



**INFORME DE RESPONSABILITAT
SOCIAL CORPORATIVA**

2007

ÍNDEX DE CONTINGUTS

1	Estratègia i anàlisi.....	8
1.1	Presentació del President	8
2	Perfil de l'organització	10
2.1	Nom de l'organització	10
2.2	Principals marques, productes i/o serveis.....	10
2.3	Estructura operativa de l'organització, incloses les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts (joint ventures).....	11
2.4	Localització de la seu principal de l'organització	13
2.5	Nombre de països en què opera l'organització i nom dels països en què desenvolupa activitats significatives o els que siguin rellevants específicament respecte als aspectes de sostenibilitats tractats a la memòria	13
2.6	Naturalesa de la propietat i forma jurídica.....	13
2.7	Mercats atesos	14
2.8	Dimensions de l'entitat	15
2.9	Canvis significatius durant el període cobert per la memòria en les dimensions, estructura i propietat de l'organització	16
2.10	Premis i distincions rebuts durant el període informat	17
3	Paràmetres de l'informe	18
	PERFIL DE L'INFORME	18
3.1	Període cobert per la informació continguda en l'informe.....	18
3.2	Data de l'informe anterior més recent	18
3.3	Cicle de presentació d'informes	18
3.4	Punt de contacte per a qüestions relatives a l'informe o el seu contingut	18
	ABAST I COBERTURA DE L'INFORME	18
3.5	Procés de definició del contingut de l'informe.....	18
3.6	Cobertura de l'informe	19
3.7	Existència de limitacions de l'abast o cobertura de l'informe.....	19
3.8	Bases per incloure informació en el cas de negocis conjunts (<i>joint ventures</i>), filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que puguin afectar significativament a la comparabilitat entre períodes i organitzacions	19

3.9	Tècniques de mesurament de dades i bases per realitzar els càlculs.....	20
3.10	Descripció de l'efecte que pugui tenir la reexpressió d'informació pertanyent a memòries anteriors, amb les raons que l'han motivat ..	20
3.11	Canvis significatius relatius a períodes anteriors en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats en la memòria	20
	ÍNDEX DEL CONTINGUT DEL GRI	20
3.12	Taula que indica la localització dels continguts bàsics de l'informe ..	20
	VERIFICACIÓ	20
3.13	Política i pràctica actual en relació amb la sol·licitud de verificació externa de l'informe	20
4	Govern, compromisos i participació dels grups d'interès	21
	GOVERN	21
4.1	Estructura de govern de l'organització, inclosos els comitès del màxim òrgan de govern responsables de la definició de l'estratègia o la supervisió de l'organització	21
4.2	Indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa també un càrrec executiu	25
4.3	En les organitzacions amb estructura directiva unitària, indicar el nombre de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius.....	25
4.4	Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern	25
4.5	Vincle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius i l'acompliment de l'organització	26
4.6	Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern.....	26
4.7	Procediment de determinació de la capacitat i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern per poder guiar l'estratègia de l'organització en els aspectes socials, ambientals i econòmics	27
4.8	Declaració de missió i valors desenvolupats internament, codis de conducta i principis rellevants per a l'acompliment econòmic, ambiental i social, i l'estat de la seva implementació	27
4.9	Procediments del màxim òrgan de govern per supervisar la identificació i gestió, per part de l'organització, de l'acompliment econòmic, ambiental i social, inclosos riscos i oportunitats relacionats, així com l'adherència o compliment dels estàndards acordats a nivell internacional, codis de conducta i principis.....	30

4.10	Procediments per avaluar l'acompliment propi del màxim òrgan de govern, en especial respecte a l'acompliment econòmic, ambiental i social	30
	COMPROMISOS AMB INICIATIVES EXTERNES	31
4.11	Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.....	31
4.12	Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscrigui o aprovi	32
4.13	Principals associacions a què pertanyin (com ara associacions sectorials) i/o ens nacionals i internacionals als que l'organització doni suport.....	32
	PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS.....	32
4.14	Relació de grups d'interès que l'organització ha inclòs	32
4.15	Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb els quals l'organització es compromet	33
4.16	Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès, incloses la freqüència de la seva participació per tipus i categoria de grups d'interès.	33
4.17	Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagin sorgit a través de la participació dels grups d'interès i la forma en què ha respost l'organització als mateixos en l'elaboració de la memòria. ...	35
	ANNEX NÚMERO 1	36
5	Enfocament de la gestió i indicadors d'acompliment	38
	Dimensió econòmica	38
EC 1	Valor econòmic directe generat i distribuït, incloent ingressos, costos d'explotació, retribució a empleats, donacions i altres inversions en la comunitat, beneficis no distribuïts i pagaments a proveïdors de capital i a governs.	39
EC 6	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals en llocs on es desenvolupin operacions significatives.	40
	Dimensió ambiental	40
EN1	Materials utilitzats, per pes o volum.	40
EN2	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats....	41
EN3	Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries.	41
EN4	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.	41
EN7	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb les esmentades iniciatives.....	41
EN8	Captació total d'aigua per fonts.....	42

EN18	Iniciatives per a la reducció d'emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions aconseguides d'energia desglossat per fonts primàries.	42
EN22	Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament.....	42
	Dimensió social	42
LA 1	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus d'ocupació, per contracte i per regió.....	43
LA 2	Número total i taxa de moviment del personal.....	43
LA 3	Beneficis mínims oferts als empleats de jornada completa, que no s'ofereixen als empleats temporals o de mitjana jornada..	43
LA 4	Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu.	44
LA 5	Període mínim de preavis relatiu a canvis organitzatius.....	44
LA 6	Percentatge del total de treballadors que està representat en comitès de seguretat i salut conjunts de direcció-empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de seguretat i salut a la feina.	44
LA 7	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i números de víctimes mortals relacionades amb el treball per regió.....	44
LA 8	Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquin als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat en relació amb malalties greus.....	45
LA 9	Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats.....	45
LA 10	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossat per categoria d'utilitat.....	45
LA 11	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomentin l'ocupabilitat dels treballadors i que els ajudin en la gestió final de les seves carreres professionals.....	46
LA 12	Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de l'acompliment i del desenvolupament professional.....	46
LA 13	Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossat per sexe, grups d'edat, pertanyents a minories i un altre tipus de diversitats	46
LA 14	Relació entre el salari base dels homes respecte al de les dones desglossat per categoria professional.....	47
HR 3	Total d'hores de formació dels empleats sobre polítiques i procediments relacionats amb aquells aspectes dels drets humans rellevants per a les seves activitats, incloent el percentatge d'utilitzats formats.....	47

SO 2	Percentatge i número total d'unitats de negoci analitzades respecte a riscos relacionats amb la corrupció.	48
SO 3	Percentatge d'empleats formats en les polítiques i procediments anticorrupció de l'organització.	48
PR 5	Pràctiques respecte a la satisfacció del client, incloent els resultats dels estudis de satisfacció del client.	48
	Atenció al client.	48

1 Estratègia i anàlisi

1.1 Presentació del President

Tot i que la denominació de Responsabilitat Social Corporativa és relativament recent, el seu contingut i principis formen part, de fet, de la gestió de les caixes d'estalvis des del moment de la seva creació.

En efecte, si parlem del bon govern i la transparència, cal recordar que els òrgans de govern de les caixes d'estalvis compten amb la presència i participació de quatre destacats grups d'interès: els impositors, l'entitat fundadora, les corporacions locals i els empleats. És aquesta una característica diferencial respecte a les societats anònimes, que entronca perfectament amb els principis de la RSC en matèria de bon govern.

D'altra banda, gairebé dos segles després de la seva creació, l'orientació social de l'activitat financera de les caixes d'estalvis continua vigent. El foment de l'estalvi i la lluita contra l'exclusió financera, tant des del punt de vista social com geogràfic continuen plenament vigents i estan incardinats en l'actuació de RSC de Caixa Tarragona.

Pel que fa a les relacions amb els empleats, Caixa Tarragona desenvolupa un model de gestió basat en el manteniment d'un clima de respecte i confiança, integrat en l'estratègia empresarial, orientat a la consecució dels objectius de negoci i de responsabilitat social que motivi i sigui creador d'una cultura i identitat pròpies.

Quant als clients, volem oferir-los un servei d'alta qualitat, que satisfaci les seves necessitats de finançament, dipòsits, serveis i assessorament d'inversions i cobertures de riscos. Ha de ser un servei caracteritzat per la professionalitat, l'ètica comercial i el sentit cívic i que disposi d'una oferta àmplia i competitiva de productes i serveis.

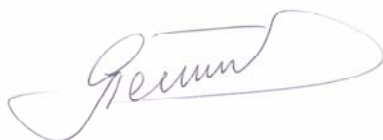
Probablement el tret més singular de la relació de les caixes d'estalvis amb la societat sigui el desenvolupament d'una llarga i consistent Obra Social, a través de la qual es proporcionen a la comunitat una amplíssima oferta de béns i serveis socials i culturals. Caixa Tarragona va invertir durant l'any 2007 gairebé 6 milions d'euros, que van fer possible un gran nombre d'activitats en els àmbits cultural, educatiu, assistencial i d'innovació, així com la col·laboració amb centenars d'entitats privades sense ànim de lucre. De tot això se'n dona compte de forma detallada en l'Informe Anual d'Obra Social 2007 que, independentment d'aquest Informe de RSC, ha publicat Caixa Tarragona.

El compromís amb la RSC de Caixa Tarragona s'expressa també amb l'adhesió al Pacte Mundial (Global Compact) de les Nacions Unides, aprovada pel Consell d'Administració l'any 2005 i reiterada anualment amb la presentació de l'Informe de Progrés corresponent.

En definitiva, Caixa Tarragona reitera amb la seva actuació, reflectida en aquest Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2007, el seu compromís amb el desenvolupament sostenible, entès com el que cobreix les necessitats actuals sense comprometre la capacitat de donar solucions a les necessitats futures.

L'entitat projecta la seva política de RSC en la dimensió econòmica, en la qual impulsa el creixement econòmic que afavoreix el progrés social; la dimensió social, mitjançant el suport econòmic i inversions per millorar la qualitat de vida; i la dimensió mediambiental, tant a través de la seva pròpia actuació empresarial com en les relacions amb els agents econòmics i socials externs.

Les tres dimensions es desenvolupen simultàniament i, a més del respecte i compliment de la llei, caracteritzen totes les actuacions de Caixa Tarragona en els àmbits econòmic i financer, professional, social i mediambiental.



Gabriel Ferraté Pascual
President de Caixa Tarragona

2 Perfil de l'organització

2.1 Nom de l'organització

Des de la seva creació l'any 1949, l'entitat ha tingut diverses variacions en la seva denominació, relacionades amb les diverses etapes històriques que ha viscut. Des de l'any 1996, la seva denominació és la de "Caixa d'Estalvis de Tarragona", però a efectes d'imatge, publicitaris o comercials empra habitualment la denominació de "Caixa Tarragona".

2.2 Principals marques, productes i/o serveis

Caixa Tarragona disposa d'un ampli ventall de productes i serveis destinats a donar resposta a les necessitats dels diferents clients, particulars, autònoms i empreses, principalment. Entre altres, els productes i serveis que ofereix són els següents:

- Productes de foment d'estalvi per a clients infantils: Llibreta Súper Nova i Estalvi Dinàmic Infantil.
- Productes de foment d'estalvi i serveis per a clients joves: Llibreta Preferent Jove, Estalvi Dinàmic Jove i la targeta Visa Electron Jove.
- Producte d'estalvi per a particulars i autònoms: Llibreta Preferent, Estalvi Dinàmic, Dipòsit Preferent i altres comptes corrents, dipòsits tradicionals i estructurats.
- Productes d'inversió per a particulars i autònoms: fons d'inversió garantits, de renda fixa, mixtes i de renda variable gestionats per Caixa Tarragona Gestió i altres entitats gestores. També s'inclou el servei de valors.
- Productes de previsió per a particulars i autònoms: plans de pensions i assegurances d'estalvi, dissenyats per Caixa Tarragona Vida.
- Productes de finançament per a particulars i autònoms: Préstecs hipotecaris per la compra d'habitatge i préstecs personals per a l'adquisició de vehicles, reformes de la llar i altres necessitats.
- Assegurances per a particulars i autònoms: Productes que ofereixen protecció a l'assegurat davant els seus béns com l'habitatge i el cotxe.
- Serveis per a particulars i autònoms: àmplia oferta de targetes financeres crèdit per poder disposar d'efectiu en caixers i també finançar les compres.
- Productes i serveis per a comerços: Un ventall de productes específics, com el Terminal Punt de Venda (TPV) per efectuar el cobrament a l'establiment i

altres productes, l'assegurança per cobrir el negoci i línies de finançament de circulat, entre d'altres.

