalente al históricamente experimentado en un horizonte temporal de una semana (teniendo en cuenta, al hacerlo así, la menor liquidez potencial de estos activos) y un intervalo de confianza del 99%.

A 31 de diciembre de 2008, la exposición en crédito estructurado del Grupo "la Caixa", incluida la cartera de negociación, es residual, y su valoración está registrada a precios de mercado.

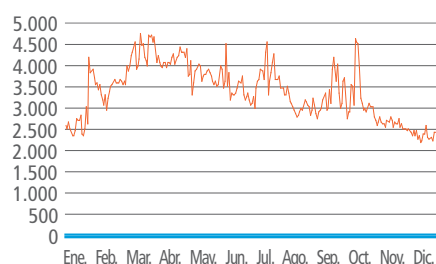
La agregación del *Market VaR* (derivado de las fluctuaciones de los tipos de interés, de cambio y la volatilidad de los dos) y del *Spread VaR* se realiza de forma conservadora, asumiendo correlación cero entre los dos grupos de factores de riesgo.

A continuación figura una estimación de los importes de VaR medios atribuibles a los diferentes factores de riesgo. Se puede observar que los consumos son de carác-

ter moderado y que se concentran, fundamentalmente, en el riesgo de curva de tipos de interés y de diferencial de crédito. Los importes de riesgo de tipo de cambio y de volatilidad, precio de mercancías e inflación tienen una importancia muy marginal.

#### EVOLUCIÓN DEL RIESGO DE LA ACTIVIDAD DE NEGOCIACIÓN DE TESORERÍA EN EL 2008

Evolución diaria del VaR (en miles de euros)



### VaR por factores de riesgo

(Miles de euros)	TIPO INTERÉS	TIPO CAMBIO	PRECIO ACCIONES	INFLACIÓN	PRECIO MERCANCÍAS	VOLATILIDAD TIPO INTERÉS	VOLATILIDAD TIPO CAMBIO	VOLATILIDAD SPREAD CRÉDITO	VOLATILIDAD PRECIO DE ACCIONES
<b>VaR medio 2008</b>	<b>1.824</b>	<b>292</b>	<b>306</b>	<b>208</b>	<b>44</b>	<b>113</b>	<b>47</b>	<b>2.082</b>	<b>25</b>

### 4.3. Gestión del riesgo de las posiciones de balance (cont.)

Para verificar la idoneidad de las estimaciones de riesgo, se realiza la comparación de los resultados diarios con la pérdida estimada por el VaR, lo que constituye el llamado ejercicio de *Backtest*. Tal y como exigen los reguladores bancarios, se realizan dos ejercicios de validación del modelo de estimación de riesgos:

a) *Backtest* neto, que relaciona la parte del resultado diario *marked to market* (es decir, el derivado del cambio en el valor de mercado) de las operaciones vivas al cierre de la sesión anterior con el importe del VaR estimado en un horizonte temporal de un día calculado con las posiciones vivas al cierre de la sesión anterior. Este ejercicio es el más adecuado para la autoevaluación de la metodología utilizada para la cuantificación del riesgo.

b) *Backtest* bruto, que evalúa el resultado total obtenido durante el día (incluida, por lo tanto, la operativa intradía que se haya podido realizar) con el importe del VaR en el horizonte de un día calculado con las operaciones vivas al cierre de la sesión

anterior. 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.

Por último, y con el objetivo de estimar las posibles pérdidas de la cartera en situaciones extraordinarias de crisis, se realizan dos tipos de ejercicios de *stress* sobre el valor de las posiciones de Tesorería:

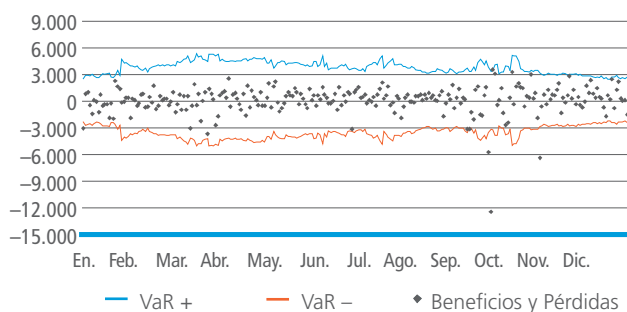
1. Análisis de *stress* sistemático: calcula la variación del valor de la cartera ante una serie determinada de cambios extremos en los principales factores de riesgo. Se consideran los movimientos paralelos de tipos de interés (subida y bajada); los movimientos de pendiente en diferentes tramos de la curva de tipos de interés (pronunciamiento y aplanamiento); el aumento y la disminución del diferencial entre los instrumentos sujetos a riesgo de crédito y la deuda pública (diferencial bono-*swap*); los movimientos del diferencial de las curvas euro y dólar; el aumento y la disminución de la volatilidad de tipos

de interés; la apreciación y la depreciación del euro respecto al dólar, el yen y la libra; el aumento y la disminución de la volatilidad de tipo de cambio; el aumento y la disminución del precio de las acciones, y, finalmente, el aumento y la disminución de la volatilidad de las acciones.

2. Análisis de escenarios históricos: considera el impacto que sobre el valor de las posiciones tendrían situaciones realmente acontecidas, como, por ejemplo, la caída del Nikkei en 1990, la crisis de la deuda americana y la crisis del peso mexicano en 1994, la crisis asiática de 1997, la crisis de la deuda rusa en 1998, la creación y la explosión de la burbuja tecnológica entre 1999 y 2000, los ataques terroristas de mayor impacto sobre los mercados financieros en los últimos años, el *credit crunch* del verano de 2007 o la crisis de liquidez y de confianza ocasionada por la quiebra de Lehman Brothers en el mes de septiembre de 2008.

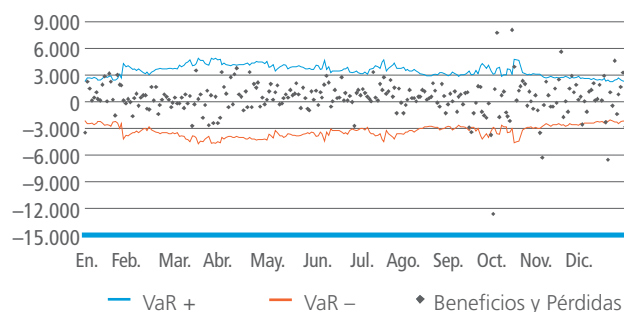
#### BACK-TEST NETO 2008

(En miles de euros)



#### BACK-TEST BRUTO 2008

(En miles de euros)



Para completar estos ejercicios de análisis del riesgo en situaciones extremas, se determina el llamado «peor escenario», que es la situación de los factores de riesgo sucedidos en el último año y que implicaría la mayor pérdida sobre la cartera actual. Posteriormente, se analiza la llamada «cola de la distribución», que es la magnitud de las pérdidas que se producirían si el movimiento de mercado que las ocasionase se calculase con un intervalo de confianza del 99,9%.

Como parte del seguimiento necesario y del control de los riesgos de mercado asumidos, la Dirección aprueba una estructura de límites globales de VaR y de sensibilidades para la actividad de la Sala de Tesorería. Los factores de riesgo son gestionados por la propia Subdirección General de Mercados en función de la relación rentabilidad-riesgo que determina las condiciones y las expectativas del mercado. El Área de Control de Riesgos de Mercado es la responsable del seguimiento del cumplimiento de estos límites y de los riesgos asumidos y genera, diariamente, un informe de posición, cuantificación de riesgos y consumo de límites que distribuye a la Dirección, a los responsables de la Sala de Tesorería y a Auditoría Interna.

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 propuestas por el NACB.

El control de los riesgos asumidos por la operativa en mercados financieros se debe completar con la estimación y el seguimiento de las pérdidas que podrían derivarse del incumplimiento de contrapartida debido a su insolvencia o incapacidad de afrontar sus obligaciones de pago.

La cifra de exposición del Grupo "la Caixa" con entidades de crédito se sitúa, a 31 de diciembre de 2008, en 15.563 millones de euros (excluido el saldo en el Banco de España). La práctica

totalidad de las exposiciones en el ámbito de la actividad de la Sala de Tesorería se asumen con contrapartidas localizadas mayoritariamente en países europeos y en Estados Unidos.

Por otro lado, la distribución por *ratings* de las contrapartidas del Grupo "la Caixa" refleja la importancia de los *ratings* superiores al AA y la circunscripción de la operativa a las contrapartidas calificadas como *investment grade* o grado de inversión, que son las que las agencias de calificación crediticia internacionales han considerado seguras por su elevada capacidad de pago.

La Dirección Ejecutiva de Gestión Global del Riesgo es la encargada de integrar estos riesgos en el marco de la gestión global de las exposiciones del Grupo, aunque la responsabilidad específica de la gestión y del seguimiento de la exposición al riesgo de contrapartida derivada de la actividad tesorera recae sobre la Dirección Ejecutiva de Riesgo-Análisis y Concesión, que prepara las propuestas de concesión de líneas de riesgo y efectúa el seguimiento de sus consumos.

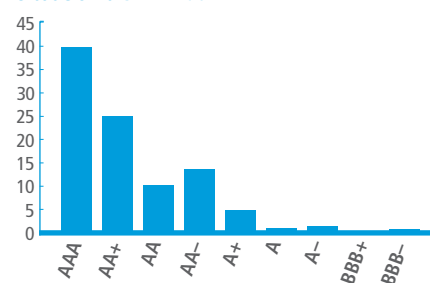
Adicionalmente, la Dirección Ejecutiva de Riesgo-Análisis y Concesión, junto con la Dirección Ejecutiva de Asesoría Jurídica, como parte del seguimiento de los riesgos de crédito asumidos por la operativa de mercados, gestionan de manera activa y efectúan el seguimiento de la adecuación de la documentación contractual que la sustenta. Así, la práctica totalidad de los riesgos asumidos por la operativa sobre instrumentos derivados está cubierta por la firma de los contratos estandarizados ISDA y/o CMOF, que contemplan en sus cláusulas la posibilidad de compensar los flujos de cobro y pago pendientes entre las partes por toda la operativa cubierta por estos contratos.

Igualmente, debe citarse, en este contexto, que el mes de diciembre de 2008 ha finalizado con 49 acuerdos de *collateral*,

cerrados con las contrapartidas más activas en la negociación de productos derivados. Un *collateral* es un acuerdo por el cual dos partes se comprometen a entregarse un activo como garantía para cubrir la posición neta de riesgo de crédito originada por los productos derivados contratados entre ellas, y sobre la base de un acuerdo de compensación previo (*close-out netting*) incluido en las cláusulas de los contratos ISDA o CMOF. La cuantificación del riesgo se realiza mediante la reevaluación, a precios de mercado, de todas las operaciones vivas, con frecuencia habitualmente semanal.

Se estima que la existencia de acuerdos de compensación contractual implica, a 31 de diciembre de 2008, un ahorro en la exposición al riesgo de contrapartida por la operativa en derivados contratados fuera de mercados organizados (OTC) de 6.406 millones de euros.

**DISTRIBUCIÓN DE RIESGO POR RATING CONTRAPARTIDA (en %)**  
Situación a 31-12-08



## 4.4. Gestión del riesgo de liquidez

**El Grupo "la Caixa" mantiene niveles excelentes de liquidez, con un seguimiento esmerado de las coberturas naturales del balance y con una gestión activa de las fuentes de financiación.**

La Dirección de Análisis de Riesgo de Balance, dependiente de la Subdirección General de Mercados, es la encargada de analizar el riesgo de liquidez.

El Grupo "la Caixa" gestiona la liquidez de forma que siempre pueda atender sus compromisos puntualmente y nunca vea limitada 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, para detectar de forma anticipada la eventualidad de estructuras inadecuadas de liquidez a corto y medio plazo y para adoptar una estrategia que dé estabilidad a las fuentes de financiación.

Una serie de factores de tipo económico y financiero (gran crecimiento del crédito y de las actividades fuera de balance en ejercicios anteriores, aumento de la complejidad de las transacciones financieras y una creciente globalización de las operaciones) ha 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, tanto en situaciones de normalidad como en posibles situaciones de crisis.

Por lo tanto, en el marco del Plan de Contingencia del Riesgo de Liquidez, éste se analiza tanto en situaciones de normalidad de las condiciones de los mercados como en situaciones de crisis, donde se consideran diversos escenarios de crisis específicas y sistémicas que comportan diferentes hipótesis de severidad en términos de reducción de liquidez. Así, se analizan cuatro tipologías de escenarios de crisis: tres escenarios de crisis sistémicas (crisis macroeconómica, disfunciones de los mercados de capitales y alteraciones de los sistemas de pago) y un escenario de crisis específica considerado como el «peor escenario». Estos escenarios contemplan horizontes temporales y niveles de severidad diferentes en función de la tipología y de la profundidad de la crisis analizada. Para cada uno de los escenarios de crisis, se calculan períodos de «supervivencia» (entendida como la capacidad de continuar haciendo frente a los compromisos adquiridos), con unos niveles de liquidez suficientes para afrontar con éxito las situaciones de crisis planteadas. A partir de estos análisis, se ha elaborado el Plan de Contingencia del Riesgo de Liquidez, que contempla un plan de acción para cada uno de los escenarios de crisis establecidos (sistémicos y específicos) y en el que se detallan medidas a nivel comercial, institucional y de comunicación para hacer frente a este tipo de situaciones y se prevé la posibilidad de utilizar una serie de reservas en espera o fuentes de financiación extraordinarias.

El Comité de Gestión de Activos y Pasivos (COAP) realiza mensualmente un segui-

---

**«GESTIÓN ACTIVA DEL BALANCE PARA DISPONER DE NIVELES ADECUADOS DE LIQUIDEZ Y DE FUENTES DE FINANCIACIÓN ESTABLES Y DIVERSIFICADAS»**

---

miento de la liquidez a medio plazo mediante los desfases previstos en la estructura del balance y verifica el cumplimiento de los límites y de las líneas de actuación operativas aprobadas por el Consejo de Administración. El COAP propone al Consejo de Administración las emisiones o programas de financiación o de inversión óptimos en función de las condiciones de mercado y los instrumentos y plazos necesarios para hacer frente al crecimiento del negocio. El COAP realiza un seguimiento periódico de una serie de indicadores y de alarmas para anticipar crisis de liquidez con la finalidad de poder tomar, tal y como está previsto en el Plan de Contingencia del Riesgo de Liquidez, las medidas correctoras. Adicionalmente, se analiza trimestralmente cómo quedarían los niveles de liquidez en cada uno de los escenarios hipotéticos de crisis establecidos.

La gestión de la liquidez a corto plazo tiene la función de asegurar la disponibilidad permanente de recursos líquidos en el balance, es decir, minimizar el riesgo de liquidez estructural propio de la actividad bancaria. Para realizar esta gestión, se dispone diariamente del detalle de la liquidez por plazos, mediante la elaboración de las proyecciones de 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, dispone de diversos programas de financiación ordinaria que cubren los diferentes plazos de vencimientos para garantizar, en todo momento, los niveles adecuados de liquidez:

- El programa de Pagarés por importe nominal de 12.000 millones de euros permite disponer de recursos a corto plazo.
- Renovación y ampliación del Programa Marco de Emisión de Valores de Renta

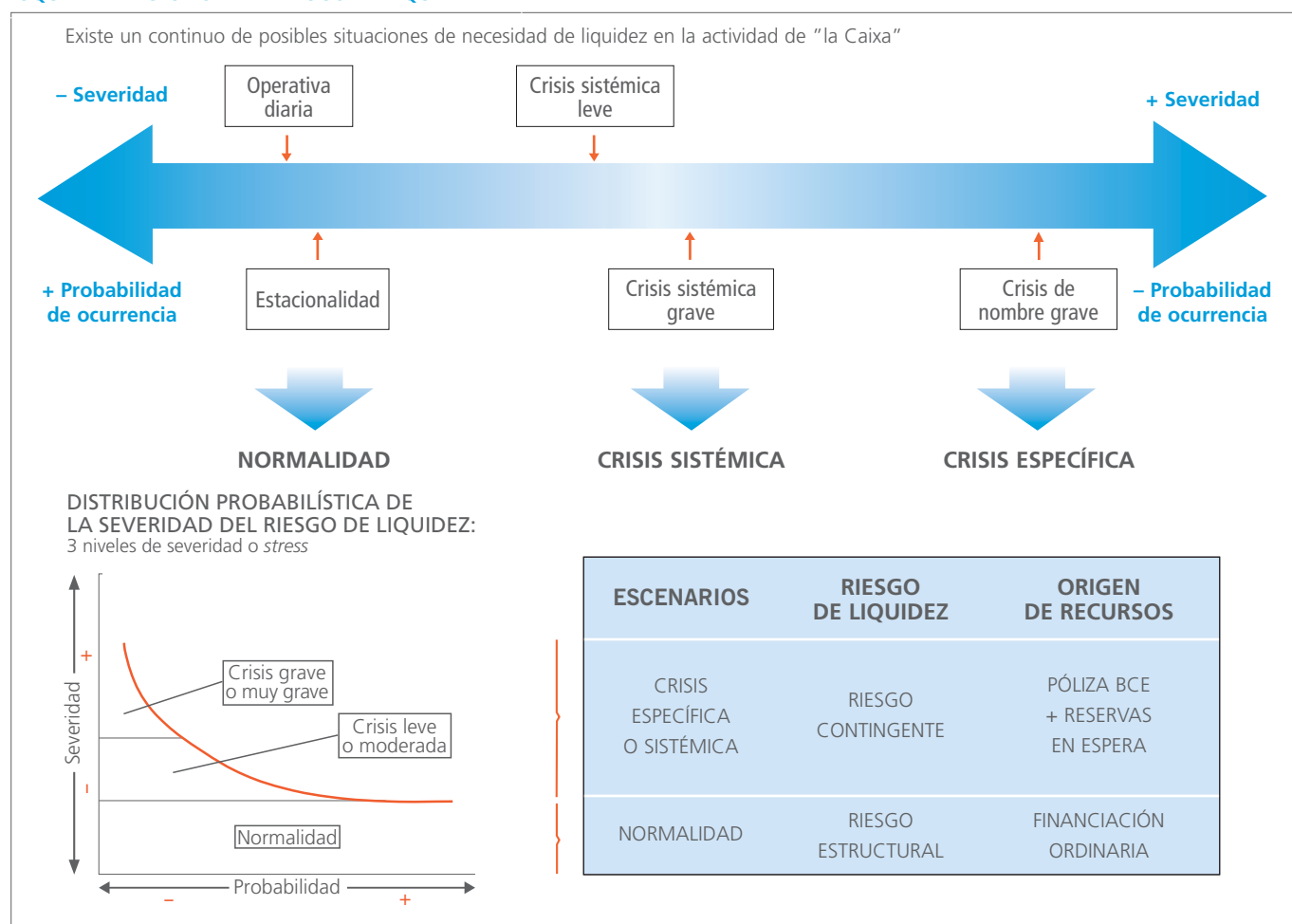
Fija Simple, que asegura la captación de recursos a largo plazo. Su importe es de 25.000 millones de euros, de los cuales, a 31 de diciembre de 2008, quedan disponibles 24.012 millones de euros.

- Adicionalmente, como medida de prudencia y para hacer frente a posibles tensiones de liquidez o a situaciones de crisis en los mercados, es decir, para hacer frente al riesgo de liquidez contingente, el Grupo "la Caixa" tiene dispuestas una serie de garantías en el Banco Central Europeo (BCE) que per-

miten obtener de forma inmediata una elevada liquidez (póliza BCE), que actualmente es de 7.139 millones de euros.

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, teniendo en cuenta una distribución equilibrada de los vencimientos de las emisiones, evitando su concentración y llevando a cabo una diversificación de los instrumentos de financiación.

#### ESQUEMA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE LIQUIDEZ



## 4.5. Gestión del riesgo operacional

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

Constituyen riesgo operacional todos los acontecimientos que pueden generar una pérdida a consecuencia de procesos internos inadecuados, errores humanos, funcionamiento incorrecto de los sistemas de información y/o acontecimientos externos. El riesgo operacional es inherente a todas las actividades de negocio y, a pesar de que no puede ser totalmente eliminado, puede ser gestionado, mitigado y, en algunos casos, asegurado.

La gestión de este riesgo, que adquiere cada vez más importancia con el aumento de la dependencia del negocio bancario de factores como la utilización intensiva de tecnología de la información, la subcontratación de actividades y la utilización de instrumentos financieros complejos, se realiza al más alto nivel, puesto que la Dirección y el Comité Global del Riesgo definen las líneas estratégicas de actuación y efectúan el seguimiento del perfil de riesgo operacional, de los principales eventos de pérdida y de las acciones a desarrollar para mitigarlos.

Destacan dos líneas de actuación principales: la formación de los empleados, para que dispongan de la cualificación necesaria y de la información precisa para realizar sus funciones, y la revisión sistemática y recurrente de los procesos de negocio y operativos incorporando mejoras y nuevos controles. Además, cuando se considera necesario, "la Caixa" transfiere el riesgo a

terceros por medio de la contratación de pólizas de seguros.

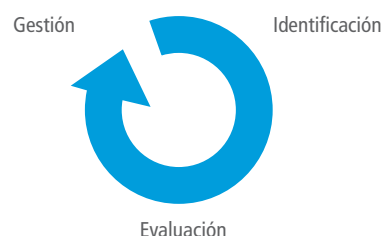
Por otro lado, el Grupo "la Caixa" desarrolla un proyecto estratégico que, impulsado desde la Dirección y de acuerdo con las propuestas y las normas reguladoras del Banco de España, permitirá implantar un único modelo integral de medición y control del riesgo operacional en todas las áreas de negocio y en todas las filiales financieras del Grupo "la Caixa".

En este sentido, desde el año 2002, se dispone de un «Marco de Gestión del Riesgo Operacional», del cual, en septiembre de 2008, la Alta Dirección de la Entidad aprobó una segunda versión. El Marco de Gestión del Riesgo Operacional define los objetivos, las políticas y el modelo de gestión, las metodologías de evaluación del riesgo operacional en el Grupo "la Caixa" y establece la evolución progresiva desde el modelo estándar de medición del riesgo operacional hacia la adopción de modelos avanzados –AMA–. Una vez cumplido el requisito de aprobación previa del Marco de Gestión por parte de la Alta Dirección, el Consejo de Administración acordó, en la sesión del 18 de septiembre de 2008, la adopción del Método Estándar para la gestión del Riesgo Operacional.

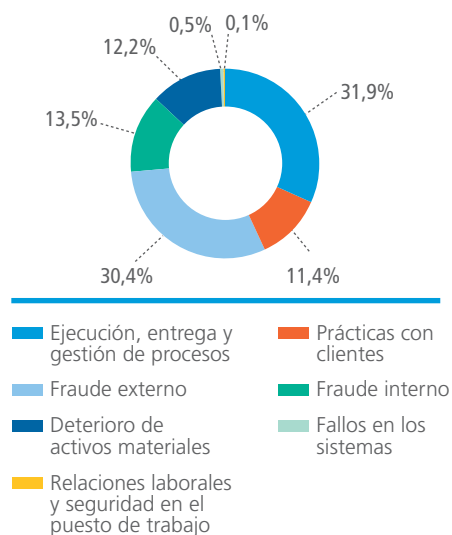
El objetivo global del Grupo "la Caixa" es mejorar la calidad en la gestión del negocio a partir de la información de los riesgos operacionales y facilitar la toma de decisiones para asegurar la continuidad de la organización a largo plazo, la mejora en los procesos y la calidad de servicio al cliente, todo ello cumpliendo con el marco regulador establecido y optimizando el consumo de capital.

**«MINIMIZAR EL RIESGO OPERACIONAL, INHERENTE A TODAS LAS ACTIVIDADES DEL NEGOCIO, EFECTUANDO UN SEGUIMIENTO DE LOS PRINCIPALES RIESGOS CON TÉCNICAS CUALITATIVAS Y CUANTITATIVAS»**

### MODELO DE GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL DEL GRUPO "LA CAIXA"



### «DISTRIBUCIÓN DE EVENTOS DE RIESGO OPERACIONAL EN EL GRUPO "LA CAIXA" EN EL AÑO 2008 POR TIPOLOGÍA DE RIESGO»



Las políticas y el modelo de gestión por riesgo operacional establecen un proceso continuo basado en:

- Identificación y detección de todos los riesgos operacionales (actuales y potenciales), a partir de técnicas cualitativas –opinión de los expertos en procesos y en indicadores de riesgo– y de procedimientos para su gestión, para definir el perfil de Riesgo Operacional del Grupo "la Caixa".
- Evaluación del Riesgo Operacional con la integración de técnicas cualitativas (autoevaluación por parte de los expertos en procesos del impacto de la pérdida si se materializan los riesgos operacionales identificados) y cuantitativas (datos reales de pérdidas registradas en la Base de Datos de eventos operacionales) para evaluar los impactos y los escenarios potenciales de riesgo, las acciones para mitigarlos y el cálculo del consumo de capital.

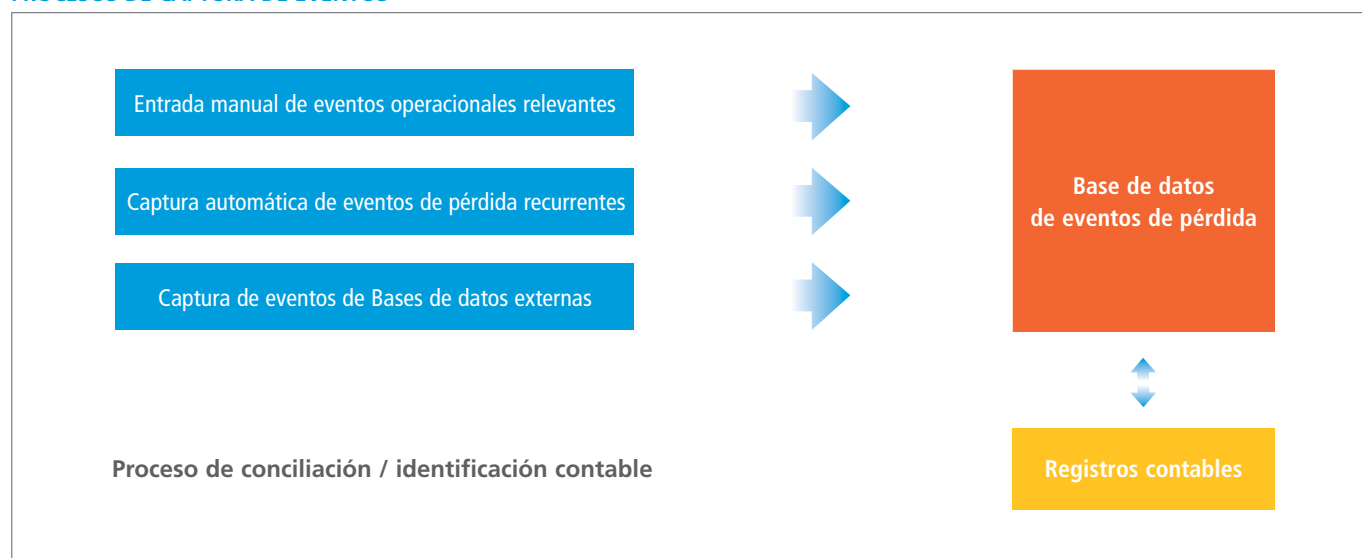
- Gestión activa del perfil de riesgo de la Entidad, que implica establecer un modelo de *reporting* a todos los niveles de la organización para facilitar la toma de decisiones para su mitigación (establecimiento de nuevos controles, desarrollo de planes de continuidad de negocio, reingeniería de procesos, aseguramiento de posibles contingencias y otros).

