



**Informe Corporativo Integrado  
2011**

*Marcando la diferencia*



## Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

CaixaBank está adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. En el presente Informe Corporativo Integrado, que también tiene la función de Informe de Progreso, se indican al principio de cada sección aquellos Principios del Pacto Mundial que cubre el texto.

<b>Principio 1</b>	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	<b>Principio 6</b>	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
<b>Principio 2</b>	Las empresas deben asegurarse que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	<b>Principio 7</b>	Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
<b>Principio 3</b>	Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	<b>Principio 8</b>	Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
<b>Principio 4</b>	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	<b>Principio 9</b>	Las empresas deben impulsar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
<b>Principio 5</b>	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	<b>Principio 10</b>	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

ÍNDICE		
	<b>Datos más relevantes .....</b>	04
	<b>Carta del Presidente .....</b>	07
	<b>Carta del Vicepresidente y Consejero Delegado .....</b>	08
<b>1 Quiénes somos .....</b>	09	
1.1 Misión, visión y valores .....	11	
1.2 CaixaBank y el Grupo "la Caixa" .....	12	
1.3 Estructura accionarial .....	13	
1.4 Evolución de la acción de CaixaBank .....	18	
1.5 Premios y reconocimientos .....	21	
<b>2 Gobierno Corporativo .....</b>	22	
2.1 Estructura organizativa .....	23	
2.2 Ética empresarial .....	31	
<b>3 Creación de valor compartido .....</b>	34	
3.1 Claves estratégicas .....	36	
3.2 Modelo de negocio .....	40	
3.3 Riesgos y oportunidades .....	71	
3.4 Recursos .....	101	
3.5 Aportación de valor a los grupos de interés .....	109	
<b>4 Resultados e información financiera 2011 .....</b>	137	
4.1 Resultados .....	138	
4.2 Actividad .....	152	
4.3 Gestión del riesgo .....	157	
4.4 Liquidez .....	165	
4.5 Gestión del capital .....	167	
4.6 Resultados por segmentos de negocio .....	169	
4.7 Ratings de CaixaBank .....	171	
<b>5 Retos 2012 .....</b>	172	
<b>Anexos .....</b>	178	
1. Informe de verificación .....	179	
2. Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI .....	181	
3. Compromisos responsables para 2011 .....	182	

## DATOS MÁS RELEVANTES DEL GRUPO CAIXABANK

Importes en millones de euros

	2011	2010 (*)	VARIACIÓN
<b>Resultados recurrentes</b>			
Margen de intereses	3.170	3.418	(7,3%)
Margen bruto	6.272	6.379	(1,7%)
Margen de explotación	3.040	3.013	0,9%
Resultado antes de impuestos	1.291	1.558	(17,1%)
Resultado neto	1.185	1.359	(12,8%)
<b>Resultado total</b>			
Resultados extraordinarios netos	(132)	(147)	-
Resultado atribuido al Grupo CaixaBank	1.053	1.212	(13,1%)
<b>Balance</b>			
Activo Total	270.425	273.067	(1,0%)
Fondos Propios	20.751	18.163	14,2%
Volumen total de Negocio Bancario	427.252	428.019	(0,2%)
Créditos sobre clientes brutos	186.049	189.389	(1,8%)
Recursos totales de clientes	241.203	238.630	1,1%
Plusvalías latentes de participaciones industriales	1.030	2.489	(58,6%)
<b>Eficiencia y Rentabilidad</b>			
Ratio de eficiencia recurrente (Total Gastos de explotación / Margen bruto)	51,5%	52,8%	(1,3)
ROE recurrente (Resultado atribuido recurrente / Fondos propios medios)	5,9%	7,5%	(1,6)
ROE total (Resultado atribuido / Fondos propios medios)	5,2%	6,7%	(1,5)
ROA (Resultado neto recurrente / Activos totales medios)	0,4%	0,5%	(0,1)
RORWA (Resultado neto recurrente / Activos ponderados por riesgo)	1,1%	1,2%	(0,1)

(\*) Información financiera combinada del Grupo CaixaBank incluida únicamente a efectos comparativos.

## DATOS MÁS RELEVANTES DEL GRUPO CAIXABANK (continuación)

	2011	2010 (*)	VARIACIÓN
<b>Gestión del Riesgo</b>			
Ratio de morosidad	4,90%	3,65%	1,25
Provisiones para insolvencias	5.745	5.063	682
Específica	3.910	3.228	682
Genérica	1.835	1.835	0
Cobertura de la morosidad	60%	70%	(10)
Cobertura de la morosidad con garantía real	137%	141%	(4)
Cobertura de inmuebles adjudicados	36%	n. d.	
De los que: Cobertura de suelo	62%	n. d.	
<b>Liquidez</b>	<b>20.948</b>	<b>19.638</b>	<b>1.310</b>
<b>Solvencia - BIS II</b>			
Core capital	12,5%	8,9%	3,6
Tier 1	12,8%	8,9%	3,9
Tier total	12,8%	8,9%	3,9
Recursos propios computables	17.581	13.417	4.164
Activos ponderados por riesgo (RWA)	137.355	150.419	(13.064)
Excedente de recursos computables	6.592	1.384	5.208
<b>Datos por acción</b>			
Valor teórico contable (VTC) (euros/acción)	5,11	4,75	0,36
Número de acciones en circulación a 31/12 – <i>fully diluted</i> (miles)	4.064.203	3.827.547	236.656
Beneficio por acción (BPA) (euros/acción)	0,27	0,32	(0,05)
Número medio de acciones en circulación – <i>fully diluted</i> (miles)	3.964.337	3.825.248	139.089

(\*) Información financiera combinada del Grupo CaixaBank incluida únicamente a efectos comparativos.

## DATOS MÁS RELEVANTES DEL GRUPO CAIXABANK (continuación)

	2011	2010 (*)	VARIACIÓN
<b>Medios (número)</b>			
Empleados: – CaixaBank Individual	24.915	25.280	(365)
– Grupo CaixaBank	26.993	28.391	(1.398)
Nivel de satisfacción de los empleados (1-10)	8,8	n. d.	–
Diversidad: % hombres/mujeres de la plantilla	51/49	52/48	–
Número de participantes del programa de Voluntariado Corporativo	4.032	3.286	746
Oficinas	5.196	5.409	(213)
Terminales de autoservicio	8.011	8.181	(170)
Parque de tarjetas (millones)	10,5	10,3	0,2
<b>Actividad comercial</b>			
Clientes (millones)	10,4	10,5	(0,1)
Nivel de satisfacción clientes particulares (1-10)	8,4	8,3	0,1
Nivel de satisfacción clientes empresa (1-10)	8,1	8,2	(0,1)
Número de proyectos de inversión financiados de acuerdo con los Principios de Ecuador	30	55	(25)
Número de microcréditos financiados	34.307	36.845	(2.538)

(\*) Información financiera combinada del Grupo CaixaBank incluida únicamente a efectos comparativos.

## Carta del Presidente



El nacimiento de CaixaBank, en julio de 2011, fruto de la reorganización del Grupo "la Caixa", ha sido un hito en la historia centenaria de nuestra entidad que nos permitirá crecer y, a la vez, preservar lo esencial: nuestro compromiso con las personas, con las empresas y con los territorios en los que estamos presentes. Desde CaixaBank afrontamos los retos del entorno financiero internacional siendo fieles a nuestros valores de liderazgo, confianza y compromiso social, presentes desde nuestros orígenes, a fin de crear valor para nuestros accionistas, clientes, empleados y para la sociedad en su conjunto.

Hemos iniciado el despliegue del Plan Estratégico 2011-2014 de CaixaBank, en línea con el Plan Estratégico del Grupo "la Caixa" para el mismo período. Bajo el lema «Marcar la diferencia», queremos consolidar el liderazgo de CaixaBank en banca minorista en España, diversificar el negocio, profundizar en la internacionalización y mantener el compromiso con el tejido empresarial y con la sociedad.

En el primer año de su desarrollo, y a pesar de la elevada incertidumbre y volatilidad del entorno económico y financiero, CaixaBank ha conseguido unos resultados sólidos, consolidando el liderazgo en banca minorista, en solvencia y en liquidez, gracias al esfuerzo de todos los empleados de la Entidad. En 2011, hemos seguido aumentando las principales cuotas de mercado (de nóminas y pensiones domiciliadas, autónomos y comercios), hemos fortalecido el capital y la liquidez del banco, y se ha realizado un notable esfuerzo en la gestión de márgenes y la mejora de la calidad. Todo ello ha sido posible gracias a la gran fortaleza comercial de

CaixaBank, a la gestión activa de los riesgos y al continuado esfuerzo en innovación.

Los dividendos obtenidos por "la Caixa", derivados de la actividad financiera de CaixaBank y de su filial Criteria CaixaHolding, permitirán dotar el presupuesto de la Obra Social "la Caixa" con 500 millones de euros para el año 2012, reafirmando nuestra voluntad de ofrecer oportunidades a los colectivos más desfavorecidos, y seguir trabajando para estar cerca de las personas. Asimismo, tanto CaixaBank como sus empresas filiales, han ratificado su compromiso con los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y, en 2011, han promovido su difusión entre sus grupos de interés.

En el presente Informe, se integra la información relativa al desempeño económico, social, ambiental y de gobierno corporativo de CaixaBank a lo largo de 2011. Esta nueva forma de presentar los resultados pone de relieve la estrategia sostenible de la Entidad, cuyo objetivo es la creación de valor compartido a través de la gestión diaria.

Por último, quiero mostrar mi agradecimiento a todas las personas que han depositado su confianza en CaixaBank y deseo que este informe les permita conocer mejor la realidad de nuestra Entidad.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Isidro Fainé".

**Isidro Fainé Casas**



## Carta del Vicepresidente y Consejero Delegado



El pasado 1 de julio culminó la reorganización del Grupo "la Caixa" con la creación y salida a bolsa de CaixaBank, el banco cotizado a través del cual "la Caixa" ejerce su actividad financiera.

A pesar del difícil entorno económico-financiero de 2011, CaixaBank ha consolidado la vinculación con sus cerca de 10,4 millones de clientes, prestando un servicio de calidad, innovador y adaptado a sus necesidades. El objetivo es reforzar el liderazgo de CaixaBank en Banca de Particulares, complementado con una oferta especializada dirigida a los distintos segmentos de negocio: Banca de Empresas, Banca Corporativa, Banca de Pymes, Banca de Inversión, Banca Personal y Banca Privada. Así, los recursos de clientes se sitúan, a 31 de diciembre de 2011, en los 241.203 millones de euros y los créditos sobre clientes, en 186.049 millones de euros.

La Entidad cuenta con la mayor red del sistema financiero español, con 5.196 oficinas, 8.011 cajeros y el liderazgo en banca *online*, banca móvil y banca electrónica.

En cuanto a los resultados obtenidos, el balance de la intensa actividad comercial y de una estricta gestión de riesgo ha permitido a CaixaBank alcanzar un sólido resultado recurrente neto atribuido al Grupo en 2011 de 1.185 millones de euros, un 12,8% menos respecto al 2010.

La buena evolución de los ingresos y la reducción de los costes han permitido alcanzar un margen de explotación recurrente de 3.040 millones, una ratio de eficiencia del 51,5%, y el registro de fuertes dotaciones, que garantizan la calidad del balance. Además, el fondo genérico para insolvencias se ha mantenido en 1.835 millones de euros, hecho que proporciona una gran

flexibilidad a la Entidad y solidez financiera frente a posibles contingencias futuras.

Se han generado unas plusvalías netas de 907 millones de euros y se han registrado saneamientos extraordinarios netos por un total de 1.039 millones de euros, para incrementar la solidez del balance. Así, el resultado neto atribuido al Grupo CaixaBank ha alcanzado los 1.053 millones de euros, un 13,1% menos respecto al 2010.

La calidad del activo de CaixaBank continúa destacando en el conjunto del sector. La ratio de morosidad se sitúa en el 4,90%, y mantiene un diferencial muy positivo frente al 7,61% de media del sector en diciembre de 2011. La ratio de cobertura se sitúa a cierre de 2011 en el 60% (el 137% considerando las garantías hipotecarias).

CaixaBank también ha reforzado su *Core capital*, que se sitúa en el 12,5%, una posición de liderazgo en solvencia que se complementa con unos excelentes niveles de liquidez, de 20.948 millones de euros, el 7,7% de los activos totales. CaixaBank ocupa el séptimo lugar por capitalización bursátil entre los bancos de la zona euro.

Seguimos una gestión diferenciada e innovadora, cuyo objetivo es generar valor para la Sociedad y el resto de nuestros grupos de interés. De esta forma, nos mantenemos fieles a los valores del Grupo "la Caixa" de liderazgo, confianza y compromiso social, que le permiten afrontar con optimismo los retos del futuro.

Juan María Nin Génova



## Alcance del Informe

El Informe Anual integrado corresponde al Grupo CaixaBank con un perímetro de consolidación en función de la naturaleza de la información facilitada:

- La información económica y financiera toma como base las cuentas anuales consolidadas del «Grupo CaixaBank y sociedades dependientes». Las cuentas anuales y el informe de gestión consolidados del ejercicio 2011, junto con el informe de auditoría fechado el 29 de febrero de 2012, en el que se expresa una opinión favorable, pueden consultarse en la página web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. <http://www.cnmv.es/>
- Más información sobre el alcance y materialidad del informe, así como los contenidos e indicadores GRI, pueden consultarse en el documento [«Resumen de indicadores GRI - Informe Corporativo Integrado 2011»](#), parte integrante de este informe.

## 1. Quiénes somos

- 1.1 Misión, visión y valores
- 1.2 CaixaBank y el Grupo “la Caixa”
- 1.3 Estructura accionarial
- 1.4 Evolución de la acción de CaixaBank
- 1.5 Premios y reconocimientos



## Grupo financiero integrado con negocio bancario, actividad aseguradora e inversiones en bancos internacionales



### 1. Quiénes somos

CaixaBank es un grupo financiero integrado con negocio bancario, actividad aseguradora e inversiones en bancos internacionales, así como participación en compañías líderes del sector servicios. La Entidad, a través de la cual Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, "la Caixa", ejerce su actividad como entidad de crédito de forma indirecta, es líder en la mayoría de los segmentos de banca minorista en el mercado español y apuesta por el crecimiento, tanto en el ámbito nacional como en el internacional.

El Grupo trabaja para ofrecer el mejor y más completo servicio al mayor número posible de clientes y para fomentar el ahorro y la inversión. Asimismo, comparte con "la Caixa", su accionista de referencia, el compromiso con las personas y el entorno, con la voluntad de crear valor para sus accionistas y de realizar una decidida aportación a la sociedad en general.

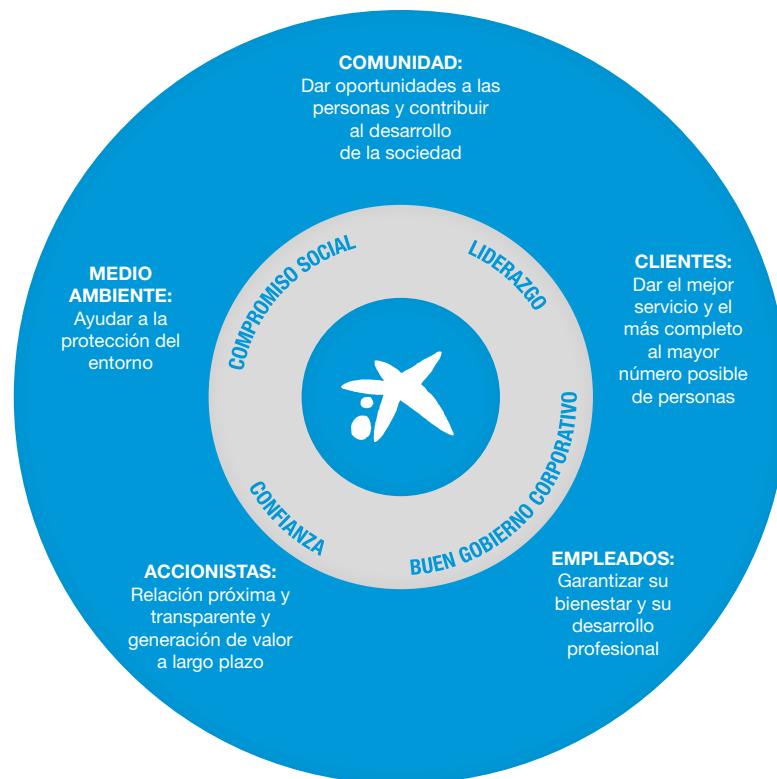
CaixaBank está presente en los índices de sostenibilidad más relevantes a nivel mundial: Dow Jones Sustainability Index (DJSI), FTSE4Good y Advanced Sustainable Performance Indexs (ASPI).

### Principales magnitudes de CaixaBank a 31 de diciembre de 2011

<b>Una institución de referencia</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 3<sup>er</sup> grupo financiero de España.</li><li>• Total activos: 270.425 millones de euros.</li><li>• Total volumen de negocio bancario: 427.252 millones de euros.</li><li>• 186.049 millones de euros en créditos sobre clientes brutos + 241.203 millones de euros en recursos totales de clientes.</li><li>• MicroBank, su banco social, la única entidad dedicada en exclusiva a la financiación de proyectos empresariales y de negocio a través de microcréditos.</li></ul>
<b>1<sup>er</sup> banco minorista en España</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 10,4 millones de clientes. Modelo de gestión especializada.</li><li>• Gestión multicanal: 5.196 oficinas, 8.011 terminales de autoservicio, banca <i>online</i> y banca móvil.</li><li>• Excelencia en el servicio al cliente y mejor reputación de marca.</li></ul>
<b>Diversificación de ingresos y mercados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diversificación en mercados atractivos: participaciones bancarias internacionales.</li><li>• Diversificación de ingresos: participaciones en Repsol y Telefónica.</li></ul>
<b>Destacado perfil de riesgo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diversificado y con una cartera de préstamos de alta calidad.</li><li>• Ratio de morosidad: 4,90% y Ratio de cobertura: 60% (137% con garantías hipotecarias).</li><li>• Provisión genérica de 1.835 millones de euros, sin disponer.</li></ul>
<b>Solidez financiera</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gran capacidad de generación de resultados: el resultado atribuido ha alcanzado los 1.053 millones de euros.</li><li>• Muy buena posición de liquidez: 20.948 millones de euros.</li><li>• Sólida base de capital: <i>Core capital</i> 12,5% (BIS II).</li></ul>



**Liderazgo, confianza y compromiso social son los valores de CaixaBank y constituyen la guía para su actuación presente y futura**



## 1.1 Misión, visión y valores

CaixaBank asume la misión y los valores del Grupo "la Caixa":

### *Misión*

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

### *Visión*

Ser el grupo financiero líder en el mercado español, con vocación internacional, orientado a la generación de valor para los accionistas, los clientes, los empleados y la sociedad en su conjunto.