- Productes de finançament per a l'empresa: Tota una gamma de productes per finançar el circulat (descompte comercial, pòlisses de crèdit, factoring i *confirming*); a llarg termini (*leasing*, *renting*, préstec personal, préstecs subvencionats i préstecs hipotecaris); risc de firma (avals tècnics i financers); i comerç exterior (assegurances de canvi, finançament, crèdits documentaris).
- Productes d'estalvi per a l'empresa: inclou comptes corrents, dipòsits a mitjà i llarg termini, dipòsits estructurats i fons d'inversió.
- Serveis específics per a l'empresa: Inclou serveis de tresoreria (cobertura de tipus d'interès, estructures personalitzades); cobrament i pagaments nacionals i internacionals (servei de transferències, emissió i negociació de xecs); recaptació, assegurances, targetes financeres, entre d'altres.

La pàgina web de Caixa Tarragona (www.caixatarragona.com) disposa d'apartats específics per a productes i serveis, així com també apartats orientats als joves i a les empreses.

2.3 Estructura operativa de l'organització, incloses les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts (joint ventures)

L'organigrama de Caixa Tarragona, a 31 de desembre de 2007, és el següent:

Direcció General Obra Social i Comunicació	Rafael Jené Villagrasa Xavier Bas Sarrà
Direcció de Qualitat i Auditoria Atenció al Client	Josep Reyner Serra Ivo Vilà Mayo
Direcció Comercial Gestió Comercial i Productivitat Màrqueting Serveis Financers al Sector Agrari Coord. Comercial Assessors Financers	Antoni Peña Morales Joan Raventós Figuerola Ramon Puig Rosich Jaume Ferrant Mestre Nieves Estalayo Ozores
Banca d'Empreses Coordinadors territorials del negoci d'empreses Serveis Financers a Promotors Immobiliaris Serveis Financers al Sector Públic	Lluís Ferrer Orts Josep Sanahuja Bullo
Xarxa d'Oficines Generals Caps de Zona Centres Hipotecaris	Ignasi Martínez Germán
Direcció Econòmico-Financera Tresoreria i Mercat de Capitals	Miguel Ángel Moral Grací Lidia Miquel Juncosa

Direcció d'Informació per a la Gestió i Control

Control Financer i Comptable
Control de Gestió
Control de Riscos

Jordi Balaña Parra

Antoni Arjona Brescolí
Raúl Antofñana Michelena
Enric Parejo Vico

Direcció de Riscos

Anàlisi de Risc
Recuperacions

Joan Ràfols Llach

Pere Lloret Garcia
Josep Ramon March Ferré

Direcció d'Organització, Mitjans i Tecnologia

Compres i Serveis Generals
Informàtica
Infraestructura i Seguretat
Organització
Seguretat de la Informació

Lluís Bordas Bernat

Jordi Garcia Montalà
Lluís Bordas Bernat
Miquel López López
Josep Rovira Puntí
Ramon Giner Filella

Direcció de Recursos Humans

Desenvolupament i Selecció
Formació Professional
Relacions Laborals i Prevenció

Pere Abelló Castro

Núria Campos Sabadell
Miquel À. Llombart Yerro
Josep Lluís Lara Fernández

Direcció de Serveis a Clients

Administració d'Actiu
Banca-Assegurances
Operacions
Serveis Bancaris

Càndid Andreu Miralles

Càndid Andreu Miralles
Antonio Nolasco Gutiérrez
Josep M. Panicello Primé
Manel Valls Combàlia

Coordinació de projectes
Federico Pérez Carles
Direcció de Serveis Jurídics i Compliment Normatiu
Miguel Ángel Martínez Conde

Les empreses integrades en el Grup Caixa Tarragona, així com aquelles altres considerades negocis conjunts o entitats associades al Grup Caixa Tarragona, s'indiquen a continuació, tot fent constar el percentatge de participació, directa o indirecta, de Caixa Tarragona, a 31 de desembre de 2007.

ENTITATS DEPENDENTS INTEGRADES EN EL GRUP CAIXA TARRAGONA	Total participació	
	Directa	Indirecta
Tarraco Inverselect, S.L.	100%	-
Expansión Intercomarcal, S.L.	100%	-
Caixa Tarragona Gestió, SGIIC, S.A.	100%	-
Iridion Solucions Tecnològiques, S.A.	100%	-
Caixa Tarragona Vida S.A d'Assegurances i Reassegurances	100%	-
ENTITATS CONSIDERADES NEGOCIS CONJUNTS	Total participació	

DEL GRUP CAIXA TARRAGONA	Directa	Indirecta
Habitat Zentrum SL	-	50%
Galze Urbà S.L	-	50%
Conjunt Residencial Freixa, S.L	-	50%
Estalvida d'Assegurances i Reassegurances, S.A.	35,87%	-
ENTITATS ASSOCIADES DEL GRUP CAIXA TARRAGONA	Total participació	
	Directa	Indirecta
Garraf Promocions Residencials, S.L	-	50%
Capasatus, S.L.	-	50%
Ianua Domus, S.L.	-	35%

2.4 Localització de la seu principal de l'organització

La seu principal de Caixa Tarragona, i que també és el seu domicili social, està situada a la Plaça Imperial Tàrraco, 6 de la ciutat de Tarragona.

2.5 Nombre de països en què opera l'organització i nom dels països en què desenvolupa activitats significatives o els que siguin rellevants específicament respecte als aspectes de sostenibilitat tractats a la memòria

A través de la seva xarxa d'oficines, Caixa Tarragona és present a les comunitats autònomes de Catalunya (províncies de Tarragona, Barcelona i Lleida), Madrid, Comunitat Valenciana (província de Castelló) i Aragó (província de Saragossa). La distribució detallada de la xarxa d'oficines, quant a mercats geogràfics, es troba en el punt 2.7 *Mercats atesos*, d'aquest Informe. Les entitats que formen part del Grup actuen també en territori espanyol.

2.6 Naturalesa de la propietat i forma jurídica

Caixa Tarragona és una entitat financera constituïda sota la forma de caixa general d'estalvi popular, creada inicialment per acord de l'Excel·lentíssima Diputació Provincial de Tarragona amb data 15 de setembre de 1949 i aprovada, també inicialment, per Ordre del Ministeri de Treball amb data 13 de juliol de 1950. Té personalitat jurídica pròpia, representació independent i funcions peculiars i es regeix pels seus estatuts, pels reglaments que en desenvolupament d'aquests es puguin aprovar i per totes les disposicions legals que li siguin aplicables, en especial les provinents del Parlament i de la Generalitat de Catalunya.

2.7 Mercats atesos

Caixa Tarragona ha aprofundit en els últims anys en un procés de segmentació dels seus clients, que també ha portat una revisió constant de l'oferta dels seus productes i serveis. Paral·lelament, s'ha consolidat un nou model comercial a partir d'una creixent segmentació de clients i l'assignació d'un gestor específic a cada client, amb una atenció personalitzada.

Tot i la tradicional orientació al segment de particulars, els professionals i les empreses també formen dos segments amb creixent protagonisme a Caixa Tarragona. La segmentació actual de l'entitat es reflecteix en el quadre següent:

Segmentació de clients

	<i>Nombre de clients</i>
Particulars menors 25 anys	80.000
Particulars entre 25 i 65 anys	288.500
Particulars majors de 65 anys	90.000
Professionals	16.000
Empreses	31.000
Total	505.500

Des del punt de vista geogràfic, els mercats atesos per Caixa Tarragona són els que corresponen a la distribució geogràfica de la seva xarxa d'oficines que, a 31 de desembre de 2007, era la següent:

Segmentació geogràfica

	<i>31/12/2007</i>	<i>31/12/2006</i>
Comarques de Tarragona	184	189
Alt Camp	9	9
Baix Camp	36	37
Baix Ebre	23	23
Baix Penedès	18	18
Conca de Barberà	5	5
Montsià	14	14
Priorat	4	5
Ribera d'Ebre	11	11
Tarragonès	55	58
Terra Alta	9	9
Comarques de Barcelona	97	92
Alt Penedès	1	1
Anoia	1	1
Bages	1	1

Baix Llobregat	19	19
Barcelonès	42	39
Garraf	8	9
Maresme	3	3
Vallès Occidental	18	16
Vallès Oriental	4	3
Comarques de Lleida	17	18
Les Garrigues	2	2
Segrià	15	16
Comunitat de Madrid	21	15
Comunitat Valenciana	2	2
Castelló	2	2
Aragó	1	1
Saragossa	1	1
TOTAL	322	317

La relació exacta de les oficines que formen la xarxa comercial de Caixa Tarragona està permanentment disponible a través del lloc web http://www.caixatarragona.es/cat/sec_16/oficinas.jsp.

2.8 Dimensions de l'entitat

El quadre següent resumeix les principals xifres econòmiques i financeres del Grup Caixa Tarragona durant els darrers exercicis:

Magnituds de negoci	Variació			
	31/12/2007	31/12/2006	Absoluta	%
Actius totals gestionats	9.107.824	7.305.597	1.802.227	24,67
Actius totals en balanç	8.908.081	7.065.655	1.842.426	26,08
ATM	7.885.551	6.407.414	1.478.137	23,07
APR	6.083.683	5.114.011	969.672	18,96
Crèdit a la clientela gestionat	6.827.655	5.851.908	975.747	16,67
Crèdit a la clientela en balanç	6.627.912	5.611.966	1.015.946	18,10
Riscos sense inversió	163.401	150.707	12.694	8,42
Recursos de clients gestionats	7.778.369	7.342.976	435.393	5,93
En balanç	6.585.683	5.907.100	678.583	11,49
Altres recursos	1.192.686	1.435.876	(243.190)	(16,94)
Resultats				
Marge d'intermediació	166.581	133.282	33.299	24,98
Marge bàsic	208.042	173.609	34.433	19,83
Marge ordinari	227.823	181.770	46.053	25,34
Marge d'explotació	114.442	79.210	35.232	44,48

Benefici abans d'impostos	64.079	63.990	89	0,14
Benefici atribuït al grup	51.611	43.346	8.265	19,07
Solvència				
Ràtio BIS	11,07%	12,20%		
Tier I (100% <i>core capital</i>)	6,73%	6,95%		
Tier II	4,34%	5,25%		
Rendibilitat i eficiència				
ROE	12,97%	11,99%		
ROA	0,65%	0,68%		
RORWA	0,92%	0,89%		
Eficiència operativa	46,23%	52,18%		
Costos operatius / ATM	1,34%	1,48%		
Gestió del risc				
Provisions totals	138.519	98.113	40.406	41,18
Riscos dubtosos totals/ Riscos totals	1,46%	0,91%		
Ràtio de cobertura de riscos dubtosos totals	100,08%	136,35%		
Ràtio d'insolvència total	0,112%	0,073%		
Altres dades				
Nombre d'oficines	322	317	5	1,58
Nombre d'empleats	1.504	1.440	64	4,44

**Dades en milers d'euros*

2.9 Canvis significatius durant el període cobert per la memòria en les dimensions, estructura i propietat de l'organització

Durant l'exercici de 2007, no s'han produït canvis significatius en relació a les dimensions de Caixa Tarragona, a excepció de l'obertura de noves oficines, concretament a les poblacions d'Olesa de Montserrat, l'Hospitalet de Llobregat, Badalona, Santa Coloma de Gramanet, Barcelona, Sabadell, Montcada i Reixach, i Caldes de Montbui, pel que fa a la província de Barcelona, i Madrid (3 oficines), Alcobendas, San Sebastián de los Reyes i Coslada, quant a la Comunitat de Madrid.