Durante el año 2008, se ha proseguido el proceso de actualización del perfil de riesgo operacional y se han identificado criterios para optimizar el proceso de autoevaluación de riesgos por parte de los expertos en procesos. Estos criterios se han empezado a aplicar a unas áreas de negocio piloto y, durante el año 2009, se extenderán al resto de áreas y de filiales financieras. Además, en el año 2008, se ha desarrollado la metodología para la identificación de indicadores de riesgo (KRI's), que complementa la información cualitativa de riesgos operacionales y facilita la determinación del perfil de riesgo operacional del Grupo "la Caixa".

Se ha seguido avanzando en la construcción de la «Base de Datos de eventos operacionales» y en el registro y el seguimiento de las pérdidas operacionales, especialmente las tipificadas como relevantes (eventos operacionales de impacto económico más elevado) con el objetivo de realizar, conjuntamente con la información cualitativa, una gestión proactiva del riesgo operacional que anticipe las posibles causas de riesgo y reduzca su impacto económico, con la consecuente adaptación de las necesidades de recursos propios.

Por otro lado, a partir de la publicación de la nueva Circular del Banco de España sobre Solvencia, el Grupo "la Caixa" aplica el método estándar para el cálculo del capital regulatorio por riesgo operacional, con la intención de evolucionar hacia el modelo avanzado que se aplicará cuando se disponga de un mínimo de cinco años de datos de pérdidas operacionales y de la autorización del Banco de España.

## PROCESOS DE CAPTURA DE EVENTOS



## 4.6. Gestión del riesgo de cumplimiento normativo

La política de Cumplimiento Normativo de "la Caixa" se fundamenta en los principios de integridad y de conducta ética, piezas angulares que sustentan la actividad del Grupo "la Caixa".

En la actualidad, las iniciativas legales que regulan la función de Cumplimiento Normativo se concentran en la transposición de la Directiva de Mercados de Instrumentos Financieros –MIFID– a la legislación española. En este sentido, a lo largo de este ejercicio, ha aparecido, por primera vez, la función de cumplimiento legalmente exigible a las entidades financieras, concretamente en:

- Ley 47/2007, de 19 de diciembre, del Mercado de Valores, que modifica la Ley 24/1988, de 28 de julio.
- RD 216/2008, de 15 de febrero, de recursos propios de las entidades financieras.
- RD 217/2008, de 16 de febrero, de empresas de servicios de inversión.

### La misión de Cumplimiento Normativo.

En el Grupo "la Caixa", la misión de Cumplimiento Normativo va encaminada a la gestión del riesgo de sanciones legales o normativas, pérdida financiera, material o reputacional que el Grupo "la Caixa" pueda tener como resultado del incumplimiento de leyes, normas, estándares de regulación y códigos de conducta.

Esta misión supone el desarrollo de una serie de actividades, entre las cuales destacan: la creación, difusión e implantación de la cultura de cumplimiento a todos los niveles del Grupo "la Caixa"; el asesoramiento a la Alta Dirección en materia de cumplimiento normativo elaborando y/o impulsando normas y códigos internos o, si procede, mejorándolos; la definición de procedimientos eficaces, proponiendo los controles adecuados. En este sentido, hay que detectar cualquier riesgo de incumplimiento, formulando, si procede, propuestas de mejora y llevando a cabo su segui-

miento y el examen de posibles deficiencias con los principios de deontología.

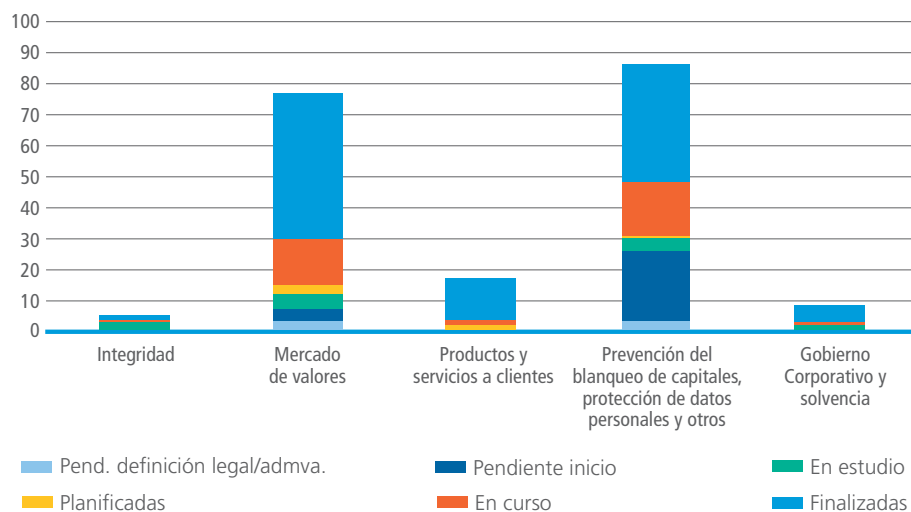
Para conseguir estos objetivos, el Área de Cumplimiento Normativo lleva a cabo informes de cumplimiento normativo, seguimiento de mejoras y las actividades propias del Reglamento Interno de Conducta del Mercado de Valores.

El seguimiento de estas mejoras (véase el cuadro) se realiza mensualmente hasta su resolución. Por lo que concierne a este aspecto, hay que destacar que Cumplimiento Normativo tiene carácter universal y engloba el conjunto de las actividades del Grupo "la Caixa".

### Informes de cumplimiento

Textos legales estudiados:	139
Normas internas revisadas:	55
Obligaciones de cumplimiento analizadas:	103
Áreas de negocio / Servicios centrales contactados:	37

### ACCIONES DE MEJORA



### Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores.

En el mes de octubre de 2008, el Consejo de Administración aprobó una nueva versión del Reglamento Interno de Conducta (RIC) en el ámbito del Mercado de Valores para adaptarlo a las últimas novedades legislativas.

En relación con el RIC, se han llevado a cabo, a lo largo del año 2008, diferentes acciones para su cumplimiento:

- Puesta en marcha de un portal específico en la intranet sobre Cumplimiento Normativo, donde se reúne información sobre los Reglamentos y los Códigos de Conducta de "la Caixa" y se informa sobre el ámbito de actuación de Cumplimiento Normativo y otros temas de interés para todos los empleados.
- Inventario de Áreas Separadas (departamentos o grupos de trabajo que, por el tipo de tarea que desarrollan, pueden disponer de información privilegiada) y

comprobaciones periódicas del funcionamiento de sus barreras (físicas y lógicas) para evitar la transmisión indebida de información privilegiada: Informe Semestral de Áreas Separadas.

Por otro lado, con la periodicidad requerida, se ha informado de la actividad a la Comisión de Control, a la Dirección General, a las Direcciones Generales Adjuntas Ejecutivas y a la Secretaría General.

### Perspectivas para el ejercicio 2009.

Durante el ejercicio 2009, la actividad se centrará en tres ejes: la implantación efectiva del nuevo Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores a todos los niveles de "la Caixa" afectados por esta reglamentación; la puesta en marcha de los informes para verificar que todos los productos o servicios del Grupo "la Caixa" cumplan con la normativa exigida, y atender los requerimientos de los diferentes Reguladores (CNMV y Banco de España).





## 5. Elevada fortaleza financiera

### 5.1. Gran calidad de la cartera de créditos

#### La inversión crediticia de "la Caixa" ostenta un perfil de riesgo bajo.

La normativa contable del Banco de España clasifica los instrumentos de inversión crediticia y de deuda en diferentes categorías en función de la morosidad producida y/o del riesgo existente: normal, subestándar, dudoso y fallido.

El riesgo normal se subdivide, a su vez, en otras subcategorías: *sin riesgo apreciable* (sector público, entidades de crédito, garantía dineraria), *riesgo bajo* (garantía hipotecaria sobre viviendas acabadas y sobre importes inferiores al 80% de la tasación), *riesgo medio-bajo* (el resto de garantía hipotecaria y la garantía real), *riesgo medio* (resto de sectores residentes y países OCDE), *riesgo medio-alto* (créditos al consumo y a países no OCDE) y *riesgo alto* (tarjetas, excedidos y descubiertos).

Así, el 75,1% de la cartera crediticia de "la Caixa" está clasificado entre *riesgo bajo* y *riesgo medio-bajo*, lo que demues-

tra la voluntad de la Entidad de invertir en activos de máxima solvencia.

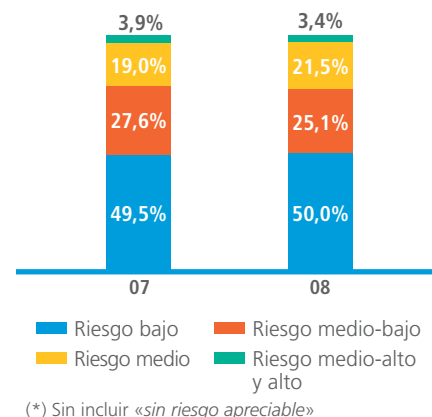
#### Inversión crediticia diversificada y con garantías adecuadas.

El Grupo "la Caixa" orienta su actividad crediticia a la satisfacción de las necesidades de financiación de las familias y de las empresas, y su inversión crediticia se caracteriza por la diversificación y la atomización, con la correspondiente reducción del riesgo crediticio, de bajo riesgo y con fuertes garantías.

En este sentido, y a pesar del estancamiento del sector inmobiliario, destaca la concesión de préstamos para la adquisición de viviendas, de manera que los créditos con garantía hipotecaria llegan al 66,4% del total de los créditos, con un valor de la deuda pendiente sobre el valor de la garantía del 48,8% (LTV en su acrónimo en inglés para *Loan to Value*). Hay que destacar que el 89% de la cartera hipotecaria tiene un LTV inferior al 80%.

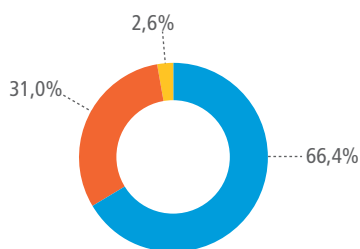
#### «BAJO PERFIL DEL RIESGO»

#### COMPOSICIÓN DE LA CARTERA CREDITICIA, TRAMOS DE RIESGO (\*)



#### «MÁXIMA CALIDAD DE LOS CRÉDITOS»

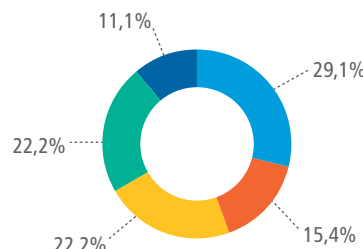
#### DISTRIBUCIÓN POR GARANTÍAS



■ Cartera hipotecaria  
■ Cartera no hipotecaria  
■ Sector público

#### «LTV MEDIO DE LA CARTERA HIPOTECARIA DEL 48,8%»

#### DISTRIBUCIÓN POR TRAMOS DEL LTV - CARTERA HIPOTECARIA



■ ≤ 50%  
■ 50%-60%  
■ 60%-70%  
■ 70%-80%  
■ > 80%

Los créditos a particulares representan el 53,2% del total de la cartera crediticia del Grupo "la Caixa", el 88,7% de los cuales son con garantía hipotecaria, y, de éstos, el 92,4% son otorgados por la compra de la primera vivienda.

En una primera fase, una parte de los créditos para la adquisición de viviendas transita 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 adquirente particular. La financiación a promotores representa el 12,2% del total de la inversión crediticia y se caracteriza por estar destinada, principalmente, a la construcción de primeras viviendas, concentrada en zonas urbanas, y por ser concedida con un LTV inferior al 70%.

El Grupo "la Caixa" participa, a través de la financiación otorgada a empresas, en el desarrollo productivo de todos los secto-

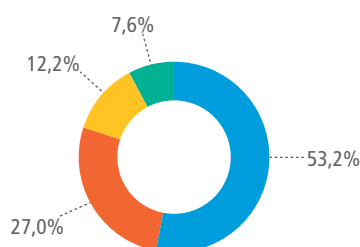
res económicos nacionales: construcción de infraestructuras, industria –empresas manufactureras, energía, gas y agua–, servicios –comerciales, hostelería y transportes– y sector primario –agricultura, ganadería y pesca–. En el año 2008, la estrategia de "la Caixa", con la finalidad de ganar presencia en el segmento de empresas, ha sido impulsar el aumento de los créditos con garantía personal.

La financiación a las pequeñas y medianas empresas (pymes) representa el 65,5% de la inversión crediticia del Grupo en empresas. De acuerdo con su decidida apuesta por el crecimiento de la relación con el tejido productivo, durante el año 2008, "la Caixa" ha proseguido el desarrollo de nuevos productos y servicios para las pymes.

Por lo que respecta a la distribución geográfica, la actividad crediticia del Grupo "la Caixa" se centra, básicamente, en España.

## DISTRIBUCIÓN POR CLIENTES

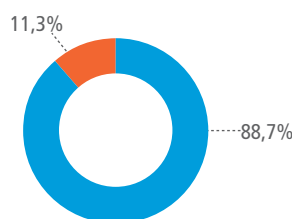
### TOTAL



■ Particulares ■ Empresas  
■ Promotores ■ Otros

### CRÉDITOS A PARTICULARES

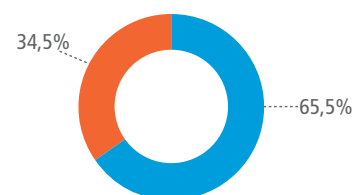
Segmentación por garantías



■ Garantía hipotecaria (\*) ■ Garantía no hipotecaria  
(\*) El 92,4% son primera vivienda

### CRÉDITOS A EMPRESAS

Segmentación por tipos de empresa



■ Pymes ■ Gran empresa

## 5.1. Gran calidad de la cartera de créditos (cont.)

**Después de la aplicación, en el cierre del año 2008, de criterios de elevada prudencia en clasificación y dotaciones, la ratio de morosidad es del 2,48% y el nivel de cobertura con provisiones llega al 66%.**

La inversión crediticia, con predominio de particulares y preponderancia del crédito hipotecario para la adquisición de la primera vivienda, presenta una estructura con un nivel de riesgo significativamente bajo. Los deudores dudosos se han situado, en el mes de diciembre de 2008, en 4.590 millones de euros, con un fuerte aumento provocado por el incremento del deterioro general de la economía y por la aplicación de criterios de clasificación prudentes, que se han traducido en una ratio de morosidad (créditos dudosos sobre el total de riesgo) del 2,48% para el Grupo "la Caixa" y del 2,34% para "la Caixa". Estas ratios, a pesar del incremento que presentan en el año 2008, siguen siendo inferiores a las del conjunto del sistema financiero español.

Las provisiones para insolvencias constituidas llegan a los 3.026 millones de euros, 404 más que en 2007. Así, la cobertura con provisiones de los deudores dudosos se ha situado, en el mes de diciembre de 2008, en el 66%. Si, además, se tiene en cuenta la cobertura derivada de las garantías hipotecarias, la cobertura total es del 129%. A 31 de diciembre de 2008, el Fondo Genérico constituido es de 1.890 millones de euros.

Así, el grado de riesgo de crédito del Grupo "la Caixa" se mantiene entre los más bajos del sistema financiero español, a causa de la diversificación, del valor de las garantías y de una prudente política de cobertura del riesgo. La gestión del riesgo del Grupo "la Caixa" se caracteriza por una prudente política de concesión y por un elevado grado de anticipación para conseguir una de las situaciones patrimoniales más sólidas del mercado financiero español.

---

### «POLÍTICAS CONSERVADORAS DE COBERTURA DE RIESGO»

---

	2004	2005	2006	2007	2008
Ratio de morosidad	0,45	0,39	0,33	0,55	2,48
Ratio del sector (*)	0,79	0,80	0,72	0,92	3,38
(*) Sector privado residente					
% cobertura	340	380	444	281	66
% cobertura (incluye garantías)	391	425	490	336	129

## 5.2. Excelentes niveles de Liquidez

**Excelente posición de liquidez que permite al Grupo tener garantía para afrontar el crecimiento del negocio, dar respuesta a las necesidades de crédito de los clientes y ser prestatario neto permanente en el mercado interbancario.**

La gestión conservadora y anticipada de los niveles de liquidez siempre ha sido un rasgo diferenciador del Grupo "la Caixa", lo que permite afrontar con garantías el crecimiento de los negocios del Grupo y dar respuesta a las necesidades de crédito de los clientes. Así, en el año 2008, la liquidez del Grupo "la Caixa" se ha mantenido en unos niveles extraordinarios, siendo prestador neto permanente en el mercado interbancario, a consecuencia del crecimiento equilibrado del negocio bancario.

La liquidez de balance de "la Caixa" se sitúa, a 31 de diciembre de 2008, en 15.123 millones de euros y, con la inclusión de la póliza con el Banco Central Europeo, la liquidez total es de 22.262 millones.

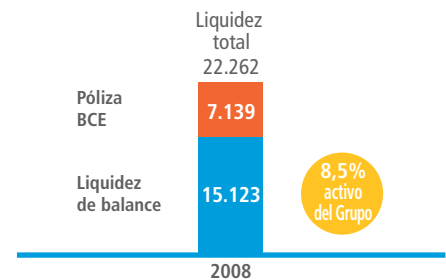
La liquidez total representa un 8,5% sobre el total de activos del Grupo "la Caixa", de manera que se supera ampliamente el objetivo, contemplado en el Plan Estratégico 2007-2010, de mantener un nivel mínimo del 5%.

Los pasivos de la clientela suponen el 74% de las fuentes de financiación del Grupo, lo que le otorga una fuerte estabilidad y es el reflejo de la confianza de nuestros clientes. Los depósitos con entidades de crédito se sitúan en el 7%, y el 19% restante corresponde a emisiones institucionales.

Adicionalmente, y por lo que atañe a la actividad en los mercados institucionales internacionales, la dependencia es muy reducida, y "la Caixa" gestiona activamente las emisiones y reparte sus vencimientos evitando concentraciones significativas en años determinados. Una buena muestra de ello son los vencimientos previstos para los próximos ejercicios 2009 y 2010, que ascienden a 3.170 millones de euros y a 2.800 millones de euros, respectivamente.

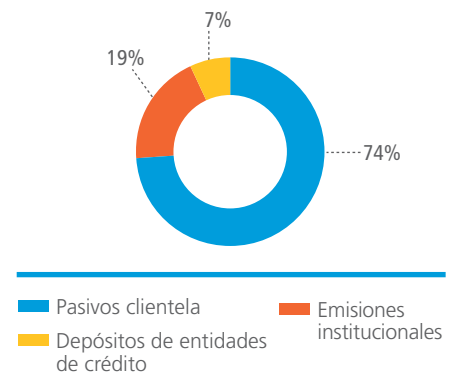
### «MANTENER ELEVADOS NIVELES DE LIQUIDEZ»

(Millones de euros)



### DIVERSIFICACIÓN DE LAS FUENTES DE FINANCIACIÓN AJENAS

A 31 de diciembre 2008



## 5.3. Excelentes niveles de Solvencia

### Fuerte capitalización del Grupo "la Caixa".

Los Fondos Propios del Grupo ascienden a 15.619 millones de euros, un 8,3% más que en el año anterior. En el ejercicio 2008, su saldo aumenta, por el resultado atribuido al Grupo, 1.802 millones de euros y disminuye, básicamente, por la parte del resultado del 2007 aportado en 2008 a la Obra Social (500 millones de euros). Por otro lado, el Patrimonio Neto del Grupo "la Caixa", que incluye los intereses minoritarios, los ajustes por valoración y los Fondos Propios, asciende, a 31 de diciembre de 2008, a 18.921 millones de euros, un 9,7% menos que en el mes de diciembre de 2007, por el negativo impacto de la evolución de los mercados en 2008.

Los recursos computables del Grupo "la Caixa", obtenidos por la aplicación de los criterios establecidos por la Circular del Banco de España 3/2008, de 22 de mayo, incluyen, a 31 de diciembre de 2008, además de los recursos propios contables (minorados por la aportación prevista a la Obra Social en 2008 de 500 millones de euros), otras partidas del balance reservado, como los intereses de minoritarios (2.256 millones de euros), las participaciones preferentes (3.000 millones de euros), las reservas de revalorización (468 millones de euros), las obligaciones subordinadas (1.103 millones de euros), la inversión en inmuebles de la Obra Social (210 millones de euros) y una parte de los fondos genéricos de insolvencias (350 millones de euros), según los límites marcados por la Circular. Asimismo, se deducen los activos intangibles, los fondos de comercio de consolidación y las inversiones significativas en entidades financieras no consolidadas bancarias y en aseguradoras.

### Los activos del balance ponderados por su grado de riesgo se reducen significativamente en relación con los activos totales.

En la aplicación de Basilea II, a 31 de diciembre de 2008, al ponderar por su riesgo los saldos de balance, estos últimos experimentan una reducción total estimada de un 56%, y las cuentas de orden, de un 92%.

Con todo, en 2008 los activos ponderados por el riesgo (Bis II) han aumentado un 6,6%.

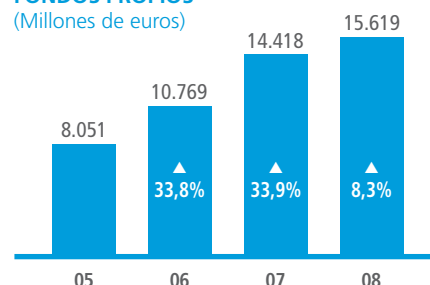
Los recursos propios mínimos exigidos se calculan en función del riesgo de crédito y de contrapartida, de tipo de cambio, de la cartera de negociación, de la cartera de participadas y del operacional. La práctica totalidad de los recursos exigidos al Grupo derivan del riesgo de crédito y de contrapartida.

### Aplicación del Nuevo Acuerdo de Basilea NACB (Basilea II).

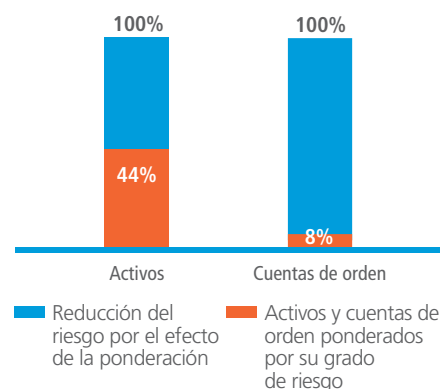
La aplicación del Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea NACB (Basilea II), trasladado a la normativa española por la Circular del Banco de España 3/2008, ha tenido para el Grupo los efectos positivos significativos esperados, dado, principalmente, su reducido nivel de riesgo. De acuerdo con esta Circular, en el mes de junio de 2008, el Grupo "la Caixa" recibió la autorización del Banco de España para la utilización de modelos internos para calcular los requerimientos mínimos de capital por riesgo de crédito. Desde el mes de diciembre de 2007, el Grupo ya mide el riesgo de precio de la cartera de negociación y el riesgo de tipo de cambio (riesgo de mercado) mediante la aplicación de un modelo elaborado internamente. El Grupo "la Caixa" sigue reforzando los procesos y las herramientas de gestión del riesgo y de solvencia (véase el capítulo 4. Gestión activa de los riesgos).

### «DISPONER DEL NIVEL ADECUADO DE RECURSOS PROPIOS QUE GARANTICE UN CRECIMIENTO SOSTENIDO»

FONDOS PROPIOS  
(Millones de euros)



RIESGO PONDERADO A 31-12-08



Así, a raíz de la aplicación de la normativa de Basilea II, que permite discriminar mejor los requerimientos de capital en función del perfil de riesgo, y de la estructura de activos del balance y de las cuentas de orden con un perfil de riesgo significativamente bajo, el nivel de activos ponderados por su grado de riesgo y, por lo tanto, las exigencias de capital se han reducido considerablemente. Esta reducción se explica, principalmente, por el peso importante dentro de la cartera crediticia de los préstamos hipotecarios y de los préstamos a pymes, que compensa con creces el aumento relativo de exigencias de capital sobre la cartera de renta variable y por la incorporación del consumo por riesgo operacional.



## Autofinanciación del crecimiento orgánico.

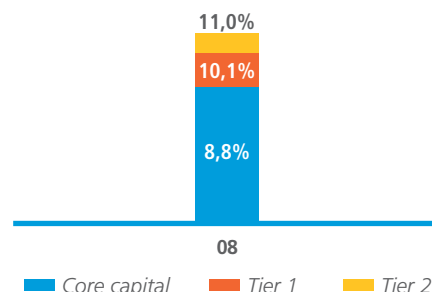
### El core capital se sitúa en el 8,8%.

El *core capital* (capital y las reservas, netos de fondos de comercio y del resto de activos intangibles) se sitúa en los 12.664 millones de euros con una ratio del 8,8%. Los recursos propios básicos o de primera categoría (*Tier 1*) ascienden a 14.618 millones de euros, cifra que representa un 10,1% de los activos ponderados por su grado de riesgo, y garantizan la calidad de la elevada solvencia del Grupo "la Caixa", que se sitúa entre las más altas del sector. Ello permitirá afrontar la estrategia futura de crecimiento del negocio manteniendo un nivel adecuado de la solvencia del Grupo.

El total de recursos propios computables del Grupo "la Caixa" asciende a 15.802 millones de euros a 31 de diciembre de 2008 y representa un coeficiente de solvencia del 11,0%, con un exceso estimado sobre el requerimiento de recursos propios mínimos situado en el 8% de 4.260 millones de euros.