### *Valores*

CaixaBank desarrolla su estrategia en línea con los tres valores corporativos del Grupo, los cuales son la guía para la actuación presente y futura de la Entidad:

- Liderazgo: compromiso, integridad, profesionalidad y trabajo en equipo.
- Confianza: de los clientes y de la sociedad en base a una gestión que da

prioridad a la solvencia y a un servicio y una atención de máxima calidad.

- Compromiso social: objetivo último de la actividad.

La gestión de la Entidad emana de dichos valores, y se fundamenta en los principios de transparencia y buenas prácticas que presiden el buen gobierno corporativo, garantizando un sistema de gestión eficiente y sostenible desde el punto de vista económico, ambiental y social.

Este modelo de gestión tiene como guía la definición de Responsabilidad Social Corporativa realizada por la Comisión Europea, en la que las empresas son responsables de su impacto en la sociedad. Según esta definición, las empresas deben contar con un proceso de integración de los aspectos sociales, medioambientales, éticos y humanos en sus operaciones de negocio y en su estrategia, en estrecha colaboración con sus grupos de interés y con los objetivos de:

- Maximizar la creación de valor compartido.
- Identificar, prevenir y mitigar los posibles impactos adversos.



## "la Caixa" ejerce la actividad bancaria de forma indirecta a través de CaixaBank

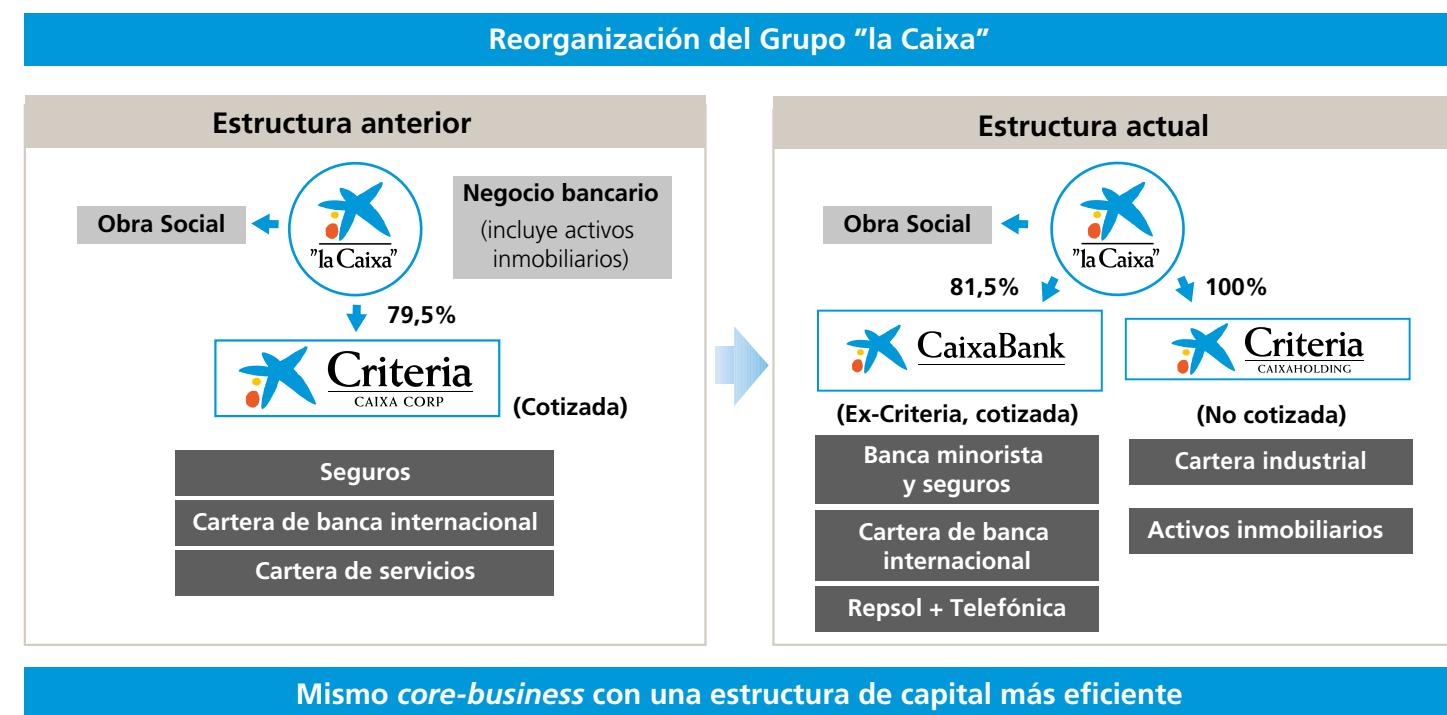
### 1.2 CaixaBank y el Grupo "la Caixa"

En enero de 2011, los consejos de administración de Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, "la Caixa", y de Criteria CaixaCorp acordaron la suscripción de un acuerdo marco para la reorganización del Grupo "la Caixa", en virtud de la cual "la Caixa", tal y como prevé la Ley de cajas de ahorros (LORCA), pasará a ejercer la actividad bancaria de forma indirecta a través de CaixaBank.

En febrero de 2011, los consejos de administración aprobaron los términos definitivos de la reorganización y posteriormente fue autorizada por la Asamblea General de "la Caixa" en abril y la Junta General de Accionistas de Criteria CaixaCorp, en mayo.

Con esta reorganización, finalizada el 30 de junio de 2011, "la Caixa" traspasó su negocio bancario (con la excepción de

determinados activos, básicamente inmobiliarios, y ciertos pasivos) a Criteria CaixaCorp, que pasó a ser un grupo bancario denominado CaixaBank, y esta le traspasó a "la Caixa" parte de sus participaciones industriales (Abertis, Gas Natural Fenosa, Aguas de Barcelona, PortAventura Entertainment y Mediterránea Beach & Golf Community), así como acciones de nueva emisión por un importe total de 2.044 millones de euros.





### 1.3 Estructura accionarial

A 31 de diciembre de 2011, CaixaBank mantenía un capital social de 3.840.103.475 acciones, cuyo valor nominal era de 1 euro por acción.

El accionista de control de CaixaBank es Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, "la Caixa". Su participación ascendía, a 31 de diciembre de 2011, al 81,52% del capital social.

A 31 de diciembre de 2011, la participación total de CaixaBank en autocartera (incluyendo las acciones procedentes del derecho de separación) era de 61.451.283 acciones, representativas del 1,6% de su capital social.

El *free float* o capital circulante de la sociedad (entendido como el porcentaje de capital social que no se encuentra en manos del accionista mayoritario) era, a 31 de diciembre de 2011, del 18,48%. Este porcentaje se repartía entre más de 350.000 accionistas.

A este respecto, CaixaBank no ha sido informada de la existencia de pactos parasociales entre sus accionistas para el ejercicio concertado de los derechos de voto o que limiten la libre transmisión de sus acciones.

#### Evolución del número de acciones de CaixaBank

31-12-2010	30-06-2011	22-07-2011	21-10-2011	31-12-2011
Número de acciones a 31 de diciembre de 2010	Ampliación de capital y aportación no dineraria	Aumento de capital liberado mediante la emisión de acciones ordinarias	Aumento de capital liberado mediante la emisión de acciones ordinarias	Número de acciones a 31 de diciembre de 2011
3.362.889.837	+374.403.908	+34.249.244	+68.560.486	3.840.103.475

#### La política de autocartera

El Consejo de Administración, según el Reglamento vigente, es el encargado de aprobar la política de autocartera de CaixaBank y, en especial, sus límites.

De acuerdo con el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores de CaixaBank, el Consejo se encarga de emitir las instrucciones para la adquisición o enajenación de Valores Negociables o Instrumentos Financieros y, en general, de operaciones especiales con las acciones de la propia sociedad.

Dichas operaciones tendrán siempre finalidades legítimas y conformes a la normativa aplicable, tales como contribuir a la liquidez de dichas acciones en el mercado o a reducir las fluctuaciones de

la cotización. En ningún caso responderán a un propósito de intervención en el libre proceso de formación de precios en el mercado, o al favorecimiento de determinados accionistas de CaixaBank.

A este respecto, el Consejo de Administración de CaixaBank, en su sesión del 8 de marzo de 2012, acordó autorizar la adquisición de acciones de la sociedad hasta alcanzar un saldo neto máximo de 75 millones de acciones, en función de las condiciones de mercado existentes en cada momento. Esta autorización incluía también la facultad de disposición de las acciones propias adquiridas, según las condiciones de mercado existentes en cada momento.

En el cómputo de dicho límite no se incluyen las acciones provenientes del ejercicio del derecho de separación como consecuencia de los acuerdos de fusión de la Sociedad por absorción de MicroBank de "la Caixa", S.A., Sociedad Unipersonal y consiguiente modificación del objeto social de Criteria CaixaCorp, aprobado por la Junta General de Accionistas de la Sociedad el 12 de mayo de 2011 y que se integran en el proceso de reestructuración del Grupo "la Caixa". Así, el 17 de junio de 2011 el Consejo acordó autorizar la enajenación de dichas acciones por cualquier medio admitido en Derecho.



## **El accionista de control de CaixaBank es Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona**



**CAIXA D'ESTALVIS I PENSIONS DE BARCELONA**

### **Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona**

Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, "la Caixa", el accionista de control de CaixaBank, es fruto de la fusión en el año 1990 entre la Caixa de Pensiones, fundada en 1904, y la Caixa de Barcelona, fundada en 1844.

En sus orígenes, se dedicó de forma prioritaria al ahorro familiar y a ofrecer a sus clientes un seguro para su vejez,

cuando aún no existía este tipo de prestación social en nuestro país.

Desde entonces, y durante toda su historia, el Grupo "la Caixa" se ha caracterizado por un fuerte compromiso social tanto a través de su actividad financiera como de su Obra Social.

"la Caixa" era, a finales de 2011, la primera caja de ahorros de España y la tercera entidad financiera del país por resultados.

### **Protocolo Interno de Relaciones**

El Protocolo Interno tiene como finalidad regular los principios básicos de las relaciones entre el Grupo "la Caixa", CaixaBank y sus respectivos grupos, unos principios que establecen de forma transparente el ejercicio indirecto de la actividad financiera del Grupo por medio de CaixaBank.

Estos principios delimitan las principales áreas de actividad de CaixaBank, definen las relaciones de negocio o de servicios entre la Entidad y el Grupo "la Caixa" y sus sociedades, regulan el flujo de información para la elaboración de sus estados financieros y el cumplimiento de las obligaciones de información y supervisión frente al Banco de España, la CNMV y otros órganos reguladores.

El Protocolo define todas las actividades que CaixaBank puede desarrollar en virtud

de la legislación vigente de las entidades de crédito, la realización de inversiones y desinversiones en participaciones en todo tipo de empresas del ámbito financiero nacional y extranjero, así como la posibilidad de realizar inversiones conjuntas con el Grupo "la Caixa".

El Consejo de Administración de CaixaBank vela para que los informes anuales preparados por la Comisión de Auditoría y Control de CaixaBank sean publicados a través de la página web de la Entidad, con el fin de que el público en general y, en especial, los accionistas de CaixaBank distintos del Grupo "la Caixa" puedan conocer el grado de cumplimiento de los principios establecidos en el Protocolo.

► [Acceso al Protocolo Interno de Relaciones entre "la Caixa" y CaixaBank](#)

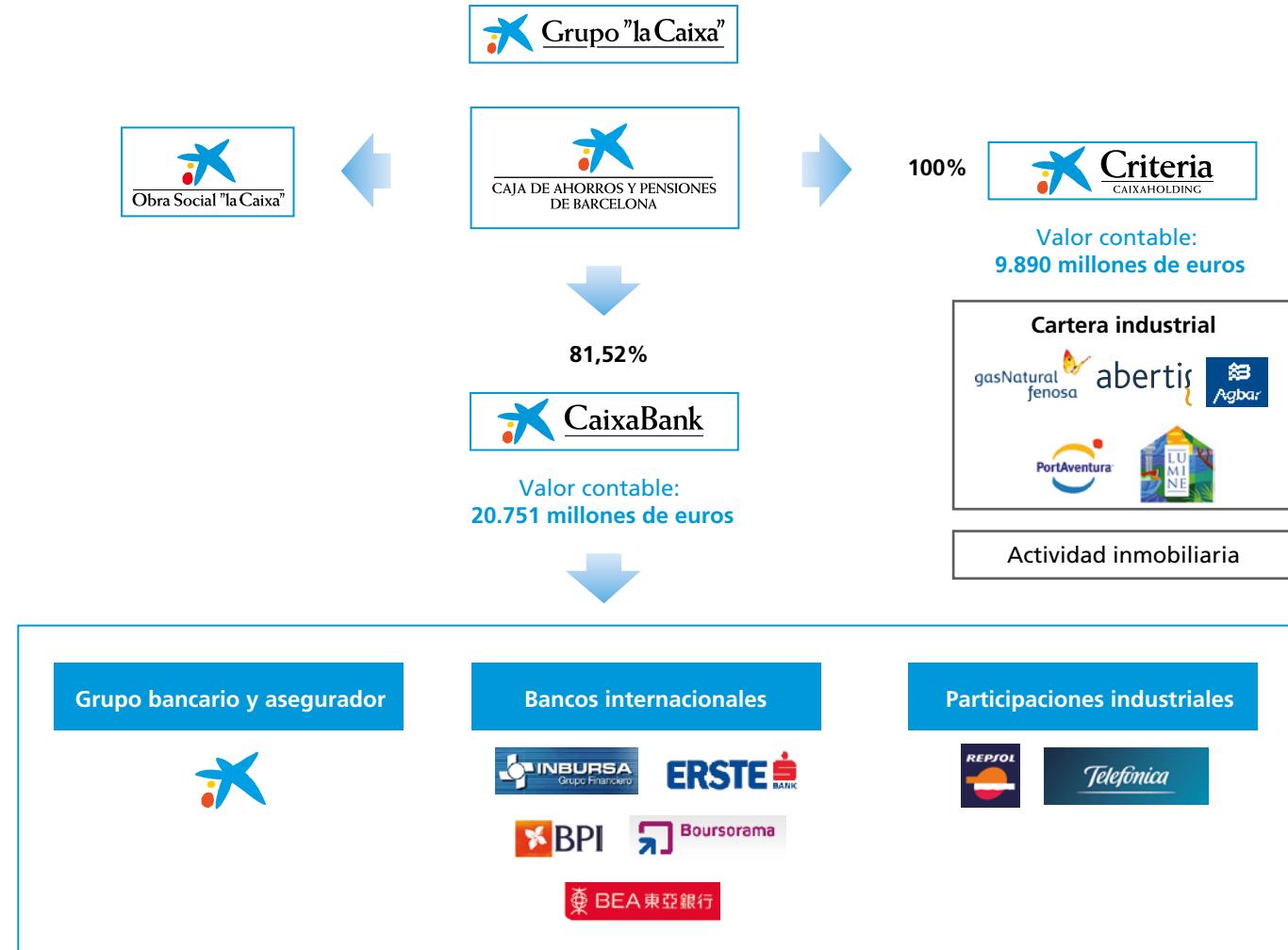
Desde la creación de CaixaBank, ejerce su actividad financiera de forma indirecta. Asimismo, con el objetivo de diversificar ingresos y con el deseo de participar en el desarrollo de empresas que ofrecen servicios básicos para la sociedad, "la Caixa" dirige, a través de Criteria CaixaHolding (participada en un 100%), una estrategia de inversión en participaciones empresariales en diversos sectores, como por ejemplo, Abertis (gestión de infraestructuras de transporte y comunicaciones), Gas Natural Fenosa (distribución de energía), Aguas de Barcelona (distribución de agua), Port Aventura (explotación de parque temático) y Servihabitat XXI (servicios inmobiliarios).

► [Acceso a la página web de "la Caixa"](#)

Tras la reorganización del Grupo "la Caixa", este mantiene su naturaleza jurídica, los valores de su modelo de caja de ahorros, los negocios y las condiciones laborales de los empleados.

#### *Obra Social "la Caixa"*

La reorganización ha proporcionado una estructura financiera más sólida al Grupo, que le permite garantizar su compromiso con la sociedad a través de la Obra Social "la Caixa", la institución que canaliza y gestiona toda la contribución social del Grupo. La Obra Social "la Caixa" orienta su actuación en base a los objetivos de transformación social sostenible y de



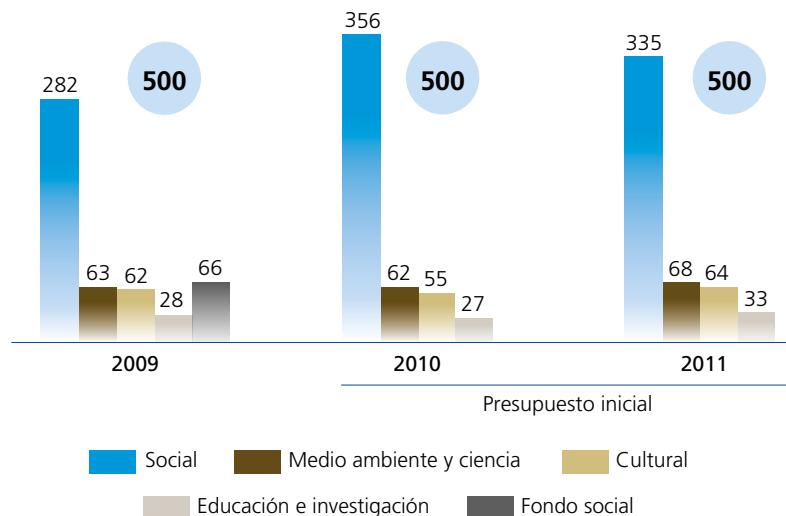


## 500 millones de euros de presupuesto de la Obra Social "la Caixa" para 2012

generación de oportunidades para las personas.

En 2011, ha mantenido su dotación presupuestaria en 500 millones de euros por cuarto año consecutivo, una cifra que la posiciona como la primera fundación privada de España y una de las más importantes del mundo por volumen de presupuesto.

### Evolución del presupuesto de la Obra Social "la Caixa"



Su acción social se guía por dos principios: la Anticipación, para solventar carencias no cubiertas por otras instituciones, y la Flexibilidad, con el objetivo de dar respuesta a las nuevas demandas que surgen de la rápida transformación de la sociedad.

A lo largo de 2011, y como respuesta a las necesidades sociales derivadas de la coyuntura económica, la Obra Social "la Caixa" ha puesto el énfasis en sus programas dirigidos a superar la pobreza infantil en España (CaixaProinfancia); fomentar el empleo entre colectivos con dificultades (Incorpora); facilitar el acceso a una vivienda a jóvenes, personas mayores y familias con dificultades económicas (Vivienda Asequible) y promover el envejecimiento activo y la plena integración de las personas mayores en la sociedad (Gente 3.0).

Existen, además, numerosos programas en otros ámbitos, como la ciencia y la investigación, el medio ambiente, la cultura o la educación.