D'altra banda, durant l'exercici 2007, per primera vegada en la història del Grup, s'han generat ingressos en la partida d'activitat d'assegurances a causa de l'inici de l'activitat de la filial del Grup Caixa Tarragona Vida S.A. Aquesta partida ascendeix a la xifra de 480 milers d'euros. En el present exercici l'entitat matriu ha absorbit a la societat Tot Corredoria d'assegurances, empresa que estava participada al 100%.

Finalment, i pel que fa a la composició dels òrgans de govern de l'entitat, durant l'any 2007 s'han produït les renúncies com a consellers generals de l'entitat dels senyors José Antonio Bessa Gaspar, substituït pel senyor Ramon Vicens Fontana, i Andreu

Francisco Roger, que no ha pogut ser substituït per raons d'incompatibilitat del seu substitut.

2.10 Premis i distincions rebuts durant el període informat

Durant l'exercici 2007 Caixa Tarragona no ha rebut cap premi o distinció.

3 Paràmetres de l'informe

PERFIL DE L'INFORME

3.1 Període cobert per la informació continguda en l'informe

El període cobert per la informació continguda en aquest informe de Responsabilitat Social Corporativa de Caixa Tarragona abraça de l'1 de gener al 31 de desembre de 2007.

3.2 Data de l'informe anterior més recent

L'anterior Informe de Responsabilitat Social Corporativa de Caixa Tarragona correspon a l'any 2006.

3.3 Cicle de presentació d'informes

Caixa Tarragona té la intenció de publicar el seu informe de Responsabilitat Social Corporativa amb periodicitat anual. Així ho ha fet des de l'informe corresponent a l'any 2005.

3.4 Punt de contacte per a qüestions relatives a l'informe o el seu contingut

L'elaboració de l'informe està assignada funcionalment al departament d'Obra Social i Comunicació. Per accedir a més informació sobre el contingut o a qüestions relacionades amb el mateix, es pot contactar a través de l'adreça de correu electrònic obrasocial@caixatarragona.es.

El darrer informe elaborat està disponible al lloc web de Caixa Tarragona, tant en la versió en català (http://www.caixatarragona.es/img/img_16/memoriarsccat.pdf) com en castellà (http://www.caixatarragona.es/img/img_16/memoriarscesp.pdf).

ABAST I COBERTURA DE L'INFORME

3.5 Procés de definició del contingut de l'informe

Caixa Tarragona ha elaborat aquest Informe de Responsabilitat Social Corporatiu a partir de les directrius de la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat del Global Reporting Initiative (GRI), més coneguda com a G3.

D'acord amb l'esmentada Guia, la materialitat és "el llindar a partir del qual un aspecte o indicador passa a ser prou important per ser inclòs en l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa".

En aquest context, s'ha considerat materials, o rellevants, la informació requerida per GRI, a excepció dels aspectes de no aplicació a Caixa Tarragona, especialment aquells relacionats amb qüestions mediambientals, atès que en tractar-se d'una entitat financera la seva operatòria no comporta impactes molt significatius per als ecosistemes naturals. Tampoc no s'ha fet referència com a aspectes materials a aquells impactes ja contemplats per la legislació existent a Espanya, que és el territori d'actuació de Caixa Tarragona.

A partir de la definició dels aspectes materials, es van definir els apartats i indicadors a incloure en l'Informe i es va procedir a la captura de la informació, mitjançant un procediment de diàleg amb els diversos departaments implicats.

Un cop redactat l'Informe, es va presentar al Consell d'Administració de Caixa Tarragona.

3.6 Cobertura de l'informe

La cobertura d'aquest informe comprèn la Caixa d'Estalvis de Tarragona, que actua sota el nom comercial de Caixa Tarragona, com a matriu del Grup, així com també les empreses considerades com a entitats dependents del Grup Caixa Tarragona, que són Tàrraco Inverselect SL, Expansión Intercomarcal SL, Caixa Tarragona Gestió SGIIC SA, Iridion Solucions Tecnològiques SA, i Caixa Tarragona Vida d'Assegurances i Reassegurances SA.

Així mateix, l'Informe comprèn l'actuació de les fundacions del Grup Caixa Tarragona, que són la Fundació Privada Caixa Tarragona i la Fundació Privada Taller Ocupacional de Promoció de Minusvàlids-Caixa Tarragona.

3.7 Existència de limitacions de l'abast o cobertura de l'informe

L'Informe no presenta limitacions significatives en l'abast o cobertura, a excepció d'aquells indicadors que no disposen d'un sistema de mesurament eficaç, o per a aquells altres indicadors que no són d'aplicació per a Caixa Tarragona atesa el seu context d'activitat en el sector econòmic i financer.

3.8 Bases per incloure informació en el cas de negocis conjunts (*joint ventures*), filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que puguin afectar significativament a la comparabilitat entre períodes i organitzacions

Els criteris de cobertura de la informació d'aquest Informe són similars als aplicats en els anteriors informes elaborats per Caixa Tarragona.

3.9 Tècniques de mesurament de dades i bases per realitzar els càlculs

Les dades incloses en aquest Informe es refereixen sempre al període anual de 2007 o, en el seu cas, a la data del 31 de desembre de 2007, i segueixen els criteris definits en la guia d'indicadors G3 del GRI.

Quant als criteris aplicats per al mesurament de dades i càlculs de les variables financeres o comptables, queden reflectits en l'Informe Anual 2007 del Grup Caixa Tarragona, disponible a la pàgina web de Caixa Tarragona.

3.10 Descripció de l'efecte que pugui tenir la reexpressió d'informació pertanyent a memòries anteriors, amb les raons que l'han motivat

Els anteriors informes de RSC elaborats per Caixa Tarragona es van elaborar a partir d'una estructura distinta, de caràcter transversal, si bé van incloure una taula de correspondència de la informació amb els indicadors GRI. No obstant això, en aquest informe s'ha decidit aplicar l'estructura G3 del GRI atès que es considera que facilitat l'obtenció de la informació.

3.11 Canvis significatius relatius a períodes anteriors en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats en la memòria

Com s'ha indicat en el punt anterior, el canvi més significatiu respecte a l'anterior informe és l'adopció en aquest de l'estructura G3 de GRI.

ÍNDEX DEL CONTINGUT DEL GRI

3.12 Taula que indica la localització dels continguts bàsics de l'informe

Les primeres pàgines d'aquest Informe inclouen una taula detallada, estructurada en forma d'índex, que indica tots els continguts d'aquest informe. La taula conté indicació de la pàgina en què es pot trobar cadascun dels apartats.

VERIFICACIÓ

3.13 Política i pràctica actual en relació amb la sol·licitud de verificació externa de l'informe

Caixa Tarragona no disposa actualment de verificació externa del contingut d'aquest Informe.

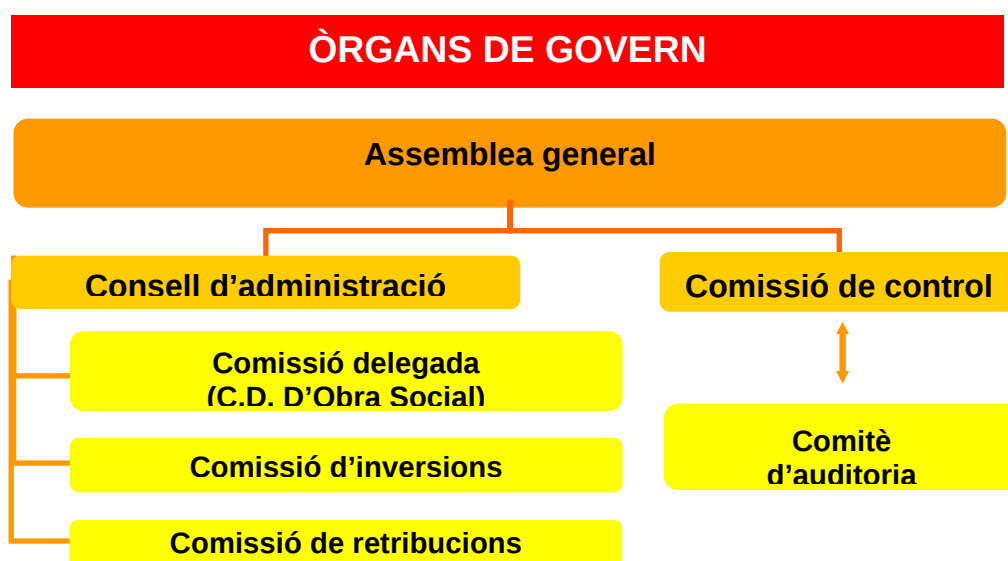
4 Govern, compromisos i participació dels grups d'interès

GOVERN

A més de la continguda en aquest apartat de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa, Caixa Tarragona ofereix més informació sobre el govern de l'entitat en l'Informe Anual de Govern Corporatiu i en l'apartat "Informació per a inversors" de la pàgina web.

4.1 Estructura de govern de l'organització, inclosos els comitès del màxim òrgan de govern responsables de la definició de l'estratègia o la supervisió de l'organització

L'estructura de govern de Caixa Tarragona és la següent:



L'**Assemblea General** està formada per 112 consellers generals en representació de quatre sectors distints, amb la següent distribució:

- **Corporació fundadora** (Diputació de Tarragona), designats a través d'una sessió plenària: 38 representants.
- **Entitats territorials creades per la Generalitat de Catalunya i les corporacions locals**, d'acord amb criteris de proporcionalitat establerts en els estatuts: 18 representants.

- **Impositors** (un per cada circumscripció electoral establerta segons criteris de proporcionalitat del nombre de clients): 42 representants.
- **Empleats**, per elecció directa: 14 representants.

El procés de renovació dels membres de l'Assemblea General es fa cada tres anys coincidint amb la celebració de la reunió amb caràcter ordinari d'aquest òrgan de govern i és la conclusió d'un procés d'eleccions i designacions descrit en el "Reglament del procediment regulador del sistema d'eleccions i designacions dels òrgans de govern de Caixa Tarragona".

Tant la corporació fundadora com les altres corporacions locals efectuen la designació de representants en una sessió plenària i cada entitat emet la corresponent certificació junt amb l'acceptació dels interessats. El procés dels impositors es més complex. En primer lloc, es determinen mitjançant un procés de selecció tots els clients que compleixen els requisits exigits pels estatuts. Després, i entre tots els seleccionats, s'efectua un sorteig per determinar els compromissaris amb dret a participar en l'elecció dels consellers titulars i els seus suplents. Quant als representants dels empleats, el procediment és d'elecció directa a partir de les llistes presentades pels sindicats amb representació a l'entitat o per grups d'empleats amb un suport mínim del 10% de cadascun dels dos grups en què està dividida la plantilla.

Durant l'any 2007, l'Assemblea General s'ha reunit en una ocasió, amb caràcter ordinari, el dia 1 de juny, en què va aprovar l'informe anual, memòria, balanç i compte de resultats, proposta de distribució d'excedents de l'any anterior, així com també la gestió i pressupostos de l'Obra Social, entre altres temes.

La composició de l'Assemblea General de Caixa Tarragona a 31 de desembre de 2007 es determina en l'Annex número 1 inclòs a les pàgines 36 i 37 d'aquest informe. En aquesta data, l'Assemblea General estava formada per 111 representants a causa de la renúncia d'un conseller general i la incompatibilitat del seu substitut per formar-ne part.

El **Consell d'Administració** està constituït per 18 consellers, en representació proporcional dels diferents sectors de representació de l'Assemblea General:

- 6 vocals representants de la Corporació fundadora.
- 3 vocals en representació de la resta de corporacions locals i entitats territorials creades per la Generalitat de Catalunya.
- 7 vocals en representació dels impositors.
- 2 vocals en representació dels empleats.