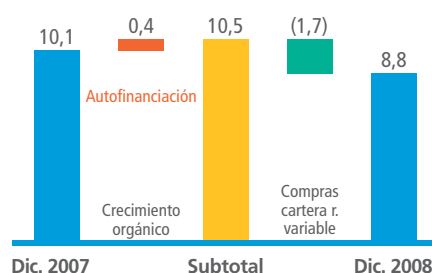
A lo largo de 2008, la evolución de los recursos propios computables ha permitido la autofinanciación de las exigencias adicionales de capital derivadas del negocio recurrente del Grupo "la Caixa". A pesar de las necesidades de capital adicional vinculadas a las adquisiciones llevadas a cabo a lo largo del ejercicio, el 3,0% de exceso de recursos propios se sitúa en un nivel elevado, el 37% del mínimo exigido.

## COEFICIENTE DE SOLVENCIA (RATIO BIS II)



## «EXCEDENTE DE RECURSOS PROPIOS 4.260 MILLONES DE EUROS»

## EVOLUCIÓN DEL CORE CAPITAL EN 2008 (en %)



## Solvencia - Ratio Bis II

(Importes en millones de euros)		31-12-2008	31-12-2007	VARIACIÓN
<b>Core capital</b>		<b>12.664</b>	<b>13.678</b>	<b>(7,6%)</b>
	<b>Ratio</b>	<b>8,8%</b>	<b>10,1%</b>	<b>(1,3)</b>
Participaciones preferentes		3.000	3.000	
<b>Recursos propios básicos (Tier 1)</b>		<b>14.618</b>	<b>15.976</b>	<b>(8,5%)</b>
	<b>Ratio</b>	<b>10,1%</b>	<b>11,8%</b>	<b>(1,7)</b>
<b>Resto de recursos propios (Tier 2)</b>		<b>1.184</b>	<b>2.580</b>	
<b>Total recursos propios computables</b>		<b>15.802</b>	<b>18.556</b>	<b>(14,8%)</b>
	<b>Ratio BIS</b>	<b>11,0%</b>	<b>13,7%</b>	<b>(2,7)</b>
Recursos propios mínimos (coeficiente 8%)		11.542	10.829	
Excedente de recursos		4.260	7.727	
	<b>Ratio</b>	<b>3,0%</b>	<b>5,7%</b>	<b>(2,7)</b>
<b>Activos ponderados por riesgo</b>		<b>144.272</b>	<b>135.363</b>	<b>6,6%</b>

## 5.4. Ratings del Grupo "la Caixa": en el rango AA

En el mes de octubre de 2008, Standard & Poor's ha confirmado la calificación de crédito a largo y a corto plazo del Grupo "la Caixa" de «AA-/A-1+». La confirmación de la calificación refleja el gran posicionamiento bancario del Grupo "la Caixa" en España, la buena gestión y el éxito de la estrategia, la excelente liquidez, la sólida capitalización y la buena evolución del negocio bancario con expectativas de refuerzo del dinamismo comercial y de contención del gasto. Al mismo tiempo, revisó la perspectiva del *rating* de estable a negativa, lo que significa, según el informe de Standard & Poor's, que, en un plazo de 12 a 18 meses a partir de octubre de 2008, hay un 33% de probabilidad de una revisión del *rating* a la baja si se acelera el deterioro del activo y si el entorno económico esperado empeora. Por otro lado, si se mantienen los

buenos niveles de calidad del activo, de rentabilidad y de solvencia, la perspectiva se revisaría a estable.

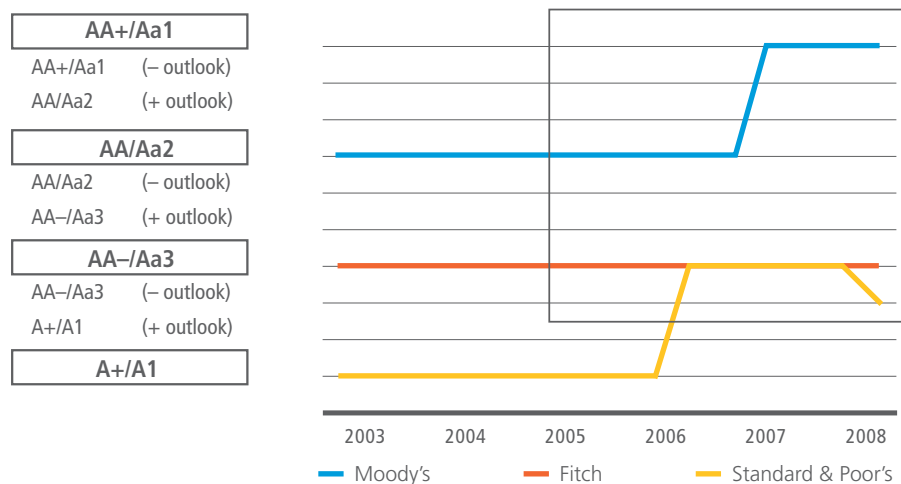
Asimismo, en 2008 las agencias Moody's y Fitch confirmaron el *rating* a largo plazo de «Aa1» y «AA-», respectivamente, con perspectiva estable en ambos casos.

Las agencias siguen valorando muy positivamente el gran posicionamiento bancario de la Entidad en España, su buena gestión y el éxito de su estrategia de crecimiento, la buena calidad del activo y el alto nivel de liquidez, la buena evolución de la rentabilidad del negocio bancario y el elevado nivel de solvencia, y todo ello a pesar de un entorno económico complicado y volátil. Las agencias consideran que la estrategia del Grupo "la Caixa" es clara y consistente.

### «EN 2008 LAS AGENCIAS CONFIRMAN LOS MUY BUENOS RATINGS DE "LA CAIXA" EN EL RANGO AA»

	CORTO PLAZO	LARGO PLAZO	PERSPECTIVA
Moody's	P1	Aa1	Estable
Standard & Poor's	A1+	AA-	Negativa
Fitch	F1+	AA-	Estable

### RATINGS DE "LA CAIXA" EN EL RANGO AA







## Informe de Responsabilidad Corporativa "la Caixa" Resumen Ejecutivo

Fieles a nuestros compromisos con la gestión responsable

Líderes en financiación y responsabilidad

Contribución al bienestar de la sociedad

Nota del auditor y sello del GRI







## 1. Fieles a nuestros compromisos con la gestión responsable

	Principales magnitudes de "la Caixa"	Indicadores GRI
<b>Dimensión económica de "la Caixa"</b>	<p>414.507 millones de euros de volumen total de negocio bancario.</p> <p>2.052 millones de euros de resultado recurrente del Grupo "la Caixa".</p> <p>14.691 millones de euros es el valor de mercado de las sociedades cotizadas.</p>	EC1
<b>Inclusión financiera</b>	<p>22.150 proyectos de microcréditos financiados a través de MicroBank a los que se han destinado 147 millones de euros.</p> <p>5.530 oficinas (5.518 oficinas en el territorio nacional, 2 en el extranjero y 10 oficinas de representación en el extranjero).</p> <p>El 75% de las oficinas de "la Caixa" son totalmente accesibles gracias a la política de cota cero.</p> <p>Todos los cajeros automáticos de "la Caixa", 8.113, disponen de teclados adaptados para personas con dificultades visuales y 3.236 de ellos disponen de sistema de voz.</p>	FS14 FS7
<b>Liderazgo en solvencia y financiación a particulares y empresas</b>	<p>15.619 millones de euros en fondos propios.</p> <p>El coeficiente de solvencia es de un 11%.</p> <p>La medida, el seguimiento y gestión del riesgo se realizan de acuerdo con las directrices del Nuevo Acuerdo de Capitales de Basilea (NACB).</p> <p>176.100 millones de euros en créditos concedidos a clientes.</p>	EC1
<b>Financiación sostenible</b>	<p>64 operaciones de Project Finance sujetas a los Principios de Ecuador con una aportación directa de 2.430 millones de euros.</p>	EC2 FS1 FS5
<b>Respuestas a las necesidades de los clientes</b>	<p>10,7 millones de clientes particulares y empresas.</p>	FS6
<b>Creación de empleo y riqueza</b>	<p>El impacto directo más el indirecto de la actividad de "la Caixa" supone el 0,56% del PIB nacional.</p> <p>27.818 personas trabajan en el Grupo "la Caixa", de las que 1.919 son nuevas incorporaciones realizadas en 2008.</p> <p>5.959 nuevos puestos de trabajo creados a través del programa Incorpora de la Obra Social.</p>	EC1 EC9 LA2
<b>Creación de empresas</b>	<p>61 proyectos financiados por las gestoras de Caixa Capital Risc y 18 actividades patrocinadas por el programa EmprendedorXXI.</p>	FS16

	Principales magnitudes de "la Caixa"	Indicadores GRI
<b>Inversión de "la Caixa" en la Obra Social</b>	500 millones de euros destinados a Obra Social en 2008. Primera fundación privada española. 2.109 empleados participantes en el programa de voluntariado corporativo.	EC 1 FS1
<b>Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil</b>	4 millones de euros aportados a la GAVI Alliance. 93 empresas han participado con una aportación de más de 278.000 euros en la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil.	FS5
<b>Innovación en servicios financieros</b>	6,99 millones de euros de inversión en I+D+i.	EC 1
<b>Satisfacción de clientes</b>	255.371 encuestas de satisfacción realizadas a clientes. El índice de satisfacción de clientes particulares en una escala de 0 a 10 es de 8,5. El índice de satisfacción de clientes empresas en una escala de 0 a 10 es de 8,3. "la Caixa" es la entidad con menor número de quejas recibidas en relación a su volumen de negocio, según la última memoria de reclamaciones del Banco de España.	PR5
<b>Comprometidos con el entorno ambiental</b>	Sistema de Gestión Medioambiental para los Servicios Centrales de su sede en Barcelona. <i>ISO 14001</i> y <i>Reglamento europeo 761/2001 EMAS</i> . 29.685 horas de formación impartidas a 1.973 empleados en el curso «Sistema de Gestión Medioambiental ISO 14001». Implantación de medidas para ahorro energético y gestión de residuos.	EN7 FS4 FS9 LA10
<b>Un buen lugar para trabajar</b>	5.323 promociones internas. El 54,6% de las nuevas incorporaciones y el 57,1% de las promociones internas han correspondido a mujeres. 15 millones de euros invertidos en formación interna. El 100% de la plantilla está sujeta a retribución variable en base al cumplimiento de objetivos individuales o de grupo.	LA12 EC 1 LA10
<b>Participación institucional y difusión del conocimiento</b>	Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas. Publicaciones del Servicio de Estudios de "la Caixa" (Anuario Económico, informes mensuales...). 2 Estudios Sociales publicados por la Obra Social "la Caixa". Cátedra "la Caixa" Economía y Sociedad. Cátedra "la Caixa" Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo.	FS16

Más información en: [www.lacaixa.es/responsabilidadcorporativa](http://www.lacaixa.es/responsabilidadcorporativa)

## 1.1. La gestión responsable en "la Caixa"

### Los valores de "la Caixa", eje de la actuación responsable

El compromiso de "la Caixa" con sus clientes, con sus empleados y con la sociedad se sustenta en los valores de Confianza, Compromiso Social y Excelencia en el Servicio, los cuales han estado presentes desde sus orígenes constituyendo el eje de referencia y actuación para toda la organización.

Confianza basada en la honestidad y el respeto a las personas, el Compromiso Social, explícito en la Obra Social y en el conjunto de toda la actuación de "la Caixa" y la Excelencia en el Servicio, fundamentada en la profesionalidad y la innovación.

### Principales avances en la gestión responsable en el año 2008

- Elaboración del Código Ético de "la Caixa".
- Desarrollo de productos de MicroBank ampliando las finalidades de los microcréditos.
- Creación de la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil y colaboración con la GAVI Alliance para la vacunación infantil.
- Puesta en marcha de un proyecto para la evaluación del riesgo medioambiental de la cartera de clientes.

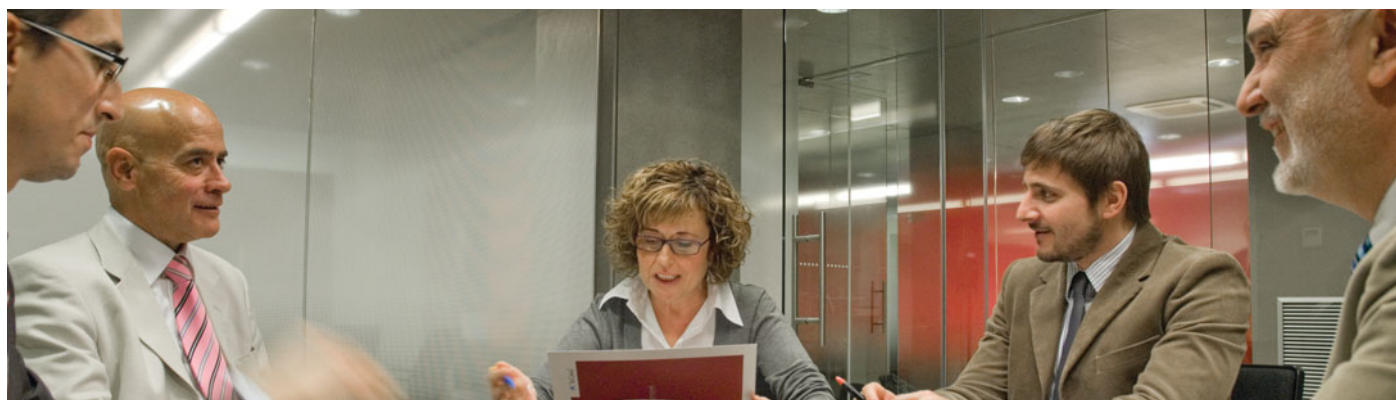
### Diálogo y aspectos relevantes

"la Caixa" pone a disposición de sus grupos de interés un conjunto de canales de diálogo, entre los cuales destacan:

- Una red de 5.530 oficinas y 25.335 empleados de "la Caixa".
- Investigaciones y estudios sobre necesidades financieras y sociales.
- El contacto y colaboración con instituciones y organizaciones empresariales, sociales, culturales, educativas y medioambientales.
- Reuniones con representantes de los grupos de interés de la Entidad: clientes, empleados, sociedad y entorno ambiental.

A partir del análisis de los resultados obtenidos a través del diálogo con los grupos de interés, se han detectado los siguientes aspectos relevantes en la relación de "la Caixa" con sus clientes, empleados, sociedad y entorno ambiental:

<b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solvencia, transparencia, seguridad y confidencialidad</li> <li>• Inclusión financiera</li> <li>• Nuevas necesidades en colectivos</li> </ul>
<b>Empleados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conciliación</li> <li>• Integración laboral</li> <li>• Igualdad</li> </ul>
<b>Sociedad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribución a la riqueza y ocupación</li> <li>• Impacto social de la Obra Social</li> <li>• Contribución a la difusión de conocimiento</li> </ul>
<b>Medio ambiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de compras y requerimientos ambientales a proveedores</li> <li>• Gestión ambiental y reducción del impacto directo</li> </ul>



## 2. Líderes en financiación y responsabilidad

### 2.1. Inclusión financiera

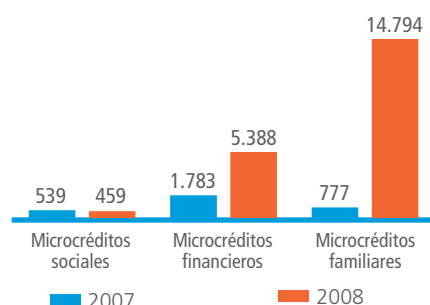
En un entorno de menor crecimiento de la economía, "la Caixa" ha intensificado su esfuerzo para que colectivos como los jóvenes, las personas mayores, las personas desempleadas, los nuevos residentes, las familias con escasos recursos económicos y las personas con discapacidad puedan acceder a los productos de gama básica a través de MicroBank, del Monte de Piedad y de los otros canales que ofrece "la Caixa" para la integración financiera.

#### MicroBank, el banco social de "la Caixa"

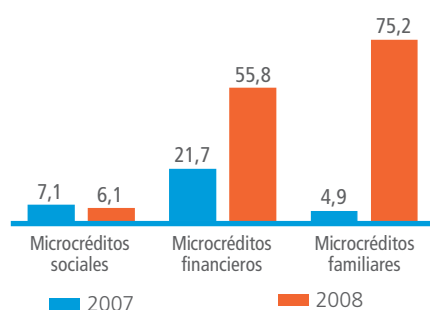
MicroBank es el banco social de "la Caixa" dirigido a aquellos segmentos de la población en riesgo de exclusión financiera. En 2008, MicroBank ha intensificado su progresión consolidándose como referente europeo en banca social con un total de 28.529 clientes y un volumen total de 147 millones de euros. Para 2012, "la Caixa" tiene como objetivo canalizar hasta 1.500 millones de euros a través de MicroBank.

Más información en...  
[www.microbanklacaixa.com](http://www.microbanklacaixa.com)

#### INCREMENTO DEL VOLUMEN DE MICROCRÉDITOS CONCEDIDOS POR MICROBANK, A PESAR DE LA DESACELERACIÓN ECONÓMICA



#### EVOLUCIÓN DE LOS MICROCRÉDITOS DE MICROBANK, SEGÚN IMPORTE (Millones de euros)



#### Accesibilidad a los servicios financieros

"la Caixa" está cada vez más próxima a sus clientes, cubriendo el 100% de las poblaciones de más de 20.000 habitantes, con sus 5.530 oficinas, 8.113 terminales de autoservicio y el servicio de Línea Abierta. Además la Entidad continúa trabajando para la reducción del 100% de las barreras físicas y sensoriales en sus oficinas y terminales de autoservicio.

#### Crecimiento de la operativa de "la Caixa"

+1,27%	Número terminales autoservicio
+15,59%	Número clientes operativos línea abierta
+18,8%	Operativa a través de terminales de autoservicio y de Internet

#### UN SUEÑO CUMPLIDO CON MICROBANK

Nuria Ventura estudió 8 años de danza en Nueva York. Después de tanto esfuerzo pensó que el regreso sería fácil, pero no lo fue. El sueño de montar una academia de danza en su población, se desvaneció cuando se dio cuenta de que una buena idea no siempre es suficiente para encontrar financiación. La oficina de "la Caixa" le descubrió que para MicroBank un proyecto viable es una garantía. El microcrédito de 25.000 euros le permitió inaugurar su escuela de danza. En la escuela trabajan 9 profesores y tiene matriculados alumnos de toda la comarca que reciben clases de danza clásica, barroca, claqué, tango, flamenco... Nuria aspira a que su escuela de danza sea un referente en la comarca porque a pesar del crecimiento de población que ha experimentado en los últimos años, todavía faltan escuelas de danza de nivel profesional.



## 2.2. Liderazgo en solvencia

“la Caixa” ha aplicado desde sus orígenes una política de riesgos prudente, que garantiza al máximo la seguridad de todas sus operaciones y su solvencia. En 2008, el Grupo “la Caixa” se ha convertido en una de las entidades más solventes del sistema financiero español y europeo, con unos recursos propios computables de 15.802 millones de euros, lo que supone un coeficiente de solvencia del 11%, siendo el requerimiento mínimo normativo del 8%.

### Solvencia y liquidez, base para la confianza del cliente

“la Caixa” ha conseguido crear un modelo propio de gestión del riesgo que la ha situado entre los niveles más altos de solvencia del sistema financiero español y europeo, certificado por las tres primeras agencias de *rating*: Moody's, Fitch y, finalmente, Standard & Poors. La solvencia de “la Caixa” se sustenta en una política de riesgos prudente que garantiza al máximo la seguridad de todas sus operaciones. Durante los últimos años, la Entidad está llevando a cabo una inversión importante en tecnología y herramientas de manera voluntaria para adaptarse al exigente nuevo marco normativo de capital de Basilea II, para la gestión del riesgo de crédito.

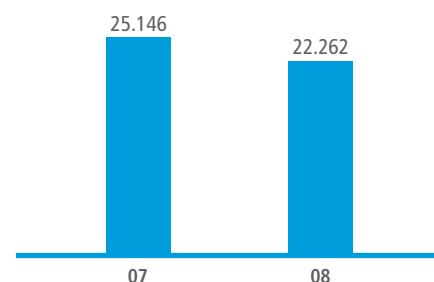
Como consecuencia del equilibrado balance y de una gestión responsable y prudente del negocio financiero, “la Caixa” ha logrado consolidar una posición sólida en liquidez, convirtiéndose en uno de los principales proveedores de liquidez del sistema interbancario y uno de los líderes en la concesión de créditos a empresas y particulares.

## 2.3. Financiación sostenible

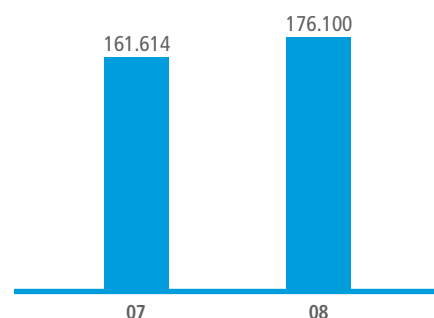
“la Caixa” asume sus responsabilidades respecto al desarrollo sostenible integrándolo en sus actividades de financiación a empresas. Para ello:

- Aplica los Principios de Ecuador en los Projects Finance por valor superior a los 10 millones de dólares en los que participa la Entidad.
- Apoya la financiación de proyectos de energía renovable.
- Colabora con las distintas administraciones públicas financiando líneas de crédito para proyectos destinados al mantenimiento y mejora ambiental.
- Evalúa el riesgo ambiental de la cartera de clientes empresa.

EVOLUCIÓN DE LA LIQUIDEZ DE “LA CAIXA”  
(Millones de euros)



EVOLUCIÓN DEL CRÉDITO A CLIENTES  
(Total inversión bruta en millones de euros)



	Número de operaciones	Aportación directa “la Caixa”
Operaciones de Project Finance	64	2.430 millones de euros
Financiación de proyectos energía renovable	33	1.009 millones de euros
Convenios para la financiación de proyectos destinados al mantenimiento y mejora ambiental	23	380.000 euros

*«Hace 36 años que soy cliente, tanto a nivel personal como profesional. Mi confianza en “la Caixa” se debe a la seriedad y solvencia de la Entidad, al trato del personal –que siempre me aconseja en la dirección correcta– y además estoy seguro de que en caso de una necesidad crediticia la Entidad responderá como hasta ahora».*

Juan Carlos Suárez, gerente de Service and Technologie Levante, SL, cliente de la oficina 700 (Valencia).



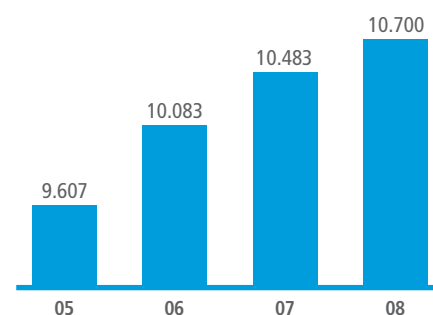


## 2.4. Respuestas a las necesidades de los clientes

El servicio financiero de "la Caixa" se basa en la excelencia en el servicio y en una gestión personalizada y profesional que ofrece a sus 10,7 millones de clientes particulares y empresas.



EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE CLIENTES EN "LA CAIXA" (Miles de personas)



### Soluciones para clientes particulares y empresas

	Productos	Servicios	Actividades
<b>Particulares</b>	Productos y servicios financieros Banca Personal y Banca Privada		
Niños y jóvenes	Programa Recién Nacidos Libreta Ahorro Infantil Libreta Futuro Asegurado Libreta Vida Familiar Préstamo Estrella Nacimiento Libreta Vivienda Hipoteca Joven Tarjeta Visa Electrón Joven CrediEstudios Becas Universitarias Programa Vivienda Asequible Programa EmprendedorXXI	www.lkxa.com Caixa Móvil	Colaboración con el Club Súper 3 y el Betizu Kluba.
Personas mayores	Club Estrella Tarjeta Club Estrella Depósito Pensión Pensión Vitalicia Inmediata Hipoteca Inversa Programa Vivienda Asequible SegurCaixa Hogar con descuento	Teléfono Club Estrella. Cobro anticipado de la pensión. Trámite gratuito del expediente de jubilación. Tarjeta Dorada de Renfe.	Ayuda económica. Talleres, cursos de informática y conferencias en todos los centros de mayores. Colaboración con los centros municipales ofreciendo actividades culturales.
Nuevos residentes	CaixaGiros Tarjeta Internacional Transfer Visa Electron Transferencias Internacionales Libreta Proyecto Estrella Seguro Repatriación Asociaciones Programa Como en casa Microcréditos	Actuaciones para facilitar la comunicación mediante los diferentes canales de "la Caixa".	Actividades de bancarización orientadas a fomentar una mayor cultura financiera y dar a conocer el funcionamiento del sistema financiero y los diversos productos y servicios que tienen a su disposición.
<b>Empresas y autónomos</b>	Línea Abierta Empresa Líneas de Financiación ICO y BEI Gestión de impuestos <i>online</i> Servicio Caixa Rápida	Venta Segura Tramitación de Créditos Documentarios por Línea Abierta	Colaboración con asociaciones empresariales y de directivos.
<b>Sector agrario</b>	Libreta AgroCaixa Gestión de las ayudas de la PAC		

## 3. Contribución al bienestar de la sociedad

### 3.1. Contribución a la economía y creación de empleo

Como parte de su compromiso responsable con la sociedad, "la Caixa" contribuye a su progreso mediante su actividad financiera, generando un impacto directo positivo sobre la economía y el empleo. El peso e importancia de las actividades de la entidad quedan patentes en sus cifras: sumando el impacto directo e indirecto sobre el PIB, la contribución de la Entidad al PIB español asciende a un 0,56%. Un total de 27.818 personas trabajan en el Grupo "la Caixa" y, a través del programa Incorpora de la Obra Social "la Caixa" y de la iniciativa de sus gestoras de Caixa Capital Risc y del programa EmprendedorXXI, se han creado más de 6.000 puestos de trabajo en 2008.

La creación de empleo por parte de "la Caixa" se realiza respetando estrictamente los criterios de igualdad de oportunidades. Cabe destacar que en los últimos 10 años ha tenido un impacto muy importante en el colectivo de jóvenes y en todo el territorio nacional, creando empleo de calidad en zonas con escasa población.

#### Dinamizar el empleo y la economía

"la Caixa" se consolida como la primera entidad financiera en creación de trabajo estable en España. Si en el año 2007 se incorporaron más de 1.000 personas, a lo largo de 2008, a pesar del deterioro de la situación económica, el crecimiento se ha producido en proporción similar. Este creci-

miento se ha debido, en parte, a la apertura de 68 centros dedicados a servicios financieros para empresas. Además, durante 2008, "la Caixa" adquirió el negocio de Banca Privada de Morgan Stanley integrándose en la organización un total de 400 empleados. La cifra de nuevas incorporaciones a "la Caixa" y sus filiales alcanzó la cifra de 1.919 personas.