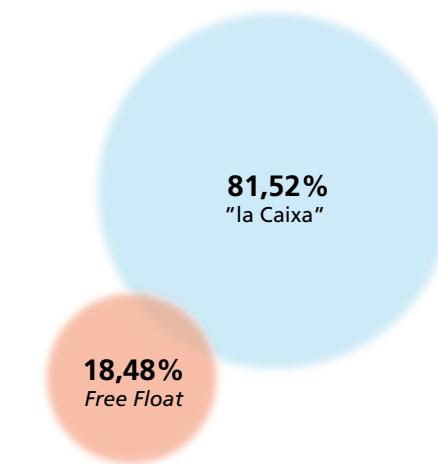
► [Más información sobre los diferentes programas](#)





## Estructura de la base accionarial

A 31 de diciembre de 2011



~57% Minoristas, empleados  
~34% Institucional  
~9% Autocartera y Consejo de Administración

## Estructura de la base accionarial

Los accionistas minoristas (incluyendo empleados) mantenían en torno al 57% del capital flotante (18,48% del capital social), mientras que el 34% se encontraba en manos de inversores institucionales y el 9% restante correspondía al porcentaje de títulos mantenidos en autocartera y por parte de los miembros del Consejo de Administración. En 2010 el peso del capital flotante se repartía entre un 67% de accionistas minoristas, un 31% de inversores institucionales y un 2% de autocartera y Consejo de Administración.

► [Participación del Consejo de Administración en el accionariado de CaixaBank. Enlace a Informe de Buen Gobierno](#)

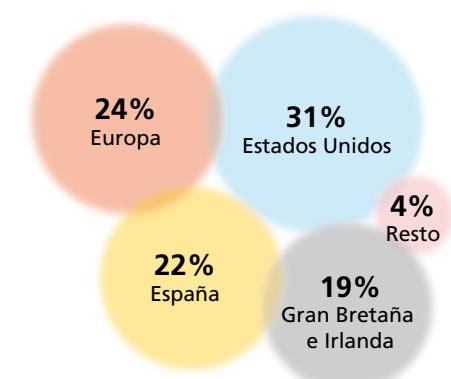
Estudios realizados por consultores externos ofrecen información adicional sobre la distribución del capital flotante

institucional de CaixaBank. Se observa cómo, a 31 de diciembre de 2011, el 78% la formaban inversores internacionales, mientras que el inversor institucional nacional representaba el 22%. Por tanto, se mantiene la distribución entre inversores extranjeros y nacionales con respecto al año anterior, ya que a finales de 2010 el peso de los inversores internacionales y nacionales era del 79% y el 21%, respectivamente.

Norteamérica es la región donde se concentra la mayor base accionarial institucional, con un 31%, aumentando desde el 25% de 2010, mientras que Europa Continental mantiene un 24% del accionariado institucional, por debajo del 31% del año anterior. En Europa Continental destacan especialmente los inversores de Noruega, Alemania y Francia. Los inversores de Reino Unido e Irlanda siguen suponiendo un 19%, igual que el año anterior.

## Distribución geográfica de la base accionarial institucional

A 31 de diciembre de 2011





## 1.4 Evolución de la acción de CaixaBank

La acción de CaixaBank ha cerrado el ejercicio 2011 con una cotización de 3,795 euros por acción, lo que implica una disminución del -4,7% respecto al cierre de 2010. Si tenemos en cuenta los dividendos pagados durante el año (0,311 euros por acción), CaixaBank ha generado una rentabilidad del 3,11% en 2011.

El anuncio de la reorganización del Grupo tuvo una buena acogida en el mercado, que se vio reflejada en la acción de

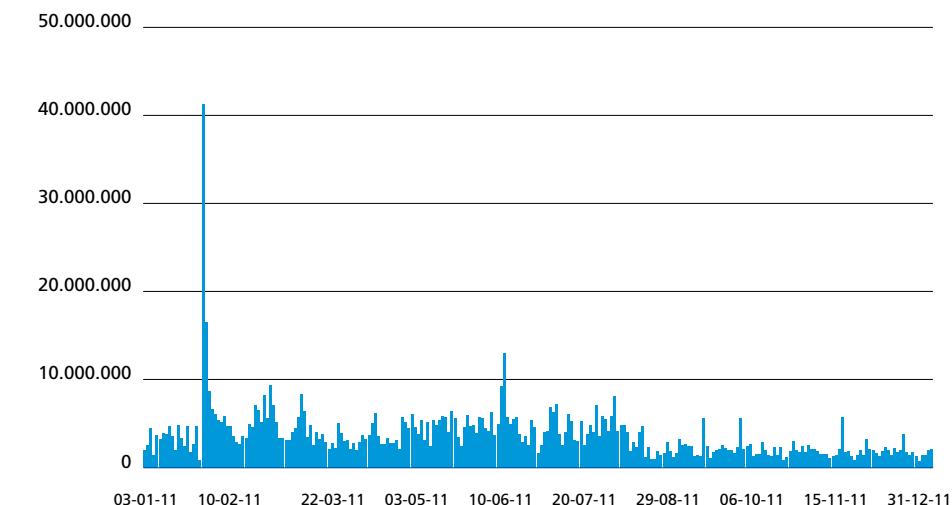
CaixaBank, cuya cotización estuvo por encima de los 5 euros en las semanas posteriores y alcanzó un máximo de 5,245 euros por acción el 28 de febrero de 2011.

El volumen de negociación diario promedio de CaixaBank, excluyendo las operaciones especiales, se ha situado en 3,7 millones de acciones.

► [Más información sobre la retribución de la acción CaixaBank](#)

### Volumen negociado diario

Número de acciones



### La acción CaixaBank: indicadores de interés

31-12-11	
Capitalización bursátil (millones de euros) <sup>(1)</sup>	14.573
Número de acciones <sup>(1)</sup>	3.840.103.475
<b>Cotización (euros/acción)</b>	
Cotización a inicio (21-12-2010)	3,982
Cotización a cierre (31-12-2011)	3,795
Cotización máxima (28-02-2011) <sup>(2)</sup>	5,245
Cotización mínima (12-09-2011) <sup>(2)</sup>	3,087
<b>Volumen de negociación (títulos, excluyendo operaciones especiales)</b>	
Volumen diario máximo (28-01-2011)	41.254.172
Volumen diario mínimo (23-12-2011)	750.364
Volumen diario promedio	3.695.893
<b>Ratios bursátiles</b>	
Beneficio neto atribuido por acción (BPA) (últimos 12 meses) <sup>(3)</sup>	0,27
PER	14,1
Valor contable por acción <sup>(4)</sup>	5,11
P/V/C (valor cotización s/ valor contable)	0,74
Rentabilidad por dividendo	6,1%

(1) Sin incluir acciones del bono necesariamente convertible.

(2) Cotización a cierre de sesión.

(3) El número de acciones incluye el efecto ponderado de la conversión de las obligaciones necesariamente convertibles emitidas en junio de 2011, así como la deducción del número medio de acciones en autocartera durante el ejercicio.

(4) El número de acciones incluye las acciones en circulación cuando se produzca la conversión de la totalidad de las obligaciones necesariamente convertibles emitidas en junio de 2011, así como la deducción de las acciones en autocartera a 31-12-11.



## La acción de CaixaBank ha superado a los principales índices de referencia durante 2011

### Evolución de la cotización de la acción respecto a los principales índices de referencia

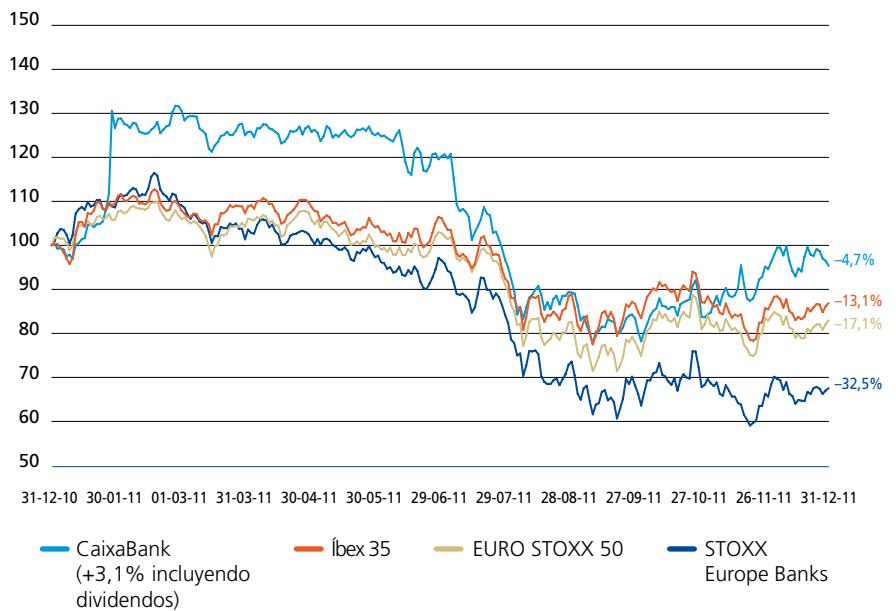
A cierre de 2011, la cotización de la acción de CaixaBank ha disminuido en un -4,7% respecto al cierre del ejercicio anterior (teniendo en cuenta los dividendos, la rentabilidad que ha generado ha sido de un 3,11%). Esta evolución supera claramente la variación de los principales índices de referencia, ya que el Ibex 35 ha caído un -13,1% en el año y el EURO STOXX 50 ha retrocedido un -17,1% en el mismo período. Esto implica superar al Ibex 35 en 8 puntos porcentuales y en 12 puntos al EURO STOXX 50.

El comportamiento de la acción es aún más destacable si se analiza a nivel sectorial. El índice de banca STOXX Europe Banks ha retrocedido un -32,5% en 2011, por lo que CaixaBank lo ha superado en 28 puntos porcentuales.

Destaca especialmente la buena evolución de CaixaBank en el último trimestre del año, en el que la acción se ha revalorizado un 14,3% por un 0,2% del Ibex 35, un 6,3% del EURO STOXX 50 y el descenso en un -0,9% del índice de banca STOXX Europe Banks.



### Comportamiento de la acción





## **CaixaBank está incluida en los principales índices de sostenibilidad: DJSI, FTSE4Good y ASPI**

### **Cobertura del valor**

Los analistas han valorado de forma muy positiva el anuncio de la reorganización del Grupo y la consiguiente transformación de Criteria en CaixaBank. Además, la nueva clasificación sectorial de la compañía, dentro del sector bancario, ha llevado a un incremento de la cobertura por parte de los analistas, con 23 analistas nacionales e internacionales que cubrían CaixaBank a cierre de 2011, frente a los 15 de finales de 2010.

Las recomendaciones de «comprar» o «mantener» suponían un 52%. El precio objetivo promedio de los analistas se situaba en diciembre de 2011 en 4,30 euros por acción, implicando un potencial de revalorización del 13% sobre la cotización de 31 de diciembre de 2011 (3,795 euros por acción).

La visión de los analistas permite a los accionistas de CaixaBank disponer de una fuente externa e independiente que les ayuda a entender la opinión del mercado sobre el valor y a obtener una mejor visualización de cuáles pueden ser las tendencias y el potencial recorrido de la acción.

Los analistas destacan positivamente la fortaleza de CaixaBank como entidad

líder de banca minorista en España, así como su confortable posición de liquidez, sus sólidas ratios de capital y su mejor calidad de activos frente al sector.

### **Presencia en los índices de sostenibilidad**

La firme apuesta de CaixaBank por un modelo de gestión sostenible a largo plazo se refleja en su inclusión en los índices de sostenibilidad más relevantes a nivel mundial: Dow Jones Sustainability Index (DJSI), FTSE4Good y Advanced Sustainable Performance Indexs (ASPI).

El DJSI está integrado por aquellas compañías, seleccionadas entre las 2.500 mayores del mundo que integran los índices Dow Jones, que cumplen de forma habitual con una serie de requisitos económicos, medioambientales y sociales.

A finales de 2011, CaixaBank estaba incluido tanto en el DJSI World como en el DJSI STOXX. Debido a que la evaluación se realizó en mayo de 2011, antes de la reorganización del Grupo “la Caixa”, CaixaBank aparecía dentro del sector de Servicios Financieros, al que pertenecía Criteria CaixaCorp.

#### **► Más información**

Asimismo, CaixaBank forma parte del índice FTSE4Good en sus variantes FTSE Global, FTSE Europe y FTSE Ibex35. Este índice engloba a aquellas empresas integrantes de los índices FTSE cuyas prácticas responden a criterios de responsabilidad corporativa globalmente aceptados.

#### **► Más información**

CaixaBank está también incluido en el índice de sostenibilidad ASPI, que integra las 120 empresas del DJ EURO STOXX con mejor desempeño en materia de desarrollo sostenible (derechos humanos y laborales, medio ambiente, gobierno corporativo, compromiso con la comunidad y comportamiento de las compañías), de acuerdo con la valoración realizada por la agencia europea Vigeo.

#### **► Más información**

## 1.5 Premios y reconocimientos

### • VIII estudio de Merco Marcas

**Financieras:** por octavo año consecutivo, "la Caixa" es la marca financiera de implantación nacional con mejor reputación.

### • Premio al Banco Más Innovador del Mundo

en los Finacle Global Banking Innovation Awards otorgados por el Bank Administration Institute, por su continua innovación en Banca de Particulares. CaixaBank ha sido también finalista en la categoría de servicios más innovadores por su nueva Línea Abierta.

### • Premio Banking Technology

al proyecto Mobile Shopping Sitges 2010, por ser la mejor iniciativa internacional del año en banca móvil.

### • Premio a la Mejor Iniciativa a Favor

de los Minoritarios de la Asociación Española de Accionistas Minoritarios de Empresas Cotizadas (AEMEC) a CaixaBank por su política de acercamiento y comunicación con los accionistas.

### • Premio Publi-News 2011 a la

Innovación por el mejor sistema europeo de pago electrónico, el primer cajero automático *contactless* del mundo.

### • «Una de las 100 mejores ideas de

2011» ha sido la «Online Community CaixaEmpresa», la red de negocios de

CaixaBank, según la revista *Actualidad Económica*.

### • Premio al Mejor Distribuidor de Productos Estructurados en el mercado español

para CaixaBank en la primera edición de los Structured Retail Products Awards 2011 de la revista británica *Euromoney Magazine*.

### • Una de las mejores prácticas en los Premios Cegos/Equipos & Talento

en la categoría formación y desarrollo para Virt@ula.

### • Premio Discapnet 2011

de la Fundación ONCE a CaixaBank por la mejora de la accesibilidad de las TIC.

### • CaixaBank, Premio Especial de Comunicación Financiera

en la VIII Edición de los "Los Mejores de PR".

### • Premio Titanes de las Finanzas para MicroBank

dentro de la categoría Financiación y Servicios Financieros, otorgados por la Asociación de Gerentes de Crédito (AGC) y la revista *Ecofin*.

### • Premio a la Innovación y Compromiso Social

de la Empresa, de la Fundación SERES, a MicroBank.

### • Premio «Financiero del Año»

del Fórum ECOFIN, otorgado a Isidro Fainé, presidente de "la Caixa" y CaixaBank.

### • Premio Tintero 2011

distinción otorgada a Isidro Fainé por la Asociación de Periodistas de

Información Económica (APIE), que reconoce a los directivos que más facilitan la labor de los periodistas por su transparencia y colaboración con los medios de comunicación.

### • La patronal catalana Fomento del Trabajo entrega a Isidro Fainé su Medalla de Honor como «Empresario del Año».

Asimismo, el Instituto de Estudios Financieros (IEF) le otorga uno de sus premios a la Excelencia Financiera.

**El presidente Isidro Fainé ha sido reconocido como «Financiero del Año» por el Fórum ECOFIN**





## 2. Gobierno Corporativo

- 2.1 Estructura organizativa
- 2.2 Ética empresarial



**El objetivo prioritario es garantizar la transparencia, la independencia y el buen gobierno de la sociedad**

## 2. Gobierno Corporativo

El Gobierno Corporativo de CaixaBank lo constituye el conjunto de principios y normas que regulan el diseño, composición y funcionamiento de los órganos de gobierno de la Entidad: la Junta General de Accionistas, el Consejo de Administración y las Comisiones Delegadas.

### 2.1 Estructura organizativa

Uno de los objetivos prioritarios de CaixaBank es garantizar la transparencia, la independencia y el buen gobierno de la sociedad con el fin de salvaguardar los intereses de todos sus grupos de interés. Un gobierno corporativo transparente y respetuoso con las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno es esencial para contar con la confianza de los inversores nacionales e internacionales.

En CaixaBank, el control y la gestión de la compañía se distribuyen entre la Junta General de Accionistas, el Consejo de Administración y los órganos delegados (Comisión Ejecutiva, Comisión de Auditoría y Control, y Comisión de Nombramientos y Retribuciones).

► [Más información en el Informe Anual de Gobierno Corporativo de CaixaBank](#)

## Órganos de Gobierno

### Junta General de Accionistas

La Junta General es el órgano rector de CaixaBank. En él los socios, de acuerdo con las mayorías fijadas legal y estatutariamente, deciden sobre los asuntos que son de su competencia.

La Junta General es convocada por el Consejo de Administración, mediante la publicación de un anuncio, por lo menos un mes antes de la fecha fijada para su celebración. Los accionistas tienen derecho a obtener, desde la fecha de publicación de la convocatoria de la Junta, de forma inmediata y gratuita, en su domicilio social, las propuestas de acuerdos, informes y demás documentación exigible. Esta documentación se pone a su disposición en la web de CaixaBank. Además, los accionistas puedan solicitar las informaciones o aclaraciones que estimen oportunas sobre los asuntos comprendidos en el orden del día o formular preguntas, por escrito, acerca de la información accesible al público que la Entidad hubiera facilitado a la CNMV desde la celebración de la última Junta General. También durante la celebración

de la Junta, los accionistas pueden solicitar informaciones o aclaraciones acerca de los asuntos comprendidos en el orden del día.

Tienen derecho a asistir los accionistas que sean titulares de un mínimo de 1.000 acciones de CaixaBank, tanto a título individual como en agrupación con otros accionistas, y que tengan inscritas la titularidad de sus acciones en el registro de anotaciones en cuenta con cinco días de antelación a la fecha comunicada para la celebración de la Junta. Los accionistas con derecho de asistencia pueden delegar su representación en otra persona aunque esta no sea accionista.

El propio accionista de CaixaBank puede ejercitar o delegar el voto a las propuestas de acuerdos sobre los puntos comprendidos en el orden del día a través de correspondencia postal o electrónica, o por cualquier otro medio de comunicación a distancia, que garantice su identidad, su condición (accionista o representante), así como el número de acciones con las que vota, el sentido de su voto, o en su caso, su abstención.