L'actuació del Consell d'Administració, en interès de l'entitat i en el compliment de les seves funcions legals, estatutàries i derivades del seu reglament, s'ha de dur a terme tot respectant, particularment, les exigències imposades pel dret, compliment de bona fe els contractes concertats amb els treballadors, els proveïdors i els clients i,

en general, amb l'observança del deures ètics que raonablement imposi una conducció responsable dels negocis.

Les reunions, a les quals també assisteix el director general de l'entitat, amb veu i vot, es celebren de manera regular un cop al mes, i poden ser convocades també a requeriment d'un terç dels seus vocals o a petició de la Comissió de Control.

Per agilitar la gestió del dia a dia, el Consell d'Administració disposa d'una Comissió Delegada que es reuneix setmanalment, integrada per 8 membres i que assumeix també les funcions de Comissió Delegada d'Obra Social. Els components de la Comissió Delegada, a 31 de desembre de 2007, eren Gabriel Ferraté Pascual (president), Joan Carles Boronat Rodríguez (vicepresident primer), Josep M. Llobet Guim (vicepresident segon), i els vocals Jaume Antich Balada, Santiago Segalà Cueto, Agustí Àngel Juan Camps Querol, Fina Vidal Solé i Pau Ricomà Vallhonrat. El secretari de la Comissió Delegada, amb veu i vot, és el director general de l'entitat.

Malgrat que els membres del Consell d'Administració ho són en funció de la seva condició de consellers generals, els estatuts preveuen la incorporació de fins a quatre consellers que sense ser membres de l'Assemblea General aportin qualitat professional contrastada.

Entre tots els membres del Consell d'Administració s'elegeix, mitjançant votació, un president que, a la vegada, ostentarà la presidència de l'Assemblea General i de l'entitat. Les funcions del president són les pròpies de representació i de convocatòria i direcció de les deliberacions tant del Consell com de l'Assemblea. El Consell d'Administració nomena també un secretari, que ho serà també de l'Assemblea General i que no cal que sigui membre del Consell.

Durant l'any 2007, el Consell d'Administració de Caixa Tarragona s'ha reunit en un total de 15 ocasions, i la seva Comissió Delegada en 30 ocasions.

La **Comissió de Control** està formada per 6 membres que reben la denominació de comissionats:

- 2 en representació de la corporació fundadora.
- 1 en representació de les corporacions i entitats territorials creades per la Generalitat de Catalunya.
- 2 en representació dels impositors.
- 1 en representació dels empleats.

La Comissió de Control té absoluta independència i, per tant, els seus membres no poden formar part de cap altre òrgan de govern. És l'òrgan de govern que té encomanada la funció principal de control, i té també encomanades les funcions i competències que la legislació atribueix al Comitè d'Auditoria.

Durant l'any 2007, la Comissió de Control ha realitzat un total de 12 reunions en l'exercici de les seves tasques.

Comissions i comitès de suport

Comitè d'Auditoria

Les funcions del Comitè d'Auditoria han estat assumides per la Comissió de Control i són:

En relació amb els serveis d'auditoria interna:

- a) Supervisar de forma regular el funcionament dels serveis d'auditoria interna i l'activitat duta a terme pels auditors interns; revisar la documentació pertinent i instar les actuacions oportunes amb la finalitat de verificar que es garanteixi una adequada revisió del compliment de la normativa interna i legal, tant de la Caixa com del seu grup econòmic.
- b) Informar el Consell d'Administració com a mínim trimestralment, a través del seu president o d'un comissionat designat a tal fi, de la supervisió del funcionament i de l'activitat de l'auditoria interna de l'entitat. Durant l'exercici, el president de la Comissió de Control ha comparegut en quatre ocasions davant del Consell d'Administració per a aquesta funció.

En relació amb els serveis d'auditoria externa:

- a) Proposar al Consell d'Administració, perquè sigui sotmès a l'Assemblea General, el nomenament d'auditors externs.
- b) Relacionar-se amb els auditors externs per tal de rebre informació sobre aquelles qüestions que puguin posar en risc la independència d'aquests i qualssevol altres relacionades amb el procés de desenvolupament de l'auditoria de comptes, així com aquelles altres comunicacions previstes a la legislació d'auditoria de comptes i en les normes tècniques d'auditoria.

I en relació amb altres temes:

- a) Prendre coneixement del procés d'informació financera i dels sistemes de control interns de l'entitat.
- b) Informar l'Assemblea General sobre les qüestions que es plantegin al seu si en matèria de la seva competència, com a Comitè d'Auditoria.

Comissió de Retribucions

La Comissió de Retribucions, que té caràcter no executiu, té la funció d'informar el Consell d'Administració o la Comissió Delegada sobre la política general de retribucions i incentius per als membres del Consell d'Administració de la Caixa i per a l'alta direcció.

La Comissió de Retribucions estarà formada pel president, que la presideix, el vicepresident primer i el vicepresident segon del Consell d'Administració. També hi assisteix el director general de l'entitat amb veu i vot.

Els informes de la comissió s'adopten per acord favorable de la majoria dels assistents amb dret de vot. El president té vot diriment. Durant l'any 2007 la Comissió de Retribucions va fer una reunió.

Comissió d'Inversions

La Comissió d'Inversions, que té caràcter no executiu, té la funció d'informar el Consell d'Administració o la Comissió Delegada d'aquelles inversions i desinversions que tinguin un caràcter estratègic i estable, ja siguin fetes directament per l'entitat com a través de les seves entitats dependents, i també ha d'informar sobre la viabilitat financera de les esmentades inversions i de la seva adequació als pressupostos i plans estratègics de l'entitat. Així mateix, lliura al Consell d'Administració un informe anual sobre les inversions d'aquesta naturalesa efectuades durant l'exercici.

La Comissió d'Inversions estarà formada pel president, que la presideix, el vicepresident primer i el vicepresident segon del Consell d'Administració. També hi assisteix el director general de l'entitat amb veu i vot.

Els dictàmens i informes de la Comissió s'adopten per acord favorable de la majoria dels assistents amb dret de vot. El president té vot diriment. Durant l'any 2007 ha realitzat un total de 5 reunions.

4.2 Indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa també un càrrec executiu

El President del Consell d'Administració no té funcions executives, d'acord amb l'article 32 dels Estatuts de Caixa Tarragona. Les seves funcions, entre altres són la representació institucional de l'entitat, la convocatòria de les assemblees generals i del Consell d'Administració, i la signatura oficial de l'entitat.

4.3 En les organitzacions amb estructura directiva unitària, indicar el nombre de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius

El punt 4.1 d'aquest Informe ofereix informació sobre la composició del màxim òrgan de govern.

4.4 Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern

En les caixes d'estalvis no existeix el concepte "accionista", però la composició dels òrgans de govern inclou representació de diversos grups d'interès als quals d'alguna manera es podria aplicar aquesta consideració, en tenir relació amb els fins econòmics i socials de l'entitat.

Adicionalment, l'entitat disposa de canals de comunicació amb els òrgans de govern tant a través de la Secretaria General com a través del Servei d'Atenció al Client.

4.5 Vincle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius i l'acompliment de l'organització

La retribució dels membres dels màxims òrgans de govern no està vinculada amb l'acompliment dels objectius de l'organització, atès que, segons el que disposa l'article 6 dels Estatuts de Caixa Tarragona, els càrrecs dels òrgans de govern tenen caràcter honorífic i gratuït i no poden originar altres percepcions que les dietes per assistència i desplaçament.

4.6 Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern

Els Estatuts de Caixa Tarragona contemplen en l'article 10 un règim d'incompatibilitats per als membres de l'Assemblea General, d'acord amb el qual no podran exercir aquest càrrec:

- a) Els declarats en fallida i els concursats no rehabilitats, els condemnats a penes que portin annexa la inhabilitació de l'exercici de càrrec públic i els qui hagin estat sancionats per infraccions greus.

A aquest efecte, es consideren infraccions greus aquelles a les quals l'ordenament jurídic confereixi expressament aquest caràcter, i hagin estat apreciades pels tribunals o òrgans administratius competents.

- b) Els qui en nom propi o bé en representació d'altres persones o entitats:
 - a. En el moment de l'elecció mantinguin deutes vençuts de qualsevol mena enfront de l'entitat.
 - b. Abans de la designació o durant l'exercici del càrrec de conseller hagin incomplert les obligacions contraetes amb la Caixa amb motiu de préstecs o crèdits o per impagament a aquesta de qualsevol tipus de deute.

Tampoc no poden ser compromissaris o consellers generals els presidents, consellers, administradors, directors, gerents, assessors o empleats en actiu d'entitats de crèdit, de dipòsit o d'altres intermediaris financers de qualsevol classe, o d'empreses dependents d'aquests, fins i tot de la Caixa, o de corporacions o entitats que propugnin, sostinguin o garanteixin institucions o establiments de crèdit, o els funcionaris al servei de l'Administració amb càrrec de funcions relacionades directament amb activitats pròpies de les caixes d'estalvis, els administradors o membres d'òrgans de govern que pertanyin a més de tres societats mercantils o cooperatives i els qui exerceixin càrrecs públics de designació política de les administracions públiques, així com també el president de la Corporació Fundadora de la Caixa.

- c. Els qui hagin exercit durant més de vint anys, a Caixa Tarragona o en una altra caixa que hagi estat absorbida per Caixa Tarragona o fusionada amb aquesta, els càrrecs de membre del consell d'administració o de director general. A aquests efectes, s'ha d'acumular el temps d'exercici en ambdós càrrecs encara que no s'hagin exercit continuadament.

A més, l'article 6 dels Estatuts estableix que qui posseeixi la condició de membre de qualsevol dels òrgans de govern no pot estar lligat a la Caixa (o bé a cap altra societat amb participació de capital per part d'aquesta amb un percentatge superior al 25%) per contractes d'obres, serveis, subministraments o treballs retribuïts durant el període en el qual detingui l'esmentada condició, ni durant dos anys després, com a mínim, comptats a partir del cessament d'aquesta relació, llevat de la relació laboral pel que fa als empleats que esdevinguin membres de l'Assemblea General pel Grup de representants del personal.

4.7 Procediment de determinació de la capacitació i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern per poder guiar l'estratègia de l'organització en els aspectes socials, ambientals i econòmics

L'article 9 dels Estatuts de Caixa Tarragona detalla els requisits que han de complir les persones per ser designades membres de l'Assemblea General. D'altra banda, l'article 19 dels mateixos Estatuts determina els requisits que han de complir els membres del Consell d'Administració que, com a òrgan delegat de l'Assemblea General, té encomanats els govern, la gestió, l'administració i la representació de l'entitat.

En l'article 22 es determina que el Consell d'Administració estarà format per 18 membres, designats entre els membres de cadascun dels quatre sectors de representació de què consta l'Assemblea. Aquest mateix article estableix també que, com a excepció, es poden nomenar fins a quatre vocals del Consell d'Administració entre persones que no siguin membres de l'Assemblea però que compleixin els requisits adients de professionalitat.

4.8 Declaració de missió i valors desenvolupats internament, codis de conducta i principis rellevants per a l'acompliment econòmic, ambiental i social, i l'estat de la seva implementació

L'Assemblea General de Caixa Tarragona va aprovar el dia 2 de juny de 2006 unes Línies Generals d'Actuació que, entre altres apartats, contempla una declaració específica sobre la missió de Caixa Tarragona, així com també apartats específics per establir els seus valors en l'actuació econòmica i financera, en la seva relació amb les persones, la innovació i la tecnologia i l'actuació mediambiental.

Aquestes Línies Generals d'Actuació van ser ratificades de nou per l'Assemblea General el dia 1 de juny de 2007.

MISSIÓ

L'objectiu bàsic del Grup Caixa Tarragona, global i permanent, és la generació de beneficis creixents, recurrents i sostenibles, mitjançant la cobertura de les necessitats de la seva clientela en matèria de finançament, dipòsits, serveis, i assessorament de les seves inversions i cobertures dels seus riscos.

Els beneficis obtinguts s'apliquen al reforçament continuat de la solvència i al desenvolupament d'una obra social creadora de valor per a les persones i per al territori, solidària, eficient i clarament identificable amb l'entitat.