Además de cubrir las necesidades de empleo derivadas de la expansión territorial de "la Caixa", la Entidad ha sido sensible hacia las dificultades de acceso al mercado laboral de colectivos como las personas en riesgo de exclusión social, las personas con discapacidad, los nuevos residentes y las personas mayores sin experiencia laboral.

### 3.2. Creación de empresas

"la Caixa" apuesta por los emprendedores, las nuevas iniciativas empresariales y la innovación. Con este fin, ha desarrollado el programa EmprendedorXXI cuya finalidad es sensibilizar sobre la importancia del fenómeno emprendedor, formar en temas de innovación y emprendimiento y canalizar la financiación para que los proyectos puedan hacerse realidad. Asimismo, "la Caixa" cuenta con Caixa Capital Risc que, desde sus orígenes, ha invertido en 61 proyectos. La inversión total en estos proyectos asciende a 22 millones de euros en empresas cuyas plantillas suman más de 600 puestos de trabajo.

#### Apoyo a nuevos proyectos empresariales

Consciente de que la calidad del tejido empresarial de un país define su nivel de desarrollo, "la Caixa" apuesta muy especialmente por los proyectos empresariales que generan autoempleo.

A través de la iniciativa EmprendedorXXI, "la Caixa" reconoce a las empresas de reciente creación más innovadoras y con mayor potencial, acelerando así su crecimiento y consolidación. También ofrece servicios de información y asesoramiento a través de su portal [www.emprendedorxxi.es](http://www.emprendedorxxi.es).

La sociedad gestora Caixa Capital Risc es la herramienta fundamental en la financiación temporal del capital de una empresa que no cotiza en bolsa, y se estructura a través de la línea «Caixa Capital Semilla» –para empresas de nueva o reciente creación– y «Caixa Capital Pyme Innovación» –para las primeras etapas de crecimiento de empresas innovadoras–.

Más información en...  
[www.emprendedorxxi.es](http://www.emprendedorxxi.es)

**PREMIO  
EM-  
PRENDE-  
DORXXI  
2008**

	A quién beneficia	Qué ha hecho "la Caixa"
<b>Creación de empresas</b>	Ambas iniciativas se dirigen a instituciones y organismos interesados en fomentar la creación de empresas y el espíritu emprendedor, a inversores que financien proyectos empresariales innovadores y a emprendedores que quieran desarrollar un proyecto empresarial.	Las gestoras de capital riesgo de "la Caixa" han financiado 61 proyectos empresariales innovadores y el programa EmprendedorXXI ha patrocinado 18 actividades.

### 3.3. Inversión de "la Caixa" en obra social

"la Caixa" ha destinado, en 2008, 500 millones de euros a través de su Obra Social a programas sociales, de educación, cultura, medio ambiente y ciencia. La Obra Social "la Caixa" ocupa el primer lugar entre las fundaciones privadas españolas por volumen de recursos destinados a acción social.

#### Una Obra Social para el progreso de la sociedad

En 2008, la Obra Social "la Caixa" ha destinado más de un 60% del presupuesto a proyectos sociales y asistenciales vinculados con la erradicación de la pobreza y la protección de colectivos socialmente desfavorecidos. Cabe destacar, en este sentido:

- El Programa Incorpora, que facilita la integración social a través del empleo a colectivos que se encuentran o corren el riesgo de exclusión social. A lo largo del 2008, 5.959 personas consiguieron acceder a un empleo.
- El Programa de Vacunación Infantil, desarrollado en colaboración con la GAVI Alliance, la primera alianza mundial de vacunación y lucha global contra la mortalidad infantil y que ha supuesto una contribución económica de 4 millones de euros.
- El Programa CaixaProinfancia, iniciado en 2007, dirigido a familias con menores en situación de riesgo y exclusión social, dotado con un fondo de más de 49 millones de euros que ha posibilitado la concesión de cerca de 200.000 ayudas.
- El Programa de Voluntariado Corporativo, con 2.538 personas, de las cuales 2.109 son empleadas del Grupo "la Caixa" y el resto son amigos, familiares y personas jubiladas que han realizado más de 900 acciones solidarias.

En el ámbito cultural, uno de los hitos más relevantes del 2008 ha sido la inauguración del CaixaForum Madrid, la sede de la Obra Social "la Caixa" en la capital de España.

En el ámbito ambiental, los ejes de actuación son la biodiversidad y la prevención y minimización en la generación de residuos. Destacar los programas a favor del mar, cuyo objetivo es contribuir a la conservación de los ecosistemas marinos del litoral español, y el programa de conservación de parques naturales, con el objetivo de

contribuir a preservar los espacios naturales de la península y las islas y ayudar a la reinserción laboral de colectivos en riesgo de exclusión.

Más información en...  
<http://www.obrasocial.lacaixa.es>

#### Inversión de la Obra Social "la Caixa" (Millones de euros)

	2006	2007	2008
Programas sociales	160	256	297
Programas educativos	19	23	32,6
Programas culturales	66	59	70,9
Programas medio ambiente y ciencia	58	61	64



### 3.4. Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil

Aproximadamente 9,7 millones de niños menores de 5 años mueren anualmente, de los cuales 2,5 fallecen a causa de enfermedades que podrían evitarse con una adecuada vacunación.

En 2008, “la Caixa” se ha convertido en un colaborador estratégico y en el primer socio privado de la GAVI Alliance en Europa. Conjuntamente van a colaborar para la consecución del cuarto Objetivo de Desarrollo del Milenio en lo referente a la salud infantil: reducir en dos tercios la mortalidad para el año 2015.

#### “la Caixa”, plataforma para la solidaridad

Además de la aportación de la Obra Social, “la Caixa” ha consolidado su compromiso en esta causa con la creación de la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil, poniendo además su amplia red de oficinas a

disposición de las empresas en nuestro país, con el fin de que puedan realizar aportaciones económicas a favor de la GAVI Alliance. A finales del año pasado, 93 empresas se habían adherido, sumando una recaudación de más de 278.000 euros entre aportaciones empresariales y particulares.

Más información en...  
[http://obrasocial.lacaixa.es/vacunacioninfantil/index\\_es.html](http://obrasocial.lacaixa.es/vacunacioninfantil/index_es.html)



*«Somos una empresa promotora inmobiliaria con inquietudes sociales. Nuestra adhesión a la alianza empresarial fue motivada por el fin social de la iniciativa, la implicación de “la Caixa” y la aplicación directa de los recursos a erradicar de forma preventiva uno de los principales problemas de mortalidad infantil. Una iniciativa como la alianza empresarial es una oportunidad para empresas como la nuestra de canalizar nuestro compromiso responsable a favor de la sociedad».*

José Luis Galindo, gerente de Veganarcea, S.A., cliente de la oficina 0334 – Montgat





### 3.5. Innovación en servicios financieros

El liderazgo de "la Caixa" en el sector financiero se refleja también en un liderazgo tecnológico, fruto de un espíritu de mejora y de una constante renovación. En 2008, de 103,84 millones de euros de inversión en tecnología, "la Caixa" ha invertido 6,99 millones de euros en I+D+i, que han de redundar en mayor valor para los clientes, los empleados y la sociedad.

#### Seguridad y transparencia

En el entorno de seguridad física, se sigue trabajando para minimizar el riesgo de atracos y robos. En 2008, "la Caixa" ha tenido el índice de atracos más bajo de todo el sector, concretamente 1,2 atracos por cada 100 oficinas de "la Caixa". En cuanto a la seguridad virtual, se han introducido mejoras operativas en los proyectos Caixa-Protect y Cassiopea.

Más información en...

[http://portal.lacaixa.es/tarjetas/caixaprotect\\_es.html](http://portal.lacaixa.es/tarjetas/caixaprotect_es.html)

[http://portal.lacaixa.es/seguridad/seguridad\\_es.html](http://portal.lacaixa.es/seguridad/seguridad_es.html)

	A quién beneficia	Qué ha hecho "la Caixa"
<b>Nuevos desarrollos y aplicaciones</b>	A todos y cada uno de los clientes de la Entidad, que se benefician de un servicio más eficiente y de unos costes más competitivos.	<p>Nueva arquitectura tecnológica, más eficiente y sostenible que mejorará el servicio al cliente.</p> <p>Nueva herramienta para el Seguimiento de Negocio de Canales que permite a la red de oficinas priorizar su tiempo en favor de la atención y servicio al cliente.</p> <p>Dos nuevos Centros de Proceso de Datos que mejorarán la seguridad de la información.</p> <p>Operativa bancaria por videollamada que permite realizar a través de un móvil las mismas operaciones que en un terminal de autoservicio, excepto la retirada de efectivo.</p> <p>Centralita Virtual con telefonía IP para las oficinas de "la Caixa" para mejorar la proximidad y respuesta al cliente.</p> <p>Creación de un sistema que compatibilice con los sistemas WML y HTM para móviles para mejorar la comunicación con "la Caixa".</p> <p>Activación de tarjetas a través de SMS.</p> <p>Segunda capa antivirus para mejorar la seguridad de la información y las estaciones de trabajo.</p> <p>Portal personalizado para navegar por Línea Abierta desde el iPhone e iPod Touch.</p>
<b>Seguridad y transparencia</b>	A los propios empleados y a todos los clientes de "la Caixa".	<p>Mejoras en la seguridad de las oficinas.</p> <p>CaixaProtect: servicio gratuito para los clientes que les garantiza protección ante cualquier operación fraudulenta no realizada por el titular.</p> <p>Cassiopea: es una aplicación de control global contra el fraude, que permite detectar las acciones fraudulentas en cualquier canal y bloquea la tarjeta de crédito en caso de fraude.</p> <p>Renovación de los compromisos de transparencia para evitar el blanqueo de capitales y mejorar la intimidad y confidencialidad de la información.</p>



### 3.6. Satisfacción de clientes

Para “la Caixa” el cliente es el centro de la organización y su satisfacción es el principal objetivo. Para ello realiza un seguimiento de la percepción que tienen los clientes particulares y empresa sobre la calidad de sus servicios. Durante 2008 se han realizado un total de 255.371 encuestas a clientes. En una escala de 0 a 10, la valoración de la satisfacción en clientes particulares es 8,5 y en clientes empresa es de 8,3.

#### La voz del cliente

La gestión y la disminución de las reclamaciones de los clientes es un objetivo del plan estratégico 2007-2010. Fruto del desempeño de la Entidad, “la Caixa” es la entidad financiera con el menor número de quejas en relación a su volumen de negocio, de acuerdo con el último Informe del Banco de España publicado (tercer trimestre 2008). Para la comunicación de las quejas, “la Caixa” cuenta con diversos medios como la Oficina de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las cajas de ahorro catalanas.

#### La voz del empleado

“la Caixa” trabaja también para mejorar la satisfacción del cliente interno, a través de encuestas de satisfacción trimestrales y de un activo sistema de recogida de sugerencias. En 2008, se recogieron 8.358 sugerencias y los empleados valoraron las encuestas con un 7 sobre 10. Paralelamente, se han introducido mejoras en la Intranet.



«En mi opinión, el punto fuerte de “la Caixa” es su servicio, que es excelente tanto para mi negocio como a nivel particular. Además, valoro mucho su rapidez y su capacidad para darme soluciones y ofrecerme novedades».

Francisco José Martínez Quesada, cliente, gerente de INTERSPORT, oficina 2471 – Gran Vía Colón (Granada).

	2006	2007	2008
Índice de satisfacción del cliente particular	8,6	8,6	8,5
Satisfacción terminales autoservicio	8,5	8,7	8,7
Satisfacción recinto terminales autoservicio	7,9	8	8,2
Satisfacción Línea Abierta	8,4	8,6	8,7
Índice de satisfacción del cliente empresa	–	8,2	8,3



### 3.7. Comprometidos con el entorno ambiental

El compromiso de "la Caixa" con el medio ambiente va más allá del mero cumplimiento de los requerimientos legales. La gestión ambiental está integrada en su actividad de negocio y se materializa también a través de los programas ambientales que promueve la Obra Social.

#### Gestión ambiental

Con el fin de asegurar el cumplimiento de sus compromisos, "la Caixa" dispone de un Comité de Medio Ambiente que garantiza la sostenibilidad de todos los procesos

relacionados con su actividad. Para ello, utiliza los parámetros más exigentes: el reglamento europeo 761/2001 (EMAS) y la norma ISO 14001, el sistema de certificado de gestión ambiental, adheriéndose además al programa de Medio Ambiente de Naciones Unidas y a los Principios de Ecuador.

Paralelamente, "la Caixa" ha estimulado la formación medioambiental de sus empleados, especialmente de las nuevas incorporaciones. En 2008 un total de 1.973 empleados han participado en el curso «Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001». Asimismo, la Entidad fomenta la participación de sus empleados para mejo-

rar la gestión ambiental, habiendo recibido 74 sugerencias a lo largo del 2008. Las diferentes actividades formativas se han complementado con otras acciones prácticas, como la reducción del consumo de papel y energía en la red de oficinas.

Más información en...

[http://portal.lacaixa.es/ecocaixa/ecocaixa\\_es.html](http://portal.lacaixa.es/ecocaixa/ecocaixa_es.html)

#### "la Caixa" y filiales

	2006 (****)	2007 (****)	2008
<b>Energía eléctrica (GJ)</b> Factor conversión: GJ por kWh: 0,0036. Fuente: Protocolos técnicos del GRI.			
Total de energía eléctrica consumida	90.701,90	95.132,7	760.914 (*)
Total de energía eléctrica consumida por empleado	55,17	57,83	29,20 (*)
Porcentaje de ahorro de energía eléctrica	+6,2%	+4,8%	-49% (*)
<b>Gasoil (GJ)</b> Factor de conversión: GJ por galón de gasoil (3,78 litros): 0,138. Fuente: Protocolos técnicos del GRI.			
Total de gasoil consumido	3.023	6.770	5.503 (**)
Total de gasoil consumido por empleado	2,02	4,54	3,47 (**)
<b>CO<sub>2</sub> (t)</b> Factor de conversión: g de CO <sub>2</sub> por kWh. Factor media de emisión del sector eléctrico español (2008).			
Emisiones de CO <sub>2</sub> por consumo de gasoil (t)	224	501	407,22 (*)
Emisiones de CO <sub>2</sub> por consumo eléctrico (t)	9.837	10.398	73.112,94 (*)
Total de toneladas de CO <sub>2</sub>	10.060	10.889	75.520,16 (*)
<b>Agua (m<sup>3</sup>)</b>			
Total de agua consumida	75.036	76.036	75.808 (***)
Agua consumida por empleado	45,64	46,56	37,88 (***)
Variación del consumo de agua	+33,6%	+1,3%	-18%
<b>Papel (kg)</b>			
Total de papel consumido	120.912	115.868	1.992.412 (*)
Papel consumido por empleado	72,45	65,38	76,46 (*)
Porcentaje de papel reciclado sobre el total consumido	42%	40%	64%

(\*) Datos de "la Caixa" y sus empresas filiales.

(\*\*) Datos de los Servicios Centrales de "la Caixa".

(\*\*\*) Datos de los Servicios Centrales de "la Caixa", Caixa Capital Risc, Silk, Sumasa y Servihabitat.

(\*\*\*\*) En consumo de energía eléctrica y agua se incluyen los datos de los Servicios Centrales de "la Caixa" y Sumasa. En gasoil y emisiones de CO<sub>2</sub>, se incluyen los datos de los Servicios Centrales de "la Caixa". En consumo de papel, en 2006 se incluyen los datos de los Servicios Centrales de "la Caixa", Sumasa y Vivienda Asequible y en 2007 se incluyen los datos de los Servicios Centrales de "la Caixa", Sumasa, Vivienda Asequible y Servihabitat.

### 3.8. Un buen lugar para trabajar

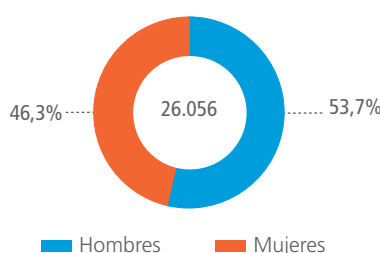
El equipo humano de "la Caixa" es el mejor activo de la Entidad siendo su motivación y talento la clave de su competitividad. Un año más, "la Caixa" es una de las empresas líder en creación de puestos de trabajo estable en España y figura como la empresa preferida para trabajar de acuerdo con el *ranking* Merco Personas y una de las 50 mejores empresas para trabajar de nuestro país de acuerdo con el instituto Great Place to Work.

#### Calidad humana... con orientación al cliente

La apuesta por el talento, los nuevos valores, la conciliación, la igualdad y la integración laboral de todos los colectivos hacen posible un equipo de trabajadores sólido,

motivado y dinámico, que encuentra respuestas específicas a sus necesidades en un clima laboral adecuado.

**TOTAL PLANTILLA "LA CAIXA" Y SUS FILIALES 2008 (\*)**



(\*) Silk, e-laCaixa, MicroBank, Sumasa, Servihabitat, Vivienda Asequible, GDS-Cusa, Caixa Capital Risc y PromoCaixa.



«Escogí "la Caixa" por la imagen humana que transmite, porque es una Entidad de referencia incluso para familiares y amigos que trabajan para otras entidades y, además, por el prestigio de formar parte de la primera caja nacional».

Sofía Sánchez Borrás, empleada, oficina 5921 – Xàtiva-Baixada del Carme

	Por qué es importante	Qué ha hecho "la Caixa"
<b>Diálogo</b>	Para consolidar el vínculo entre la entidad y sus empleados, cubriendo sus necesidades individuales.	Realización periódica de encuestas de Clima Laboral y Conciliación. Impulsar y promover diversos canales de comunicación, como la Intranet o el Call Center, como plataforma de expresión de sugerencias y necesidades.
<b>Diversidad e integración</b>	Para promover la igualdad de oportunidades y la no discriminación por razón de género, edad, origen o discapacidad.	Ha realizado un Diagnóstico de Igualdad, como paso previo al Plan de Igualdad de 2009. Acuerdo para la mejora del Convenio Colectivo de Cajas de Ahorros 2007-2010.
<b>Conciliación</b>	Para favorecer la armonía y el equilibrio de la plantilla.	Se ha constituido la Comisión de Seguimiento de Conciliación y el Protocolo de Igualdad y Conciliación.
<b>Formación</b>	Consolidar el desarrollo de las competencias de su equipo humano y garantizar un mejor servicio al cliente.	"la Caixa" ha destinado 15,08 millones de euros a proyectos formativos, un 6% más que en 2007.

### 3.9. Participación institucional y difusión del conocimiento

“la Caixa” establece colaboraciones con diferentes instituciones y entidades, tanto financieras como de otros ámbitos, que refuerzan su vínculo con la sociedad y el compromiso con los sectores sociales más necesitados. Este tipo de colaboraciones se suma a las iniciativas de difusión del conocimiento impulsadas por la Entidad, tanto desde su Servicio de Estudios, con 22 publicaciones en el año 2008, como desde la Obra Social, con 2 Estudios Sociales publicados, que constituyen un instrumento de reflexión y análisis sobre la realidad.

Más información en...

<http://www.lacaixa.es/estudios>

[http://obrasocial.lacaixa.es/estudiossociales/estudiossociales\\_es.html](http://obrasocial.lacaixa.es/estudiossociales/estudiossociales_es.html)



	A quién beneficia	Qué hace “la Caixa”
<b>Colaboración con instituciones</b>	A la comunidad científica, a las diversas organizaciones con las que colabora y, en consecuencia, al conjunto de la sociedad.	Colaboración con diferentes organizaciones nacionales e internacionales del ámbito económico, empresarial y social.
<b>Servicio de estudios y estudios sociales</b>	A los profesionales de la comunidad económica y a estudiosos o investigadores de la realidad social, con el objetivo de que trasladen sus conclusiones a la sociedad, contribuyendo así a mejorarla.	Difundir conocimientos, económicos y sociales, a través de publicaciones para la comunidad nacional e internacional y publicar estudios de temática social. Impulsa la Cátedra “la Caixa” Economía y Sociedad, así como la de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo, en colaboración con IESE.

La versión completa del Informe de Responsabilidad Corporativa de “la Caixa” se encuentra en:

[www.lacaixa.es/responsabilidadcorporativa](http://www.lacaixa.es/responsabilidadcorporativa)

## 4. Nota del auditor y sello del GRI

El presente Informe de Responsabilidad Corporativa de "la Caixa" ha sido elaborado de acuerdo con las directrices de la Guía de Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI publicada en 2008 y conocida como G3. Según esta guía, existen unos determinados requisitos sobre niveles de aplicación de la misma que se indican en la siguiente tabla.

	Nivel de calificación	C	C+	B	B+	A	A+
Desarrollo del estándar	Perfil G3	Informan sobre: 1.1, 2.1-2.10, 3.1-3.8, 3.10-3.12, 4.1-4.4, 4.14-4.17.	Informe verificado externamente	Reportar todos los criterios listados para el nivel C y además: 1.2, 3.9-3.13, 4.5-4.13, 4.16-4.17.	Informe verificado externamente	El mismo requerimiento que para el nivel B.	Informe verificado externamente
	Enfoque de gestión G3	No se requiere.		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores.		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores.	
	Indicadores de desarrollo y suplementarios del sector (G3)	Reportar un mínimo de 10 indicadores de desarrollo incluyendo al menos uno de cada de los indicadores: sociales, económicos y ambientales.		Reportar un mínimo de 20 indicadores de desarrollo, al menos uno de cada de los indicadores: económico, medioambientales, derechos humanos, trabajo, sociedad y responsabilidad de producto.		Dar respuesta a todos los indicadores centrales de G3 y del Suplemento con respecto al principio de materialidad a) informando de cada indicador b) explicando la razón para su omisión.	

El IRC de "la Caixa" reúne los requisitos asociados a la Calificación A+ de aplicación de G3, lo que implica que cumple con las especificaciones asociadas al nivel A de G3 en cuanto a Perfil, Enfoques de Gestión e Indicadores de Desempeño y que ha sido sometido a mecanismos de verificación en las condiciones marcadas por este estándar.

Deloitte ha verificado la versión completa del IRC de "la Caixa" y concluye que en el capítulo 5 del mismo informe se detallan los indicadores revisados, el alcance de la revisión y se identifican aquellos que no cubren todos los aspectos recomendados por GRI. Como consecuencia de nuestra

revisión, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que:


- El IRC de "la Caixa" no ha sido preparado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de *Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3)*.
- La información incluida en el IRC de 2008 de "la Caixa", relativa a la aplicación de los principios de la norma AA1000 de relevancia, integridad y respuesta adecuada a los grupos de interés, contiene errores u omisiones materiales.

- La información proporcionada sobre los progresos de las líneas de trabajo en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2008 contenga errores significativos.
- En la versión completa del IRC 2008 de "la Caixa" se indican las páginas y la cobertura de los requisitos, enfoques de gestión e indicadores.







A woman with dark, curly hair and a nose ring is sitting on a wooden bench outdoors. She is wearing a grey cardigan over a white top and a green scarf. She is smiling and looking to her right while holding a newspaper. The background is a blurred outdoor setting with a building and trees.

## Informe anual Obra Social "la Caixa"

Programas sociales

Programas de medio ambiente y ciencia

Programas culturales

Programas educativos y de investigación

Datos de la Obra Social "la Caixa" 2008









## Programas sociales

Introducción

Lucha contra la pobreza y la exclusión social

CaixaProinfancia

Becas para internos en centros penitenciarios

Integración laboral. Incorpora

Atención a las personas mayores

Personas mayores

Prevención de la dependencia

Espacios lúdico-educativos para niños en situación vulnerable

CiberCaixa hospitalarias

CiberCaixa *Quedamos después de clase*

Ayuda económica, social y sanitaria a los países pobres

Cooperación internacional

Vacunación infantil

Promoción del papel activo de los jóvenes

Jóvenes con Valores

Hablemos de drogas

Atención integral de enfermos avanzados

Atención integral de personas con enfermedades avanzadas y sus familiares

MicroBank, el banco social de "la Caixa"

MicroBank





## Programas sociales

Desde su creación, "la Caixa" se ha distinguido por su compromiso con la sociedad. Responder a las necesidades de las personas es el eje de las actividades de la Obra Social, que a lo largo de 2008 ha destinado 297 millones de euros al conjunto de los programas sociales. Esta cifra representa un incremento del 16% con respecto al año anterior y el 64% del total del presupuesto de la Obra Social.

Los beneficiarios principales de las iniciativas que a lo largo de 2008 se han desarrollado por toda España han sido los colectivos vulnerables de la sociedad, como, por ejemplo, niños en situación de pobreza, gente mayor, personas en situación de dependencia, jóvenes expuestos a conductas de riesgo, inmigrantes, personas con discapacidades o con enfermedades avanzadas.

Con sus programas, la Obra Social "la Caixa" pretende desplegar sus actividades mediante dos procedimientos complementarios. Por una parte, impulsa programas propios que se dirigen a los ámbitos de la sociedad donde hay más necesidades. Con el asesoramiento de expertos en el tema, se estudia cuáles son estas necesidades y se diseña un modelo de actuación que garantice el cumplimiento del programa. Para llegar hasta el beneficiario final, se convocan concursos públicos que permiten la participación de entidades del tercer sector y se busca la colaboración activa de las administraciones. Por otra parte, la Obra Social colabora con proyectos elaborados por entidades del tercer sector. Un tribunal externo se encarga de valorar y seleccionar los proyectos para garantizar la máxima objetividad. En todos los casos, se crean vínculos con las administraciones correspondientes para asegurar la validez, la continuidad y la complementariedad de los programas en relación con las políticas públicas.

Los ámbitos de actuación prioritarios en 2008 han sido: ayudar a atender las nuevas necesidades, dar apoyo a las entidades sin ánimo de lucro, fomentar el voluntariado, sensibilizar a la gente ante los pro-

blemas del mundo actual y, en definitiva, incrementar la cohesión social para construir una sociedad mejor.

### Lucha contra la pobreza y la exclusión social y financiera

La Obra Social "la Caixa" desarrolla diferentes programas para abordar la pobreza y el riesgo de exclusión social y financiera de determinados colectivos especialmente vulnerables. **CaixaProinfancia** se dirige a familias con hijos en situación de vulnerabilidad y/o riesgo de exclusión, con el objetivo de proporcionar a niños y niñas una promoción socioeducativa que les abra las puertas al futuro.