► [Más información sobre la Junta General de Accionistas](#)

## Consejo de Administración



**Isidro Fainé Casas**  
Presidente



**Mª Teresa Bartolomé Gil**  
Consejera (\*)



**Javier Godó Muntañola**  
Consejero



**Maria Dolors Llobet Maria**  
Consejera



**John S. Reed**  
Consejero



**Alejandro García-Bragado Dalmau**  
Secretario General y del Consejo (no consejero)



**Juan María Nin Génova**  
Vicepresidente y  
Consejero Delegado



**Isabel Estapé Tous**  
Consejera



**Immaculada Juan Franch**  
Consejera



**Jordi Mercader Miró**  
Consejero



**Leopoldo Rodés Castañé**  
Consejero



**Oscar Calderón de Oya**  
Vicesecretario 1º  
(no consejero)



**Salvador Gabarró Serra**  
Consejero



**David K. P. Li**  
Consejero



**Alain Minc**  
Consejero



**Juan Rosell Lastortras**  
Consejero



**Adolfo Feijóo Rey**  
Vicesecretario 2º  
(no consejero)



**Susana Gallardo Torrededia**  
Consejera



**Juan José López Burniol**  
Consejero



**Miquel Noguer Planas**  
Consejero



**Xavier Vives Torrents**  
Consejero

(\*) Nombrada por cooptación el 26 de enero de 2012.



### Organización

El Consejo de Administración es el órgano de representación de la Junta General y, salvo en algunas materias reservadas a la misma, es también el máximo órgano de decisión de CaixaBank.

El Consejo vela para que las relaciones de la Entidad con sus grupos de interés se adecúen a la normativa vigente y para que CaixaBank cumpla de buena fe con sus obligaciones explícitas e implícitas, respete los usos y buenas prácticas propias de los sectores y territorios donde ejerza su actividad, y observe los principios de responsabilidad social que ha decidido aceptar voluntariamente.

Asimismo, el Consejo es el órgano que aprueba la estrategia de CaixaBank y la organización para su puesta en práctica, así como la supervisión y el control de la dirección de la Entidad, con la finalidad de asegurar que esta cumple los objetivos marcados y respeta el objeto e interés social.

El Consejo de Administración vela para que en su composición, en la medida de lo posible, el número de consejeros externos o no ejecutivos constituya

mayoría con respecto al número de consejeros ejecutivos y que estos sean el mínimo necesario.

Los consejeros desempeñan su cargo durante un plazo de seis años, sin perjuicio de su reelección ni de la facultad de la Junta de proceder, en cualquier momento, a su destitución, de conformidad con lo establecido en la ley y en los Estatutos Sociales.

### Funcionamiento

El Consejo de Administración se reúne, de ordinario, un mínimo de seis veces al año y, a iniciativa del Presidente, cuantas veces este estime oportuno para el buen funcionamiento de la Entidad. También debe reunirse cuando lo pidan, al menos, dos de sus miembros o uno de los consejeros independientes.

En 2011, el Consejo se ha reunido en 15 ocasiones.

### Retribución

De acuerdo con lo establecido en los Estatutos Sociales de CaixaBank, el Consejo de Administración puede percibir una retribución de hasta el 4% del beneficio consolidado que resulte una vez deducidos los gastos generales,

los intereses, los impuestos y las demás cantidades que procediera asignar al saneamiento y amortización, salvo que el propio Consejo acuerde reducir la cantidad a percibir en los años en que así lo estime oportuno. La cifra resultante es para retribuir al Consejo de Administración y sus comisiones delegadas, así como a los miembros que ejerzan funciones ejecutivas.

Los administradores que tengan atribuidas funciones ejecutivas en CaixaBank, con independencia de la naturaleza de su relación jurídica con esta, tienen derecho a percibir una retribución por la prestación de estas funciones, que puede consistir en una cantidad fija, una cantidad complementaria variable y también sistemas de incentivos, así como una parte asistencial, como sistemas de prevención y seguros oportunos y, también, la Seguridad Social. En caso de cese que no sea debido al incumplimiento de sus funciones, pueden tener derecho a una indemnización.

Solo es posible detraer, de acuerdo con lo anteriormente señalado, las cantidades a percibir por el Consejo después de haber reconocido a los accionistas un dividendo mínimo del 4% del capital desembolsado.

Asimismo, los consejeros, dentro de los límites establecidos en los párrafos anteriores, pueden ser retribuidos con la entrega de acciones de CaixaBank o de otra compañía cotizada del Grupo, de opciones sobre las acciones o de instrumentos vinculados a su cotización. Esta retribución debe ser acordada por la Junta General de Accionistas.

Por el ejercicio de las funciones de supervisión y decisión colegiada, y a partir de la propuesta realizada por la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, el Consejo de Administración, en su sesión celebrada el día 24 de febrero de 2011, estableció la remuneración anual del ejercicio 2011 en una cantidad fija no condicionada a la asistencia a las sesiones para sus vocales y para los miembros de las comisiones. Asimismo, para el Presidente, por su condición de tal, se estableció una remuneración adicional.

► [Más información sobre el Consejo de Administración](#)

► Para mayor información, consulte el Informe Anual sobre las Remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración de CaixaBank, disponible en el apartado de Junta General de la web corporativa

## Comisiones Delegadas

### 1) Comisión Ejecutiva

La Comisión Ejecutiva tiene delegadas por el Consejo todas las competencias y facultades legales y estatutariamente delegables. A efectos internos, posee las limitaciones establecidas en el artículo 4 del Reglamento del Consejo de Administración.

### 2) Comisión de Auditoría y Control

Las principales funciones de esta comisión son:

- Proponer al Consejo de Administración, para su sometimiento a la Junta General de Accionistas, la designación del auditor de cuentas.
- Revisar las cuentas de la sociedad y la información financiera periódica que debe suministrar el Consejo de Administración a los mercados y sus órganos de supervisión.

## Composición de la Comisión Ejecutiva

Nombre	Cargo
Isidro Fainé Casas	Presidente
Juan María Nin Génova	Miembro
Isabel Estapé Tous	Miembro
Susana Gallardo Torrededia	Miembro
Juan José López Burniol	Miembro
Maria Dolors Llobet Maria	Miembro
Jordi Mercader Miró	Miembro
Alejandro García-Bragado Dalmau	Secretario no miembro
Óscar Calderón de Oya	Vicesecretario primero no miembro
Adolfo Feijóo Rey	Vicesecretario segundo no miembro

## Composición de la Comisión de Auditoría y Control

Nombre	Cargo
Xavier Vives Torrents	Presidente
Salvador Gabarró Serra	Miembro
Alain Minc	Miembro
Alejandro García-Bragado Dalmau	Secretario no miembro
Óscar Calderón de Oya	Vicesecretario primero no miembro
Adolfo Feijóo Rey	Vicesecretario segundo no miembro

- Vigilar el cumplimiento de los requisitos legales y la correcta aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- Supervisar los servicios de auditoría interna y el cumplimiento del contrato de auditoría, procurando que la opinión sobre las cuentas anuales y los contenidos principales del informe de auditoría sean redactados de forma clara y precisa, y velar por la independencia del auditor de cuentas.
- Supervisar el cumplimiento del reglamento interno de conducta y de las reglas de Gobierno Corporativo.
- Supervisar el cumplimiento de la normativa respecto a las operaciones vinculadas e informar en relación con las transacciones que impliquen o puedan implicar conflicto de intereses.
- Supervisar el cumplimiento del protocolo del Grupo "la Caixa" y de CaixaBank, y de las sociedades de sus respectivos grupos, así como la realización de cualesquiera otras actuaciones establecidas en el propio Protocolo para el mejor cumplimiento de la mencionada función de supervisión y, en general, realizar cualquier otra actividad que le sea

atribuida por la ley y demás normativas aplicables a la sociedad.

### *3) Comisión de Nombramientos y Retribuciones*

Entre las principales funciones de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones están las siguientes:

- Elevar al Consejo de Administración de CaixaBank las propuestas de nombramiento de consejeros independientes para que este proceda directamente a designarlos (cooptación) o las haga suyas para someterlas a la decisión de la Junta General de Accionistas, e informar sobre el nombramiento de otro tipo de consejeros.
- Proponer al Consejo el sistema y la cuantía de las retribuciones anuales a los consejeros y altos directivos, así como la retribución individual de los consejeros ejecutivos y las demás condiciones de sus contratos y las condiciones básicas de los contratos de los altos directivos.
- Considerar las sugerencias que le hagan llegar el Presidente, los miembros del Consejo y los directivos o los accionistas de CaixaBank en el desempeño de sus funciones.

### **Composición de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones**

Nombre	Cargo
Juan Rosell Lastortras	Presidente
Isabel Estapé Tous	Miembro
Javier Godó Muntañola	Miembro
Alejandro García-Bragado Dalmau	Secretario no miembro
Óscar Calderón de Oya	Vicesecretario primero no miembro
Adolfo Feijóo Rey	Vicesecretario segundo no miembro



## Comité de Dirección



**Isidro Fainé Casas**  
Presidente



**Juan María Nin Génova**  
Vicepresidente y  
Consejero Delegado

### Directores Generales



**Antonio Massanell Lavilla**  
Medios



**Marcelino Armenter Vidal**  
Riesgos



**Tomás Muniesa Arantegui**  
Seguros y Gestión  
de Activos



**Juan Antonio Alcaraz  
García**  
Negocio



**Gonzalo Gortázar  
Rotaeché**  
Finanzas

### Directores Generales Adjuntos



**Joaquim Vilar Barrabeig**  
Auditoría, Control Interno y  
Cumplimiento Normativo



**Jaume Giró Ribas**  
Comunicación, Relaciones  
Institucionales, Marca y RSC



**Xavier Coll Escursell**  
Recursos Humanos



**Ignacio  
Álvarez-Rendueles Villar**  
Internacional

### Secretario General y del Consejo



**Alejandro García-Bragado  
Dalmau**  
Secretario General  
y del Consejo

### En representación de la Obra Social (\*)



**Jaime Lanaspa Gatnau**  
Director Ejecutivo  
de la Obra Social "la Caixa"



## Representación de los grupos de interés en los Órganos de Gobierno

### Consejo de Administración de CaixaBank



El Consejo de Administración de CaixaBank cuenta con consejeros dominicales (representantes de su accionista mayoritario, "la Caixa"), independientes, ejecutivos y otros externos.

Respecto a la representación del accionista mayoritario en el Consejo de Administración de CaixaBank, el Consejo de "la Caixa" propone, entre sus miembros y el Director General, el nombramiento de consejeros en CaixaBank. Para ello, se tienen en cuenta los distintos colectivos representados en su órgano de administración, de forma que todos ellos tengan al menos presencia en el Consejo de CaixaBank.

### Consejo de Administración de "la Caixa"



Los accionistas minoritarios, a su vez, están representados en el Consejo de Administración de CaixaBank por una relevante presencia de consejeros independientes.

En "la Caixa", la representación de cada grupo de interés en su Asamblea General está reflejada en porcentajes similares en todos sus órganos de gobierno.

## Otras cuestiones de interés

Esta sección cubre los Principios 1, 2 y 10 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

El Informe Anual de Gobierno Corporativo de CaixaBank incluye de forma detallada las operaciones relevantes realizadas entre CaixaBank y "la Caixa" durante 2011 así como las realizadas entre la sociedad y sus administradores o directivos.

Asimismo, CaixaBank se alinea con las Recomendaciones sobre Buen Gobierno Corporativo, cumpliendo en gran medida con los mismos.

## Operaciones vinculadas

El Consejo de Administración de CaixaBank en pleno es el encargado de aprobar las operaciones que la sociedad realice con consejeros, accionistas significativos o representados en el

Consejo, o con personas vinculadas a ellos (operaciones vinculadas). Sin embargo, y según dicho reglamento, no precisan autorización del Consejo aquellas operaciones vinculadas que cumplan simultáneamente las siguientes condiciones:

- Que se realicen en virtud de contratos de adhesión cuyas condiciones estén estandarizadas y se apliquen en masa a muchos clientes.
- Que se realicen a precios o tarifas de mercado, fijados con carácter general por quien actúe como suministrador del bien o servicio de que se trate.
- Que la cuantía de la operación no supere el 1% de los ingresos anuales consolidados del Grupo.

Asimismo, la Comisión de Auditoría y Control supervisa el cumplimiento de la normativa respecto a las operaciones vinculadas.

► [Acceso al Informe Anual de Gobierno Corporativo](#)

**A finales de 2011, un tercio de los miembros del Consejo de Administración eran consejeros independientes**

### Grado de seguimiento de las Recomendaciones de Buen Gobierno Corporativo

Esta sección cubre los Principios 1, 2, 6 y 10 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

CaixaBank cumple en gran medida con las Recomendaciones sobre Buen Gobierno Corporativo emitidas por la Comisión Especial, y conocidas como Código Unificado de Buen Gobierno, de fecha 19 de mayo de 2006.

A este respecto, cabe destacar que, al cierre del ejercicio, 15 de los 17 consejeros que integran el Consejo de Administración de CaixaBank son externos y, por tanto, se cumple con la recomendación 10<sup>a</sup> del Código Unificado de Buen Gobierno, ya que constituyen amplia mayoría en el Consejo.

Entre otras, también se cumple con la Recomendación 13<sup>a</sup> dado que, al cierre del ejercicio, un tercio del total de consejeros eran consejeros independientes. Asimismo cabe destacar que el número de miembros independientes en el Consejo supera con

creces la estricta proporcionalidad entre participación accionarial y representación en el Consejo en lo que se refiere a la representación de minoritarios, teniendo en cuenta que CaixaBank tiene un accionista de control con una participación superior al 80% del capital social.

Además, tanto la Comisión de Auditoría y Control como la Comisión de Nombramientos y Retribuciones están formadas exclusivamente por consejeros externos y presididas por consejeros independientes.

Respecto a la presencia femenina en el Consejo de Administración, y tal como se expone en la recomendación 15<sup>a</sup>, no existe sesgo alguno en los procedimientos de selección de miembros del Consejo de Administración que obstaculice la selección de mujeres para dichos cargos dentro de la sociedad y el Consejo de Administración de CaixaBank está entre los consejos del Ibex 35 con mayor porcentaje de presencia femenina.

► **Más información en el Informe Anual de Gobierno Corporativo publicado en:**  
[www.CaixaBank.com](http://www.CaixaBank.com)  
[www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)





**El Código Ético está disponible, en ocho idiomas, en la página web de CaixaBank**

**En 2011, se ha publicado en la intranet corporativa de CaixaBank una lista de criterios orientadores para evaluar la conveniencia de aceptar obsequios y regalos de terceros, clientes o proveedores**

## 2.2 Ética empresarial

Todo el equipo humano de CaixaBank basa su conducta en la buena fe, la integridad y el sentido común.

La Entidad, en el marco de este compromiso, cuenta con un Código Ético y está adherida a los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

### Código Ético y Principios de Actuación de CaixaBank

Esta sección cubre los Principios 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 10 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

En el mes de septiembre de 2011, CaixaBank aprobó su Código Ético y de Principios de Actuación, un documento que rige la actividad de todos los empleados, directivos y miembros de su órgano de administración. Para su elaboración, se ha tomado como base el código ético de su accionista de referencia, "la Caixa", adaptándolo a las características de una empresa cotizada y teniendo en cuenta los últimos cambios legislativos.

El Código, disponible para su consulta pública en la web de CaixaBank, promueve los siguientes principios de actuación:

- La integridad y transparencia para generar confianza, un valor fundamental de CaixaBank.
- El respeto y cumplimiento de las leyes y normas vigentes. En este sentido, el Código actualiza, especialmente, las políticas anticorrupción y antisoborno de "la Caixa".
- El respeto a las personas, su dignidad y valores fundamentales; a las culturas locales de las comunidades donde opera CaixaBank; al medio ambiente y a las instituciones.
- La confidencialidad de la información de los clientes y accionistas.
- La excelencia para situar la satisfacción de los clientes y accionistas en el centro de la actuación profesional.
- La responsabilidad social y la adhesión a instrumentos internacionales.

Con el fin de asegurar la observancia del mismo, el propio Código prevé un canal confidencial para gestionar las denuncias sobre posibles vulneraciones y que, a su vez, también puede utilizarse para exponer aquellas dudas que surjan sobre su interpretación o aplicación práctica.

Así, se ha establecido que todas las comunicaciones de empleados relacionadas con el Código, una en 2011, se remitirán al Área de Cumplimiento Normativo, que las recibirá, estudiará y resolverá, salvaguardando en todo momento la confidencialidad del remitente. Y, en el caso de que se susciten por parte de clientes, se

### Compromiso ético compartido

CaixaBank entiende su compromiso ético en un sentido amplio, que incluye la extensión del mismo a sus empresas filiales y participadas. Por ello, fomenta que estas empresas adopten un marco de conducta similar.

En 2010 se publicó el Código de Valores Éticos y Principios de Actuación de MicroBank. En 2011, tanto GDS-Cusa como InverCaixa, empresas filiales del Grupo, se han marcado como objetivo para 2012 la publicación de su propio Código Ético, que será elaborado a partir de los principios de CaixaBank, y recogerá los valores y normas de ambas empresas.

## **La prevención del blanqueo de capitales es una prioridad y una obligación para todos los empleados de CaixaBank**

tramitarán a través de los canales habituales de atención al cliente establecidos por CaixaBank.

Asimismo, en 2011, se actualizó el Código de Conducta Telemática, publicado en la intranet corporativa, el cual se ha dotado, además, de un canal para tratar las comunicaciones relacionadas con el mismo. En 2012 está previsto dar una mayor visualización a dicho canal.

### **► Acceso al Código Ético**

### **El Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores**

Esta sección cubre el Principio 10 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

El Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores de CaixaBank tiene como finalidad el cumplimiento, a nivel interno, de la legislación vigente del mercado de valores, ajustando las actuaciones de CaixaBank, de sus órganos de administración, empleados y representantes a las normas de conducta vigentes en este ámbito.

Asimismo, este Reglamento persigue la transparencia hacia los inversores y los mercados, a través de fomentar en los órganos de administración, empleados y representantes de CaixaBank un comportamiento íntegro en todas sus actuaciones, previendo o gestionando los conflictos de interés y asegurando la correcta información por parte de los inversores.

### **► Acceso al Reglamento Interno**

### **Prevención del blanqueo de capitales**

Esta sección cubre el Principio 10 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Para CaixaBank, la lucha contra el blanqueo de capitales, además de una obligación legal, constituye una prioridad para todos sus empleados, directivos y administradores, de forma coherente con sus valores corporativos y su Código Ético. Los controles sobre esta materia se realizan por la Comisión Interna de Prevención de Blanqueo de Capitales, habiendo delegado en la Unidad de Prevención del Blanqueo, del Área de Cumplimiento Normativo, las siguientes funciones:

- Recibir las comunicaciones efectuadas por los empleados para su análisis.
- Presentar en plazo y forma las declaraciones periódicas requeridas por la normativa de prevención de blanqueo de capitales.
- Atender de forma rápida, segura y eficaz los requerimientos de información de las autoridades competentes en materia de prevención de blanqueo de capitales.