El Grup Caixa Tarragona desenvolupa l'activitat amb respecte i compliment de la llei.

ACTUACIÓ ECONÒMICA I FINANCERA

El Grup Caixa Tarragona actua en una recerca permanent d'un servei d'alta qualitat per als clients, orientat a la satisfacció de les seves necessitats en matèria de finançament, dipòsits, serveis i assessorament de les seves inversions i cobertures dels seus riscos, i caracteritzat per la professionalitat, l'ètica comercial i el sentit cívic.

Per això, manifesta el compromís de disposar d'una oferta àmplia i competitiva de productes i serveis, a fi de cobrir, de forma satisfactòria, les necessitats específiques dels diferents segments dels nostres clients, i sense perjudici dels criteris bàsics de seguretat, rendibilitat i solidesa financera.

En especial, en les operacions de passiu presta una especial atenció als productes que contribueixen a fomentar els hàbits d'estalvi i previsió. Quant a la inversió de recursos, es dona preferència a la inversió creditícia, en especial l'orientada a l'economia domèstica i la petita i la mitjana empresa. El Grup Caixa Tarragona pondera adequadament en tot moment la concentració de riscos i disposa d'un procés rigorós de concessió i control del crèdit.

Amb l'objectiu d'aconseguir un nivell de recursos propis suficient, que assegurí un suport sòlid al seu desenvolupament, el Grup Caixa Tarragona pot recórrer als instruments de finançament previstos per la llei. També gestiona la seva tresoreria de forma adequada a les necessitats de liquiditat i d'equilibri financer.

El Grup Caixa Tarragona pot participar en el capital i la gestió d'altres societats i agrupacions d'empreses orientades a desenvolupar i potenciar les activitats del mateix grup, a donar-hi suport, o a obtenir una adequada rendibilitat, tot ponderant adequadament el conjunt de riscos i garantint la recuperació de la inversió.

L'acció comercial s'inspira en criteris de transparència, honestat i fiabilitat, de manera que no pugui induir a confusió o error i impulsa una estructura de distribució que esdevingui un marc adequat per a l'atenció al client, tant des del punt de vista del canal utilitzat com de la implantació territorial de la xarxa comercial.

El Grup Caixa Tarragona té una especial diligència per evitar qualsevol mena de relació amb activitats relacionades amb el terrorisme, el narcotràfic, el blanqueig de capitals i altres activitats delictives.

El Grup Caixa Tarragona articula els mecanismes necessaris per mantenir unes relacions estables, duradores i profitoses amb els seus proveïdors, a partir dels principis de concurrència i diversificació d'ofertes, transparència en les decisions, qualitat dels productes o serveis, repercussió mediambiental, preus competitius i assumptió de les obligacions contractuals.

PERSONES, INNOVACIÓ I TECNOLOGIA

El Grup Caixa Tarragona desenvolupa un model de gestió del capital humà integrat per persones competents i motivades, compromeses amb el Grup Caixa Tarragona i amb els objectius d'aquest, i amb alts nivells d'eficàcia en l'acompliment de les tasques que hagin de dur a terme.

Les relacions amb els empleats s'inspiren en el manteniment d'un clima de respecte i confiança, integrat en l'estratègia empresarial, fonamentat en el diàleg i la col·laboració, orientat a la consecució dels objectius de negoci i de responsabilitat social, motivador i creador d'una cultura i identitat pròpies. Les condicions laborals i retributives tindran en compte les reglamentacions vigents, els nivells de productivitat i l'acompliment dels objectius establerts.

El Grup Caixa Tarragona aposta per la formació, instrument bàsic del desenvolupament professional i base estratègica per afrontar el futur. La selecció i la promoció dels empleats es fonamenten en la igualtat d'oportunitats en el desenvolupament de la carrera professional i valora, sota criteris objectius, la qualificació, el rendiment i l'adequació professional a les necessitats del Grup Caixa Tarragona.

El Grup Caixa Tarragona aposta per la qualitat i la innovació dels productes, els processos i el control intern, així com també la continuïtat, rapidesa, accessibilitat, privacitat i seguretat del servei a la clientela, tenint en consideració la contribució dels processos tecnològics en l'increment de la productivitat i la reducció de costos.

ACTUACIÓ SOCIAL

Caixa Tarragona retorna al conjunt de la societat una part del benefici aconseguit en l'activitat financera mitjançant el desenvolupament d'una obra social creadora de valor per a les persones i per al territori, i dins dels límits permesos per les necessitats de capitalització de l'entitat.

L'actuació social, realitzada directament o a través de les fundacions creades al servei de l'Obra Social, es desenvolupa tant en l'organització d'activitats pròpies com en el suport a projectes impulsats per altres institucions i entitats, i manté l'equilibri dels recursos destinats als diversos àmbits d'actuació.

L'actuació social de Caixa Tarragona és complementària a l'acció de les institucions públiques, adaptada a les necessitats de la societat actual, distribuïda territorialment d'acord amb la implantació de l'entitat, regida per criteris d'eficiència i qualitat, i amb la màxima transparència i visibilitat.

4.9 Procediments del màxim òrgan de govern per supervisar la identificació i gestió, per part de l'organització, de l'acompliment econòmic, ambiental i social, inclosos riscos i oportunitats relacionats, així com l'adherència o compliment dels estàndards acordats a nivell internacional, codis de conducta i principis

L'Assemblea General realitza reunions amb caràcter ordinari o extraordinari. S'ha de celebrar una reunió ordinària una vegada a l'any, dins del primer semestre natural, per sotmetre a aprovació l'informe anual, la memòria, el balanç i el compte de resultats, la proposta de distribució dels excedents, la gestió de l'Obra Social i els seus pressupostos i la seva liquidació, i la renovació dels càrrecs del Consell d'Administració i de la Comissió de Control, si s'escau.

Dins dels quinze dies anteriors a la celebració de l'Assemblea General ordinària, els consellers generals poden examinar en el domicili de la caixa la documentació justificativa de l'informe anual, la memòria, el balanç i el compte de resultats, la rendició de comptes i el pressupost de l'Obra Social, l'informe de la Comissió de Control i l'informe realitzat per les auditories.

El Consell d'Administració pot convocar reunió extraordinària de l'Assemblea General sempre que ho estimi convenient, i ha de fer-ho també si formula la petició un terç dels membres de l'Assemblea General, un terç dels membres del Consell d'Administració o per acord de la Comissió de Control, quan es tracti de matèries de la competència d'aquesta. En aquests casos, la convocatòria s'ha de trametre dins del termini màxim de quinze dies a partir de la presentació de la petició, i hi han de constar expressament l'ordre del dia i el contingut al qual l'Assemblea General s'ha de limitar.

Per la seva part, els membres del Consell d'Administració estan subjectes a una sèrie de mesures de control dels conflictes d'interès que es puguin produir. Així, cal donar compliment a un seguit de requisits previs a la concessió de crèdits, avals o garanties, i informar de les operacions de valors. Aquestes limitacions, però, no solament afecten els consellers i al director general de l'entitat sinó també els seus familiars més directes i les empreses que controlen.

4.10 Procediments per avaluar l'acompliment propi del màxim òrgan de govern, en especial respecte a l'acompliment econòmic, ambiental i social

La Comissió de Control és l'òrgan de govern que té encomanada de forma especial el control de l'entitat, d'acord amb les funcions següents:

- Supervisar la gestió del Consell d'Administració, vetllant per l'adequació dels seus acords a les directrius i resolucions de l'Assemblea General i a la finalitat pròpia de la caixa.
- Exercir vigilància sobre el funcionament i tasques que porten a terme els òrgans d'intervenció de l'entitat.

- Conèixer els informes de l'auditoria externa i les recomanacions que aquesta pugui formular.
- Revisar el balanç i el compte de resultats de cada exercici anual i fer-hi les observacions que consideri convenients.
- Presentar a l'Assemblea General informació de la seva actuació, almenys una vegada l'any.
- Requerir al president de la caixa que convoqui l'Assemblea General amb caràcter extraordinari quan ho consideri convenient.
- Controlar els processos electorals per a la composició de l'Assemblea General, del Consell d'Administració i de la Comissió de Control renovada, sense perjudici de la intervenció del departament d'Economia i Finances de la Generalitat de Catalunya.
- Conèixer els informes de la Comissió Delegada d'Obres Socials, i donar-hi la seva opinió.
- Proposar al departament d'Economia i Finances de la Generalitat de Catalunya la suspensió dels acords del Consell d'Administració si vulneressin les disposicions vigents.

Per al compliment de les seves funcions, la Comissió de Control pot demanar al Consell d'Administració i al director general tots els antecedents i informacions que cregui necessari. El director general pot demanar la convocatòria urgent de la Comissió de Control quan, segons el seu parer, ho justifiqui qualsevol eventualitat en relació amb la qual la comissió tingui competències.

COMPROMISOS AMB INICIATIVES EXTERNES

4.11 Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució

L'activitat de Caixa Tarragona no té, en principi, un impacte material directe de rellevància sobre el medi ambient. No obstant això, sí que la participació comercial o financera de l'entitat en altres iniciatives empresarials pot incidir d'una manera directa en aquest àmbit. Per això, l'entitat té en compte també els aspectes mediambientals en l'anàlisi de les operacions de finançament. Al mateix temps, i de resultes de la seva adhesió al Pacte Mundial de les Nacions Unides, assumeix un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient (Principi 7).

D'altra banda, Caixa Tarragona gestiona també els riscos afins al sector (creditici, operacional, de mercat, liquiditat, contrapartida, emissor, etc.) dins del marc del Nou Acord de Capitals de Basilea.

4.12 Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscrigui o aprovi

Caixa Tarragona es va adherir el febrer de 2005 al Pacte Mundial de les Nacions Unides i, per tant, assumeix els seus deu principis sobre drets humans, normes laborals, medi ambient i anticorrupció. A partir de la seva adhesió, l'entitat s'ha compromès a avançar en l'aplicació i suport a aquests deu principis i ha publicat anualment un informe sobre els progressos realitzats en aquests aspectes.

4.13 Principals associacions a què pertanyin (com ara associacions sectorials) i/o ens nacionals i internacionals als que l'organització doni suport

Caixa Tarragona és membre de les següents associacions:

- Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvis (CECA). Aquesta entitat té una doble dimensió en la relació amb les caixes d'estalvis: com a associació i com a subministrador de serveis especialitzats. Com a associació, representa a les caixes d'estalvis davant dels poders públics i en l'àmbit internacional, actua com a centre d'estudis en comú de totes les qüestions que afecten a les caixes d'estalvis, col·labora amb les autoritats financers i exerceix com a centre de coordinació operativa d'informació, assessorament i comunicació i màrqueting.
- Federació Catalana de Caixes d'Estalvis.
- Agrupació Europea de Caixes d'Estalvis.
- Associació Espanyola del Pacte Mundial (ASEPAM). Entitat que, en l'àmbit espanyol, dóna suport, promou i difon els 10 Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS

4.14 Relació de grups d'interès que l'organització ha inclòs

Caixa Tarragona considera els següents grups d'interès:

- Clients
- Empleats
- Societat
- Proveïdors.

4.15 Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb els quals l'organització es compromet

Caixa Tarragona inicia periòdicament processos d'anàlisi i reflexió sobre les seves estratègies, tant a nivell econòmic-financer com de l'actuació de la seva Obra Social. En aquests processos s'inclouen consideracions sobre la definició dels grups d'interès de l'Entitat, a partir de les necessitats socioeconòmiques cobertes, l'evolució del sector financer i altres consideracions particulars.

4.16 Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès, incloses la freqüència de la seva participació per tipus i categoria de grups d'interès.