El programa **Integración laboral. Incorpora** ofrece oportunidades dentro del mundo laboral a colectivos socialmente frágiles, como inmigrantes, discapacitados, desempleados de larga duración, mujeres víctimas de violencia doméstica, ex internos en centros penitenciarios, jóvenes que buscan el primer trabajo o personas de más de 45 años. Una red de 297 insertores laborales actúa de intermediaria entre las empresas y estos colectivos.

Contribuir a la reinserción social y laboral de la población reclusa, un colectivo con un alto riesgo de exclusión social, es el objetivo del programa **Becas para internos en centros penitenciarios**, que concede becas de formación profesional en oficios de gran demanda laboral a internos en segundo y tercer grado de condena.

La exclusión financiera es un problema que afecta a personas emprendedoras de colectivos con dificultades para acceder al sistema tradicional de crédito. Si no se toman medidas, la exclusión financiera puede desembocar también en situaciones de marginación. **MicroBank**, el banco social de "la Caixa", ha concedido 20.641 microcréditos para financiar proyectos de autoempleo de personas de estos grupos sociales, y se ha consolidado a lo largo de 2008 como un recurso importante en favor de la comunidad.

En 2008 ha finalizado la primera fase del programa **Vivienda asequible**, que promueve pisos de alquiler para personas de menos de 35 años y de más de 65, los grupos de edad con más dificultades



La Obra Social "la Caixa" ha destinado más de 49 millones de euros al programa CaixaProinfancia

para acceder al mercado inmobiliario. Todas las viviendas se encuentran situadas en capitales de provincia, áreas metropolitanas y otros municipios que tienen un déficit de viviendas de estas características. En esta primera fase, se han entregado 1.084 pisos en diferentes promociones en Madrid, Barcelona, Cornellà de Llobregat, El Vendrell, Mollet del Vallès, Palau-Solità i Plegamans, Sentmenat, Sitges, Tordera, Vic y Vilanova i la Geltrú. Durante el año 2008 se ha iniciado la construcción de las 998 viviendas de la segunda fase ubicadas en Málaga, Sevilla, Madrid, Girona, Hospitalet de Llobregat, Salou, Sitges, Valencia y Arrasate-Mondragón. Al mismo tiempo, se han concluido convenios con diferentes ayuntamientos para la construcción de 3.000 pisos más.

Además de estos programas, la Fundación "la Caixa" también ha contribuido a proyectos de entidades del tercer sector mediante las convocatorias de **Inclusión social y laboral de personas con discapacidad**, que ha distribuido 4 millones de euros entre 277 proyectos; **Lucha contra la pobreza y la exclusión social**, a la que

se han destinado 4,3 millones de euros para realizar 213 proyectos, y **Apoyo a recursos residenciales de inclusión social**, una iniciativa que promueve el establecimiento de viviendas transitorias para personas en estado repentino de pobreza, a la que se han dedicado 3,8 millones de euros repartidos entre 91 proyectos.

### Ayuda a la infancia y la juventud

La Fundación "la Caixa" ha dedicado también atención y recursos a los niños y a los jóvenes. El programa **Jóvenes con Valores** reconoce la importancia de los jóvenes en la construcción de la sociedad y promueve los valores éticos, de convivencia responsable y de participación social entre este colectivo.

Las **CiberCaixa Quedamos después de clase**, un programa que se inició el año 2007, ofrece espacios lúdico-educativos tanto en horario extraescolar como en vacaciones a niños con dificultades de socialización. A lo largo de 2008, el número de puntos de CiberCaixa se ha incrementado hasta 32 y 2.211 niños han utilizado sus recursos.



El programa Jóvenes con Valores promueve la participación social y los valores éticos entre los jóvenes

Uno de los problemas que más preocupa a la sociedad actual en relación con los jóvenes es la prevención del consumo de drogas. El programa **Hablemos de drogas** aborda de manera simple esta cuestión, mediante una campaña de sensibilización dirigida a las familias, una exposición itinerante sobre el tema, material educativo para trabajar la prevención en las escuelas, una campaña de formación para los profesionales de la salud y un teléfono de orientación familiar.

### Atención y servicio a los más vulnerables

Una de las principales novedades de la Obra Social "la Caixa" durante el año 2008 ha sido la creación del programa **Atención integral de personas con enfermedades avanzadas**, que promueve nuevas vías de actuación en el ámbito de los cuidados paliativos. El programa proporciona, mediante treinta equipos multidisciplinares, apoyo emocional a los pacientes y sus familiares, prestación de asistencia en el momento del óbito y ayuda a los equipos médicos.

Asimismo, con la vocación de responder a las necesidades de colectivos vulnerables, se desarrolla el programa **Prevención de la dependencia**, que tiene el objetivo de mejorar la calidad de vida de personas dependientes y proporcionar apoyo y formación a sus cuidadores.

La Obra Social se ocupa, desde sus orígenes, de un colectivo con un peso importante en la sociedad: las personas mayores. El programa **Personas mayores** ofrece la oportunidad de desarrollar un papel activo en la sociedad, mejorar la autonomía personal y disfrutar de un envejecimiento saludable.

También se dedica atención a los niños en situación de vulnerabilidad mediante 57 **CiberCaixa hospitalarias**, instaladas en hospitales infantiles por toda España. Se trata de espacios lúdico-educativos para los niños hospitalizados y sus familiares con el objetivo de minimizar el impacto emocional y las consecuencias del absentismo escolar durante una estancia hospitalaria larga.

## Solidaridad internacional

El programa **Cooperación internacional** de la Obra Social contribuye al desarrollo de los colectivos más vulnerables en los países de África, Asia y América Latina, mediante la ayuda a proyectos internacionales de justicia social, innovación y calidad que fomentan la participación local. El programa también promueve cursos de formación dirigidos a los agentes sociales que participan en la cooperación y la acción humanitaria. A través de actividades de sensibilización, y tomando como referencia los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas, el programa difunde una cultura de solidaridad, paz y respeto.

De acuerdo con su compromiso en el ámbito de la cooperación internacional, la Obra Social ha iniciado durante el año 2008 el programa **Vacunación infantil** en colaboración con GAVI Alliance, la primera alianza mundial entre los sectores público y privado para luchar contra la mortalidad infantil en los países en vías de desarrollo,

y ha destinado 4 millones de euros a facilitar la vacunación de niños menores de cinco años. "la Caixa" ha impulsado y liderado la creación de la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil, que promueve y canaliza las donaciones de las empresas españolas que colaboran con GAVI Alliance, con la voluntad de alcanzar el cuarto Objetivo de Desarrollo del Milenio: reducir en dos terceras partes la mortalidad infantil, entre 1990 y 2015.

## Promoción de la convivencia social responsable

Las transformaciones sociales pueden afectar al equilibrio y la convivencia. En los últimos años, en España, el aumento del número de inmigrantes ha transformado a la sociedad en un escenario multicultural. Por este motivo, la Obra Social "la Caixa" impulsa su programa **Inmigración**, que tiene como finalidad facilitar la integración de los nuevos residentes (con el asesoramiento en cuestiones relativas a la vida práctica, el trabajo, las normas legales y el ocio) y promo-

ver acciones que favorezcan la convivencia. Este programa se desarrolla a través de una red de mediación intercultural de ámbito estatal para facilitar el diálogo entre la población de acogida y los recién llegados, fomentando el conocimiento mutuo y la cohesión social. Las acciones de mediación se dirigen a individuos y grupos de todas las culturas, y también a los profesionales que trabajan en contextos multiculturales. Los 114 mediadores que configuran esta red han realizado 10.742 intervenciones directas de atención individual y 50.817 actuaciones de ámbito general que buscan la concienciación del entorno. En el ámbito de la salud, esta red de mediación intercultural se ha reforzado mediante una formación específica dirigida a los profesionales de la mediación, y la incorporación de treinta profesionales más. Además, la Obra Social ha elaborado publicaciones que se han difundido en las lenguas de los principales colectivos de inmigrantes (castellano, francés, árabe, chino, ruso, rumano, inglés y urdu): el manual de información titulado *¿Cómo es este país? Información útil para las personas inmigradas y los nuevos residentes* y el *Directorio de entidades de personas inmigradas en España*.

La prevención de la violencia es el objetivo del programa **Violencia: tolerancia cero**, que incluye una exposición itinerante para generar la reflexión y la implicación en la lucha contra la violencia en el ámbito familiar, un programa educativo para las escuelas y un programa psicosocial de apoyo a mujeres maltratadas y sus hijos. La exposición se ha presentado en 6 localidades y ha recibido un total de 32.917 visitas.

La colección **Estudios sociales** pretende contribuir al análisis, el debate y la divulgación de temas de interés general mediante la publicación de estudios de referencia en el ámbito de las ciencias sociales. Desde que se puso en marcha la colección en 1999, se han publicado 24 títulos que han abordado temas como la inmigración, las drogodependencias, la familia, la pobreza y la exclusión social. En 2008 se ha presentado el título *Alimentación, consumo*



El programa Vacunación infantil lucha contra la mortalidad infantil en los países de renta baja



y *salud*, que ofrece un análisis sobre los diferentes hábitos alimentarios que suscitan más preocupación en la actualidad.

También se ha buscado la mejora de la convivencia mediante la convocatoria **Actividades culturales de impacto social**, que quiere potenciar la función de la cultura como instrumento de cohesión. Esta iniciativa ha contado con 0,7 millones de euros y ha prestado apoyo a 58 proyectos.

### Voluntariado y ayudas sociales

El voluntariado contribuye a reducir los efectos negativos de las situaciones de pobreza, marginalidad y exclusión, y aporta un gran beneficio a la sociedad. El programa **Voluntariado** de la Obra Social "la Caixa" fomenta el voluntariado y contribuye al desarrollo de entidades sociales, medioambientales y culturales que trabajan con voluntarios. Actualmente, existen 45 asociaciones de voluntarios de "la Caixa", formadas por empleados, jubilados y jubiladas de la entidad, que realizan una amplia gama de actividades, tanto de manera regular como ocasional: asistencia a personas necesitadas; actividades lúdicas con personas en riesgo de exclusión social; actividades educativas de integración; colaboraciones con entidades sociales; iniciativas medioambientales; campañas de Navidad, y voluntariado internacional. Durante 2008, estas 45 asociaciones han aumentado el número de voluntarios inscritos. Ahora son 2.538, un 10% de la plantilla de "la Caixa". Con el fin de fomentar el movimiento solidario, la Obra Social publica libros sobre gestión del voluntariado y ofrece de forma gratuita ayudas a proyectos de entidades privadas destinados a la promoción y gestión del voluntariado. La Obra Social ha destinado 3 millones de euros a este ámbito y ha prestado ayuda a 205 proyectos.

Aparte de las diversas líneas de ayudas sociales que ya han sido tratadas en este informe, la Obra Social "la Caixa" cuenta con la convocatoria **Proyectos de acción social**, que impulsa tanto iniciativas innovadoras que respondan a las diferentes necesidades

socioeducativas actuales como proyectos de mejora de la calidad de vida de personas con problemas de salud física o mental. Durante el año 2008 se han destinado 4 millones de euros a 257 proyectos.

### Promoción de la Responsabilidad Social Corporativa de las empresas

La Obra Social "la Caixa" es consciente de la importancia de las empresas en la integración social. Siguiendo los principios de responsabilidad social corporativa, algunos de sus programas integran los objetivos económicos naturales de la empresa con las necesidades sociales. En este apartado hay que destacar el programa **Incorpora**,

que promueve la integración laboral de colectivos en situación de riesgo y aporta a la empresa los valores de la diversidad, la cohesión o la solidaridad.

Hay que mencionar también que la Obra Social ha proporcionado la infraestructura para constituir en España una alianza empresarial para la vacunación infantil. De esta manera, otras empresas pueden incluir la cooperación internacional como un valor en su estrategia de responsabilidad social.

Asimismo, también se ofrecen a las empresas publicaciones sobre gestión del voluntariado para que puedan fomentar el trabajo social entre sus empleados.



Las 45 asociaciones de voluntarios de "la Caixa" colaboran en numerosas iniciativas

## Lucha contra la pobreza y la exclusión social

Los sectores más frágiles y desfavorecidos de la sociedad constituyen una prioridad para la Obra Social "la Caixa". Así, en 2008 se han ampliado las actividades de programas iniciados en años anteriores para ofrecer una respuesta eficiente, rápida y global a las necesidades de colectivos que se encuentran en riesgo de exclusión a causa de sus condiciones económicas o sociales.

Los niños que viven en situación de pobreza y sus familias constituyen uno de estos colectivos. En 2008 se ha consolidado el programa CaixaProinfancia, que promueve un fondo social de ayudas para que estos menores puedan salir de la situación de pobreza en que se encuentran. Otro grupo con riesgo de exclusión social son los reclusos que, gracias al programa Becas para internos en centros penitenciarios, tienen la oportunidad de acceder a cursos de formación que favorecen la reinserción social una vez salen de la prisión. Por otra parte, el programa, Integración laboral. Incorpora, en colaboración con diferentes entidades sociales, promueve la inserción laboral de personas con dificultades especiales para acceder a un puesto de trabajo, a través de la creación de una red de insertores laborales.

---

### CaixaProinfancia

---

#### Definición

Fondo de ayudas socioeducativas, gestionado por entidades sociales, dirigido a familias con hijos en situación de pobreza, con el objetivo de que puedan superar la situación de dificultad en que viven y optar a un futuro más esperanzador.

#### Actuación

Ayudas de refuerzo educativo; actividades en centros abiertos; atención psicológica para los niños y sus familias; centros recreativos, colonias y campamentos de verano; equipamiento escolar, necesidades básicas para la primera infancia, y gafas y audífonos.

#### Ámbito

Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, Málaga, Zaragoza, Murcia, Bilbao y sus áreas metropolitanas, y las Islas Canarias y las Islas Baleares.

#### Beneficiarios

Familias con niños de 0 a 16 años con necesidades sociales no suficientemente cubiertas y que se encuentren en un proceso de atención social, en el ámbito público o privado.

#### Colaboradores

247 entidades sociales.

#### Cifras

81.137 niños y niñas atendidos.  
198.822 ayudas concedidas.

#### Programas vinculados

Integración laboral. Incorpora.  
Recursos pedagógicos.  
Ayudas a proyectos de iniciativas sociales.  
CiberCaixa *Quedamos después de clase*.  
Estudios sociales.

---

- En 2008, la Obra Social "la Caixa" ha destinado más de 49 millones de euros al programa CaixaProinfancia, que puso en marcha en el año 2007 con el objetivo de contribuir a erradicar la pobreza infantil, facilitar los procesos de integración social de los niños y niñas en situación de vulnerabilidad y/o riesgo de exclusión así como de sus familias, y sensibilizar a la sociedad.

- En los últimos años, en la mayor parte de los países desarrollados, el porcentaje de niños en situación de pobreza ha aumentado. Concretamente, en la última década, la proporción de niños que viven en la pobreza se ha incrementado en 17 de los 30 países de la OCDE. Con respecto a España, un 13,3% de los menores se encuentran en situación de precariedad.

- La lucha contra la pobreza infantil para evitar que se perpetúe de generación en generación constituye uno de los principales objetivos de los gobiernos de la Unión Europea, dentro de una estrategia global de promoción de la inclusión social. La Obra Social "la Caixa" destina sus recursos a complementar esta estrategia a través del programa CaixaProinfancia, que implementan y coordinan sobre el terreno 247 entidades sociales.



- Los beneficiarios son unidades familiares con niños de edades comprendidas entre 0 y 16 años que se encuentran en un proceso de atención social en el ámbito público o privado con necesidades sociales cubiertas de forma insuficiente.
- Las entidades sociales se encargan de identificar estas familias y trabajar con ellas, para, después de estudiar cada caso concreto, solicitar y gestionar las ayudas necesarias en el marco de un plan de actuación integral. Estas entidades están arraigadas en el territorio donde se desarrolla el programa y cuentan con una larga experiencia en los ámbitos de la acción social y la atención a la infancia en situación de riesgo.
- El fondo de ayudas de CaixaProinfancia se dedica al desarrollo socioeducativo de los niños y niñas, y aborda los siguientes aspectos:
  - Atención psicosocial educativa: apoyo psicológico al menor y terapia familiar, refuerzo educativo, atención del niño a domicilio, actividades en centros abiertos y campamentos y escuelas de verano.
  - Ayudas a la primera infancia: productos básicos de alimentación e higiene infantil.
  - Ayudas para equipamiento escolar y ortopedia (gafas y complementos de audífonos).
- El ámbito de actuación del programa CaixaProinfancia son las ciudades con más población de España y sus áreas metropolitanas, donde se concentran las mayores bolsas de pobreza. En 2008 el programa se ha implementado en Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, Málaga, Zaragoza, Bilbao, Murcia, las Islas Canarias y las Islas Baleares.



En 2008 CaixaProinfancia ha proporcionado 198.822 ayudas a más de 80.000 niños en situación de pobreza

### Becas para internos en centros penitenciarios

#### Definición

Becas para internos en centros penitenciarios con la finalidad de contribuir a su formación y reinserción social y laboral.

#### Actuación

Cursos de formación profesional en centros educativos fuera del recinto penitenciario. La beca cubre el coste de los estudios, los traslados, la manutención y una remuneración mensual.

#### Ámbito

Todo el territorio español.

#### Beneficiarios

Internos en segundo y tercer grado de condena.

#### Colaboradores

47 centros educativos.

#### Número de becas

952.

#### Programas vinculados

Ayudas a proyectos de iniciativas sociales  
Conservación de espacios naturales y reinserción social.  
Integración laboral. Incorpora.

- Con el objetivo de prevenir la exclusión social de la población reclusa, un colectivo especialmente vulnerable, se ha desarrollado el programa Becas para internos en centros penitenciarios, que en el último curso se ha extendido a todas las comunidades autónomas. Si durante el curso 2007-2008 se concedieron 952 becas, en el de 2008-2009 el número de ayudas ha subido hasta 1.400, con una dotación de más de 6,6 millones de euros y un coste medio por beca de 4.757 euros.
- Este programa contribuye a la reinserción social y laboral de los internos en centros penitenciarios del Estado y facilita la normalización de su situación personal y profesional una vez acceden al régimen de libertad.
- La formación se imparte en centros educativos fuera del recinto penitenciario, con un horario semilaboral. De esta manera, los beneficiarios entran en contacto con un contexto más normalizado, lo que contribuye a la adquisición de competencias prelaborales (habilidades de comunicación, autoestima, orientación vocacional, etc.) y a la familiarización con las obligaciones profesionales que comporta un trabajo estable. El importe de la beca se corresponde con el salario mínimo interprofesional.
- Las áreas de formación se definen de acuerdo con la situación cambiante del mercado de trabajo en cada comunidad, y toman como referencia las necesidades formativas del colectivo al que se dirigen los cursos.



La Obra Social "la Caixa" ha concedido 952 becas a internos en centros penitenciarios en el curso 2007-2008

## Integración laboral. Incorpora

### Definición

Conjunto de acciones para la integración laboral de colectivos en situación o riesgo de exclusión social.

### Actuación

Potenciación directa de la capacidad de inserción de las empresas y entidades sociales adheridas al programa y búsqueda de oportunidades de inserción de los beneficiarios, mediante la figura del insertor laboral.

### Ámbito

Todo el territorio español.

### Beneficiarios

Personas con discapacidades físicas, intelectuales o sensoriales; enfermos mentales; jóvenes con dificultades para acceder al primer trabajo; personas de más de 45 años sin experiencia laboral; inmigrantes; parados de larga duración, y mujeres afectadas por situaciones de violencia doméstica.

### Colaboradores

191 entidades sociales.

6.020 empresas que han contratado a algún beneficiario.

297 insertores laborales.

### Número de personas integradas

5.959.

### Programas vinculados

Inmigración.

CaixaProinfancia.

Violencia: tolerancia cero.

Estudios sociales.

Conservación de espacios naturales y reinserción social.

- Este programa, implantado en las 17 comunidades autónomas, ha contado en 2008 con la colaboración de 3.122 empresas y entidades sociales. Para facilitar el trato con las empresas, se ha creado una red de insertores laborales en colaboración con las entidades sociales adheridas al programa.

- El insertor laboral complementa su formación con un curso de técnico en inserción laboral que la Obra Social "la Caixa" organiza en colaboración con diversas universidades. Los insertores laborales se ocupan de la prospección de empresas y del seguimiento tanto del proceso de formación como del itinerario laboral de los beneficiarios. Cada insertor laboral actúa en una área territorial determinada y, por lo tanto, tiene que conocer las necesidades de las empresas de la zona para poder ofrecer las alternativas adecuadas.

- Los beneficiarios del programa Incorpora, que en 2008 han sido 5.959, son personas con discapacidades físicas, intelectuales o sensoriales, enfermos mentales, jóvenes con dificultades para acceder al primer trabajo, personas de más de 45 años sin experiencia laboral, inmigrantes, parados de larga duración, ex internos en centros penitenciarios y mujeres afectadas por situaciones de violencia doméstica.

- La integración laboral de personas que pertenecen a estos colectivos en riesgo

de exclusión social aporta a la empresa valores importantes, como el respeto a la diversidad, la cohesión o la solidaridad. Además, gracias a la aparición de una nueva conciencia, las empresas que asumen compromisos sociales cuentan cada vez con un mayor reconocimiento y valoración por parte de la sociedad.

- El hecho de que este programa trabaje creando redes de empresas responsables favorece el establecimiento de acuerdos con confederaciones empresariales, lo que permitirá aumentar en el futuro el número de entidades privadas que contraten a personas que participen en el programa. Durante el año 2008 se han firmado 53 acuerdos con diferentes confederaciones empresariales y se han visitado más de 10.000 empresas con el fin de dar a conocer el programa.

- Una de las novedades en 2008 ha sido la celebración, en mayo, del primer Congreso Incorpora, un espacio de debate sobre la integración laboral de personas en riesgo de exclusión social, que reunió a 500 personas, entre empresarios y expertos en integración laboral. En el marco de este congreso se entregaron los galardones de la primera edición de los Premios Incorpora, que reconocen las mejores prácticas de responsabilidad social corporativa que se han llevado a cabo en el marco del programa. Las empresas premiadas fueron MAPFRE Quavita, Campsa, Hotel Palmeras y Tilseco.

- La Obra Social "la Caixa" impulsa un programa de inserción laboral de personas en situación o riesgo de exclusión social, Integración laboral. Incorpora, que se dirige a colectivos con dificultades especiales para acceder a un puesto de trabajo. La incorporación de estas personas en el mundo laboral no se puede entender como un acto concreto o puntual, sino como un proceso personalizado que requiere actuaciones previas, simultáneas y posteriores a la contratación, con el fin de garantizar el éxito para el trabajador y para la empresa.



Incorpora impulsa la integración laboral de personas en situación de exclusión social



## Atención a las personas mayores

**Los programas dirigidos a las personas mayores son uno de los rasgos de identidad de la Obra Social "la Caixa". Desde los inicios, este colectivo ha contado con iniciativas destinadas a mejorar su calidad de vida y potenciar la autonomía personal. En el año 2008, los programas Personas mayores y Prevención de la dependencia se han desarrollado en 599 centros de personas mayores, tanto de "la Caixa" como concertados, con el fin de fomentar un envejecimiento saludable y un papel activo de las personas mayores dentro de la sociedad.**

### Personas mayores

#### Definición

Actividades basadas en las nuevas tecnologías, el voluntariado y la formación con el objetivo de fomentar una vejez activa, saludable y socialmente integrada.

#### Actuación

Instalación de CiberCaixa para impartir cursos de formación en nuevas tecnologías; conferencias y talleres sobre temas de actualidad y de salud y bienestar, y promoción del voluntariado y el asociacionismo.

#### Ámbito

Todo el territorio español.

#### Cifras

599 centros propios y concertados de personas mayores.  
511 CiberCaixa en centros recreativos.  
3 CiberCaixa en centros penitenciarios.  
4.907.299 beneficiarios.

#### Programas vinculados

Prevención de la dependencia.  
Vivienda asequible.  
Voluntariado.  
Estudios sociales.

- Las nuevas tecnologías, el voluntariado y la formación permanente son los ejes del programa Personas mayores de la Fundación "la Caixa", que promueve el papel activo de las personas mayores y estimula su participación en la sociedad, con el ob-

jetivo de mejorar y mantener la autonomía personal y la calidad de vida.

- Actualmente, "la Caixa" cuenta con 599 centros para personas mayores, tanto de titularidad propia como en régimen de concertación con las administraciones públicas, que constituyen lugares de encuentro y participación donde se realizan actividades de formación.

- En estos centros, la Obra Social "la Caixa" ha impulsado el programa *Informática y comunicación para todos*, que constituye para las personas mayores una puerta abierta a la comunicación. Desde el año 1997 se ha llevado a cabo la instalación de equipamientos informáticos en los centros propios y en convenio con las administraciones públicas y, en la actualidad, hay 511 CiberCaixa donde se imparten cursos y talleres adaptados a todos los niveles de formación, desde cursillos de iniciación básica a la informática o de navegación por Internet hasta talleres de fotografía digital.

- En relación con otro de los ejes del programa Personas mayores, el voluntariado, hay que destacar que muchas de las personas mayores que han realizado los cursos se han incorporado como voluntarios y dinamizadores de las CiberCaixa, y reali-

zan actividades solidarias de acercamiento a las nuevas tecnologías para colectivos como discapacitados, niños, inmigrantes o internos en centros penitenciarios.

- Una novedad de 2008 es el programa *Hábitos del sueño*, que tiene como objetivo abordar uno de los problemas que más afectan a las personas mayores. Mediante charlas, conferencias y talleres, se ofrecen las pautas para mejorar la calidad del sueño. Este programa, dirigido a personas de más de sesenta años, se basa en la información, la divulgación y la formación, y cuenta con la colaboración de asesores expertos como los doctores Eduard Estivill y Juan Antonio Madrid, y la psicóloga Montserrat Domènech.

- Por otra parte, el programa *Amigos lectores* organiza talleres para fomentar la lectura que contribuyen a promover la autonomía personal: ayudan a estimular y ejercitar aspectos cognitivos como la atención, la memoria, la creatividad o la imaginación; favorecen el encuentro y las relaciones humanas; fomentan el debate y la práctica de la conversación; desarrollan hábitos de lectura, y elevan la autoestima. Durante el año 2008 se han desarrollado 715 talleres de promoción de la lectura en los diferentes centros de personas mayores.



El uso de nuevas tecnologías es uno de los ejes del programa Personas mayores

## Prevención de la dependencia

### Definición

Actividades para optimizar las capacidades y fomentar la autonomía personal de personas mayores frágiles y con dependencia leve, y para prestar apoyo a sus cuidadores.