La entrada en vigor de la Ley 10/2010, de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, supuso la adaptación nacional a las Directivas de la Unión Europea que adoptan las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), en particular, la inclusión del concepto de medidas de diligencia debida previsto en la recomendación 5, y de medidas de diligencia reforzada para personas relacionadas con cargos públicos que tiene en cuenta la recomendación 6. La normativa interna de CaixaBank recoge las pautas de actuación en materia de prevención de blanqueo y financiación del terrorismo y se ajusta a lo establecido en las normas mencionadas.

## **Se ha aprobado una nueva política de admisión de clientes para graduar el riesgo potencial de los nuevos clientes**

### **CaixaBank asume los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas como un compromiso**

Durante el ejercicio 2011, CaixaBank ha llevado a cabo un plan de formación que incorpora las modificaciones legales en esta materia. Este curso ha sido realizado por todos los empleados de la red comercial y, con especial atención, en las actividades de mayor riesgo con relación al blanqueo de capitales.

También en 2011 se ha aprobado una nueva política de admisión de clientes, vigente desde el mes de diciembre y aplicable en todos los centros de trabajo. Esta política tiene como objetivo graduar el riesgo potencial de los nuevos clientes, aunque las medidas de diligencia que incluye también lo son para los ya existentes. Esta política se encuentra disponible para todos los empleados en la intranet corporativa.

► [Más información sobre la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo](#)

## **El Pacto Mundial de las Naciones Unidas**

CaixaBank, como integrante del Grupo "la Caixa", comparte con el resto de empresas del Grupo el compromiso con los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. La adhesión a estos diez principios –basados en los derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción– constituye un compromiso integral por la responsabilidad social y por la sostenibilidad. En este sentido, CaixaBank y el resto de empresas del Grupo incluyen una cláusula contractual de aceptación obligatoria para sus proveedores, conforme estos conocen y respetan también dichos principios.

A su vez, entre el año 2009 y 2010, se adhirieron al Pacto Mundial las siguientes filiales de CaixaBank incluidas en el perímetro del presente informe: Caixa

Capital Risc, e-laCaixa, GDS-Cusa, MicroBank, PromoCaixa, Silk, Sumasa y TradeCaixa. Todas ellas han continuado trabajando durante 2011 en la puesta en práctica de los diez principios del Pacto y han presentado su correspondiente Informe de Progreso, marcándose nuevos retos de futuro.

En 2011, InverCaixa y FinConsum se han adherido también al Pacto Mundial. Por su parte, GDS-Cusa ha participado en una iniciativa promovida por la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas y el Instituto de Crédito Oficial (ICO). En este sentido, durante 6 meses ha realizado una formación *online* y presencial con el objetivo de implantar en la gestión diaria de la compañía medidas que la hagan más sostenible y responsable.

► [Acceso a los Informes de Progreso](#)

► [Más información sobre el Pacto Mundial](#)



### **3. Creación de valor compartido**

- 3.1 Claves estratégicas
- 3.2 Modelo de negocio
- 3.3 Riesgos y oportunidades
- 3.4 Recursos
- 3.5 Aportación de valor a los grupos de interés

En los apartados «Recursos Naturales», «Clientes» y «Empleados», los datos de 2009 y 2010 corresponden a “la Caixa”, con perímetro CaixaBank, únicamente a efectos comparativos. Todos los datos de dichos apartados corresponden a las entidades individuales.

### 3. Creación de valor compartido

CaixaBank trabaja con el objetivo de crear valor para sus grupos de interés –clientes, accionistas, empleados y sociedad en general– de forma sostenida en el tiempo, considerando el corto, medio y largo plazo en la definición e implementación de su estrategia.

La Entidad aúna la vocación de liderazgo y crecimiento con la apuesta por la competitividad y la creación de riqueza, como fundamentos para realizar una decidida aportación a la sociedad en general.

Para ello, basa su actuación en los valores de liderazgo, confianza y compromiso social e integra objetivos económicos, financieros, sociales, ambientales y de gobierno corporativo en su gestión diaria y estratégica.

Asimismo, cuenta con una serie de recursos y capacidades distintivas:

- Un modelo de negocio de banca universal con vocación de prestar un

servicio excelente y adaptado a las necesidades de sus cerca de 10,4 millones de clientes.

- Una red comercial próxima al territorio y unos recursos humanos altamente cualificados.
- La apuesta por la innovación constante.
- Un negocio bancario y asegurador consolidado y gestionado de forma responsable y sostenible.
- La creciente presencia internacional a través de oficinas bancarias y de representación, así como mediante participaciones financieras en diversos bancos internacionales.
- Un negocio diversificado con participaciones en empresas de servicios solventes.
- Una gestión responsable y un seguimiento activo de los riesgos económicos, sociales y medioambientales que pueden afectar a la actividad de la Entidad.





## Mediante la reorganización del Grupo, se han sentado las bases que le han de permitir crecer en el futuro y concretar los objetivos definidos en el Plan Estratégico 2011-2014

### 3.1 Claves estratégicas

En CaixaBank, tanto la gestión diaria como la estrategia presente y futura están estrechamente ligadas al contexto en el que lleva a cabo su actividad.

Así, en un entorno de competencia creciente, la Entidad mantiene su apuesta por la **innovación** como una fuente de ventaja comparativa y una herramienta que le permite mejorar de forma continua su oferta de productos y servicios. Asimismo, contempla la **internacionalización como uno de los retos estratégicos**, tanto para acceder a nuevos y mayores mercados como para acompañar a sus empresas cliente en el desarrollo de su actividad comercial en el exterior.

Además, en 2011, en un contexto marcado por la inestabilidad en los mercados y por una situación financiera y económica desfavorable, ha continuado reforzando su modelo de banca universal y ha trabajado para maximizar su eficiencia, tanto económica y financiera como ambiental.

A lo largo de estos meses, el Grupo se ha mantenido fiel a su filosofía y a su visión estratégica, confirmando su **vocación de liderazgo y crecimiento** en el contexto de un mercado estancado y en reestructuración. Asimismo, ha mantenido, con más razón, el

**compromiso social** que caracteriza al Grupo "la Caixa", integrando, una vez más, la **inclusión financiera** y el **apoyo a los emprendedores** entre sus retos de futuro.

En este escenario, el hito más importante ha sido la reorganización del Grupo "la Caixa" con la creación de CaixaBank, que ha reforzado el acceso del Grupo al mercado de capitales para conseguir de la manera más eficiente la capitalización adecuada. Así, mediante la reorganización del Grupo, ha sentado las bases que le han de permitir crecer en el futuro y concretar los objetivos definidos en su Plan Estratégico 2011-2014.

### Contexto económico y social

Durante 2011, la situación macroeconómica de España y las perspectivas de recuperación se han deteriorado tras la crisis de la deuda soberana en la eurozona.

En muchas ocasiones, la prima de riesgo española superó ampliamente los 400 puntos básicos, en una muestra de las fuertes tensiones que se han generado en los mercados financieros. Asimismo, la tasa de paro ha alcanzado, a finales de 2011, el 22,9% de la población activa, dificultando aún más la situación.

### Contexto económico, social y ambiental

A lo largo de 2011 se ha puesto de manifiesto que la recuperación de las principales economías avanzadas va a ser más lenta e irregular de lo esperado. De acuerdo con las últimas previsiones del Fondo Monetario Internacional (FMI), el conjunto de países emergentes ha sufrido una leve ralentización en el crecimiento, reduciéndose la tasa del 7,3% en 2010 al 6,4% en 2011. Por el contrario, el grupo de economías avanzadas ha sufrido un importante decrecimiento, pasando del 3,1% en 2010 al 1,6% en el año 2011.

El menor impulso de las economías desarrolladas ha tenido su origen en la crisis económica y financiera de 2008 y 2009 y en las políticas aplicadas para superarlas. La combinación de exceso de deuda por un lado y la progresiva retirada de las políticas fiscales, monetarias y financieras para hacer frente a la mayor recesión de las últimas décadas, ha afectado negativamente al crecimiento.

En la zona del euro, la recuperación de la actividad registrada en 2010 y principios de 2011 se ha frustrado y se estima un retroceso a finales del año 2011, que se podría prolongar a principios de 2012.



## Las economías desarrolladas no cumplen las expectativas esperadas para el año 2011

En España, la recuperación de la actividad se ha ido debilitando a lo largo del ejercicio, en que el PIB crecía en el primer trimestre un 0,4% y un 0,2% en el segundo, estancándose en el tercero y sufriendo un retroceso en el cuarto. La causa de este perfil decreciente radica en la notable debilidad de la demanda interna. El consumo de los hogares se ha mantenido deprimido a lo largo del año, el gasto público también ha entrado en cotas negativas y la inversión empresarial se ha mantenido en mínimos. La inversión en viviendas ha sufrido un nuevo retroceso como resultado de la depresión del mercado inmobiliario.

Por su parte, el sector exterior, con el turismo al frente, ha compensado parcialmente el retroceso de la demanda interna, gracias a un crecimiento de las exportaciones de bienes muy superior al incremento de las importaciones.

El deterioro de la situación económica se ha reflejado en un mercado de trabajo que ha defraudado las expectativas de volver a generar empleos. La destrucción de puestos de trabajo ha ido disminuyendo en la primera parte del año, pero en el segundo semestre ha vuelto a intensificarse, hasta superar los cinco millones de parados. En cuanto a la inflación, ha alcanzado cerca del 4% en los primeros meses del año debido al

efecto del precio de las materias primas, pero posteriormente se ha ido moderando hasta situarse en el 2,4% al final de año. También ha experimentado una leve mejora el déficit exterior, gracias al favorable comportamiento de la balanza comercial no energética y a la buena temporada turística, si bien la necesidad de financiación ha superado el 3% del PIB. En cuanto al déficit público, la debilidad de los ingresos y el

insuficiente esfuerzo en los capítulos del gasto han determinado que no se alcanzara el compromiso de reducirlo hasta el 6% del PIB.

En 2011, uno de los hechos destacables ha sido la celebración, a finales de año, de la XVII Cumbre del Clima de la ONU en Durban, en la que los países participantes han aprobado extender el Protocolo de Kioto después de 2012 y fijar una hoja de

### Crecimiento mundial

% variación anual



ruta para un acuerdo global de reducción de gases de efecto invernadero. A este respecto, Rusia, Japón y Canadá han decidido no participar en este segundo período de compromiso sobre la reducción de emisiones, que obliga solo a las naciones firmantes. Asimismo, el acuerdo con más consenso por parte de

p p p  
compromiso de iniciar un proceso de negociación para tener un pacto sobre el clima antes del 2015.

#### *Evolución de los mercados financieros*

Los mercados financieros han evolucionado bajo un clima de relativa tranquilidad hasta casi la primera mitad de 2011. Hacia mediados de año, el agravamiento de la crisis de la deuda soberana europea, la falta de acuerdo político sobre la deuda y el déficit en Estados Unidos –que provocó la pérdida del rating AAA por parte de S&P– y los temores a un enfriamiento de la actividad, e incluso de una recaída en la recesión, han provocado una fuerte inestabilidad, disparando la volatilidad de los mercados en perjuicio de los activos de riesgo.

El principal factor desencadenante de las turbulencias de los mercados ha sido, como en 2010, la crisis de la deuda soberana europea. Los recortes

en los ratings de las agencias de calificación han situado a la deuda griega en el nivel de máximo riesgo y han afectado intensamente a Portugal e Irlanda, extendiéndose a Italia y España.

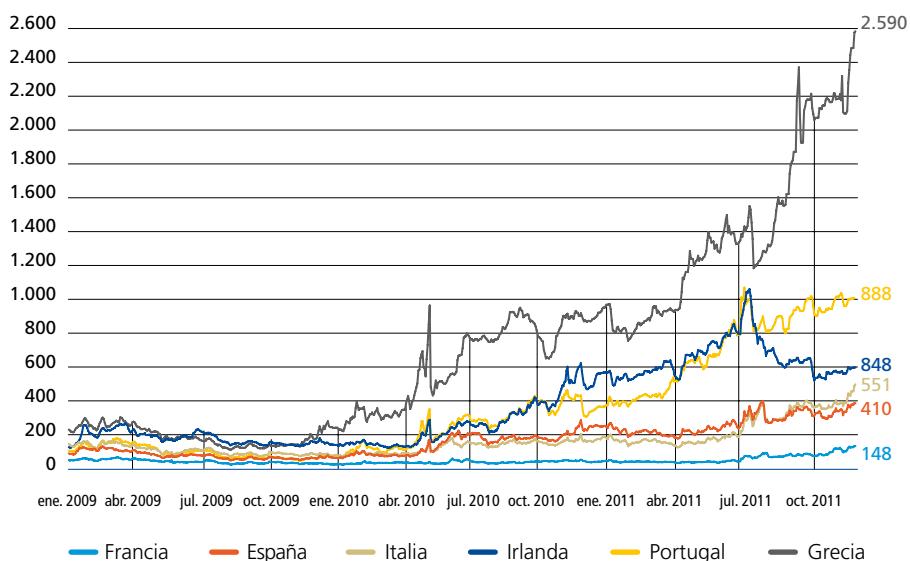
El Banco Central Europeo ha procedido a adquirir deuda de estos dos países en el mercado secundario, que se suma a las adquisiciones de los países intervenidos. La Cumbre europea de diciembre ha contribuido a rebajar tensiones, pero

las decisiones adoptadas no han ofrecido la tan deseada solución definitiva a la crisis. Por su parte, el BCE ha anunciado la realización de dos subastas de liquidez a tres años, la ampliación del colateral aceptado para los préstamos bancarios y la rebaja del requerimiento de reservas desde el 2% al 1%. El efecto encadenado de estos factores se ha traducido en un descenso de las primas de riesgo de las economías en el punto de mira, Italia y España.

---

#### Diferencial de los bonos soberanos respecto al bono alemán

Bonos a 10 años, puntos básicos





La incertidumbre provocada por la crisis de la deuda soberana, dentro y fuera de la zona del euro, y el deterioro de la confianza de los inversores ha perjudicado a los activos de riesgo, generando volatilidad y pérdidas en la mayor parte de bolsas mundiales, y especialmente en los valores bancarios. Por el contrario, la deuda pública de Estados Unidos y Alemania se ha erigido como valor refugio, de manera que sus rentabilidades respectivas han descendido a niveles mínimos.

[► Más información](#)

## Plan estratégico

Esta sección cubre los Principios 1 al 10, del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

En el año 2011 se ha iniciado el despliegue de la implantación del Plan Estratégico 2011-2014 de CaixaBank, que es plenamente consistente con el Plan Estratégico del Grupo "la Caixa" para el mismo período. Bajo el lema «Marcar la diferencia», tiene, entre otros, el objetivo de consolidar el liderazgo de CaixaBank en banca minorista en España, diversificar el negocio, profundizar en la internacionalización y mantener el

compromiso con el tejido empresarial y la sociedad.

CaixaBank tiene y quiere seguir teniendo un modelo de gestión diferencial marcado por:

- La prudencia y la visión a largo plazo
- La proximidad a los clientes
- La excelencia en el servicio
- Una plantilla preparada y motivada
- La innovación tecnológica

El Plan Estratégico 2011-2014 se plantea 10 Retos Estratégicos. En el primer año de su despliegue, y a pesar de la elevada incertidumbre y volatilidad del entorno

económico y financiero, ya ha obtenido resultados, gracias al esfuerzo de todos los empleados de la Entidad. Así, en 2011 se han observado ganancias en productividad y cuotas de mercado, se han fortalecido el capital y la liquidez y se ha realizado un notable esfuerzo en márgenes y calidad. Además, los 8 Proyectos Estratégicos Transversales, definidos para impulsar el logro de los retos y entre los que se incluyen, por ejemplo, el Proyecto de Gestión de Oficinas, el de Banca de Particulares, el de Análisis del Valor Añadido y el de Calidad, estaban, a finales de año, en fase de implantación.

[► Para más información, consultar el capítulo 5. Retos 2012](#)

## Los 10 Grandes Retos de CaixaBank para 2011-2014

1. Reforzar el liderazgo en banca minorista.
2. Diversificar el negocio hacia empresas.
3. Equilibrar la presencia territorial.
4. Crecer en la internacionalización.
5. Mantener la fortaleza financiera.
6. Mejorar la rentabilidad.
7. Avanzar en eficiencia y flexibilidad organizativa.
8. Desarrollar y motivar el talento.
9. Asumir el compromiso social del Grupo "la Caixa".
10. Comunicar los objetivos de la institución, interna y externamente.



## **CaixaBank contaba, a finales de 2011, con cerca de 10,4 millones de clientes**

### **3.2 Modelo de negocio**

CaixaBank ofrece un servicio financiero de banca universal, basado en un servicio personalizado, de calidad, adaptado a las necesidades del máximo número de personas y con un marcado acento en la innovación.

Este modelo incluye tanto el negocio bancario como el asegurador, además del internacional. Por otra parte, y con el objetivo de diversificar los ingresos del Grupo, CaixaBank cuenta con participaciones en Repsol YPF y Telefónica.

#### **Servicios financieros y aseguradores**

Esta sección cubre los Principios 1, 2, 7 y 10 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

CaixaBank apuesta por ofrecer un servicio de calidad, basado en la confianza y en la diferenciación, para llegar al máximo número de clientes posible con el mejor y más completo servicio posible.

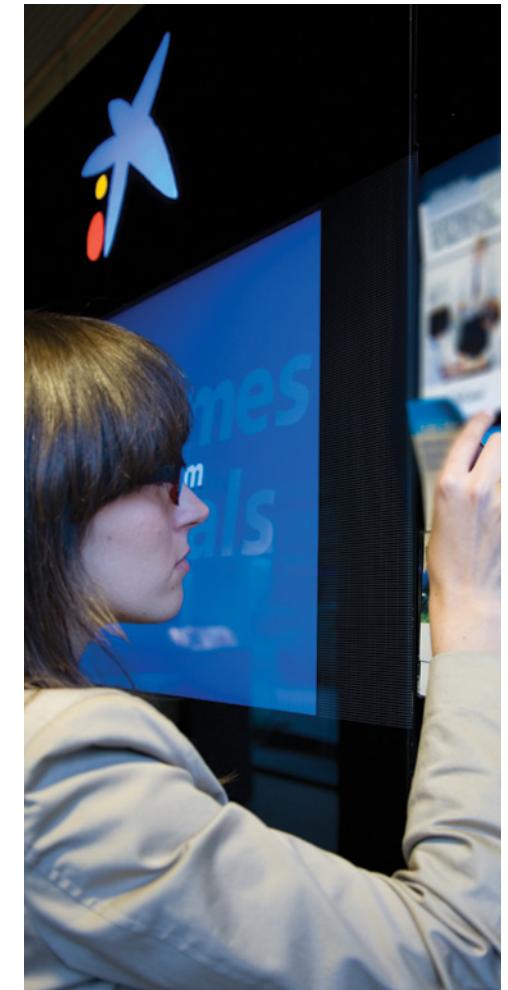
Para ello, desarrolla su actividad financiera y aseguradora adaptándose a las necesidades de los diferentes

colectivos de clientes, con el apoyo de un conjunto de empresas filiales, tanto financieras como de soporte, que complementan la operativa de CaixaBank y contribuyen a maximizar la excelencia en el servicio a los clientes.