Caixa Tarragona té en compte els següents enfocaments en relació a cadascun dels seus grups d'interès. També s'indiquen les principals preocupacions i aspectes d'interès sorgits (punt 4.17 d'aquest informe)

Clients

- Recerca permanent d'un servei d'alta qualitat per als clients, orientat a la satisfacció de les seves necessitats en matèria de finançament, dipòsits, serveis i assessorament de les seves inversions i cobertures dels seus riscos, i caracteritzat per la professionalitat, l'ètica comercial i el sentit cívic.
- Compromís de disposar d'una oferta àmplia i competitiva de productes i serveis, a fi de cobrir, de forma satisfactòria, les necessitats específiques dels diferents segments dels nostres clients, i sense perjudici dels criteris bàsics de seguretat, rendibilitat i solidesa financera de l'entitat. En les operacions passives, es prestarà una especial atenció als productes que contribueixen a fomentar els hàbits d'estalvi i previsió. Quant a la inversió de recursos, es donarà preferència a la inversió creditícia i, a dins d'aquesta, prioritat als crèdits de menor quantia, a les economies domèstiques i a les petites i mitjanes empreses.
- L'acció comercial i publicitària s'inspiraran en criteris de transparència, honestedat i fiabilitat, de manera que no pugui induir a confusió o error.
- Impuls a una estructura de distribució que aporti un marc adequat per a l'atenció al client, tant des del punt de vista del canal utilitzat com de la implantació territorial de la xarxa comercial.
- Aposta per la tecnologia i els processos com a eina essencial per garantir la continuïtat, rapidesa, accessibilitat, privacitat i seguretat amb què es presta el servei al client.
- Respecte total a les decisions dels clients en l'elecció i utilització de les formes de relació amb l'entitat.

- Especial diligència per evitar qualsevol mena de relació de l'organització amb activitats relacionades amb el terrorisme, el narcotràfic, el blanqueig de capitals o altres activitats delictives.

Empleats

- Desenvolupament d'un model de gestió del capital humà inspirat en el manteniment d'un clima de respecte i confiança, integrat en l'estratègia empresarial, orientat a la consecució dels objectius de negoci i de responsabilitat social fixats per l'entitat, motivador i creador d'una cultura i identitat pròpies.
- Manteniment d'un entorn que afavoreixi la igualtat d'oportunitats entre els gèneres en el desenvolupament de la carrera professional.
- Aposta decidida per la formació inicial i continuada dels empleats, entesa com un instrument bàsic del seu desenvolupament professional i base estratègica per afrontar els reptes futurs de l'entitat.
- Manteniment de canals de representació adequats, participatius i respectuosos amb els drets, llibertats i opcions del conjunt de la plantilla.
- Creació d'un entorn de treball confortable i saludable que redundi en la qualitat de vida dels empleats i de la feina que realitzen.

Societat

- Retorn al conjunt de la societat d'una part destacada del benefici aconseguit amb l'activitat financera, mitjançant el desenvolupament d'una obra social creadora de valor per a les persones i per al territori, i dins dels límits permesos per les necessitats de capitalització de l'entitat.
- Realització de projectes, o suport a actuacions, que no siguin substitutius o competitius de l'àmbit públic, sinó complementaris al mateix i, en tot cas, adaptats a les necessitats de la societat actual.
- Convivència de la política d'obra pròpia amb la d'obra en col·laboració. L'obra pròpia es desenvolupa a través del manteniment de les infraestructures i activitats que depenen directament del departament d'Obra Social, entre les quals destaca l'Hermeroteca Caixa Tarragona, i a través de la Fundació Topromi i de la Fundació Caixa Tarragona. L'obra en col·laboració es desenvolupa fonamentalment a través d'una convocatòria anual d'ajudes, la distribució de les quals es realitza a través d'un procés de participació per part dels clients de Caixa Tarragona, els ajuts canalitzats a través del conveni entre les caixes d'estalvis catalanes i l'administració autonòmica, i els ajuts de petita quantia que es nodreixen amb el pressupost del Fons Social del departament d'Obra Social de l'entitat.
- Equilibri entre els recursos destinats als àmbits cultural i educatiu i els destinats als àmbits social i assistencial.

- Distribució dels recursos en correspondència amb la implantació territorial de l'entitat.
- Actuacions eficients i de qualitat, tant en l'obra pròpia com en l'obra en col·laboració.
- Les actuacions de l'entitat en matèria social han de tenir la màxima transparència i visibilitat.

Proveïdors

- Articulació dels mecanismes necessaris perquè les relacions de l'entitat amb els seus proveïdors siguin estables, duradores i profitoses per a ambdues parts, a partir dels principis de concurrència i diversificació de proveïdors i ofertes, transparència en les decisions, qualitat dels productes o serveis, repercussió mediambiental, preus competitius i assumptió de les obligacions de pagament recollides contractualment.
- Periòdicament, i en base a la seva participació i facturació anual amb Caixa Tarragona, es realitza una avaluació / homologació dels proveïdors, mitjançant alguns dels següents mètodes: Certificat ISO, Qüestionari de Valoració de Proveïdors, homologacions oficials i/o tècniques, anàlisi de mostres de productes o serveis, i històric (referències d'actuació del proveïdor amb Caixa Tarragona).

Tots els proveïdors que s'homologuen i no disposen de certificació ISO o altres homologacions oficials, han d'omplir el Qüestionari d'Avaluació de Proveïdors que els proporciona el Departament de Compres i Serveis Generals. Aquest qüestionari es verifica durant les visites periòdiques als proveïdors.

- Caixa Tarragona, en qualsevol moment de l'exercici i depenent de la participació de cada proveïdor, pot retirar la seva condició d'homologat per una de les següents causes: deficiència en la qualitat del servei o del producte, manca de confidencialitat, pèrdua de les característiques que van motivar la seva homologació, i altres circumstàncies que perjudiquin la bona imatge i nom de Caixa Tarragona. Durant l'any 2007 no s'ha retirat la condició d'homologació a cap proveïdor.

4.17 Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagin sorgit a través de la participació dels grups d'interès i la forma en què ha respost l'organització als mateixos en l'elaboració de la memòria.

Aquest punt ha quedat contestat en el punt 4.16.

ANNEX NÚMERO 1**COMPOSICIÓ DELS ÒRGANS DE GOVERN DE CAIXA TARRAGONA**

Assemblea General	
Representants corporació fundadora	Representants dels impositors
Begoña Álvarez Sahún	Maria del Carme Àlamo Gendre
Salustià Álvarez Vidal	Maria Neus Alcañiz Rodríguez
Jaume Antich Balada	Miquel Alimbau Reverté
Lluís Aragonés Delgado de Torres	Juan Arnal Albesa
Josep Fèlix Ballesteros Casanova	Juan Baiges Estrada
Ramon Josep Barberà Salayet	Albert Barrufet Rosinach
Maria José Beltran Piñol	Joan Batllell Campmany
Josep M. Berga Muñarch	José Bo Curto
Gustau Miquel Biada Canales	Montserrat Català Magrané
Ignasi Carnicer Barrufet	José Luís Creus Hernández
Joan Carrera Pedrol	Miquel Cutura Vila
Marisol Cartoixa Queralt	Antonio Doblado Romo
Jordi Ciuraneta Riu	Francesc Domingo Montserrat
Manuel Fco. Cremades Ripoll	Adolfo Duran Pérez
Carles Curto Ripollés	Antoni Duran Segura
Josep Lluís Cusidó Prats	Manuel España Forcadell
Gabriel Ferraté Pascual	Pere Estivill Vallverdú
Josep Fonts Batlle	Cori Fargas Buquera
Teresa Griso Busom	Carles Ferràs Roda
Josep Guasch Luján	Ricardo Forés Curto
Josep Linares Vallhonrat	Miguel Basilio García Rubio
Josep M. Llobet Guim	Joaquín Gimeno Berenguer
Miquel Àngel López Mallol	Ana Isabel Gómez Cano
Valentí López Sorribes	Julián Gómez Escobar
Joan Josep Malràs Pasqual	Amelio Gómez Toquero
Àlex Martínez Medina	José Grau Murria
Vicenta Moreno Parra	Agustí-Àngel Juan-Camps Querol
Salvador Pallarès Brull	Noemí Juncosa Gibert
Rafael Ciuró Güell	Tomàs Mañé Caro
Jaume Recasens Ribes	Gemma Martí Sugrañes
Montserrat Roca Navarro	María Mercedes Martínez Ruiz
Joan Sabater i Escudé	Josep Mercadé Orriols
M. Dolors Saludes Saludes	José Morales Palomo
Santiago Segalà Cueto	Montserrat Pellicer Caralt
Joan Solé Ollé	Antonio Peñuela Villar
Joan Andreu Torres Sabaté	José Antonio Pozo Tenes
Josep M. Vallès Jové	Fidel Recio Iglesias

Albert Vallvé Navarro		Octavi Roig Aranda
Representants de corporacions locals		Rafael Tomàs Pons
Josep Bort Esteller		Javier Ventura Fornós
Francesc Xavier Farriol Roigés		Fina Vidal Solè
Josep Fernández Rufí		Encarnació Vilalta Escoda
Esteve Folch Medico		Representants dels empleats
Josep Antoni Guiu Rius		Eduard Arias Formatger
Benet Jané i Palau		Ramon Vicens Fontana
Manuel Jiménez Ales		Jordi Compte Vilà
Pere Martí Bargalló		Julio Esporrín Pons
Lluís Martín Santos		Antonio Pablo Figuerola Alonso
Enric Martínez Torrents		Anna Forcadell Griño
Carme Palacios Manuel		Patxi Xabier Galea Aixalà
Joan Ramon Pallarès Ferràs		Francesc Mauri Casas
Francesc Ricomà de Castellarnau		Anna Pérez García
David Rovira Minguella		Maurici Preciado Maydeu
Marcel Segarra Ferré		Pau Ricomà Vallhonrat
Josep Tarragó i Botí		Cristobal Teruel Sánchez
Roser Vives Munté		Iñaki Urbistondo Gómez
		Francesc Xavier Vellido Valls
Consell d'Administració		
President	Gabriel Ferraté Pascual	Corporació fundadora
Vicepresident 1r	Joan Carles Boronat Rodríguez	Impositors
Vicepresident 2n	Josep M. Llobet Guim	Corporació fundadora
Secretari	Benet Jané i Palau	Corporacions locals
Vocal	Jaume Antich Balada	Corporació fundadora
Vocal	Ignasi Carnicer Barrufet	Corporació fundadora
Vocal	Santiago Segalà Cueto	Corporació fundadora
Vocal	Albert Vallvé Navarro	Corporació fundadora
Vocal	Josep Fernandez Rufí	Corporacions locals
Vocal	Marcel Segarra Ferré	Corporacions locals
Vocal	M. Carme Álamo Gendre	Impositors
Vocal	Juan Arnal Albesa	Impositors
Vocal	José Luís Creus Hernández	Impositors
Vocal	Amelio Gómez Toquero	Impositors
Vocal	Agustí Angel Juan Camps Querol	Impositors
Vocal	Fina Vidal Solé	Impositors
Vocal	Francesc Mauri Casas	Empleats
Vocal	Pau Ricomà Vallhonrat	Empleats
Comissió de control		
President	Josep M. Vallès Jové	Corporació fundadora
Secretària	Montserrat Català Magrané	Impositors
Vocal	Josep Guasch Luján	Corporació fundadora
Vocal	Roser Vives Munté	Corporacions locals
Vocal	Eduard Arias Formatger	Empleats
Vocal	Adolfo Duran Pérez	Impositors

5 Enfocament de la gestió i indicadors d'acompliment

Dimensió econòmica

El desenvolupament de Caixa Tarragona, i de totes les empreses en general, té impacte sobre la situació econòmica del conjunt de la societat i dels seus grups d'interès. La gestió econòmica de Caixa Tarragona està determinada pel document Línies Mestres de Responsabilitat Social Corporativa de Caixa Tarragona, aprovat pel Consell d'Administració de l'entitat el 23 de desembre de 2005.