### Actuación

Talleres de atención psicosocial, servicio de transporte adaptado para facilitar la asistencia a los talleres y programa de apoyo al cuidador.

### Ámbito

Todo el territorio español.

### Beneficiarios

Personas mayores frágiles (no dependientes pero con dificultades para llevar una vida normal) y personas mayores con un estado de dependencia inicial.

### Cifras

2.241 talleres organizados en 364 centros de personas mayores.

32.976 beneficiarios.

103 microbuses.

### Programas vinculados

Personas mayores.

Voluntariado.

Estudios sociales.

- En la misma línea de atención a las personas mayores, la Obra Social "la Caixa" cuenta con el programa Prevención de la dependencia, dirigido a las personas mayores más frágiles (aquellas que a pesar de no ser dependientes tienen dificultades para llevar una vida personal y social normal) y a personas mayores en un estadio de dependencia inicial.

- Este programa se lleva a cabo principalmente en la red de centros propios para personas mayores de la Fundación y en colaboración con las diferentes administraciones públicas, y se desarrolla mediante talleres de atención psicosocial que tratan aspectos sensoriales, de psicomotricidad, cognitivos y relacionales. Todos estos aspectos se abordan desde una perspectiva vinculada a la prevención de la dependencia y a la promoción de la autonomía personal.

- Para la realización de los talleres existen unos recursos creados específicamente: los materiales KitsCaixa *El reto de la autonomía*, que se facilitan a los beneficiarios para que puedan trabajar también en casa.

- Asimismo, es importante destacar el servicio de transporte adaptado, integrado por una flota de 103 vehículos distribuidos en las diferentes comunidades autónomas, que posibilitan la asistencia a los talleres de las personas mayores.

- La novedad de 2008 ha sido la creación de la línea *Un cuidador. Dos vidas*, que tiene un doble objetivo: ofrecer información a los cuidadores familiares de personas dependientes y reconocer su tarea mediante un innovador programa de apoyo. Con esta finalidad se han editado diversos materiales informativos, como, por ejemplo, dos guías de consulta para el cuidador y un DVD con orientaciones prácticas sobre la atención a personas dependientes. Además, existe un servicio de atención telefónica y se realizan talleres de ayuda al cuidador.



El programa Prevención de la dependencia promueve talleres de atención psicosocial para fomentar la autonomía personal



## Espacios lúdico-educativos para niños en situación vulnerable

La Obra Social "la Caixa" dedica parte de sus recursos a la atención de la infancia. En este marco, se desarrollan dos programas dirigidos a niños con el fin de proporcionar un espacio lúdico-educativo donde puedan realizar diferentes actividades relacionadas con la informática, la lectura y los juegos. Se trata del programa CiberCaixa hospitalarias, que ayuda a los niños hospitalizados y sus familias a mejorar su estancia en el hospital, y el programa CiberCaixa *Quedamos después de clase*, que ofrece a los niños más desfavorecidos un espacio de acogida tanto en horario extraescolar como en vacaciones.

### CiberCaixa hospitalarias

#### Definición

Espacios lúdico-educativos situados en los hospitales infantiles con el objetivo de constituir un espacio de ocio y comunicación.

#### Actuación

Actividades de comunicación mediante las TIC, de lectura, de recursos audiovisuales, de juegos y de relación con otras familias.

#### Ámbito

15 comunidades autónomas.

#### Beneficiarios

Niños hospitalizados y sus familias.

#### Cifras

57 CiberCaixa.

152.123 beneficiarios.

#### Programas vinculados

Voluntariado.

ayudan a potenciar su salud y bienestar, y permiten familiarizarse con las nuevas tecnologías de comunicación.

- Las CiberCaixa hospitalarias están dotadas de ordenadores con conexión a Internet, escáner, cámara digital, CD's, programas educativos interactivos y juegos, además de libros, prensa, vídeo y DVD's, y son dinamizadas por diferentes colectivos de voluntarios.

### CiberCaixa *Quedamos después de clase*

#### Definición

Espacios lúdico-educativos de acogida para niños en horario extraescolar y vacaciones situados en recintos escolares.

#### Actuación

Actividades educativas de complemento de la vida escolar, de comunicación mediante las TIC, de lectura y audiovisuales, y de juegos.

#### Ámbito

5 comunidades autónomas.

#### Beneficiarios

Niños de entre 3 y 12 años socialmente vulnerables.

#### Cifras

32 CiberCaixa en funcionamiento.

2.211 beneficiarios.

#### Programas vinculados

CaixaProinfancia.

Estudios sociales.

- Las CiberCaixa *Quedamos después de clase* se dirigen a niños de entre 3 y 12 años de colectivos socialmente vulnerables.

- Las 32 CiberCaixa en funcionamiento en 2008 ofrecen un entorno de educación no formal en horario extraescolar y períodos de vacaciones que complementa la vida escolar y contribuye a favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral.

- Las actividades se realizan en torno a tres espacios –espacio de informática, de lectura y audiovisuales y espacio infantil– y están dirigidas por personal con la formación y la cualificación adecuada que se encarga de potenciar el desarrollo cognitivo, afectivo y social de los niños.

- Las CiberCaixa hospitalarias son espacios situados en hospitales infantiles en que los niños y sus familias pueden relacionarse entre ellos y con otras personas en un entorno lúdico para minimizar el impacto de la estancia en el centro sanitario.

- Creadas en el año 2002, actualmente existen 57 CiberCaixa repartidas en 15 comunidades autónomas que favorecen el desarrollo social y personal de los niños,



Mejorar la estancia de los niños en el hospital es el objetivo de las CiberCaixa hospitalarias

## Ayuda económica, social y sanitaria a los países pobres

Desde 1997, la Obra Social “la Caixa” desarrolla su programa Cooperación internacional para contribuir a erradicar la pobreza extrema en los países de renta baja y fomentar la cultura de la solidaridad en España. Un aspecto esencial en la lucha contra la pobreza es la salud, ya que la falta de recursos y las enfermedades están estrechamente relacionadas. El programa Vacunación infantil pretende contribuir a mejorar la salud en las zonas pobres del planeta.

### Cooperación internacional

#### Definición

Programa de apoyo a iniciativas internacionales para erradicar la pobreza extrema y contribuir al desarrollo sostenible de los países pobres.

#### Actuación

Programas Desarrollo socioeconómico, Formación de capital social en África y Crisis y acción humanitaria; cursos de formación para agentes de cooperación internacional; actividades de sensibilización de la sociedad.

#### Ámbito

Países con colectivos más vulnerables de África, Asia y América Latina.

#### Cifras

25 iniciativas seleccionadas.  
711.406 beneficiarios.

#### Programas vinculados

Vacunación infantil.  
Voluntariado.  
Ayudas a proyectos de iniciativas sociales.

- El programa Cooperación internacional de la Obra Social “la Caixa” se desarrolla en países de Asia, África y América Latina y da apoyo a iniciativas de ONG españolas, en colaboración con ONG locales, en tres líneas básicas:

- Desarrollo socioeconómico, para promover y apoyar procesos de desarrollo de un territorio concreto, y coordinar y financiar acciones de creación de trabajo y actividad económica.
- Formación de capital social en África, con el fin de mejorar los servicios sociales básicos y potenciar la capacitación de cuadros superiores e intermedios que refuerzan las prioridades y estrategias nacionales.
- Crisis y acción humanitaria, para promover acciones de protección y asistencia a víctimas de desastres naturales o humanos. Con este fin, se ha creado una base de datos de organizaciones humanitarias que pueden responder en situaciones de crisis y se dispone de los recursos del fondo de inversión ético y solidario de “la Caixa” (FonCaixa Cooperación), el Depósito Estrella Solidario y los donativos de los ciudadanos.

- En este marco de cooperación internacional, la Obra Social colabora también en iniciativas vinculadas con el Comercio Justo, impulsa el programa CooperantesCaixa que ofrece asistencia técnica a las ONG a través de voluntarios de “la Caixa” y promueve la formación de profesionales y directivos de ONG mediante el programa

Formación de agentes de cooperación y acción humanitaria. También se llevan a cabo acciones de sensibilización, diálogo y debate social a través de conferencias y seminarios, talleres escolares y familiares, exposiciones y publicaciones.

### Vacunación infantil

#### Definición

Acuerdo de cooperación con GAVI Alliance para facilitar la vacunación de los niños en países de renta baja.

#### Actuación

Colaboración con GAVI Alliance; liderazgo de una alianza de empresas españolas para promover la adhesión a GAVI; seguimiento de los programas de vacunación e información periódica a los miembros de la alianza.

#### Ámbito

Países de renta per cápita inferior a los 1.000 dólares (en la actualidad, 72 países).

#### Beneficiarios

Niños menores de cinco años.

#### Programas vinculados

Cooperación internacional

- El programa Vacunación infantil, desarrollado en colaboración con GAVI Alliance, ha constituido una de las principales novedades de la Obra Social, que en 2008 ha destinado 4 millones de euros a la vacunación de niños menores de cinco años en países de renta baja. De esta manera, la Obra Social se ha convertido en el primer socio privado de GAVI Alliance en Europa.



El programa Cooperación internacional promueve acciones de asistencia a víctimas de desastres naturales o humanos

- Además, aprovechando su experiencia en cooperación internacional, “la Caixa” ha creado y lidera la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil, que promueve la adhesión de las empresas españolas a GAVI Alliance en la lucha contra la mortalidad infantil. Desde la Fundación “la Caixa” se realiza el seguimiento de los programas de vacunación y se informa periódicamente a los miembros de la alianza empresarial.

## Promoción del papel activo de los jóvenes

La Obra Social "la Caixa" trabaja también en la promoción del papel activo de los jóvenes en la construcción de la sociedad. El programa Jóvenes con Valores reconoce la tarea de los jóvenes que llevan a cabo iniciativas sociales. También tiene como objetivo dar una imagen positiva de la juventud y contribuir al fomento de los valores éticos y sociales. El consumo de drogas entre los jóvenes, uno de los problemas que más preocupa actualmente a la sociedad, se aborda en el programa Hablemos de drogas, que ofrece recursos innovadores de prevención y orientación a familias con hijos de 11 a 18 años.

### Jóvenes con Valores

#### Definición

Programa para promover la participación social de los jóvenes y el fomento de los valores éticos y de convivencia.

#### Actuación

Publicación *Jóvenes y valores, la clave para la sociedad del futuro*; exposición *Jóvenes. Mucho que decir*; Concurso de iniciativas *Jóvenes con Valores*; KitsCaixa Valores.

#### Ámbito

Todas las comunidades autónomas.

#### Beneficiarios

Jóvenes y población en general.

#### Número

117.422 visitantes de la exposición *Jóvenes. Mucho que decir*.

#### Programas vinculados

Vivienda asequible.  
Hablemos de drogas.  
Integración laboral. Incorpora.  
Voluntariado.  
Becas para estudios de máster en España.  
Becas para estudios de posgrado en el extranjero.  
Becas para prácticas de periodismo.  
Becas para estudios de doctorado en biomedicina.  
Estudios sociales.

• Dirigido a los jóvenes, sus familias, los educadores y la sociedad en general, el programa Jóvenes con Valores se desarrolla en cuatro líneas:

- La publicación *Jóvenes y valores, la clave para la sociedad del futuro*, que quiere fomentar los valores éticos y sociales entre los jóvenes a través de las familias y la comunidad educativa.
- El programa de sensibilización, basado en la exposición itinerante *Jóvenes. Mucho que decir*, talleres educativos, actividades familiares y otras propuestas de participación dirigidas a los jóvenes con el objetivo de promover la reflexión ética y la convivencia entre generaciones.
- El Concurso de iniciativas *Jóvenes con valores*, que reconoce la labor de los grupos de jóvenes que desarrollan proyectos sociales de forma altruista. En 2008 se ha celebrado la segunda edición, en la que han participado 8.836 jóvenes con 921 proyectos.
- Los KitsCaixa Valores: un recurso educativo de carácter innovador y polivalente dirigido al profesorado y alumnado de primaria para fomentar los valores éticos y el compromiso social. Durante 2008, se han distribuido, a través de los centros de recursos de las comunidades autónomas, 237 KitsCaixa nuevos. Ahora ya son 322 KitsCaixa, que dan cobertura a 12 comunidades autónomas y han sido utilizados por 168.800 niños.



Hablemos de drogas fomenta el papel activo de la familia

### Hablemos de drogas

#### Definición

Conjunto de iniciativas para prevenir el consumo de drogas y sensibilizar a la población sobre el tema.

#### Actuación

Campaña de sensibilización, exposición itinerante *Hablemos de drogas*, material educativo y campaña de actualización para los profesionales de la salud.

#### Ámbito

Todas las comunidades autónomas.

#### Beneficiarios

Jóvenes y sus familias.

#### Número de beneficiarios

60.764 visitantes de la exposición itinerante *Hablemos de drogas*.  
2.700 llamadas de 1.693 familias atendidas en el teléfono de orientación a las familias.

#### Programas vinculados

Jóvenes con Valores.  
Estudios sociales.

• El programa Hablemos de drogas se dirige también a jóvenes y sus familias para dar respuesta a uno de los problemas que más afecta actualmente a los jóvenes.

• Desde el programa se quiere incidir positivamente en la reducción del consumo de drogas entre los jóvenes así como fomentar el papel activo de la familia y la comunidad educativa en la prevención de los primeros consumos. Con este objetivo, se aborda la prevención de forma integral y se promueve la participación de las familias, los educadores, los profesionales de la salud y los propios jóvenes, mediante diferentes actuaciones, integradas por recursos de información y sensibilización –exposición *Hablemos de drogas*–, recursos de orientación –teléfono, guía de familias y kit educativo– y recursos de formación –campaña en los centros de atención primaria–.

## Atención integral de enfermos avanzados

La Obra Social "la Caixa" ha creado en 2008 el nuevo programa **Atención integral de personas con enfermedades avanzadas y sus familiares**, con el objetivo de contribuir a mejorar la calidad de vida.

### Atención integral de personas con enfermedades avanzadas y sus familiares

#### Definición

Modelo de atención integral a enfermos avanzados y sus familias para contribuir a mejorar su calidad de vida.

#### Actuación

Apoyo emocional a los pacientes y sus familiares, prestación de asistencia en el momento del óbito y apoyo a los equipos de cuidados paliativos.

#### Ámbito

Todas las comunidades autónomas.

#### Beneficiarios

Personas con enfermedades avanzadas y sus familias, profesionales y voluntarios del área de los cuidados paliativos.

#### Cifras

151 pacientes y 169 familiares atendidos por los 12 equipos desde el inicio de la actuación en diciembre de 2008.

#### Programas vinculados

Voluntariado.

- Este programa, desarrollado en colaboración con el Ministerio de Sanidad y con el aval de la OMS, se enmarca dentro de la Estrategia en Cuidados Paliativos del Sistema Nacional de Salud. Según diferentes estimaciones, actualmente hay más de 150.000 personas con enfermedades terminales que necesitan atención integral en España.
- La Obra Social ha destinado un presupuesto de más de 5 millones de euros para poner en marcha este programa pionero que pretende complementar la atención que el actual modelo sanitario ofrece a los enfermos terminales.
- Las principales áreas del modelo de atención integral son el apoyo emocional a los pacientes y sus familiares, la prestación de asistencia en el momento del óbito y la ayuda a los equipos de cuidados paliativos.
- La implementación del programa la realizan 30 equipos multidisciplinares –formados por un psicólogo, un trabajador social, un enfermero y voluntarios–, que pertenecen a organizaciones no lucrativas y a fundaciones relacionadas con el ámbito sociosanitario.
- Para la selección de estas entidades, la Fundación ha presentado en 2008 la convocatoria de ayudas económicas y de formación *Atención integral de personas con enfermedades avanzadas y sus familiares*.
- De este programa se benefician también los profesionales y voluntarios que actualmente se dedican al ámbito de los cuidados paliativos en nuestro país, a través de la experiencia adquirida por los 30 equipos que trabajan en el proyecto.



El nuevo programa Atención integral de personas con enfermedades avanzadas y sus familiares ha comenzado a implementarse en diciembre de 2008



## MicroBank, el banco social de "la Caixa"

**El año 2008 ha supuesto la consolidación de MicroBank, el banco social de "la Caixa", fundado en 2007 con el objetivo de fomentar la actividad productiva, la creación de ocupación y el desarrollo personal y familiar.**

### MicroBank

#### Definición

Banco social de "la Caixa" especializado en la concesión de microcréditos y préstamos de ayuda familiar para financiar proyectos de autoempleo, fomentar la actividad productiva y el desarrollo personal y familiar.

#### Actuación

Servicios financieros, especialmente microcréditos y préstamos de ayuda familiar a través de las oficinas de "la Caixa" y con la colaboración de entidades (ONG, ayuntamientos y universidades).

#### Ámbito

Todas las comunidades autónomas.

#### Beneficiarios

Personas y colectivos con recursos limitados que pueden tener dificultades para acceder al sistema crediticio tradicional (jóvenes, emprendedores, mujeres, parados o familias con rentas bajas).

#### Cifras

20.641 microcréditos concedidos.  
28.529 beneficiarios.  
351 entidades colaboradoras.

- Después de una larga trayectoria y liderazgo en la concesión de microcréditos en España, "la Caixa" fundó MicroBank, un nuevo concepto de entidad financiera especializada en la concesión de microcréditos y préstamos de ayuda familiar a personas con recursos limitados.

- MicroBank asume como propia la gestión de los microcréditos que hasta entonces realizaba "la Caixa" con el objetivo de potenciar esta tarea y situarse como el banco social de referencia en Europa. Para conseguir este objetivo, MicroBank cuenta con el apoyo de diferentes instituciones europeas como el Fondo Europeo de Inversiones y el Banco de Desarrollo del Consejo de Europa.

- Mediante los microcréditos, MicroBank ofrece apoyo y facilita financiación a personas emprendedoras para permitir su desarrollo económico y social, atendiendo a criterios de confianza y viabilidad de los proyectos que requieren financiación.

- Los microcréditos que se conceden son de dos tipos:

- Sociales: operaciones de préstamo personal de hasta 15.000 euros para financiar proyectos de autoempleo promovidos por personas con dificultades para acceder al sistema crediticio tradicional y que necesitan asesoramiento para desarrollar su idea de negocio.
- Financieros: operaciones de préstamo personal de hasta 25.000 euros dirigidas a financiar la creación o ampliación de pequeños negocios impulsados por personas con recursos limitados.

- Los microcréditos sociales se conceden con la colaboración de entidades (ayuntamientos, universidades, organismos de promoción económica u organizaciones sociales) que actúan como canalizadoras y realizan el seguimiento del proyecto. Se trata de organizaciones con experiencia en promoción económica o social para potenciar el autoempleo, la creación de microempresas y la actividad emprendedora. Actualmente colaboran con el programa 351 entidades.

- Con la voluntad de ofrecer productos y servicios adaptados al segmento de población destinatario del programa, MicroBank ha desarrollado una línea de ayuda familiar con la concesión de microcréditos de hasta 25.000 euros destinados a atender necesidades familiares que permitan superar dificultades temporales y faciliten el desarrollo personal.

- Mediante estos microcréditos, las familias con recursos limitados pueden afrontar gastos vinculados con el hogar (reformas, reparaciones o mejoras en la accesibilidad de la vivienda), la salud, la educación o la integración de nuevos residentes.

- MicroBank ha financiado 25.151 operaciones por un importe de 201 millones de euros desde el inicio de su actividad, de los cuales se mantienen en cartera 147 millones de euros.



MicroBank financia proyectos de autoocupación de personas con recursos limitados



A photograph of two women with long dark hair, seen from behind, looking at a large fossil exhibit mounted on a wall. The woman on the right is wearing a red jacket and blue jeans, and is pointing at the exhibit. The woman on the left is wearing a white top and dark pants. The exhibit consists of various fossilized bones, including a long, curved bone and several smaller fragments, arranged on a light-colored background. The background wall is a mix of wood paneling and a dark red section.

## Programas de medio ambiente y ciencia

**Introducción**

**Preservación de los espacios naturales terrestres y marinos y sensibilización medioambiental**

Conservación de espacios naturales y reinserción social

"la Caixa" a favor del mar

**CosmoCaixa Barcelona**

Exposiciones temporales

Ciclos de conferencias, debates y cursos de divulgación científica

**CosmoCaixa Madrid**

Exposiciones temporales

Ciclos de conferencias, debates y cursos de divulgación científica

## Programas de medio ambiente y ciencia

Los programas de medio ambiente y ciencia de la Obra Social "la Caixa" tienen por objetivo responder de manera eficaz a las demandas medioambientales de la sociedad. En estos programas se incluyen diversas iniciativas en favor de la conservación y mejora de espacios naturales, programas de divulgación y sensibilización sobre la importancia de los comportamientos sostenibles, y recursos orientados a concienciar a la ciudadanía.

"la Caixa" ha destinado durante el año 2008 un total de 64,1 millones de euros a las diversas iniciativas de medio ambiente y ciencia que se desarrollan en centros propios de la Obra Social o en colaboración con otras instituciones.

La divulgación y la sensibilización social sobre los temas medioambientales se lleva a cabo mediante múltiples actividades que se desarrollan en los museos de

la ciencia de la Obra Social, los centros **CosmoCaixa de Barcelona y Madrid**, y también mediante exposiciones por diferentes ciudades de toda España.

Con respecto a la **conservación y mejora de los espacios naturales**, los principales ámbitos de actuación son los residuos y la biodiversidad. En el primero, las iniciativas que se llevan a cabo quieren prevenir y minimizar la generación de residuos. Con respecto a la biodiversidad, las acciones se centran especialmente en la protección de especies consideradas en peligro y en la conservación de ecosistemas y hábitats frágiles del medio terrestre y marítimo.

En definitiva, los programas de medio ambiente y ciencia pretenden colaborar en un cambio cultural dentro de la sociedad: un cambio de actitud ante la percepción del entorno natural y los comportamientos que afectan al medio ambiente.

En la Expo Zaragoza 2008, que se celebró entre los meses de junio y septiembre, se presentó la exposición **Comprender para sobrevivir: el clima**, organizada por la Fundación "la Caixa" en colaboración con la Sociedad Estatal para Exposiciones Internacionales.

La muestra, que recibió 1.292.507 visitantes, toma como punto de partida la comprensión de lo que ha sucedido hasta ahora en el clima de nuestro planeta para tratar de anticipar lo que pasará en el futuro. Tres son los ámbitos abordados: las leyes fundamentales de la naturaleza, la historia del clima en la Tierra y las evidencias e interpretaciones del cambio climático.

Además, en la muestra se pudieron ver experimentos interactivos innovadores, maquetas que mostraban el impacto de los hábitos de consumo actuales, un



Las exposiciones itinerantes de ciencia y medio ambiente contribuyen a la divulgación y sensibilización social sobre temas medioambientales



globo terráqueo virtual que ponía de manifiesto cincuenta evidencias mundiales del cambio climático, un módulo sobre la hipotética desaparición del delta del Ebro y piezas fósiles como pruebas excepcionales del cambio climático.

Aparte de esta muestra, la Fundación "la Caixa" ha organizado durante este año 13 exposiciones itinerantes, exhibidas en carpas, en 90 localidades por toda España. Entre ellas, destacan cuatro exposiciones sobre los bosques que recogen las principales especies arbóreas de los diferentes ecosistemas boscosos de la Península Ibérica, Baleares y Canarias; la exposición *Objetivo ¡Volar!*, que explica los principios y leyes de la física que permiten volar; *Energía. Muévete por un futuro sostenible*, una exposición sobre la historia, el presente y el futuro de la energía; *Humanos. Los primeros pobladores*, una aproximación científica

de las formas de vida del paleolítico en Cataluña a partir de los yacimientos y los restos arqueológicos; *Paisajes neuronales*, una muestra de imágenes científicas relacionadas con el sistema nervioso; *Y después fue... ¡la forma!*, una exposición que ilustra los mecanismos de la evolución biológica partiendo de la emergencia de una de las características más visibles de los seres vivos, su forma geométrica, y otras muestras como *Por narices. Esencias y fragancias naturales*, *Sedentarios y Orígenes* y *Neolítico*.

Asimismo, para actuar en el caso de emergencias o catástrofes medioambientales, la Obra Social ofrece a todas las comunidades autónomas **vehículos de puesto de mando avanzado (PMA)**. Este programa se inició en 2007 en la Comunidad de Madrid y ha continuado este año. Los vehículos están equipados con un centro de mando desde donde se

centraliza toda la operativa de actuación en cualquier tipo de catástrofe o emergencia, en entornos rurales o urbanos. En el año 2008, la Fundación "la Caixa" ha hecho donación de un PMA a las comunidades de Cantabria, Navarra, Comunidad Valenciana, Castilla y León, Canarias, Baleares y Extremadura. El objetivo es que en el período 2009-2010 todas las comunidades españolas dispongan de uno de estos vehículos.



Los vehículos de puesto de mando avanzado (PMA) están equipados para actuar en emergencias o catástrofes medioambientales

## Preservación de los espacios naturales terrestres y marinos y sensibilización medioambiental

**La Obra Social impulsa dos programas de protección del medio ambiente –Conservación de espacios naturales y reinserción social, y “la Caixa” a favor del mar– que contribuyen a la conservación de los hábitats naturales terrestres y marinos, ayudan a sensibilizar a la población sobre la importancia de respetar el entorno y fomentan tanto la educación medioambiental de la sociedad como la divulgación científica.**

### Conservación de espacios naturales y reinserción social

#### Definición

Conjunto de acciones dirigidas a la conservación y mejora de los ecosistemas más valiosos de España con la intervención de personas de colectivos socialmente desfavorecidos, con el fin de contribuir a mejorar el entorno natural y promover la integración social de estas personas.

#### Actuación

Actividades de mejora y protección de diferentes espacios naturales; potenciación del tejido económico e impulso de la formación laboral de la población local en los municipios que integran los espacios naturales; potenciación de actuaciones para minimizar los efectos del cambio climático.

#### Ámbito

Todo el territorio español.

#### Beneficiarios

Personas de colectivos en riesgo de exclusión social (ex internos en centros penitenciarios, ex drogadictos, inmigrantes o mujeres en situación extrema) y sociedad en general.

#### Colaboradores

Comunidades autónomas y otras instituciones públicas que gestionan los espacios.

#### Número de beneficiarios

1.114 personas de colectivos socialmente desfavorecidos.

#### Número de proyectos

573.