#### **Un modelo de banca universal**

A finales de 2011, CaixaBank contaba con cerca de 10,4 millones de clientes, consolidando además unas elevadas cuotas de mercado en un entorno marcado por la gran competencia en el sector financiero español. Asimismo, se ha consolidado el liderazgo en banca *retail* y la tercera posición en banca de empresas y corporativa.

Esta amplia base de clientes constituye el principal activo del Grupo, aportando estabilidad y facilitando el crecimiento del volumen de negocio, recursos gestionados e inversión crediticia. Para estos clientes de banca minorista, tanto particulares como empresas, CaixaBank ofrece propuestas de valor especializadas, operando bajo la marca comercial "la Caixa".



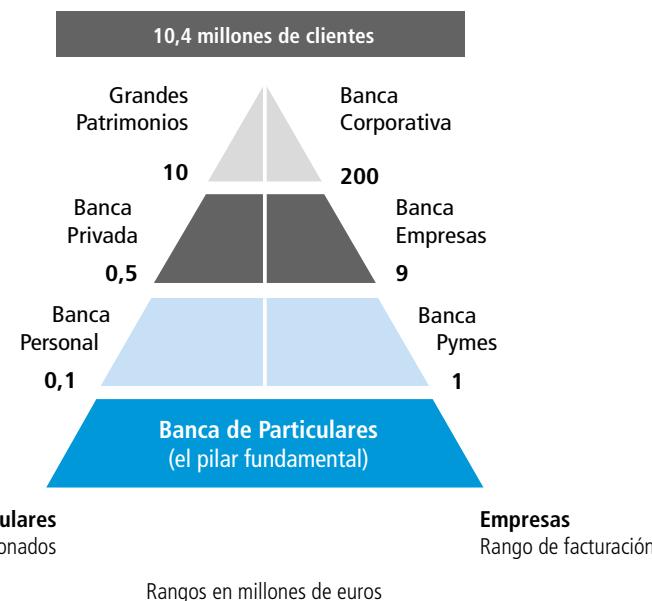


En el marco del Plan Estratégico 2007-2010, y con el objetivo de ofrecer un servicio adaptado a las diferentes necesidades de sus clientes, se potenció la diferenciación del negocio según los diferentes segmentos objetivo. A finales de 2011, CaixaBank contaba con seis negocios principales de clientes: Banca de Particulares, Banca Personal y Banca Privada, para los clientes particulares; y Banca de Pymes, Banca de Empresas

y Banca Corporativa para sus clientes empresa.

Todos estos negocios cuentan con profesionales con formación especializada, con un catálogo de soluciones financieras y no financieras adaptado a las necesidades del público objetivo y, cuando la especificidad del target así lo requiere, con una red de oficinas diferenciada.

#### Modelo de negocio especializado



**En 2011, entre las acciones dirigidas a particulares destaca la captación de ingresos y la agrupación de seguros**

Asimismo, CaixaBank cuenta con dos unidades de negocio, la Banca de Inversión y la Banca Transaccional, cuya misión es asegurar las mejores soluciones financieras para las empresas cliente, tanto en el mundo de la financiación de los proyectos de inversión y la financiación corporativa (Banca de Inversión) como en la cobertura de las necesidades financieras que provoca el día a día del negocio (Banca Transaccional).

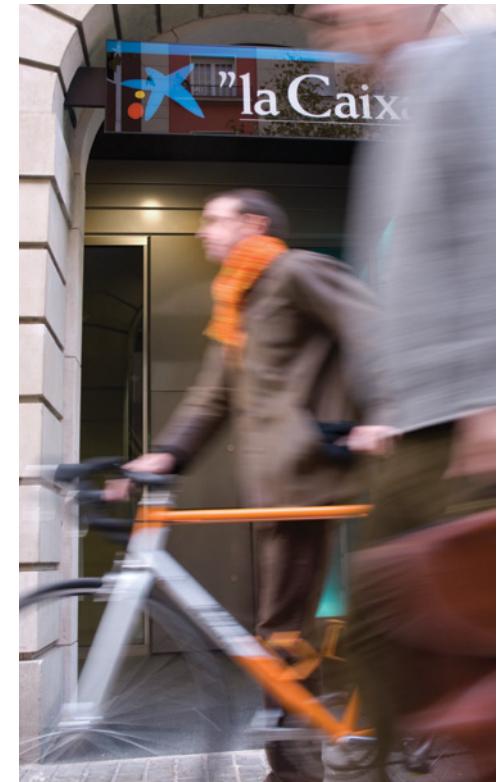
**Banca de Particulares**

La Banca de Particulares es la propuesta de valor de CaixaBank para personas físicas que cuentan con hasta cien mil euros de pasivo en la Entidad y para los autónomos, profesionales liberales y microempresas con una facturación anual de hasta un millón de euros.

Este negocio es el más tradicional del Grupo, y el pilar fundamental sobre el que se asientan el resto de propuestas de valor especializadas. Con casi 9,6 millones de clientes y prácticamente 170.000 millones de euros de negocio gestionado, representa un 45% del total de los negocios de clientes.

Uno de los retos del Plan Estratégico 2011-2014 del Grupo "la Caixa" y de CaixaBank, es la consolidación del liderazgo en Banca de Particulares. Por ello, la Entidad trabaja día a día para

ofrecer un servicio personalizado, de máxima calidad y con productos innovadores. Asimismo, pone a disposición de sus clientes la más avanzada tecnología de la que se dispone para que puedan realizar un amplio abanico de consultas y transacciones financieras las 24 horas del día con la máxima seguridad. Todo ello ha resultado en un incremento de las cuotas de mercado, tanto de personas físicas como de los comercios, microempresarios, autónomos, profesionales y asociaciones, consolidando así a CaixaBank como una entidad líder y de referencia en España, con una cuota de penetración que asciende al 21,0%. Este liderazgo se acentúa en Cataluña y Baleares, la zona de actividad tradicional de la Entidad, donde la cuota alcanza el 50,8%. Esta destacada posición de mercado también se mantiene en términos de primera entidad y en los principales productos del



**CaixaBank, posiciones de liderazgo entre los particulares**

Según datos del estudio «FRS Inmark 2011 - Particulares», CaixaBank, con la marca "la Caixa", se ha consolidado como la entidad líder en reputación e interés por operar. Además, logra

posiciones de liderazgo en retención de clientes y en la especialización del segmento de empresas (en este caso según el informe «FRS Inmark 2011 - Empresas»).

## **CaixaBank, la entidad líder del mercado**

segmento como son la domiciliación de nóminas, pensiones y tarjetas.

En 2011, CaixaBank ha continuado trabajando para ser el principal proveedor financiero de sus clientes y captar sus ingresos recurrentes, dado que estos son la mejor puerta de entrada para asegurar la gestión del resto de sus necesidades financieras: la gestión de pagos y los flujos de ahorro e inversión. Para ello, la actividad comercial se ha centrado en comunicarles las ventajas añadidas que se derivan de concentrar el consumo de productos en CaixaBank y, en este sentido, se ha reforzado el programa de vinculación multiEstrella –nómina, pensión y profesionales–, que busca un mejor ajuste al ciclo financiero de los clientes, atendiendo a su situación en términos de ingresos, edad y expectativas, y que tendrá continuidad en el 2012.

Asimismo, la acción comercial se ha continuado orientando a identificar las necesidades de sus clientes y las soluciones que mejor se adecuan a estas, siempre garantizando la mejor calidad de servicio posible. Con este objetivo, a lo largo de 2011, se han desarrollado diversas acciones comerciales de banca de proximidad con un enfoque innovador. Entre ellas, cabe destacar la campaña de captación de ingresos que ha permitido aumentar la cuota

### **Cuotas de mercado y posición en el ranking**

<b>Ranking</b>	<b>Diciembre 2011</b>	<b>Cuota</b>
1.º	Domiciliación de nóminas	15,9%
	Domiciliación de pensiones	13,8%
	Facturación de tarjetas	17,7%
	Negocio <i>merchant</i> (TPV's)	21,2%
	Seguros de vida-ahorro	17,4%
	Depósitos a la vista	12,3%
	Depósitos (sec. priv. resid.)	10,3%
	SNCE (*)	12,5%
2.º	Hipotecas	11,1%
	Créditos (sec. priv. resid.)	10,6%
	Planes de pensiones	16,3%
	Crédito comercial	10,4%
3.º	Fondos de inversión	12,2%
	<i>Factoring y Confirming</i>	15,4%

(\*) Sistema Nacional de Compensación Electrónica.

### **Club Ahora**

En el año 2012 se prevé la puesta en marcha el Club Ahora para los clientes de CaixaBank de 65 años o más, creado en base a la experiencia comercial de CaixaBank y a la de la Obra Social “la Caixa”.

Este club tiene la vocación de convertirse en una referencia para las

personas mayores, respondiendo a sus necesidades, motivaciones e inquietudes. Para ello, se ofrecerán ventajas no solo financieras, sino también de salud, formación, cultura y tiempo libre y se pondrá a su disposición una web exclusiva donde consultar la información y las ventajas del programa.



## **En Banca Personal, se han reforzado el número y la formación de los gestores especializados**

de mercado en nóminas, pensiones y autónomos o una campaña para la agrupación de seguros de los clientes. Asimismo, se ha conseguido aumentar el grado de penetración en planes de pensiones gracias a un amplio abanico de planes, adaptados a las preferencias y necesidades de los clientes.

En un entorno económico con difícil acceso al crédito, se han puesto en marcha campañas de concesión de crédito al consumo, tanto vía préstamo como a través de la tarjeta *revolving Visa Gold*, contratándose más de 500.000 operaciones, lo que ha permitido aumentar la cuota de mercado hasta el 11,5%.

### *Banca Personal*

Esta propuesta de valor, para clientes que se encuentran en el tramo de patrimonio de 100.000 a 500.000 euros, se basa en la personalización, la proximidad y en el desarrollo de productos y servicios a medida, con el objetivo de responder a las necesidades vinculadas con el ciclo de vida financiero de los clientes. A finales de año, CaixaBank había consolidado su posición como una de las dos primeras entidades españolas, con un volumen de recursos más valores de 64.007 millones de euros.

A lo largo del año 2011 se ha continuado reforzando el modelo de gestión de

Banca Personal en la red de oficinas. Para ello, se ha puesto el acento en la formación de los 1.090 gestores especializados y en el uso de herramientas innovadoras para asesorar a los clientes en su planificación financiera, de forma sencilla pero con el rigor que demanda la normativa MiFID. Además, se han desarrollado distintos informes de seguimiento de carteras como el informe de posición patrimonial, que incluye datos de distribución de activos, rentabilidad y riesgo de cartera para

facilitar un mejor seguimiento por parte del cliente.

Por otra parte, la actividad comercial se ha centrado en la creación y lanzamiento de productos de pasivo específicos, así como en diferentes campañas de activo y de servicios. Asimismo, se ha puesto especial atención a la gama de seguros de ahorro y de riesgo. A este respecto, cabe destacar el lanzamiento de una gama de seguros *premium* con coberturas específicas y una gama de prestaciones exclusiva para los asegurados.





## **CaixaBank se ha situado en 2011 como la segunda entidad financiera española por gestión de patrimonio de Banca Privada**

### *Banca Privada*

La oferta de productos y servicios de Banca Privada de CaixaBank se orienta a clientes con más de 500.000 euros de patrimonio bajo gestión, y se comercializa a través de 376 gestores, con el apoyo de 33 centros especializados e integrados en la red de oficinas. En 2011, los recursos y valores gestionados han alcanzado los 39.405 millones de euros, un 15% más que en el año anterior, consolidando así a CaixaBank como la segunda entidad financiera española por patrimonio de Banca Privada total y una de las principales firmas de referencia en la gestión de grandes patrimonios en España.

Asimismo, y para patrimonios superiores a los 10 millones de euros, CaixaBank cuenta con un equipo especializado, el equipo «Altium», que trabaja junto a los gestores de Banca Privada para ofrecer una propuesta de servicio global a aquellos clientes de alto valor que demanden un grado de sofisticación elevado en la gestión de su patrimonio.

A esta favorable evolución ha contribuido la puesta en práctica de una nueva metodología, TIME, para el diseño de carteras que respondan a los objetivos de previsión, ahorro, crecimiento y seguridad dentro de un proceso de planificación financiera. Este método pretende definir

### **Banca Privada y responsabilidad social**

CaixaBank promueve la participación de sus empleados y de los clientes de Banca Privada en diversas iniciativas de responsabilidad social:

- La revista *Autor*, exclusiva para el colectivo, ha incluido artículos informativos sobre el MicroBank Fondo Ético y el fondo SAM Sustainable Climate así como sobre varios programas de la Obra Social "la Caixa".

- Los talleres de moda con reconocidos creadores y modistas para la integración laboral de colectivos en riesgo de exclusión social, con la colaboración de la Asociación de Creadores de Moda y el programa Incorpora de la Obra Social "la Caixa".

- El voluntariado corporativo durante la convención del área, en que 80 empleados realizaron una actividad solidaria.

un marco de actuación que guíe el proceso de asesoramiento, y que se concrete en las distintas propuestas de inversión, que priman la seguridad y el sentido común.

Cabe destacar que, durante 2011, se ha mantenido el ritmo de comercialización de fondos de inversión y se han realizado, asimismo, campañas comerciales para ofrecer alternativas atractivas y personalizadas a través de productos estructurados, con un incremento del 8% respecto a 2010. Los seguros de ahorro también han tenido un protagonismo destacado, lo que ha permitido alcanzar un crecimiento del 62%, gracias a las

rentabilidades atractivas que ofrecían los subyacentes de deuda pública y que han permitido dar respuesta, principalmente, a las carteras de previsión de los clientes. El lanzamiento de la gama de seguros de riesgo Premium ha reforzado también la propuesta de valor con productos específicos y servicios exclusivos para los clientes del negocio de Banca Privada.

En Banca Privada, la innovación es inherente a la actividad. Así, se ha diseñado la nueva tarjeta de prestigio Infinite, exclusiva para clientes de Banca Privada, que combina ventajas operativas y de seguro con servicios de valor añadido, y se ha creado un catálogo de



regalos de puntos estrella *online* solo para este colectivo.

La exclusividad también queda patente en los numerosos encuentros y eventos que se realizan durante el año, y que abarcan acciones formativas, culturales y de responsabilidad social corporativa.

CaixaBank, asimismo, promueve diferentes iniciativas para el análisis de los retos del sector financiero. Así, se puso en marcha el estudio «Banca Privada Reset», realizado junto a Accenture y Analistas Financieros Internacionales, con el objetivo de mejorar la comprensión sobre los cambios del entorno y cómo estos están afectando a la industria.

#### Banca de Pymes

La Banca de Pymes es el negocio especializado en dar servicio a los clientes empresa con una facturación inferior a 9 millones de euros. Con el objetivo de ofrecerles un servicio excelente, CaixaBank cuenta con un gestor especializado en pequeñas y medianas empresas (pymes) en aquellas oficinas de la red con masa crítica de clientes de este segmento, cuya función exclusiva es su

gestión y el asesoramiento. Asimismo, los gestores cuentan con el apoyo de una red multidisciplinar de especialistas con el objetivo de estar más cerca de las empresas en su día a día y ofrecerles soluciones a medida. Ello ha permitido cerrar el ejercicio 2011 como líderes del mercado de pymes en España con una cuota de penetración del 34,3% y un volumen de negocio superior a los 22.600 millones de euros.

El acento comercial del ejercicio se ha centrado, entre otros ámbitos, en el negocio de comercio exterior, con un crecimiento del 11% respecto al año anterior, gracias a las transferencias internacionales y su posterior financiación a través de líneas de riesgos comerciales. Otros ámbitos han sido la gestión de las líneas de riesgo existentes, las ventajas competitivas de la oferta en servicios y en medios de pago y la financiación a pymes a través de las líneas de crédito oficial (ICO).

Asimismo, se ha consolidado la oferta de productos y servicios a las pymes a través del nuevo dossier de productos «Soluciones financieras para su empresa», en el que destaca la

orientación a proporcionar un valor añadido adicional a través de la creación de soluciones personalizadas y en el que se realza la apuesta por la banca *online*.

#### Banca de Empresas

El negocio de Banca de Empresas, tras cumplir su tercer año de actividad con la nueva propuesta de valor, se ha consolidado como un pilar importante del negocio de CaixaBank. A cierre de 2011, la Entidad contaba con una red propia de 83 centros de empresas y 872 profesionales especializados, y con una gestión flexible, descentralizada e integrada en la estructura territorial, con el objetivo de favorecer al máximo las sinergias con el resto de negocios.

Banca de Empresas ha incrementado su actividad comercial durante el 2011, a pesar del escaso dinamismo del mercado. En este sentido, en los últimos doce meses ha experimentado un crecimiento de la inversión crediticia gestionada del 7%, alcanzando los 18.407 millones de euros. Por lo que se refiere al número de empresas gestionadas, a lo largo del 2011 se ha incrementado un 17%, logrando una cifra cercana a las 34.000.

---

**CaixaBank ha lanzado una nueva propuesta de valor para Banca de Pymes**

---

**El negocio de Banca de Empresas ha logrado crecer un 17% en número de clientes respecto a 2010**



## **Los gestores de Banca de Empresas colaboran para contribuir a los objetivos de responsabilidad corporativa del Grupo**

**En 2011, se ha logrado incrementar en un 10% los ingresos en Banca Corporativa**

Asimismo, en 2011 se ha fomentado activamente la participación de las empresas cliente en la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil (AEVI), iniciativa a la que también se ha adherido el área de Banca de Empresas. También ha promovido el programa Incorpora de integración laboral de la Obra Social "la Caixa", dándolo a conocer entre las empresas cliente, tanto a través de publicaciones y de sesiones informativas como de los empleados gestores de CaixaBank.

### **Banca Corporativa**

Banca Corporativa gestiona los grupos de empresas con facturación anual superior a 200 millones de euros. Para ello, cuenta con los centros de Madrid, Barcelona y Mercado Internacional y un equipo formado por 131 profesionales especializados en esta área de negocio que gestiona las relaciones con unos 600 grupos empresariales nacionales e internacionales, integrados por casi 5.000 empresas.

La amplia oferta de productos disponibles y la excelencia en el servicio han posibilitado que durante el 2011 se alcanzaran los objetivos fijados para el negocio, con un 12% de incremento de los ingresos obtenidos respecto al 2010.



Los volúmenes gestionados de activo superan los 35.000 millones (con un 33% de crecimiento), de los cuales más de 21.500 millones corresponden a inversión

(+18%). Por otra parte, los recursos gestionados totalizan 10.500 millones de euros, un 3% de decrecimiento respecto al año anterior.