Els criteris de gestió més destacables en l'àmbit econòmic-financer són els següents:

- Recerca permanent d'un servei d'alta qualitat per als clients, orientat a la satisfacció de les seves necessitats en matèria de finançament, dipòsits, serveis i assessorament de les seves inversions i cobertures dels seus riscos, i caracteritzat per la professionalitat, l'ètica comercial i el sentit cívic.
- Compromís de disposar d'una oferta àmplia i competitiva de productes i serveis, a fi de cobrir, de forma satisfactòria, les necessitats específiques dels diferents segments dels clients, i sense perjudici dels criteris bàsics de seguretat, rendibilitat i solidesa financera de l'entitat. En les operacions passives, es prestarà una especial atenció als productes que contribueixen a fomentar els hàbits d'estalvi i previsió. Quant a la inversió de recursos, es donarà preferència a la inversió creditícia i, a dins d'aquesta, prioritat als crèdits de menor quantia, a les economies domèstiques i a les petites i mitjanes empreses.
- L'acció comercial i publicitària s'inspiraran en criteris de transparència, honestedat i fiabilitat, de manera que no pugui induir a confusió o error.
- Impuls a una estructura de distribució que aportí un marc adequat per a l'atenció al client, tant des del punt de vista del canal utilitzat com de la implantació territorial de la xarxa comercial.
- Aposta per la tecnologia i els processos com a eina essencial per garantir la continuïtat, rapidesa, accessibilitat, privacitat i seguretat amb què es presta el servei al client.
- Respecte total a les decisions dels clients en l'elecció i utilització de les formes de relació amb l'entitat.
- Especial diligència per evitar qualsevol mena de relació de l'organització amb activitats relacionades amb el terrorisme, el narcotràfic, el blanqueig de capitals o altres activitats delictives.

EC 1 Valor econòmic directe generat i distribuït, incloent ingressos, costos d'explotació, retribució a empleats, donacions i altres inversions en la comunitat, beneficis no distribuïts i pagaments a proveïdors de capital i a governs.

Valor econòmic generat i distribuït del Grup Caixa Tarragona		
<i>En milers d'euros</i>	2007	2006
Valor econòmic generat directe	236.301	191.436
Marge ordinari*	227.823	181.770
Altres productes d'explotació*	4.337	6.800
Altres guanys*	4.141	2.866
Valor econòmic distribuït	130.327	129.852
Costos operatius (altres despeses generals d'administració i altres càrregues d'explotació)*	34.156	32.496
Despeses de personal*	75.511	69.148
Altres pèrdues*	492	564
Impost sobre beneficis*	12.468	20.644
Inversió/donacions a la comunitat*	7.700	7.000
Valor econòmic retengut	105.974	61.584

*Informació extreta del compte de resultats consolidat públic, elaborat d'acord amb la Circular 4/2004 del Banc d'Espanya

**Dotació de l'exercici a l'Obra Social

Valor econòmic generat i distribuït de Caixa Tarragona		
<i>En milers d'euros</i>	2007	2006
Valor econòmic generat directe	244.473	229.004
Marge ordinari*	235.939	219.288
Altres productes d'explotació*	4.354	6.833
Altres guanys*	4.180	2.883
Valor econòmic distribuït	127.629	124.760
Costos operatius (altres despeses generals d'administració i altres càrregues d'explotació)*	33.701	32.104
Despeses de personal*	74.986	68.389
Despeses financeres d'activitats no financeres*		
Altres pèrdues*	492	564
Impost sobre beneficis*	10.750	16.703
Inversions/donacions a la comunitat**	7.700	7.000
Valor econòmic retengut	116.844	104.244

*Informació extreta del compte de resultats consolidat públic, elaborat d'acord amb la Circular 4/2004 del Banc d'Espanya

**Dotació de l'exercici a l'Obra Social

EC 6 Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals en llocs on es desenvolupin operacions significatives.

Caixa Tarragona realitza el 95% de les seves compres a proveïdors ubicats en les localitats o territoris on opera. L'any 2006 aquest percentatge va ser del 91%.

Durant el procés de selecció de proveïdors, un dels aspectes més rellevants és prioritzar la compra cap a aquests proveïdors. També es tenen en compte en aquesta selecció altres aspectes, com els socials i ambientals. Caixa Tarragona sol·licita periòdicament als proveïdors de serveis la comprovació de la inscripció dels seus treballadors a la Seguretat Social i la política de riscos laborals de l'organització.

Quant als aspectes ambientals, Caixa Tarragona disposa d'un registre dels proveïdors que disposen de la certificació de gestió ambiental ISO 14001. Aquesta certificació es té en compte en la seva homologació i s'utilitza com a criteri de compra.

Dimensió ambiental

El document Línies Mestres de Responsabilitat Social Corporativa a Caixa Tarragona, aprovat pel Consell d'Administració el 23 de desembre de 2005, estableix els següents principis de gestió de l'entitat en la dimensió ambiental:

- Promoure accions respectuoses amb l'entorn en l'exercici de l'activitat pròpia de l'entitat i valorar-les especialment en els grups amb els quals es relaciona, mitjançant el desenvolupament de plans i propostes específics en matèria d'energies renovables, reciclatge de residus, eficiència energètica i altres actuacions amb especial incidència en el medi ambient.
- Suport als projectes orientats a la millora de l'entorn mediambiental, tant des de l'àmbit de l'actuació econòmica com social.

EN1 Materials utilitzats, per pes o volum.

La principal matèria consumida per Caixa Tarragona és el paper, que sempre s'utilitza lliure de clor. A continuació s'indiquen algunes magnituds sobre l'evolució del seu consum.

Consum de paper i materials assimilats		
	2007	2006
Paper blanc consumit (kg)	149.740	138.110
Sobres blancs consumits (unitats)	7.185.300	7.777.611
Altres materials consumits (kg)	3.684	1.991

Amb l'objectiu d'aconseguir un estalvi en el consum de paper, Caixa Tarragona ha incorporat aparells multifuncionals (impressora, escàner i fotocopiadora) a totes les seves unitats de negoci i oficines.

EN2 Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats.

Reciclatge de materials		
	2007	2006
Paper (% de paper reciclat consumit sobre el total de paper utilitzat)	0%	0%
Sobres (% de sobres reciclats utilitzats sobre el total de sobres utilitzats)	0%	0%
Tònners (nombre total de tònners reciclats utilitzats)	2.727	2.921
Tònners (% que suposen els tònners reciclats sobre el total de tònners utilitzats)	64%	88%

EN3 Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries.

El quadre següent mostra el consum directe d'energia per part de totes les instal·lacions de Caixa Tarragona.

Consum d'energia		
	2007	2006
Electricitat (total consumit)	10.188.158 kw/h	9.067.750 Kw/h
Gas natural (total consumit)	0 m ³	0 m ³
Gasoil (total consumit)	712 litres	1.192 litres
Carbó (total consumit)	0 Tn	0 Tn
Altres fonts d'energia renovables (total consumit)	0 J	0 J

EN4 Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.

Aquest indicador ha quedat ja contestat amb les dades aportades en l'indicador EN3.

EN7 Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb les esmentades iniciatives.

Caixa Tarragona ha aplicat diverses mesures amb l'objectiu de reduir el consum d'energia. Entre altres, hi ha les següents: sistema de climatització de control de volum variable (VRU), sistema domòtic de gestió de l'energia mitjançant un control horari, selecció de tipus de lluminàries de baix consum i desenvolupament d'un projecte global per a tot l'edifici dels serveis centrals amb l'objectiu de reduir consums en el centre de treball més gran, i que suposa un percentatge important del consum total de l'entitat.

EN8 Captació total d'aigua per fonts.

El quadre següent mostra el consum d'aigua per part de totes les instal·lacions de Caixa Tarragona.

Consum d'aigua		
<i>En m³</i>	<i>2007</i>	<i>2006</i>
Aigua (total d'aigua consumida o utilitzada per xarxes de distribució tradicionals)	11.766	17.560
Serveis centrals	2.264	3.100
Xarxa comercial	9.502	14.460
Aigua (total aigua consumida per altres fonts: dessalinitzadores, pous, etc.)	0	0
Aigua (quantitat consumida per empleat)	7,88	12,54

EN18 Iniciatives per a la reducció d'emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions aconseguides d'energia desglossades per fonts primàries.

Caixa Tarragona ha aplicat les següents mesures per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle: utilització de gasos ecològics en l'aire condicionat (R 407 i R-410), utilització de videoconferències per evitar desplaçaments, i substitució de l'avió pel tren com a mitjà de transport, sempre que les condicions del desplaçament ho permetin.

EN22 Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament.

Residus gestionats		
<i>En Tn</i>	<i>2007</i>	<i>2006</i>
Paper i sobres (total residus de paper blanc i reciclat)	58,82	36,58
Equips informàtics (total residus tòners)	0,224	0,254

El reciclatge dels tòners d'impressora es realitza a través d'una empresa amb llicència de la Generalitat de Catalunya. D'altra banda, Caixa Tarragona ha distribuït contenidors de recollida de paper als magatzems per a tota la documentació confidencial generada per les oficines que s'ha de destruir.

Dimensió social
Pràctiques laborals i ètica del treball

Caixa Tarragona desenvolupa un model de gestió del capital humà inspirat en el manteniment d'un clima de respecte i confiança, integrat en l'estratègia empresarial,

orientat a la consecució dels objectius de negoci i de responsabilitat social fixats per l'entitat, motivador i creador d'una cultura i identitat pròpies.

Són també objectius en aquest àmbit de gestió mantenir un entorn que afavoreixi la igualtat d'oportunitats entre els gèneres en el desenvolupament de la carrera professional, apostar per la formació inicial i continuada dels empleats, entesa com un instrument bàsic del seu desenvolupament professional i base estratègica per afrontar els reptes futurs de l'entitat, mantenir canals de representació adequats, participatius i respectuosos amb els drets, llibertats i opcions del conjunt de la plantilla, i crear un entorn de treball confortable i saludable que redundi en la qualitat de vida dels empleats i de la feina que realitzen.

LA 1 Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus d'ocupació, per contracte i per regió.

Distribució d'empleats segons la funció realitzada			
	Homes	Dones	TOTAL
Directius	445	140	585
Administratius-comercials	360	527	887
Personal auxiliar	2	30	32
TOTAL	807	697	1.504

Distribució d'empleats segons tipus de contractació			
	Temporal	Indefinida	TOTAL
Directius	0	585	585
Administratius-comercials	39	848	887
Personal auxiliar	0	32	32
TOTAL	39	1.465	1.504

La totalitat dels treballadors desenvolupen la seva activitat en el territori comercial de Caixa Tarragona, format per les comunitats autònomes de Catalunya, Madrid, Comunitat Valenciana i Aragó.

LA 2 Número total i taxa de moviment del personal.

Durant l'exercici 2007 s'ha produït la baixa de 70 empleats. Això significa, sobre una base total de treballadors de 1.504 persones, un índex de rotació del 4,65%. La determinació de l'índex de rotació es realitza a partir de la següent relació:

Rotació = ([empleats que han marxat] / [empleats al final de l'exercici] * 100)

LA 3 Beneficis mínims oferts als empleats de jornada completa, que no s'ofereixen als empleats temporals o de mitjana jornada.

Tots els beneficis del conveni sectorial s'apliquen a tots els empleats de Caixa Tarragona, amb independència del tipus de contracte, a excepció dels préstecs hipotecaris i personals, en els quals es requereix tenir un contracte fix i haver superat el període de prova.

Entre altres, els beneficis que s'ofereixen als empleats de Caixa Tarragona, són els següents:

- Assegurança de vida per import de 4.507,59 €, i el doble en cas d'accident.
- Pla de jubilació.
- Cobertura per incapacitat o invalidesa: complement de la pensió fins al salari pensionable.
- Préstecs i bestretes en condicions especials.
- Exempció de comissions bancàries.
- Acumulació del període de lactància.
- Ajudes a la formació dels empleats i dels seus familiars.

LA 4 Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu.

El conveni col·lectiu de les caixes d'estalvis, que té àmbit estatal, s'aplica a la totalitat dels empleats de Caixa Tarragona.

LA 5 Període mínim de preavis relatiu a canvis organitzatius.

El Conveni Col·lectiu de Caixes d'Estalvi, vigent per a tot el territori espanyol, no fixa cap període mínim de preavis relatiu a canvis organitzatius.

LA 6 Percentatge del total de treballadors que està representat en comitès de seguretat i salut conjunts de direcció-empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de seguretat i salut a la feina.

El 100% dels empleats de Caixa Tarragona està representat en els comitès de seguretat i salut.