#### Programas vinculados

Becas para internos en centros penitenciarios. Integración laboral. Incorpora Violencia: tolerancia cero. Inmigración. Voluntariado.

- El programa Conservación de espacios naturales y reinserción social de la Fundación “la Caixa” compagina dos de los principales objetivos de la Obra Social: la protección del medio ambiente y la reinserción de personas en riesgo de exclusión social.

- Esta iniciativa se desarrolla en espacios y parques naturales por toda España mediante convenios con las comunidades autónomas y otras instituciones públicas que gestionan estos espacios.

- El programa impulsa la conservación y mejora de hábitats naturales de gran valor ecológico. Para realizar esta tarea, se prioriza la contratación de personas de colectivos socialmente desfavorecidos, en situación o riesgo de exclusión social, preferentemente ex internos en centros penitenciarios, ex drogadictos, inmigrantes y mujeres en situación de violencia doméstica.

- Entre las acciones concretas que se desarrollan en cada uno de los espacios, destacan la mejora de los hábitats forestales, la prevención de incendios, el mantenimiento de hábitats abiertos, la protección de los espacios fluviales y las formaciones de riberas, la restauración de las áreas degradadas, la optimización de la red de infraestructuras y de su señalización, y la potenciación de aquellas actuaciones que ayuden a minimizar los efectos del cambio climático, mediante actuaciones que reduzcan la emisión de CO<sub>2</sub> a la atmósfera y la implementación de acciones encaminadas a la utilización de energías renovables.

- Por otra parte, esta iniciativa se dirige también a potenciar el tejido económico e impulsar la formación laboral de la población local en los municipios que integran los espacios naturales.

- Durante el año 2008 se han llevado a cabo 573 proyectos con la participación de 1.114 personas en riesgo de exclusión social.



La Obra Social “la Caixa” contribuye a la conservación y mejora de los ecosistemas más valiosos de España

## "la Caixa" a favor del mar

### Definición

Conjunto de actividades de sensibilización y educación ambiental, investigación científica y recuperación de animales marinos para contribuir a la conservación de los ecosistemas marinos del litoral español y fomentar la educación medioambiental y la investigación científica en el ámbito marino.

### Actuación

Programas: *La ruta del Vell Marí*, para el rescate, divulgación e investigación de especies y ecosistemas amenazados; *La ruta del Íbero*, para velar por el buen estado de los ecosistemas marinos; mapa acústico submarino del litoral español, para controlar los ruidos asociados al tráfico marítimo.

### Ámbito

Todo el territorio español.

### Colaboradores

Fundación para la Conservación y Recuperación de Animales Marinos, Laboratorio de Aplicaciones Bioacústicas de la Universidad Politécnica de Cataluña, Universidad de Barcelona, Sociedad para el Estudio y la Conservación de la Fauna Marina en Euskadi, Coordinadora para el Estudio de los Mamíferos Marinos, Coordinadora para el Estudio y Protección de las Especies Marinas, Asociación EDMAKTUB para el Estudio y la Divulgación del Medio Acuático, Sociedad para el Estudio de los Cetáceos en el Archipiélago Canario, Wildlife & Oceanic Company.

### Equipamiento

2 barcos oceanográficos (*Vell Marí* e *Íbero*).

2 aulas móviles de educación ambiental.

### Número de beneficiarios

38.555.

- Con el programa "la Caixa" a favor del mar, la Obra Social "la Caixa" quiere contribuir a la conservación de los ecosistemas marinos del litoral español a través de tres líneas de actuación: la educación medioambiental; el rescate y la recuperación de especies marinas en peligro de extinción, y la investigación sobre el estado de los ecosistemas marinos.

- Durante el año 2008 se han desarrollado, entre otras, las siguientes acciones:

- *La ruta del Vell Marí*. Las acciones de conservación que se realizan en el barco oceanográfico Vell Marí se centran en campañas de observación de los efectos del calentamiento global y el cambio climático en los ecosistemas marinos. Estas campañas se han desarrollado en las Islas Columbretes, donde se han estudiado los corales y las gorgonias; en la costa norte de la isla de Menorca, donde se ha examinado la población de pardela balear, y en la costa sur de Ibiza y el canal de Formentera, donde se ha estudiado la expansión de algas alóctonas. Las

actividades educativas pretenden colaborar en la concienciación de la población respecto del cambio climático y mostrar cómo individualmente y colectivamente se puede actuar para paliar el calentamiento global.

- *La ruta del Íbero*. Esta iniciativa ha centrado sus acciones en la realización de un mapa acústico del litoral atlántico peninsular que determina los niveles de ruido submarino de origen antropogénico, para conocer su interacción con las poblaciones de cetáceos y mejorar los planes de gestión para su conservación. También se ha dedicado al estudio de los hábitats y de las poblaciones de cetáceos, y ha realizado campañas de observación e identificación en el Cantábrico, el Atlántico y las Islas Canarias. En relación con las actividades educativas, las actividades se han centrado en la exposición de los valores de los ecosistemas y especies marinas de nuestros litorales, el estudio de las principales amenazas para su conservación y las medidas para prevenir la degradación.



El rescate y la recuperación de animales marinos es uno de los objetivos del programa "la Caixa" a favor del mar



## CosmoCaixa Barcelona

### CosmoCaixa Barcelona

#### Datos

Año de inauguración: 2004.

30.000 m<sup>2</sup>.

2.608.985 visitas.

822.334 visitantes.

#### Emplazamiento

Isaac Newton, 26, Barcelona.

#### Instalaciones

4 salas de exposiciones temporales.

7 aulas y salas polivalentes.

Auditorio y Ágora.

Plaza de la Ciencia.

#### Exposiciones y espacios permanentes

Bosque inundado.

Muro geológico.

Sala de la Materia.

Planetario y estación meteorológica.

Clik y Flash.

Planetario Burbuja.

¡Toca, toca!

- CosmoCaixa Barcelona es un museo de ciencia que quiere acercar el conocimiento científico a personas de todas las edades. Sus instalaciones, espacios singulares, exposiciones permanentes y temporales han convertido este centro de la Obra Social en un referente internacional en el campo de la divulgación científica. Desde su inauguración, CosmoCaixa ha entrado a formar parte de la oferta cultural de Barcelona y se ha convertido en un recurso educativo de referencia en la enseñanza de la ciencia.

- La innovación en recursos pedagógicos y en los formatos de las actividades permite que su oferta sea muy bien acogida por la comunidad educativa. Además de los talleres, itinerarios, lecciones de ciencia y visitas guiadas, CosmoCaixa presenta una oferta permanente de teatro científico, conferencias para escolares y una programación de ciencia en inglés.

- CosmoCaixa ofrece un programa permanente –visitas guiadas, laboratorios, *shows* de ciencia– dirigido a los diferentes sectores de público: personas mayores, familias y jóvenes. Las actividades, que se renuevan cada cuatro meses, se organizan en torno al programa de exposiciones y alrededor de los grandes acontecimientos científicos nacionales e internacionales.

#### Exposiciones temporales

- *Amazonia de sol a sol*. Del 21 de febrero al 19 de noviembre de 2008.
- *Física y música*. Del 24 de abril de 2007 al 15 de junio de 2008.
- *Núm3ros de buena familia*. Del 17 de julio de 2008 al 31 de mayo de 2009.
- *Tecnología comparada*. Del 28 de octubre de 2008 al 31 de octubre de 2009.
- *¡Viva la diferencia! El tesoro más valioso de los últimos mil millones de años*. Del 23 de enero de 2007 al 31 de agosto de 2008.

#### Ciclos de conferencias, debates y cursos de divulgación científica

- *Amazonia herida*
- *Acercarnos a la actividad científica*
- *Ciencia y ciudadano: y hoy habla...*
- *Diálogos: Ciencias sociales versus ciencias experimentales*
- *El LHC: una nueva era en el conocimiento de la materia*
- *Enseñar matemáticas, aprender matemáticas: un reto de la enseñanza actual*
- *Hacia una museología total*
- *Haciendo de la ciencia un centro de acción educativo*
- *La especie humana y la corteza terrestre*
- *La historia más bella del Cosmos*
- *Las grandes conjeturas matemáticas no resueltas*
- *Hombres versus Mujeres: cerebro e inteligencia*
- *Origen y evolución del lenguaje*
- *Salud y enfermedad mental desde la perspectiva evolucionista*



CosmoCaixa Barcelona

## CosmoCaixa Madrid

### CosmoCaixa Madrid

#### Datos

Año de inauguración: 2000.

11.000 m<sup>2</sup>.

1.220.638 visitas.

299.601 visitantes.

#### Emplazamiento

Pintor Velázquez, s/n, Alcobendas (Madrid).

#### Instalaciones

3 salas de exposiciones.

4 aulas y salas polivalentes.

Sala de actos / Auditorio.

#### Exposiciones y espacios permanentes

Sala de la Materia.

Planetario Burbuja.

¡Toca, toca!

Clik de los niños.

Planetario digital.

Explora los cinco sentidos.

• Durante el año 2008, CosmoCaixa Madrid ha ofrecido una programación de exposiciones, talleres, cursos, conferencias y debates que han contado con la participación de expertos de todo el mundo en diferentes disciplinas científicas, así como una extensa oferta de actividades educativas y familiares, y de propuestas dirigidas a jóvenes y personas mayores.

• El museo de la ciencia de la Obra Social en Madrid, que se ha consolidado como un importante espacio sociocultural en la capital española, contribuye activamente a la divulgación científica entre gente de todas las edades y constituye, al mismo tiempo, un punto de encuentro de expertos y científicos de diferentes países.

#### Exposiciones temporales

- *Cinco artistas ante el Triceratops*. Del 14 de julio de 2007 al 31 de diciembre de 2008.
- *Ecodiseño*. Del 24 de junio al 21 de septiembre de 2008.
- *Marte-Tierra, una anatomía comparada*. Del 6 de agosto de 2008 al 15 de mayo de 2009.
- *Núm3ros. Utilidad y magia en la vida cotidiana*. Del 8 de mayo de 2007 al 19 de mayo de 2008.
- *Paisajes neuronales*. Del 6 de agosto de 2008 al 15 de mayo de 2009.
- *Tecnología comparada*. Del 17 de octubre de 2007 al 31 de agosto de 2008.
- *¡Viva la diferencia! El tesoro más valioso de los últimos mil millones de años*. Del 6 de noviembre de 2008 al 31 de enero de 2010.

#### Ciclos de conferencias, debates y cursos de divulgación científica

- *Amazonia herida*
- *Constelaciones: la magia del cielo*
- *Iniciación a la astronomía*
- *La construcción del cuerpo, formas biológicas y razones artísticas*
- *La exploración en Marte*
- *La investigación interdisciplinar con perspectiva de género*
- *Nacimiento y muerte de las estrellas: formación de estrellas y planetas*
- *Teoría de la mente: un enfoque multidisciplinar*



CosmoCaixa Madrid



## Programas culturales

**Introducción**

**CaixaForum Barcelona**

Exposiciones

Espacio Montcada

Humanidades

Música

**CaixaForum Madrid**

Exposiciones

Humanidades

Música

**CaixaForum Palma**

Exposiciones

Humanidades

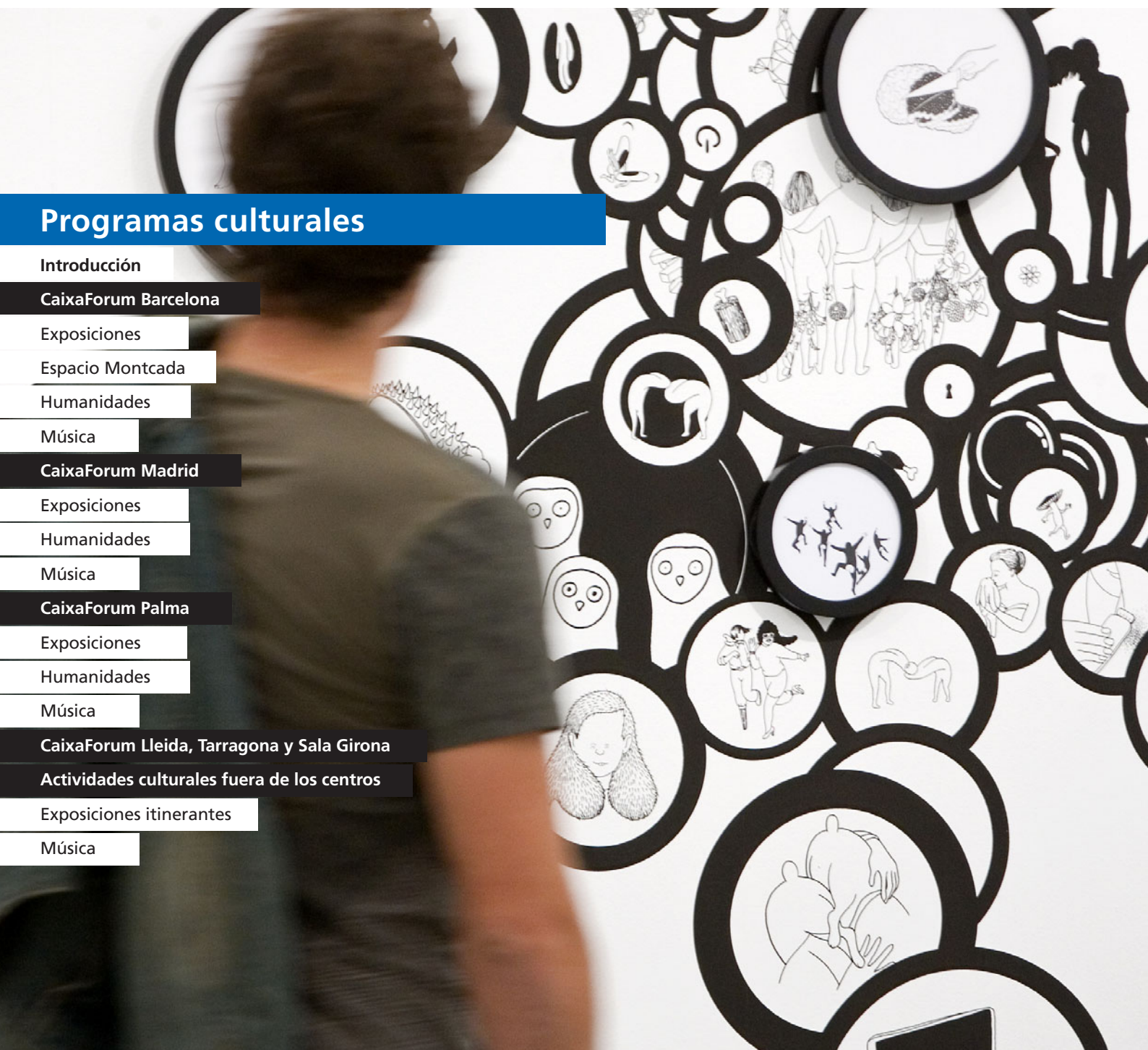
Música

**CaixaForum Lleida, Tarragona y Sala Girona**

**Actividades culturales fuera de los centros**

Exposiciones itinerantes

Música





## Programas culturales

Acercar la cultura a la sociedad es el principal objetivo de los programas culturales de la Obra Social "la Caixa". Las actividades que se organizan tienen una clara vocación social: quieren hacer llegar el arte, la música, el teatro o las humanidades a todo tipo de público, en especial a personas que no tienen la costumbre o la posibilidad de disfrutar de las actividades artísticas. De esta forma se pretende romper las barreras que separan al público de la cultura y convertir cada una de las facetas del arte en una herramienta de crecimiento personal e integración social.

Los diferentes centros culturales de la Fundación "la Caixa" son el escenario donde se desarrolla buena parte de la programación. A lo largo de 2008, se ha impulsado un nuevo modelo de centro sociocultural del siglo XXI, **CaixaForum**, que ha demostrado su capacidad de conectar con la gente. SS. MM. los Reyes de España inauguraron CaixaForum Madrid, la nueva sede de la Obra Social en la capital. También se ha iniciado la transformación de la Sala Girona en un nuevo CaixaForum. Los centros CaixaForum se han convertido en una plataforma de divulgación coherente con las inquietudes sociales actuales y un espacio donde se potencia el valor de la cultura como elemento de integración social. En los últimos años, la Obra Social ha renovado la red de equipamientos de estos centros, que acogen una actividad cada vez más amplia y diversa, abierta a todo tipo de visitantes. Cada centro mantiene una programación estable de exposiciones, conciertos, conferencias, ciclos de proyecciones, debates y actividades multimedia que se renueva constantemente y se caracteriza por la transversalidad.

Durante el año 2008, la **Colección de Arte Contemporáneo de la Obra Social "la Caixa"** ha podido contemplarse en diversas exposiciones en España y en el extranjero. Creada a mediados de los años ochenta, la colección se ha convertido en un punto de referencia del coleccionismo internacional y cuenta con más de 700 obras que permiten entender la evolución de la creación artística nacional e internacional de los últimos 25 años.

La **música** constituye un instrumento privilegiado para generar cohesión social y favorecer la interculturalidad. Por este motivo, ocupa un lugar importante dentro de la programación cultural de la Obra Social "la Caixa", tanto en los centros propios como en diversos escenarios de pueblos y ciudades.

*Diversions. Música para la integración* es un proyecto emblemático que plantea la música como un vehículo de comunicación entre personas de diferentes procedencias sociales y ofrece una plataforma a intérpretes y conjuntos para dar a conocer su trabajo.

Otras actividades musicales destacables, en los centros propios, son los conciertos escolares y familiares, que introducen a las nuevas generaciones en el mundo musical, así como los ciclos de conciertos, sesiones de música filmada, conferencias y cursos de divulgación musical.

El programa de **humanidades** de la Fundación persigue la divulgación de las humanidades, la reflexión social y el acceso a la vanguardia del conocimiento.

El objetivo es profundizar en las raíces de la cultura y promover el debate en torno a las grandes transformaciones sociales de nuestro tiempo mediante conferencias, documentales, proyecciones de cine, ciclos de literatura, sesiones narrativas y poéticas o talleres familiares. Las líneas abordadas por el programa de humanidades son: el pensamiento clásico y contemporáneo, la literatura, la poesía, la historia, el cine, las artes escénicas y las actividades en torno a las exposiciones de artes plásticas.

La programación cultural de la Obra Social incluye también actividades relacionadas con el **teatro**. En 2008 se ha consolidado en toda España el programa de iniciación al teatro CaixaEscena, que comenzó su actividad en 2007. Dirigido a las escuelas de secundaria, este programa constituye un punto de encuentro entre el teatro y la educación que promueve la realización de actividades teatrales en los centros y les facilita diversos materiales, desde textos clásicos hasta el vestuario o el atrezzo. Durante el año 2008 se han inscrito en el programa 591 centros de secundaria de toda España, con la participación de 23.291 estudiantes.



La Obra Social "la Caixa" acerca la cultura y el arte a la sociedad mediante numerosas exposiciones

## CaixaForum Barcelona

### CaixaForum Barcelona

#### Datos

Año de inauguración: 2002.

12.000 m².

1.720.331 visitas.

832.500 visitantes.

#### Emplazamiento

Avenida Marquès de Comillas, 6-8,  
Barcelona.

#### Instalaciones

5 salas de exposiciones.

Auditorio con capacidad para 340 personas.  
3 aulas para cursos, conferencias y otras actividades.

Laboratorio de las Artes para actividades educativas.

Mediateca.

- Durante el año 2008, CaixaForum Barcelona ofreció una extensa programación de actividades para todos los públicos:

- Exposiciones de arte de diferentes épocas y culturas y de diversos lenguajes, con actividades complementarias como conferencias, talleres, presentaciones en familia, visitas comentadas, visitas nocturnas, Noches de Verano (poesía, música y artes escénicas) y café tertulia para personas mayores.



CaixaForum Barcelona

- Exposiciones de contenido social.
- Conferencias y cursos sobre temas relacionados con la literatura, la poesía, el pensamiento, el cine, la historia y la sociedad actual.
- Actividades educativas dirigidas al público escolar, actividades familiares, actividades multimedia y actividades para personas mayores.
- Conciertos y actuaciones.

#### Exposiciones

- *Alphonse Mucha (1860-1939). Seducción, modernidad y utopía*
- *Avelino Pi, fotografía del deporte*
- *Candida Höfer en Portugal*
- *Chaplin en imágenes*
- *Chasing the Dream [Persiguiendo un sueño]. Los 8 Objetivos de Desarrollo del Milenio*
- *El lienzo es la pantalla*
- *El pan de los ángeles. Colecciones de la Galería de los Uffizi*
- *Entre lo sagrado y lo profano. El Renacimiento en Prato*
- *Hannah Collins. Historia en curso*
- *La ciudad transformada, de Jacobo Sucari*
- *La escuela Yi: treinta años de arte abstracto chino*
- *Maternidades. Fotografías de Bru Rovira*
- *Miradas a la Colección*
- *Modernismo-Modernidad. Espacio permanente dedicado a la antigua Fábrica Casaramona*
- *Príncipes etruscos. Entre Oriente y Occidente*
- *Zonas de riesgo. Colección de Arte Contemporáneo de la Obra Social "la Caixa"*
- *1908-2008: 100 años del Palau*

#### Espacio Montcada

- Proyecto de cinco exposiciones a partir de la investigación sobre la creación más joven y comprometida en el ámbito del arte contemporáneo.

- Durante 2008 se han ofrecido las siguientes exposiciones: *Fermín Jiménez Landa*, *Jonathan Meese*, *Momu & No Es* y *Petra Mrzyk y Jean-François Moriceau*.

#### Humanidades

- CaixaForum Barcelona organiza conferencias, debates, cursos y talleres.
  - *Cine, estética y pensamiento. Diez lecciones transversales sobre el estado del cine*
  - *Cine y humor: la comedia de mi vida*
  - *Cómo nos afecta la globalización de la economía*
  - *Discurso y sociedad. La articulación del discurso en la organización social*
  - *El cine chino de la sexta generación. Paisajes en tránsito*
  - *El siglo xx europeo y sus confines*
  - *Historia de la música: Händel y su entorno*
  - *Imágenes de África: África en la memoria y en el cine etnográfico de hoy*
  - *La edición se reinventa: los editores, la globalización y la cultura*
  - *La rumba, la música popular más viajera*
  - *Las artes del diálogo: literaturas peninsulares en conexión*
  - *Literatura grecolatina. VII obras maestras*
  - *Los retos educativos del siglo xxi*
  - *Maestros contemporáneos. Mario Vargas Llosa*
  - *Recreaciones históricas: Comitia, propaganda electoral en Roma, y Legio, las legiones romanas*

#### Música

- *Conciertos del centenario del Palau de la Música Catalana: Un recorrido por la historia del Palau*
- *Diversions*
- *Música filmada: Las músicas del mundo*
- *Música filmada: Las voces de Alá*
- *Tardes de música y música filmada: Giacomo Puccini*
- *Tardes de música: La voz en la ópera*
- *Temporada musical: El arte de la voz*

## CaixaForum Madrid

### CaixaForum Madrid

#### Datos

Fecha de inauguración: 13 de febrero de 2008.

10.000 m².

1.914.331 visitas.

1.401.472 visitantes.

#### Emplazamiento

Paseo del Prado, 36, Madrid.

#### Instalaciones

2 salas de exposiciones.

Auditorio con capacidad para 333 personas.

5 espacios educativos y/o polivalentes.

- En 2008 finalizó la construcción de CaixaForum Madrid, el nuevo centro social y cultural de la Obra Social en la capital española, que SS. MM. los Reyes de España inauguraron el día 13 de febrero. El centro abrió las puertas con una exposición de obras de la Colección de Arte Contemporáneo de la Obra Social "la Caixa".

- El edificio, un proyecto del estudio de arquitectura Herzog y De Meuron construido a partir de la recuperación de la antigua Central Eléctrica del Mediodía de Madrid, es uno de los pocos ejemplos de modernismo industrial de la ciudad y se estructura en dos plantas subterráneas y cuatro más que «flotan» sobre una nueva plaza pública de 2.500 m².

- Durante este primer año de funcionamiento, CaixaForum Madrid se ha convertido en un referente en la vida cultural de la ciudad y ha acogido una amplia programación de actividades: exposiciones de arte, cine y temas sobre cooperación internacional; actividades complementarias a las exposiciones; conferencias, cursos y talleres sobre humanidades; conciertos de música; actividades multimedia; actividades para personas mayores, y actividades educativas para escolares y familias sobre artes plásticas y visuales, música, literatura y temas sociales.

#### Exposiciones

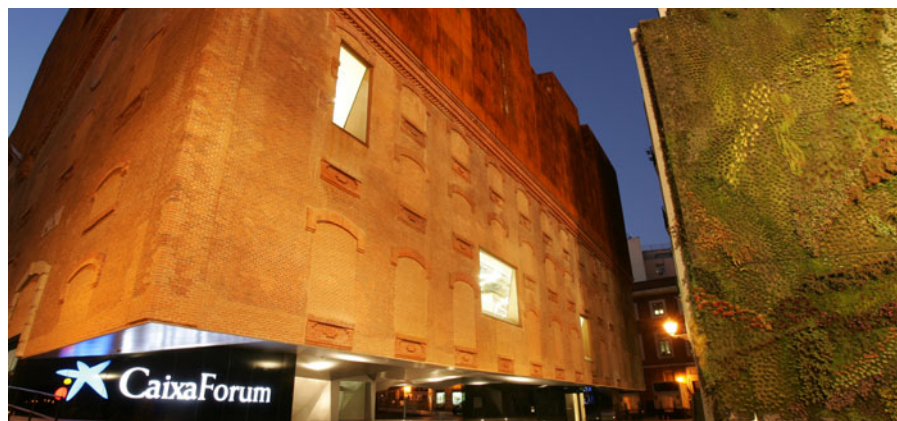
- *Alphonse Mucha (1860-1939). Seducción, modernidad y utopía*
- *Chaplin en imágenes*
- *Chasing the Dream [Persiguiendo un sueño]. Los 8 Objetivos de Desarrollo del Milenio*
- *Colección de Arte Contemporáneo de la Obra Social "la Caixa"*
- *El pan de los ángeles. Colecciones de la Galería de los Uffizi*
- *Josep Pla. El escritor y el hombre*
- *La escuela Yi: treinta años de arte abstracto chino*
- *Obra Social, el alma de "la Caixa"*
- *Príncipes etruscos. Entre Oriente y Occidente*
- *Programa de Cooperación Internacional de la Obra Social "la Caixa"*

#### Humanidades

- *American Pie. El sueño americano*
- *Arquitecturas*
- *Cinco lecciones sobre la zarzuela*
- *Cine, estética y pensamiento. Ocho lecciones transversales sobre el estado del cine*
- *Cine y psiquiatría: almas de cristal*
- *Cómo nos afecta la globalización de la economía*
- *Discurso y sociedad. La articulación del discurso en la organización social*
- *Fiesta poética*
- *Forjadores de Europa*
- *Giacomo Puccini*
- *Grandes mitos literarios*
- *Josep Pla. El escritor y el hombre*
- *Los retos educativos del siglo XXI*
- *Maestros contemporáneos: Tzvetan Todorov*
- *Nuevas fronteras y nuevos formatos para el cine español*
- *Nuevos y viejos desafíos del periodista*
- *Sobre las emociones*

#### Música

- *Ciclo de conciertos: Un recorrido por las músicas del mundo*
- *Diversions*
- *Música filmada: Jacqueline Du Pré*
- *Taller de impacto social: Escucha, descubre y crea tu música*
- *Temporada musical*



CaixaForum Madrid



## CaixaForum Palma

### CaixaForum Palma

#### Datos

Año de inauguración: 1993.