## **En 2011 se ha creado el negocio de Banca Institucional, para gestionar los clientes de Administraciones Públicas**

### *Banca Institucional*

Este negocio, creado en 2011 con el objetivo de unificar la gestión con las Administraciones Públicas, cuenta con un equipo de 90 profesionales, y gestiona cerca de 4.000 clientes. Además de actuar principalmente en el territorio nacional, este equipo da servicio a clientes nacionales e internacionales que operan en determinados países (*investment grade*) y en los que se realizan principalmente financiaciones de proyecto.

La creación del negocio de Banca Institucional se ha producido en un momento de máxima tensión en los mercados, donde los cambios normativos a nivel europeo, el elevado

endeudamiento de muchas administraciones y la necesidad de encontrar soluciones de forma ágil, hacían necesario contar con un equipo de especialistas que estén muy cerca del cliente y se anticipen a sus necesidades, buscando soluciones innovadoras y, como siempre, con una extremada disciplina en el control del negocio.

### *Banca de Inversión*

La Banca de Inversión es la propuesta de financiación sindicada y de proyectos y asesoramiento financiero, incluyendo operaciones corporativas de adquisición o venta para empresas. La apuesta de CaixaBank por acompañar a las empresas en su negocio ha permitido que en un ejercicio difícil como ha sido el de 2011 se

haya incrementado el activo de la cartera en un 13%, destacando especialmente el incremento del 28% de la cartera de operaciones en pymes, del 16% en proyectos de energía, del 15% en infraestructuras y del 7% en financiación corporativa y adquisiciones tanto en España como en el extranjero (Polonia, Rumanía, Italia, México y Estados Unidos).

CaixaBank lleva a cabo esta actividad en el marco de los Principios de Ecuador y, desde 2011, también aplica un procedimiento para la evaluación social y ambiental de las operaciones sindicadas con una inversión global superior a 7 millones de euros.

► [Para más información, véase apartado Sostenibilidad en la actividad financiera](#)





## **La buena gestión en Banca Transaccional ha permitido incrementar la cuota de mercado en un 23%**

### *Banca Transaccional*

Banca Transaccional engloba las soluciones financieras para el día a día de las empresas:

- Comercio exterior: ofrece soluciones financieras que facilitan las exportaciones e importaciones de los clientes.
- Servicio nacional: pone a disposición de las empresas soluciones de cobros y pagos.
- Tesorería: controla oscilaciones del mercado en tipos de interés y permite más control de los presupuestos y estabilidad de los flujos de caja.
- Financiación especializada: ofrece soluciones que facilitan la financiación del crédito circulante.

En 2011, el tratamiento especializado por productos y la consolidación de una de las redes comerciales más potentes del mercado, con más de 200 profesionales especialistas que dan cobertura a todo el territorio nacional, han permitido a la Entidad focalizar su actividad comercial, generar un elevado crecimiento e incrementar las cuotas de mercado en una difícil coyuntura.

Con relación a las soluciones de financiación, CaixaBank lidera el grupo de entidades con mayor crecimiento en el

negocio de *Factoring* y *Confirming* con un incremento de 243 puntos básicos, que ha situado su cuota de mercado en el 14,9, manteniendo así la tercera posición en el ranking por tercer año consecutivo.

Respecto a las soluciones para optimizar la tesorería de las empresas, se cuenta con un amplio abanico de coberturas ante evoluciones de los mercados de tipos de interés, tipo de cambio y materias primas, entre otros.

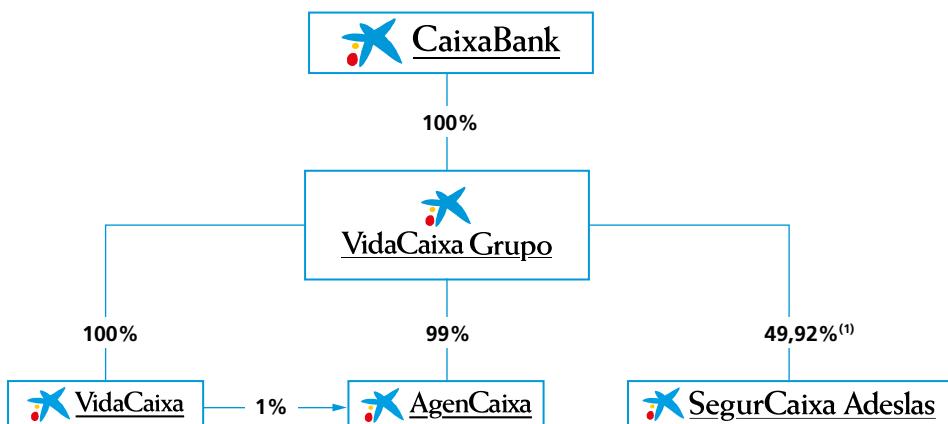
En cuanto al comercio exterior, las innovadoras soluciones ofrecidas han permitido incrementar en 172 puntos

básicos la cuota de mercado de comercio exterior hasta alcanzar el 15,1%.

### **Negocio asegurador**

CaixaBank complementa su catálogo de productos y servicios bancarios con la oferta especializada de su negocio asegurador de vida y pensiones.

El Grupo asegurador, a través de VidaCaixa Grupo, que integra un amplio abanico de marcas para los diferentes ámbitos en los que opera, dispone de una extensa gama de seguros de vida y planes de pensiones, que ofrece a los clientes de una forma personalizada,



(1) Existe un 0,08% de accionistas minoritarios.

## VidaCaixa Grupo da servicio a casi 3 millones de clientes individuales y gestiona un patrimonio superior a los 38.000 millones de euros

a través de una estrategia de distribución bancoaseguradora y multicanal.

VidaCaixa, además de los productos de ahorro, comercializa también seguros de vida-riesgo para particulares y empresas. Cerca de 3 millones de clientes individuales y más de 50.000 empresas y colectivos tienen suscritos planes de pensiones y seguros (planes de jubilación, pensiones vitalicias y otros productos).

En 2011, su crecimiento orgánico se ha visto reforzado con la absorción de Caixa de Barcelona Seguros de Vida, otra sociedad del grupo CaixaBank dedicada a los seguros del ramo de vida. Tras la absorción, VidaCaixa se ha consolidado como la entidad de referencia en el mercado de previsión social complementaria en España, con más de 38.000 millones de euros en ahorro de clientes gestionados.

La gestión de inversiones de la compañía se desempeña de acuerdo con los valores corporativos de confianza, calidad, dinamismo y cercanía. Bajo esta guía, en el año 2009 VidaCaixa se convirtió en la primera entidad española aseguradora y gestora de pensiones adherida a los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas (PRI), confirmando así su firme compromiso con una gestión responsable de todas sus inversiones.

Además de los productos de ahorro, VidaCaixa comercializa también seguros de vida-riesgo para particulares y empresas, un ramo en el que cuenta con más de 1 millón de clientes particulares y numerosos colectivos y empresas asegurados a través de su filial especializada para este segmento de clientes, VidaCaixa Previsión Social.

SegurCaixa Adeslas es la compañía de seguros no vida resultante de la fusión en

2010 entre SegurCaixa y Adeslas, líder del mercado de seguros de salud en España. A finales de 2011, estaba participada en un 49,99% por VidaCaixa Grupo y en un 50% por Mutua Madrileña, en virtud de una alianza estratégica. SegurCaixa Adeslas lidera el mercado de seguros de salud en España y destaca además su buena posición en seguros del hogar, autos y su renovada oferta de productos para pymes y autónomos.

## Servicios financieros especializados y sociedades de soporte

Esta sección cubre los Principios 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9 y 10 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Las filiales de CaixaBank, a través de su apoyo a la operativa bancaria, han contribuido a la consecución de los objetivos comerciales de la Entidad, asegurando además un alto nivel de excelencia en el servicio prestado a los clientes.

## Servicios financieros especializados

CaixaBank cuenta con un grupo de compañías que ofrecen una amplia gama complementaria de gestión de fondos y productos de financiación especializados.

### La Responsabilidad Corporativa en VidaCaixa Grupo

VidaCaixa Grupo desempeña su actividad aseguradora de manera responsable, un firme compromiso que se manifiesta a través de los valores de confianza, calidad, dinamismo y

cercanía, que guían su actividad y la de todos sus profesionales.

► [Acceso al apartado de Responsabilidad Corporativa de VidaCaixa](#)

### **InverCaixa Gestión (100%)**

Es la sociedad gestora de Instituciones de Inversión Colectiva (IIC) del Grupo y gestiona una amplia gama de productos: fondos de inversión, SICAV's y carteras. A 31 de diciembre la sociedad gestiona 16.566 millones de euros con una cuota de mercado del 12,2% en fondos de inversión.

### **GestiCaixa (100%)**

Es la sociedad gestora de titulización de activos, que a 31 de diciembre de 2011 gestiona 39 fondos de titulización con un volumen de bonos en circulación aproximado de 30.600 millones de euros.

### **FinConsum (100%)**

Ofrece productos de financiación al consumo principalmente a través del canal punto de venta (distribuidores de bienes y servicios y concesionarios de automóvil).

### **CaixaRenting (100%)**

La actividad de CaixaRenting es la concesión de operaciones de *renting* de bienes de equipo. Su actividad se desarrolla a través de la red de oficinas, si bien en los últimos años se ha potenciado el canal prescriptor, logrando un volumen de negocio en 2011 de 145 millones de euros a través del alquiler de bienes de equipo e inmuebles. En virtud del acuerdo formalizado en 2010 con Arval, CaixaBank

sigue comercializando el *renting* de vehículos bajo la marca CaixaRenting a través de la red de oficinas de la Entidad.

### **Bolsas y Mercados Españoles (BME) (5,01%)**

Es la sociedad que integra todos los sistemas de registro, compensación y liquidación de valores y mercados secundarios españoles.

### **Sociedades de soporte**

Forman parte de CaixaBank un conjunto de filiales que tienen como objetivo fundamental la prestación de servicios de soporte a la Entidad.

### **BuildingCenter (100%)**

Tiene como actividad la inversión inmobiliaria y la prestación de servicios de gestión, administración y comercialización de inmuebles, vinculados a la actividad de CaixaBank, así como inmuebles propios.

### **e-la Caixa (100%)**

Es la sociedad responsable de gestionar y desarrollar la multicanalidad de CaixaBank poniendo a disposición de los clientes los canales electrónicos. Investiga e implanta nuevas funcionalidades y soluciones para garantizar la integración de los canales en la relación entre la Entidad y los clientes, y se responsabiliza de la gestión comercial de los canales no presenciales, siempre en contacto con la red de oficinas. Facilita la

ayuda que el cliente pueda requerir, con relación al uso de los canales, mediante contacto directo vía e-mail, herramientas online y redes sociales. Además, e-laCaixa ofrece sus servicios a otras compañías del Grupo.

### **GDS-Cusa (100%)**

Presta servicios relacionados con la gestión de la morosidad y la gestión centralizada de determinadas tareas operativas de CaixaBank.

### **PromoCaixa (100%)**

Es la sociedad encargada de la gestión de programas de fidelización y promociones, y de la realización de otras actividades de marketing.

### **Silk Aplicaciones (100%)**

Gestiona la Arquitectura Tecnológica del Grupo y presta servicios informáticos a CaixaBank y sus filiales, y a su expansión internacional. A través de su compañía filial Silc Immobles, se gestiona la construcción de los nuevos centros de proceso de datos, donde se alojarán próximamente la infraestructura y capacidad de proceso tecnológico del Grupo. Silk Aplicaciones procede de la escisión de SILK, la compañía que, participada por IBM (51%) y CaixaBank (49%), gestiona las estructuras tecnológicas de CaixaBank y sus filiales.

SOCIEDADES DE APOYO	
	ACTIVIDAD
100%	<b>BUILDINGCENTER</b>
100%	<b>E-LA CAIXA</b>
100%	<b>GDS-CUSA</b>
100%	<b>SILK APPLICACIONES</b>
100%	<b>SILC IMMOBLES</b>
100%	<b>SUMASA</b>
100%	<b>PROMOCAXA</b>
100%	<b>TRADECAIXA</b>

### **Sumasa (100%)**

Gestiona por cuenta de CaixaBank y empresas del Grupo "la Caixa" servicios en relación con la construcción y el mantenimiento de edificios o locales y sus instalaciones, ciertos suministros y realiza la explotación de un marketplace a través de una plataforma informática propia.

### **TradeCaixa (100%)**

Presta servicios de administración y contabilidad de algunas compañías de soporte del Grupo y colabora en la gestión del reporting y del seguimiento de la cartera de renta variable de CaixaBank.

**En 2011, CaixaBank ha sido elegido el banco más innovador del mundo en los Global Banking Innovation Awards promovidos por el Bank Administration Institute y Finacle (BAI)**

## Innovación

Esta sección cubre los Principios 1, 2 y 9 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

En un entorno marcado por una coyuntura económica desfavorable y una mayor competencia, el crecimiento sostenible de la Entidad requiere del incremento continuo en su eficiencia. A este respecto, para CaixaBank la

innovación constituye un elemento esencial para dar respuesta a las necesidades cambiantes de sus clientes y del entorno, ofrecer un servicio de la máxima calidad y crecer de forma competitiva con el menor impacto posible sobre el medio ambiente. Además, en tanto que entidad comprometida con las personas y el territorio, la innovación tiene en CaixaBank también un componente social, en la medida en que trata de identificar nuevas necesidades sociales para darles respuesta a través del

negocio y de la Obra Social "la Caixa", parte del Grupo "la Caixa".

La Entidad trabaja para continuar siendo un referente en innovación en el sector financiero. Para ello, focaliza sus esfuerzos en dos ámbitos: la innovación tecnológica permanente para estar cerca de los clientes y la innovación interna para aprovechar el talento de su equipo humano.

En 2011, la inversión total en tecnología ha alcanzado los 182 millones de euros, de los cuales 33,6 corresponden a I+D+i.

50 AÑOS INNOVANDO	1961 Teleproceso	1967 Cajero automático	2000 CaixaMóvil	2007 Modelo de negocio especializado	2010 Virtualización
	Introducción del primer sistema de teleproceso que permitió la conexión de las oficinas con el ordenador central.	El primer cajero automático permitió operar solamente con tarjetas de crédito. Las libretas, al principio sin número secreto, se introdujeron más tarde.	Un sistema de compra segura a partir de la telefonía móvil, tanto en Internet como en comercios tradicionales.	El Plan Estratégico 2007-2010 desplegó los negocios complementarios por segmentos.	El auge de las redes sociales representa una manera diferente de relacionarse con los clientes.
	EXPANSIÓN	APUESTA MULTICANAL	NUEVAS TECNOLOGÍAS	ESPECIALIZACIÓN	PERSONALIZACIÓN



**En 2011, la inversión total en tecnología ha alcanzado los 182 millones de euros, de los cuales 33,6 corresponden a I+D+i**

### Innovación a través del talento interno

En CaixaBank, la innovación se aplica a la mejora de procesos y sistemas de trabajo, con el reto de incrementar la eficiencia operativa y comercial y de acelerar la consecución de los objetivos del Plan Estratégico 2011-2014.

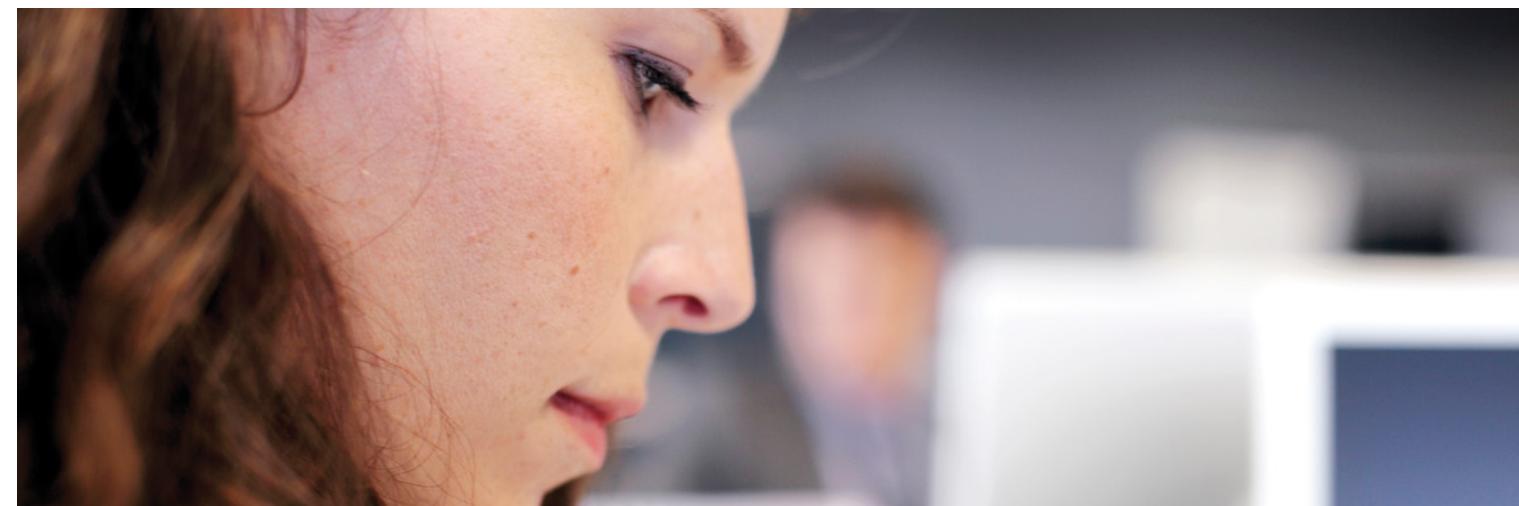
Así, se fomenta una actitud de cambio y mejora continua a través de la potenciación de sinergias entre negocios, el centro de aprendizaje *online* Virt@ula, una plataforma de aprendizaje social al servicio del negocio, o el proyecto Análisis de Valor Añadido (AVA), que persigue la consecución de los mejores resultados

Número de sugerencias por año	2009	2010	2011
Recibidas	9.708	7.287	6.926
En estudio	1.242	154	480
Finalizadas	5.522	4.262	3.692
Desestimadas	2.352	2.057	2.017

con el menor coste posible, repensando la manera de hacer las cosas.

Cabe también destacar la creación de una red social interna que facilita la colaboración transversal, aumenta la implicación y fomenta la innovación participativa de todos los empleados de la organización.

Asimismo, la Entidad cuenta con un buzón de sugerencias abierto a todos los empleados, que durante el año 2011 ha recibido 6.926 sugerencias, aportadas por 3.199 trabajadores. De estas sugerencias, más de la mitad han sido implantadas, y el resto tiene una planificación a corto/medio plazo.