LA 7 Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i números de víctimes mortals relacionades amb el treball per regió.

Els quadres següents proporcionen informació sobre les taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i víctimes mortals a Caixa Tarragona. Les ràtios obtingudes se situen en la franja mitjana-baixa del sector.

Nombre d'accidents laborals

	Durant la jornada laboral		In itinere		TOTAL	
	2007	2006	2007	2006	2007	2006
Accidents amb baixa	11	5	0	6	11	11
Accidents sense baixa	0	10	0	2	0	12
Accidents mortals	0	0	0	0	0	0

Indicadors laborals

	2007	2006
Jornades perdudes (accident laboral)	423	313
<i>Durada mitjana (en dies)</i>	42,3	28,45
Jornades perdudes (total)	17.451	14.275
<i>Durada mitjana (en dies)</i>	29,28	39,33
Malalties comuns amb baixa	596	363
Baixes per maternitat	66	60

LA 8 *Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquin als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat en relació amb malalties greus.*

Tots els programes formatius s'adrecen a tota la plantilla. Durant l'any 2007 ha continuat una campanya d'ajuda per deixar el tabac, iniciada ja prèviament a l'entrada en vigor de la legislació que prohibeix fumar en els centres de treball. D'altra banda, també s'ha realitzat, com en anys anteriors, una campanya de prevenció de la grip.

LA 9 *Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats.*

Els acords sobre assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats són tots els inclosos en el Conveni Col·lectiu Sectorial de Caixes d'Estalvis espanyoles.

LA 10 *Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossat per categoria d'utilitat.*

Formació

	Hores de formació	Mitjana per empleat
Directius / caps de departament / directors oficina	11.643	26
Tècnics / gestors comercials	68.762	17
Nous gestors	17.400	138
TOTAL	97.805	39,6

LA 11 *Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomentin l'ocupabilitat dels treballadors i que els ajudin en la gestió final de les seves carreres professionals.*

Com accions de formació contínua per a la millora d'habilitats comercials, durant l'any 2007 han destacat dos programes de continuïtat que ja es venien realitzant en anys anteriors: el Programa de Desenvolupament Comercial, adreçat a directors d'oficina i en el qual es treballen habilitats comercials i habilitats directives de comunicació i lideratge; i el Curs de Negociació amb Pimes, adreçat a un col·lectiu de directors d'oficina i gestors per millorar les capacitats tècniques i comercials amb un segment de clients seleccionat d'acord amb l'estratègia comercial.

Directament relacionats amb el desenvolupament professional i promocional dels empleats, s'han realitzat el Curs d'Adjunts a Delegat i el Pla de Carrera a Delegat, formació preparatòria per accedir a nous nivells de responsabilitat i que suposen la promoció dels participants que superin el curs i que tinguin una bona execució professional.

S'ha desenvolupat durant 2007 la formació relacionada amb les funcions de mediador d'assegurances per al personal de la xarxa comercial, en línia amb la normativa de la Direcció General d'Assegurances sobre formació de continuïtat en aquesta matèria.

La incorporació a l'entitat de nous gestors i assessors s'ha materialitzat a partir d'un procés formatiu extens i ampli, amb un procés selectiu sobre l'aptitud dels participants.

De forma complementària s'han desenvolupat altres accions formatives vinculades amb l'activitat professional dels empleats, amb preeminència de la formació comercial, d'aplicació de les normatives relacionades amb l'activitat, i de productes.

Caixa Tarragona subvenciona la formació externa dels seus empleats, centrada principalment en formació reglada i d'una manera preferent la corresponent a estudis de l'àrea de Economia i Empresa i també als idiomes.

LA 12 *Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de l'acompliment i del desenvolupament professional.*

Durant l'exercici 2007, un 28% de la plantilla ha estat avaluada per l'acompliment. Tanmateix, l'avaluació de desenvolupament professional que s'envia a final d'exercici no ha estat emesa en previsió dels canvis organitzatius a la Direcció de Recursos Humans i previsió de nous plantejaments d'avaluació.

LA 13 *Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossada per sexe, grups d'edat, pertanyents a minories i un altre tipus de diversitats.*

La composició de la plantilla i dels òrgans de govern de Caixa Tarragona, desglossada per sexe i grups d'edat es reflecteix en el quadre següent:

Empleats			
<i>Edat</i>	<i>Homes</i>	<i>Dones</i>	<i>TOTAL</i>
Menys de 30 anys	71	146	217
Entre 30 i 49 anys	441	489	930
Més de 50 anys	295	62	357
TOTAL	807	697	1.504
Òrgans de govern			
<i>Edat</i>	<i>Homes</i>	<i>Dones</i>	<i>TOTAL</i>
Menys de 30 anys	1	1	2
Entre 30 i 49 anys	26	15	41
Més de 50 anys	62	6	68
TOTAL	89	22	111

LA 14 *Relació entre el salari base dels homes respecte al de les dones desglossada per categoria professional.*

No existeix cap diferència entre el salari base dels homes respecte al de les dones en tots els empleats de Caixa Tarragona.

Drets humans

HR 3 *Total d'hores de formació dels empleats sobre polítiques i procediments relacionats amb aquells aspectes dels drets humans rellevants per a les seves activitats, incloent el percentatge d'utilitzats formats.*

Caixa Tarragona ha realitzat cursos específics sobre la Llei Orgànica de Protecció de Dades (LOPD) i sobre Prevenció de Blanqueig de Capitals, inclosos en el pla general de formació de l'entitat. També s'inclouen aquestes matèries, com a mòduls integrats, en els següents programes formatius de caràcter més ampli: Formació a nous gestors, Formació a directors d'oficina, Programes de capacitació i promoció professional.

A més, es publiquen periòdicament a la intranet corporativa i en format de pregunta i resposta, qüestions diverses amb caràcter divulgatiu sobre aquestes matèries. També hi ha un Codi de conducta que s'ha proporcionat a tota la plantilla en el moment de la incorporació a l'entitat, i que està permanentment a la seva disposició a través de la intranet corporativa.

Societat

SO 2 *Percentatge i número total d'unitats de negoci analitzades respecte a riscos relacionats amb la corrupció.*

Durant l'any 2007, un total de 252 oficines i unitats de negoci dels departaments centrals de Caixa Tarragona (170 l'any 2006), s'han sotmès a processos d'auditories internes i/o informes externs en relació al risc de frau intern (corrupció). Aquesta quantitat representa el 71,38% (52,19% al 2006) del total d'unitats de negoci de Caixa Tarragona.

A més, durant l'any 2007 s'han comunicat un total de 48 operacions (44 l'any 2006) sospitoses d'incórrer en situacions de blanqueig de capitals.

SO 3 *Percentatge d'empleats formats en les polítiques i procediments anticorrupció de l'organització.*

Un total de 501 empleats (396 l'any anterior) han participat durant l'any 2007 en cursos presencials o a distància que contenen mòduls sobre polítiques i procediments anticorrupció. Aquest nombre representa el 33% (30% l'any 2006) del total d'empleats de l'entitat.

A més, i de forma generalitzada amb l'objectiu de divulgar-ho a tota la plantilla, s'han publicat qüestions i monogràfics sobre la prevenció del blanqueig de capitals a través de la intranet corporativa.

Productes i serveis

PR 5 *Pràctiques respecte a la satisfacció del client, incloent els resultats dels estudis de satisfacció del client.*

Caixa Tarragona participa regularment en estudis d'investigació del sector financer, ja sigui de forma individual com conjunta, per garantir nivells òptims de qualitat del servei ofert als clients.

Les queixes i reclamacions dels clients s'atenen a través del Servei d'Atenció al Client, que recerca la informació corresponent entre els departaments implicats i eleva el cas al Comitè de Qualitat de l'entitat. Aquest comitè està format per directius del més alt nivell i es reuneix mensualment per analitzar les queixes i suggeriments formulats pels clients.

Atenció al client.

De conformitat amb allò que disposa l'Ordre ECO/734/2004, Caixa Tarragona i les entitats del Grup Caixa Tarragona sotmeses a l'àmbit d'aplicació de l'esmentada ordre disposen d'un Servei d'Atenció al Client i d'un Defensor del Client, que és el Defensor del Client de les Caixes Catalanes.

Les entitats del Grup Caixa Tarragona al qual es fa referència en l'apartat anterior són: Tot Corredoria d'Assegurances, S.A. Unipersonal i Caixa Tarragona Gestió SGIIC, S.A. Unipersonal.

Aquest servei, a més d'acatar amb tot rigor el que està establert per normativa, és quelcom més que un servei per resoldre les queixes i reclamacions, ja que contribueix de manera activa a incrementar la qualitat de servei que els clients reben de tota la institució i amb la seva activitat beneficia no solament al client com a mecanisme de defensa dels seus drets, sinó que facilita informació sobre les necessitats dels clients, implantació de millores en els nostres procediments i a més a més, fidelització del client reclamant després d'una resolució àgil i eficaç dels assumptes que planteja.

El quadre següent mostra el nombre d'assumpes atesos durant els anys 2007 i 2006 pel Servei d'Atenció al Client de Caixa Tarragona:

Servei d'Atenció al Client				
	2007	2006	Diferència	%
Consultes	81	13	68	523%
Queixes	541	499	42	8%
Reclamacions	143	147	-4	-3%
Suggestiments	28	13	15	115%
Felicitacions	6	6	0	0%
TOTAL	799	678	121	18%

Els termes utilitzats s'empren amb els següents significats:

- Reclamacions: El client se sent lesionat econòmicament per l'actuació de l'entitat i demana una compensació econòmica. De vegades, la compensació es concreta en la pròpia reclamació i en d'altres ocasions el client ho deixa a criteri de la Caixa.
- Queixes: El client no està satisfet amb el servei rebut i entén que s'ha de millorar. No demana cap compensació econòmica.
- Consultes: El client s'adreça al Servei d'Atenció al Client sol·licitant qualsevol tipus d'aclariment sobre productes.
- Suggestiments: El client aporta la seva opinió de com li agradaria que fos determinat servei que oferim.

Tant les *reclamacions* com les *queixes* tenen una especial transcendència: l'existència d'un fet que ha provocat la insatisfacció del client d'una manera més enllà de lo raonable. Tots i cadascun d'ambdós assumptes exigeixen del Servei una resposta motivada i, en els casos que el client té raó, una rectificació immediata de l'errada i la compensació econòmica si s'escau.

El quadre següent mostra les matèries de les reclamacions formulades durant l'any 2007 al Servei d'Atenció al Client:

Servei d'Atenció al Client

	<i>Nombre de reclamacions</i>
Diversos	229
Operacions actives	158
Operacions passives	131
Altres productes bancaris	144
Assegurances i fons de pensions	41
Serveis de cobrament i pagament	69
Serveis d'inversió	27
TOTAL	799

A continuació es presenta un resum de les decisions del servei classificat pel sentit de la resolució.

- Amb raó: Una vegada analitzat tot el que ens exposa l'usuari, accedim a la seva petició.
- Sense raó: Una vegada analitzat tot el que ens exposa l'usuari, li comuniquem de forma motivada que no té raó, deixant ben clar en la nostra resposta que pot adreçar-se al Defensor del Client de les Caixes Catalanes i al Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya, indicant les corresponents adreces.
- No contrastada: Una vegada demanats informes a les oficines per poder contrastar el que diu el client, no podem esbrinar amb exactitud si el client té raó o no. Generalment són queixes de Qualitat en el Servei.
- Altres: En aquest apartat incloem les consultes i suggeriments.

Servei d'Atenció al Client

	2007	2006	Diferència	%
Felicitacions	6	6	0	0%
Amb raó	289	330	-41	-12%
Sense raó	353	252	101	40%
No contrastat	42	68	-26	-38%
Altres	109	22	87	395%
TOTAL	799	678	121	18%

Els criteris generals continguts en les decisions preses i en les resolucions dels temes exposats pels usuaris de Caixa Tarragona es basen en la preservació dels interessos i drets legalment reconeguts, ja derivats de contractes, de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques bancàries, en particular del principi d'equitat.