4.000 m².

499.390 visitas.

294.729 visitantes.

#### Emplazamiento

Plaza Weyler, 3, Palma de Mallorca.

#### Instalaciones

5 salas de exposiciones.

Auditorio con capacidad para 163 personas.

3 espacios educativos y/o polivalentes.

• CaixaForum Palma es un centro cultural y social con una gran presencia en la vida de las Islas Baleares. En 2008 se han programado diversas exposiciones de arte –acompañadas de actividades complementarias como talleres, conciertos y visitas especiales–, además de exposiciones sobre ciencia; ciclos de pensamiento y cultura clásica; aulas de humanidades; conciertos de música y actividades educativas y familiares sobre cine, artes plásticas, artes visuales y cuestiones de carácter social.



CaixaForum Palma

### Exposiciones

- *Chillida. 1980-2000*
- *El arte del Tíbet. Imágenes para la contemplación*
- *Entre Picasso y Dubuffet. La colección de Jean Planque*
- *La escuela Yi: treinta años de arte abstracto chino*
- *La estética de Anglada-Camarasa. Exposición permanente*
- *Marte-Tierra. Una anatomía comparada*
- *Nicolás Forteza. El paisaje vivido*
- *Príncipes etruscos. Entre Oriente y Occidente*
- *Ramon Llull. Historia, pensamiento y leyenda*

### Humanidades

- *Grandes mujeres, grandes valores*
- *Inteligencia emocional*
- *Jovellanos en Mallorca y las nuevas tendencias*
- *Las causas de la violencia*
- *Miedos y fobias*
- *Seminario sobre la religión budista*
- *VI Curso del Aula de Humanidades. La mitología: el mundo de los Dioses*
- *XII Curso de Pensamiento y Cultura Clásica*

### Música

- *Ciclo de música barroca*
- *Ciclo: El arte de la voz*
- *Curso. Redescubrimos las obras maestras V*
- *Diversions*
- *Música filmada: Las músicas del mundo a través de los niños*
- *Spaionor*
- *Taller: Escucha, descubre y crea tu música*



## CaixaForum Lleida, Tarragona y Sala Girona

CaixaForum Lleida	CaixaForum Tarragona	Sala Girona
<b>Datos</b> Año de inauguración: 1989. 1.835 m². 128.941 visitas. 125.009 visitantes.	<b>Datos</b> Año de inauguración: 2001. 1.429 m². 154.269 visitas. 138.037 visitantes.	<b>Datos</b> Año de inauguración: 1997. 248 m². 63.538 visitas. 61.202 visitantes.
<b>Emplazamiento</b> Avenida Blondel, 3, Lleida.	<b>Emplazamiento</b> Cristòfor Colom, 2, Tarragona.	<b>Emplazamiento</b> Sèquia, 5, Girona.
<b>Instalaciones</b> 1 sala de exposiciones. Auditorio para 230 personas. 2 espacios educativos y/o polivalentes.	<b>Instalaciones</b> 1 sala de exposiciones. Auditorio para 177 personas. 3 espacios educativos y/o polivalentes.	<b>Instalaciones</b> 1 sala de exposiciones. Auditorio para 250 personas. 1 espacio educativo y/o polivalente.

• CaixaForum Lleida presentó durante 2008 exposiciones, actividades complementarias a las exposiciones, conferencias, talleres y otras propuestas dirigidas a todos los públicos sobre arte, ciencia, literatura, música, cine y temas sociales, con el conocimiento, la educación, la reflexión y el debate como objetivos:

- **Exposiciones:** *El arte del Tíbet. Imágenes para la contemplación; Gustav Klimt. Dibujos 1879-1918; Henri Cartier-Bresson. Fotógrafo; Marte-Tierra. Una anatomía comparada.*
- **Humanidades:** *Biografías históricas; Brujas, meigas y personajes del submundo; El futuro de las ciudades y la ciudad del futuro; Il Ciclo de Pensamiento y Cultura Clásicos; Johann Sebastian Bach; Las vivencias de la muerte.*
- **Música:** *Diversions; El arte de la voz; Los cantos del alma; Musiks. Tercer ciclo de jóvenes intérpretes; Noches escénicas; Spaisonor; Wagner: la tetralogía paso a paso.*
- **Ciencia:** *Tardes de ciencia.*

• La programación de CaixaForum Tarragona durante el año 2008 incluyó exposiciones de diferentes temas, actividades complementarias a las exposiciones, ciclos de conferencias, seminarios, artes escénicas, cine, actividades educativas y familiares así como una amplia oferta musical.

- **Exposiciones:** *Gustav Klimt. Dibujos 1879-1918; Henri Cartier-Bresson. Fotógrafo; Un día en Mongolia; Una casa para no vivir. Colección de Arte Contemporáneo de la Obra Social "la Caixa".*
- **Humanidades:** *Arqueología y cristianismo: la búsqueda de las raíces cristianas; Biografías históricas; Brujas, meigas y personajes del submundo; Cinco grandes figuras de la antigüedad grecolatina; Cine Documental Musical; Cine y psiquiatría: almas de cristal; Condición de extranjería; Documental + Debate; El futuro de las ciudades y las ciudades del futuro; Johann Sebastian Bach; La inteligencia emocional; Otoño literario; Pautas para una vida feliz; Pensamiento y Cultura Clásicos; Religiones universales: budismo y judaísmo; Retos de la globalización económica; Salud, sanidad y sociedad: una reflexión cultural; Tàrraco viva.*
- **Música:** *Conciertos del Renacimiento y del Barroco italiano; El arte de la voz; Música filmada: Las voces de Alá; Música del mundo; Profundizamos las obras maestras; Veladas Dixies.*
- **Ciencia:** *Conferencias ciencia-ciudadano; Semana del medio ambiente; Tardes de ciencia.*

• La programación de la Sala Girona durante el año 2008 ha incluido exposiciones, conferencias, teatro, actividades complementarias a las exposiciones y actividades educativas y familiares.

- **Exposiciones:** *Chaplin en imágenes; El arte del Tíbet. Imágenes para la contemplación; Henri Cartier-Bresson. Fotógrafo; Una casa para no vivir. Colección de Arte Contemporáneo de la Obra Social "la Caixa".*
- **Humanidades:** *Cinco grandes figuras de la antigüedad grecolatina; El futuro de las ciudades y la ciudad del futuro; Johann Sebastian Bach; Las vivencias de la muerte.*
- **Música:** *Concierto de Navidad: músicas y danzas tradicionales de Europa; Diversions; Música filmada: música, fe y tránsito; Redescubramos las obras maestras; Tardes de música con... Bach.*
- **Ciencia y medio ambiente:** *Tardes de ciencia. La supercomputación del siglo XXI.*

• El 28 de septiembre de 2008, la Sala Girona, en la calle de la Sèquia, cerró las puertas. En los próximos meses el edificio se convertirá en el nuevo Centro de Personas Mayores de la ciudad. Al mismo tiempo, el antiguo Centro iniciará su reconversión para alojar [CaixaForum Girona](#), un nuevo centro social y cultural de "la Caixa", con unas instalaciones más amplias y más recursos para favorecer la socialización de la cultura. Entre octubre y diciembre, la exposición *Chaplin en imágenes* se pudo visitar en la sala de exposiciones temporales del Museo de Historia de la ciudad.

## Actividades culturales fuera de los centros

**La Obra Social “la Caixa” impulsa la socialización de la cultura con las actividades de sus centros propios, y también con la organización de diferentes manifestaciones culturales fuera de estos centros, en diferentes escenarios: exposiciones itinerantes y conciertos musicales.**

### Exposiciones itinerantes

- La Obra Social organiza exposiciones divulgativas para todos los públicos por toda la geografía española. Muchas de estas exposiciones se acompañan de actividades complementarias dirigidas a las familias y las escuelas.

### Exposiciones

- Durante el año 2008, se han estrenado las siguientes exposiciones de fotografía:
  - *Al hilo de la plata. Fotografías de Extremadura en el Archivo Mas (1927-1950)*. Esta exposición, inaugurada en Mérida el mes de octubre de 2008, se ha presentado posteriormente en

diferentes localidades extremeñas. La muestra acerca al público los tesoros arqueológicos y artísticos de Extremadura a través de la fotografía.

- *Avelino Pi. Fotografía del deporte*. Exposición retrospectiva del fotógrafo Avelino Pi sobre los grandes momentos del deporte en las últimas cuatro décadas. La muestra se inauguró en Santa Cristina d’Aro el mes de julio de 2008.
- *La misión arqueológica de 1907 en los Pirineos*. Esta exposición, inaugurada en La Seu d’Urgell en abril de 2008, se presentó posteriormente en diferentes localidades de los Pirineos. En ella se muestran 71 fotografías inéditas de la expedición del Institut d’Estudis Catalans en las comarcas de la Vall d’Aran y en la Alta Ribagorça.

- En 2008 se han programado también otras exposiciones dedicadas a la fotografía, como *Andalucía imaginada*, *Chaplin en imágenes* o *FotoPress’07*; las artes plásticas, como *Chillida. 1980-2000*, *Pablo Gargallo en su museo*, *Un día en Mongolia* o *Diseñadores para*

*un mito. Homenaje a Toulouse-Lautrec*; el cine, como *Hannah Collins. Historia en curso*, y la historia, como *Sedentarios. Los primeros poblados en Cataluña*.

### Arte en la calle

- Con este programa, la Obra Social “la Caixa” pone al alcance de la gente los clásicos de la escultura y las nuevas tendencias contemporáneas. Diversos municipios han cedido lugares emblemáticos para organizar exposiciones al aire libre. En este contexto, las esculturas provocan un impacto mucho mayor y la conexión con el público es más directa y fluida.

- *Auguste Rodin*. Exposición de siete esculturas monumentales del artista francés Auguste Rodin: *El Pensador* y seis figuras para el *Monumento a los burgueses de Calais*. Ciudades: Palma de Mallorca, Granada, Valladolid y Sevilla.
- *El mito perdido*. Muestra de 22 obras de bronce del polaco Igor Mitoraj inspiradas en la época griega y romana y la cultura precolombina. Ciudades: Almería y Madrid.
- *Manolo Valdés*. Exposición de 17 esculturas monumentales del artista valenciano Manolo Valdés basadas en temas de la historia del arte. Ciudades: Sevilla, Bilbao, Burgos, Barcelona, Zaragoza, Almería, Logroño, Salamanca y A Coruña.

### Exposiciones temáticas e históricas

- Centradas en temas sugerentes, a menudo históricos, con carácter divulgativo y acompañadas de actividades complementarias para familias y escuelas.
  - *Europa fue camino*
  - *Íberos*
  - *La ciencia en el mundo andalusí*
  - *Los aromas de Al-Andalus*
  - *Los Millares, una civilización milenaria*



Exposición *La misión arqueológica de 1907 en los Pirineos*

## Música

- *Diversions. Música para la integración.* Es una convocatoria de la Obra Social "la Caixa" abierta a intérpretes de músicas del mundo de raíz o inspiración tradicional. *Diversions* da prioridad a la utilización de instrumentos acústicos y la reinterpretación del repertorio tradicional, así como a la participación de artistas jóvenes y poco conocidos. Hasta el año 2008 se han realizado 262 conciertos en diversas poblaciones de toda España, con la asistencia de 135.704 personas.

- Conciertos participativos *El Mesías* de Händel. Una de las citas tradicionales del programa de música. Ofrece al público la posibilidad de cantar desde su asiento las partes corales de este oratorio de Händel. Durante 2008 se han celebrado 19 conciertos participativos: dos en Barcelona,

Valencia, Granada, San Sebastián, Valladolid, Santa Cruz de Tenerife, Sevilla y Madrid, y uno en Palma de Mallorca, Santiago de Compostela y Girona.

- Desde 2006 se desarrollan también los festivales *Música Antigua* y *Músicas del Mundo* mediante un acuerdo de colaboración entre "la Caixa" y el Auditori de Barcelona.

- Conciertos participativos *Carmina Burana*. Se trata de una novedad de 2008 que sigue los pasos de los conciertos participativos de *El Mesías*. En este caso, se ofrece la oportunidad a cantantes *amateurs* para que participen en una de las obras corales más populares del siglo xx: *Carmina Burana*, de Carl Orff. El primero de los conciertos tuvo lugar el 18 de julio de 2008 en el Auditori de Barcelona.

- Conciertos escolares y familiares. Estos conciertos, que se organizan por toda España, ofrecen a los niños la posibilidad de compartir con sus familiares la experiencia de un espectáculo estimulante para la introducción al mundo de la música de manera didáctica y lúdica. Durante el año 2008, se han programado las siguientes producciones: *¡Sakapatú! Un viaje por la música andina*, *Los Moussakis. Música de los Balcanes*, *El Superbarbero de Sevilla* y *El metal y sus colores*.



Músicos de todo el mundo participan en el ciclo *Diversions*





## Programas educativos y de investigación

Introducción

Becas

Becas para estudios de máster en España

Becas para estudios de posgrado en el extranjero

Becas para prácticas de periodismo

Becas para estudios de doctorado en biomedicina



## Programas educativos y de investigación

La Obra Social “la Caixa” mantiene un importante compromiso con la educación y la investigación, con la convicción de que la inversión en estos campos es indispensable para alcanzar los niveles más altos de progreso y bienestar social.

Durante el año 2008, “la Caixa” ha destinado 32,6 millones de euros a sus programas educativos y de investigación. Además de la convocatoria de **becas para estudios de máster en España, para estudios de posgrado en el extranjero y para prácticas de periodismo**, se ha puesto en marcha un nuevo programa de becas para cursar estudios de **doctorado en biomedicina**. Este programa permite a los mejores jóvenes talentos del mundo incorporarse a los equipos de cuatro centros españoles de investigación biomédica de primer nivel: el Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas (CNIO), el Centro Nacional de Biotecnología (CNB-CSIC), el Centro de Regulación Genómica (CRG) y el Instituto de Investigación Biomédica (IRB).

El programa de estudios de doctorado en biomedicina responde a dos de las demandas más importantes de la comunidad científica: la necesidad de impulsar la investigación en España, con el mecenazgo de entidades privadas, y la conveniencia de incorporar estudiantes de otros países a los grupos de investigación que desarrollan programas científicos en nuestro país.

En el marco de este programa, durante 2008 se han concedido 40 becas y en los próximos tres años el número ascenderá hasta 120.

En la misma línea de **apoyo a la investigación biomédica**, a lo largo de 2008 la Obra Social ha continuado con su programa de ayudas a centros de investigación científica de referencia, contribuyendo a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos mediante nuevas terapias y métodos de diagnóstico.

Desde el año 1995, la Obra Social ofrece ayuda al laboratorio IrsiCaixa, uno de los

centros más prestigiosos a escala mundial en la investigación básica y clínica sobre el sida. Entre otros proyectos, este centro lleva a cabo, en colaboración con el Hospital Clínic de Barcelona, una importante investigación con el fin de desarrollar una vacuna para poder erradicar el sida en todo el mundo.

Por otra parte, la Obra Social colabora también en los programas de investigación que desarrollan el Instituto de Investigación Oncológica del Hospital de la Vall d'Hebron de Barcelona y el Centro Nacional de Investigaciones Cardiovasculares de Madrid.

La importancia que la Obra Social concede a la educación y su voluntad pedagógica se reflejan también en la gran variedad de **actividades educativas** para diferentes grupos que se desarrollan tanto en los centros sociales y culturales de la Fundación –CaixaForum de Barcelona, Madrid, Palma de Mallorca, Lleida y Tarragona; Sala Girona; CosmoCaixa de Barcelona y Madrid– como en las diferentes exposiciones itinerantes organizadas por la Obra Social. Estas actividades, que se dirigen a los escolares y también a las familias, tienen como objetivo acercar la sociedad a la cultura y la ciencia de manera asequible y divertida.

Las actividades educativas están a menudo vinculadas con exposiciones o con el propio centro donde se llevan a cabo. Mediante talleres y visitas dinamizadas se pretende conseguir una participación activa. Los temas son diversos y abordan diferentes campos artísticos y científicos: música, pintura, fotografía, teatro, ciencia, medio ambiente... En muchos casos, para facilitar la comprensión, se elaboran materiales educativos especiales.



La Obra Social “la Caixa” apoya la investigación biomédica para encontrar nuevas terapias y métodos de diagnóstico

## Becas

• Desde 1982, la Fundación "la Caixa" convoca un programa de becas para ayudar a los estudiantes a completar y ampliar su formación académica en los centros más prestigiosos de España y del extranjero. Por su dotación económica, el número de becas otorgadas y los servicios que se ofrecen a los estudiantes, el programa de becas de la Fundación es actualmente el primero de nuestro país y uno de los tres mejores del mundo promovido por entidades privadas. Durante el año 2008, "la Caixa" ha concedido en total 410 becas:

- 200 becas para estudios de máster en España.
- 140 becas para estudios de posgrado en el extranjero.
- 40 becas para estudios de doctorado en biomedicina.
- 30 becas para prácticas de periodismo.

### Becas para estudios de máster en España

#### Definición

Programa de becas para cursar un máster oficial en cualquier universidad o centro de enseñanza superior de España.

#### Actuación

Ofrecer la financiación y el apoyo necesarios para que los estudiantes puedan cursar el máster que mejor se ajuste a sus capacidades y potencial, y para que obtengan el máximo provecho.

#### Número de becas

200.

#### Programas vinculados

Becas para estudios de posgrado en el extranjero.

Becas para prácticas de periodismo.

Becas para estudios de doctorado en biomedicina.

### Becas para estudios de posgrado en el extranjero

#### Definición

Programa de becas para cursar estudios de posgrado en universidades o centros de enseñanza superior extranjeros, con el objetivo de contribuir al progreso científico, la investigación y la cualificación profesional de los universitarios, como pilares del desarrollo de la sociedad.

#### Actuación

Dar la financiación y el apoyo necesarios a los universitarios españoles para que puedan realizar estudios de posgrado en los mejores centros de formación y de investigación del mundo.

#### Número de becas

140.

#### Países

Estados Unidos: 50 becas.

Alemania: 25 becas.

Francia: 20 becas.

Gran Bretaña: 20 becas.

Canadá: 10 becas.

China: 10 becas.

India: 5 becas.

#### Programas vinculados

Becas para estudios de máster en España.

Becas para prácticas de periodismo.

Becas para estudios de doctorado en biomedicina.



En 2008 "la Caixa" ha concedido un total de 410 becas de estudios

---

### Becas para prácticas de periodismo

---

#### Definición

Programa de becas para estudiantes del último curso de Ciencias de la Información (rama de Periodismo) de cualquier universidad española para potenciar la práctica profesional en la formación de jóvenes periodistas.

#### Actuación

Prácticas formativas de dos años en la Agencia EFE. Durante el primer año, las prácticas se realizan en una delegación en España, y en el segundo, en una delegación internacional.

#### Número de becas

30.

#### Programas vinculados

Becas para estudios de máster en España.  
Becas para estudios de posgrado en el extranjero.  
Becas para estudios de doctorado en biomedicina.

---

---

### Becas para estudios de doctorado en biomedicina

---

#### Definición

Programa de becas destinado a estudiantes de todo el mundo para cursar su doctorado en cuatro centros españoles de investigación biomédica.

#### Actuación

Acuerdo con cuatro centros españoles de investigación biomédica para financiar un programa de becas de doctorado dirigido a estudiantes de todo el mundo.

#### Número de becas

40.

#### Programas vinculados

Becas para estudios de máster en España.  
Becas para estudios de posgrado en el extranjero.  
Becas para prácticas de periodismo.

---



El presidente de "la Caixa", Isidro Fainé, con Bernat Soria, ministro de Sanidad, en la presentación del nuevo programa de becas en investigación biomédica

# Datos de la Obra Social "la Caixa" 2008

Órganos de Gobierno de la Obra Social "la Caixa"

Estados financieros de la Obra Social "la Caixa"





## Órganos de Gobierno de la Obra Social "la Caixa" a 31 de diciembre de 2008

### Comisión de Obras Sociales

---

#### Presidente

Isidro Fainé Casas

---

#### Vocales

Salvador Gabarró Serra  
Jorge Mercader Miró  
Manuel Raventós Negra  
Marta Domènech Sardà  
Javier Godó Muntañola  
Inmaculada Juan Franch  
Justo B. Novella Martínez  
Magín Pallarès Morgades

---

#### Secretario (no consejero)

Alejandro García-Bragado Dalmau

---

#### Vicesecretario (no consejero)

Óscar Calderón de Oya

---

#### Dirección General

---

#### Director General de "la Caixa"

Juan María Nin Génova

---

#### Director Ejecutivo de la Obra Social

Jaime Lanaspa Gatnau

---

### Patronato de la Fundación "la Caixa"

---

#### Presidente

Isidro Fainé Casas

---

#### Vicepresidentes

Ricardo Fornesa Ribó (Vicepresidente 1.º)  
Salvador Gabarró Serra  
Jorge Mercader Miró  
Juan María Nin Génova

---

#### Patronos

Ramon Balagueró Gañet  
Mª Amparo Camarasa Carrasco  
José F. de Conrado y Villalonga  
Marta Domènech Sardà  
Manuel García Biel  
Javier Godó Muntañola  
Inmaculada Juan Franch  
Jaime Lanaspa Gatnau

---

Juan José López Burniol  
Montserrat López Ferreres  
Amparo Moraleda Martínez

Miguel Noguer Planas  
Justo B. Novella Martínez  
Vicenç Oller Compañ  
Magín Pallarès Morgades  
Manuel Raventós Negra  
Leopoldo Rodés Castañé

Luis Rojas Marcos  
Josep Sala Leal\*  
Francisco Tutzó Bennasar  
José Vilarasau Salat (Presidente de honor)  
Nuria Esther Villalba Fernández  
Josep Francesc Zaragozaà Alba

---

---

#### Director General

Jaime Lanaspa Gatnau

---

#### Secretario (no patrón)

Alejandro García-Bragado Dalmau

---

#### Vicesecretario (no patrón)

Óscar Calderón de Oya

---

\* A partir del 29 de enero de 2009: Josep Sala Leal

## Estados financieros de la Obra Social "la Caixa"

### Liquidación del presupuesto de la Obra Social del ejercicio 2008

PROGRAMAS	EN MILES DE EUROS
Programas sociales	297.131
Programas medio ambiente y ciencia	64.057
Programas culturales	70.930
Programas educativos e investigación	32.608
<b>Total</b>	<b>464.726</b>

### Presupuesto de la Obra Social para el ejercicio 2009

PROGRAMAS	EN MILES DE EUROS
Programas sociales	309.467
Programas medio ambiente y ciencia	81.419
Programas culturales	79.022
Programas educativos e investigación	30.092
<b>Total</b>	<b>500.000</b>

### Relación de activos y pasivos de la Obra Social

a 31 de diciembre de 2008, después de la liquidación del presupuesto y antes de la aplicación del beneficio de "la Caixa" del ejercicio 2008, en miles de euros

#### Activo

<b>Circulante</b>	<b>276.858</b>
Disponible	601
Cuentas a cobrar	410
Otras aplicaciones - "la Caixa"	275.847
<b>Inversiones financieras</b>	<b>85.208</b>
Inversiones financieras	100.250
Fondos fluctuación acciones	(15.042)
<b>Fijo</b>	<b>359.417</b>
Inmovilizado	483.786
Solares e inmuebles	332.935
Mobiliario e instalaciones	150.851
Fondos de amortización	(124.369)
Inmuebles	(70.098)
Mobiliario e instalaciones	(54.271)
<b>Total</b>	<b>721.483</b>

#### Pasivo

<b>Circulante</b>	<b>207.638</b>
Gastos diferidos a pagar	114.701
Otras cuentas a pagar	886
Fundación "la Caixa"	92.051
<b>Recursos Propios de la Obra Social</b>	<b>513.845</b>
Fondos de la Obra Social	69.220
Reservas de la Obra Social	444.625
<b>Total</b>	<b>721.483</b>

## **Concepto y diseño**

Exit de disseny

## **Maquetación e impresión**

[www.cege.es](http://www.cege.es)

## **Fotografía cubierta**

Exit de disseny

D.L.: B. 17850-2009

## **Fotografías**

Joan Tomas: pág. 4

Exit de disseny: pág. 12, 13, 15, 29, 35, 41, 55, 59, 61, 63, 64, 65, 66, 74, 75, 76, 77, 79, 88, 99, 103, 108, 109, 112, 117, 120, 123, 138.

Ferrater, Morales, Campins: pág. 46, 137.

Raimon Solà Casacuberta: pág. 60.

Jordi Nieva: pág. 113, 136, 145, 153, 154, 160.

Vicente A. Jiménez: pág. 114.

UNICEF: Camboya/Rasoka Thor: pág. 118.

Roc Herms: pág. 126, 127, 161.

Montse Blasco: pág. 129.

Joan Masats: pág. 130, 131, 133, 135, 140.

Pere Ferrer: pág. 139.

H. Caux / Acnur: pág. 141.

Álvaro Bujous: pág. 143.

Susana Ferran: pág. 144.

Salvador Esparbé: pág. 146, 159.

Rubén Serra: pág. 147.

Sara Nadal: pág. 148.

Josep M. Alonso: pág. 149.

Roland Stallard: pág. 150.

Paco Ontañón: pág. 151.

MRC: pág. 155.

Máximo García: pág. 156.

Cincuenta y cinco: pág. 157.

Fernando Bagué: pág. 163.

Chema García: pág. 164.

Martin Barraud / Getty Images: pág. 165.

Del resto de fotografías, Copyright de los autores.



001521145722



Publicación impresa  
en papel y cartulina  
ecológicos