## **La innovación aplicada a la multicanalidad hace de CaixaBank una entidad cada vez más próxima a sus clientes**

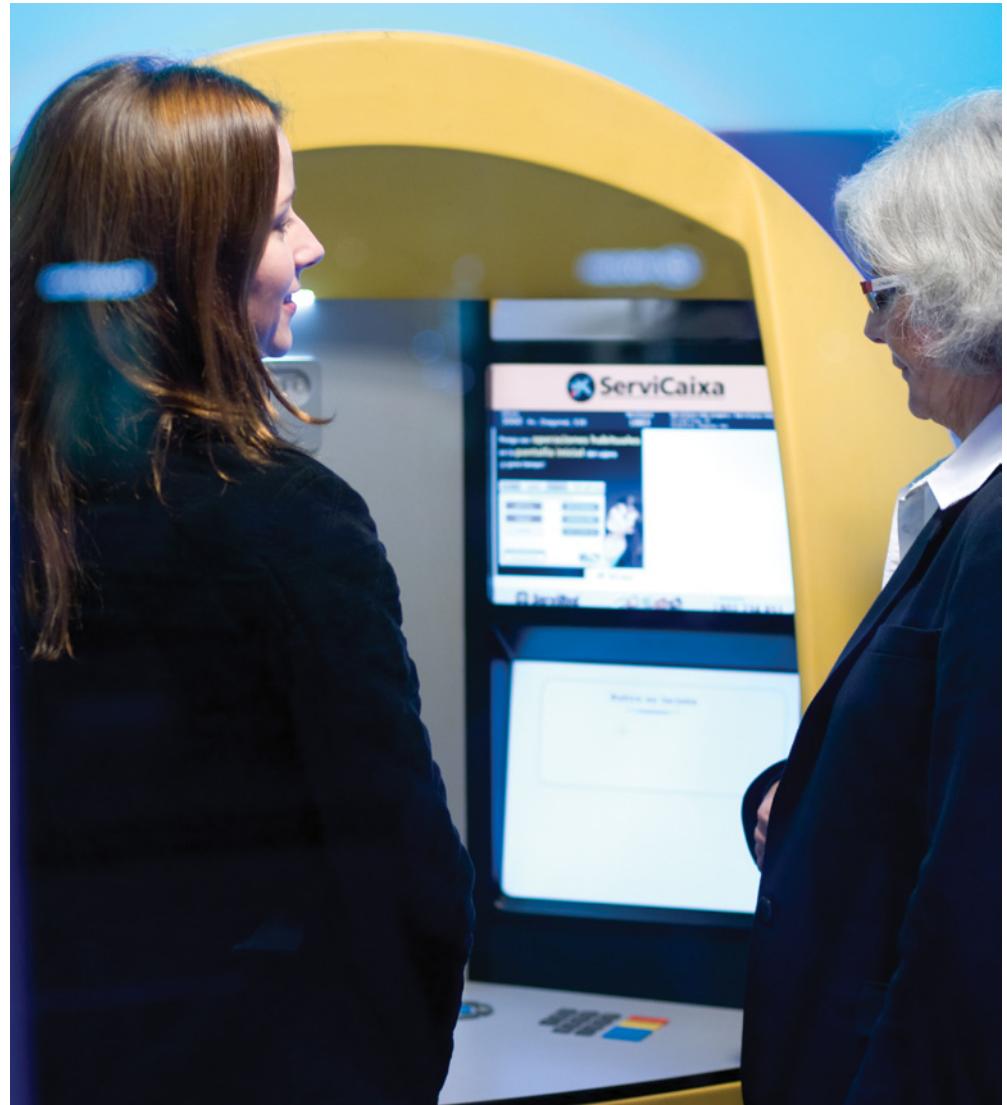
### **Múltiples canales a disposición de los clientes**

La apuesta por la innovación constante permite a CaixaBank avanzarse y dar una mejor respuesta a las necesidades cambiantes de sus clientes.

CaixaBank trabaja para acercar a sus clientes y hacer accesible, en cualquier lugar y hora, la mejor banca de calidad. Para ello, CaixaBank ofrece a sus clientes la posibilidad de utilizar múltiples canales para acceder a sus productos y servicios, lo que le permite construir una relación continuada y de calidad con los mismos.

Para CaixaBank, la banca a distancia supone tanto una oportunidad como una doble ventaja. Por una parte, las oficinas se pueden concentrar en trabajos de valor «añadido». Y, además, sirve para ampliar la base de clientes y es una herramienta de fidelización.

En este marco, CaixaBank trabaja para implantar soluciones eficientes tanto en la red de oficinas como en los canales electrónicos existentes –cajeros automáticos, teléfonos móviles (CaixaMóvil) e Internet (Línea Abierta)–, así como en los nuevos dispositivos –tablets, televisión online, redes sociales–.





## **La renovación de los terminales de trabajo, además de las mejoras operativas, permitirá ahorrar un 15% en el consumo eléctrico**

## **La red de terminales de autoservicio de CaixaBank es la primera de España y la segunda de Europa**

### *La red de oficinas más extensa del país*

CaixaBank pone a disposición de sus cerca de 10,4 millones de clientes la red de oficinas más extensa del país.

En 2011, la Entidad ha mantenido la política de mejora continua de los recursos tecnológicos de las oficinas para facilitar así la labor de los empleados, con el fin de prestar el mejor servicio posible al cliente.

Así, se ha continuado mejorando el terminal financiero de uso en las

oficinas de la red y se ha procedido a renovar los puestos de trabajo, con un nuevo hardware (PC's y pantallas) y sistema operativo. Este cambio ha permitido el desarrollo de la movilidad de los puestos de trabajo y la virtualización de las aplicaciones. Asimismo, supone una mayor eficiencia energética, que contribuirá a un ahorro superior al 15% respecto a los equipos anteriores, un hecho que reafirma el compromiso de CaixaBank a favor del medio ambiente.

### *La primera red de terminales de autoservicio de España*

CaixaBank dispone de la red de terminales de autoservicio más extensa del sistema financiero español, y la segunda de Europa.

En 2011, CaixaBank ha continuado mejorando la facilidad de uso, la seguridad y la accesibilidad de sus cajeros automáticos.

Cabe destacar que CaixaBank lidera en España el proyecto APSIS4all, que permitirá mejorar la accesibilidad en los cajeros.

### **La accesibilidad en las oficinas de CaixaBank**

Durante 2011, CaixaBank ha seguido trabajando a favor de la eliminación de aquellas barreras físicas y sensoriales que puedan suponer un obstáculo para el acceso a sus instalaciones o a sus productos y servicios por parte de personas con discapacidad.

En la red de oficinas se ha proseguido con el llamado «Objetivo Cota-Cero»,

que persigue eliminar las barreras de entrada a las oficinas para las personas con movilidad reducida. Dentro de este marco, se han realizado 24 adaptaciones, que han implicado, en determinados casos, la instalación de rampas de entrada. En la actualidad, el número de oficinas sin barreras asciende a 4.028, lo que supone un 78% sobre el total.

En 2012, Barcelona se convertirá en la primera ciudad del mundo en incorporar un cajero con tecnología *contactless*. Así, se prevé la instalación de un cajero por oficina. Gracias a esta tecnología, las transacciones son más rápidas y fáciles porque se obtiene dinero con solo acercar al terminal una tarjeta *contactless* o un teléfono móvil. Inmediatamente, se activa el reconocimiento del usuario y se inicia la operativa habitual. Con el *contactless*, la extracción de efectivo gana en agilidad en torno a un 30% respecto al funcionamiento habitual. El cajero,

### **En 2011:**

- **8.011 terminales**
- **Más de 200 operativas distintas, disponibles en 15 idiomas**
- **Más de 520 millones de operaciones realizadas**

**CaixaBank ha obtenido el premio Publi-News 2011 a la Innovación en Francia por la creación del primer cajero contactless del mundo**

además, es también accesible, ya que dispone de lenguaje Braille en las unidades y el teclado y permite el uso de auriculares para personas con discapacidad visual. Este cajero (el Punt Groc) ha sido diseñado con la ayuda de más de 2.000 clientes.

Durante 2011, CaixaBank ha colaborado con la Asociación Internacional de la Industria de Cajeros Automáticos (ATMIA Europa), impulsando la primera edición del Foro Europeo de Innovación en Cajeros Automáticos, una tribuna desde

donde se desarrollan y comparten iniciativas pioneras.

También durante 2011 se ha seguido optimizando la navegación y usabilidad de los cajeros, rediseñando algunas operativas para hacerlas más fáciles e intuitivas. Asimismo, los cajeros permiten personalizar el menú, ya sean las operaciones que el cliente quiera visualizar, el tamaño de los botones, etc. Dicha personalización se puede realizar también desde Línea Abierta.

### **Cajeros para todas las personas**

CaixaBank fue la primera entidad financiera en España en disponer de vídeos explicativos con el lenguaje de signos para facilitar al colectivo de sordos la operativa financiera en los cajeros automáticos.

Los terminales de autoservicio son objeto de actualización permanente para mejorar su accesibilidad e incrementar las opciones de personalización. En 2011, se ha continuado trabajando para garantizar su facilidad de uso, siempre teniendo en cuenta a las personas mayores, a aquellas personas con dificultades de movilidad o con discapacidad visual o auditiva y a las menos familiarizadas

con el uso de las nuevas tecnologías. Por ello, y entre otras medidas, los terminales de autoservicio cuentan con teclados adaptados para personas con discapacidad visual; vídeos de ayuda con lenguaje de signos, subtitulados en castellano y catalán, y la posibilidad de personalizar la operativa mediante la opción «1111», para personas con discapacidad visual, y la «2222», para las que tienen dificultades auditivas.

En este marco, CaixaBank participa también en la definición, el desarrollo y la implantación de programas piloto de accesibilidad aplicada a los cajeros automáticos con entidades de diversos países de la Unión Europea.

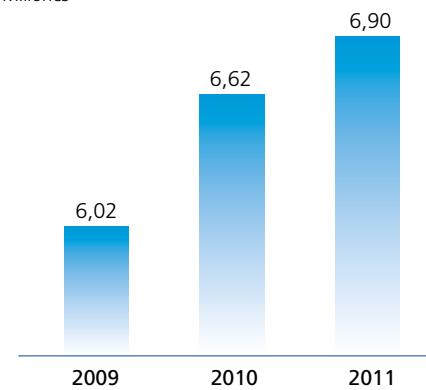




**Línea Abierta ha sido finalista de los Global Banking Innovation Awards de BAI-Finacle, en la categoría de servicios más innovadores**

**Clientes de Línea Abierta**

Millones



Los terminales de autoservicio de CaixaBank incorporan tecnologías que los convierten en un canal comercial adicional. A través de ellos, los clientes pueden contratar otros productos y servicios de la Entidad como préstamos, Línea Abierta, CaixaMóvil o la Cybertarjeta. Además, 7.065 terminales (88% del total) realizan funciones de venta de localidades, facilitando el acceso a una amplia oferta de espectáculos en todo el territorio.

*Línea Abierta, el usuario como protagonista*

La Línea Abierta es la banca *online* de CaixaBank, disponible en 19 idiomas y con más de 850 operativas diferentes.

En 2011 se ha renovado su diseño, con una navegación más simple y fácil de utilizar, que potencia la cercanía entre cliente, oficina y canal. Así, se han implantado nuevas aplicaciones que facilitan la interacción y participación del usuario en un entorno 2.0. También se ha incorporado la posibilidad de personalización de los servicios, permitiendo al cliente diseñar su propia banca *online*.

En el proceso de rediseño se han realizado diversos test a usuarios,

además de tenerse en cuenta las opiniones y recomendaciones de más de 400 clientes. Además, 10.000 clientes adicionales han valorado 20 productos y servicios.

CaixaBank apuesta por potenciar la Línea Abierta como canal de venta. En este sentido, durante 2011 se han continuado optimizando los procesos de comercialización y contratación de fondos de inversión y planes de pensiones, tarjetas y seguros, simplificándolos. Así, la oficina prepara la transacción y el cliente solo tiene que firmar la operación a través de la Línea Abierta. Además, se ha lanzado la Línea Abierta Shop, una experiencia innovadora que permite al cliente acceder a los principales productos financieros y contratarlos en tan solo dos clics.

En 2011, CaixaBank ha sido, un año más, líder en servicios de banca *online* en España, apareciendo en primera posición en los *rankings*, tanto por cuota de mercado (30,8%, Nielsen Net Ratings) como por calidad de los servicios de Internet (AQMetrix, nacional e internacional). En empresas, las altas cuotas de absorción de las principales operativas, con una media del 71%, reflejan también la amplia aceptación del servicio.

**A través de Línea Abierta, y en tan solo 2 clics, el cliente puede contratar los principales productos financieros**

**A finales de 2011, más de 6,9 millones de clientes de CaixaBank tenían contrato de Línea Abierta**



**La «Online Community CaixaEmpresa», creada en 2010 como la primera red social de negocios, ha sido reconocida como «una de las 100 mejores ideas de 2011» según la revista Actualidad Económica**

*CaixaBank refuerza su presencia en las redes sociales*

La presencia de la Entidad en las redes sociales permite multiplicar la actividad comercial y cambiar el paradigma de relación entre gestores y clientes.

En el año 2011 CaixaBank ha entrado de pleno en las redes sociales. En este sentido, la Entidad está presente en Facebook y Twitter –a través de los cuales se difunden el Blog de “la Caixa”, la sala de prensa y el localizador de oficinas–, YouTube y Flickr. También se han lanzado iniciativas de captación de clientes a través de Facebook (*Member-Get-Member*).

- ▶ [Acceso al Blog corporativo](#)
- ▶ [Acceso a la Sala de prensa](#)
- ▶ [Acceso a Facebook](#)
- ▶ [Acceso a Twitter](#)

LKXA ha sido la última en crear su perfil en Facebook, con lo que ha completado su presencia en las principales redes sociales.

Cabe también destacar otras iniciativas relacionadas con las redes sociales, como la red de empresas «Online Community CaixaEmpresa», y el Club Ahora, con una red social destinada a las personas mayores.

Por todo ello, CaixaBank es, según el ranking SoMes, la entidad financiera española mejor posicionada en redes sociales.

*Servicios a través del móvil: CaixaMóvil*

CaixaMóvil engloba todos los productos y servicios que la Entidad ofrece a través del teléfono móvil. Tal y como refleja la primera posición del ranking AQMetrix, CaixaBank es una de las entidades de referencia internacional en el desarrollo de este tipo de banca. Un año más, en 2011, ha liderado el sector en España con más de 2 millones de clientes usuarios, más de 159 millones de operaciones realizadas y un amplio abanico de servicios de calidad disponibles. Cabe destacar que, en 2011, CaixaMóvil ha recibido el premio Banking Technology a la mejor iniciativa internacional del año en innovación de pago por móvil.

CaixaMóvil, bajo la marca “la Caixa”, cuenta con los portales móviles para accionistas, Banca Privada, MicroBank, Servihabitat XXI, LKXA o el portal multiEstrella. Y, tras la irrupción de los tablets, ha impulsado el desarrollo de Línea Abierta Tablet, con especificaciones para iPad de Apple y el Playbook de Blackberry.

**CaixaMóvil ocupa el primer puesto del ranking AQMetrix, que valora los canales financieros por Internet**

**CaixaBank, la única entidad financiera del mundo que dispone de una tienda de aplicaciones propia, CaixaMóvil Store**



En el portal móvil para accionistas, CaixaBank, pone a su disposición diferentes servicios *online*, que incluyen información sobre la cotización de su acción en tiempo real, datos sobre la composición de la cartera de participadas, noticias relevantes publicadas por la Entidad y las últimas ofertas y descuentos incluidos en su Programa Azul.

En 2011, Línea Abierta Móvil ha continuado desarrollando nuevos proyectos de innovación que universalicen el móvil como canal de venta y de pago. Todos ellos están a disposición de los clientes en «CaixaMóvil Store», la primera tienda de servicios y aplicaciones para móviles de una entidad bancaria, con más de 40 *apps* distintas, todas ellas gratuitas y adaptables a los diferentes sistemas operativos de móviles. Los clientes pueden descargarlas fácilmente –se han realizado más de 1,5 millones de descargas a lo largo de 2011– y pueden enviar sus propuestas de nuevas aplicaciones y servicios móviles. Destaca también el lanzamiento de la primera aplicación financiera para televisión, en colaboración con Samsung.

Asimismo, y mediante el servicio de Alertas CaixaMóvil, la Entidad proporciona a los clientes, mediante SMS o correo electrónico, todo tipo de

información. En 2011, se han enviado más de 24,2 millones de mensajes a los móviles de los clientes de CaixaBank.

El liderazgo del Grupo en banca móvil ha llevado a la Entidad a incorporarse a diversos grupos de trabajo internacional, entre los que destaca el Mobey Forum, una asociación que agrupa a las principales empresas del mundo para potenciar el desarrollo de este tipo de banca. Asimismo, CaixaBank organizó la primera edición del Congreso Internacional sobre Aplicaciones Móviles, así como la FinApps Party, la primera maratón para desarrollar aplicaciones móviles para servicios financieros.

### Innovación constante en la Línea Abierta Móvil

Durante 2011 se han incorporado, entre otras, una aplicación pionera y única en el mundo que permite convertir precios entre dos monedas diferentes utilizando la cámara de fotos y nuevas aplicaciones móviles para operar en bolsa en tiempo real, gestionar y solicitar tarjetas, domiciliar la nómina, ingresar un cheque, contratar un préstamo o un seguro. Asimismo, se han creado las

aplicaciones móviles de CaixaEmpresa, la «Online Community» para el colectivo de autónomos y pymes. Y, para los más jóvenes, el programa LKXA ha incorporado la geolocalización, un sistema que informa de las ofertas y oportunidades comerciales próximas a la ubicación del usuario. En general, gracias a la tecnología de la realidad aumentada, cualquier usuario puede localizar cajeros y oficinas.



## **La Fundación ONCE ha concedido a CaixaBank el premio Discapnet por su compromiso con la mejora de la accesibilidad en las TIC**

## **El Grupo CaixaBank es el primer emisor de tarjetas del mercado español**

### **Sistemas de pago: una oferta diferenciada**

A finales de 2011, CaixaBank contaba con 10,5 millones de tarjetas emitidas que, junto a los 0,29 millones de Finconsum, convertían al Grupo en el principal emisor del mercado español. Durante 2011, las tarjetas de la Entidad han generado un total de 608 millones de operaciones y una facturación en comercios y disposición de efectivo en cajeros automáticos de 35.855 millones de euros, de los cuales, 35.609 millones corresponden a las de CaixaBank, un 2,5% más que en el año anterior. Si se añade el volumen de negocio generado como adquiriente de comercios y cajeros, el Grupo gestiona 1.702 euros cada segundo.

A finales de 2010, CaixaBank llegó a un acuerdo de colaboración con la compañía norteamericana Global Payments, líder internacional en el proceso de pagos, para crear Comercia, que presta servicios de gestión de pagos a los comercios, potenciando la innovación y la calidad de servicio, y dando mayor servicio a los clientes con negocios fuera de Europa. Durante el año 2011, Comercia Global Payments ha gestionado más de 595 millones de operaciones en comercios, con un volumen de 22.989 millones de euros.

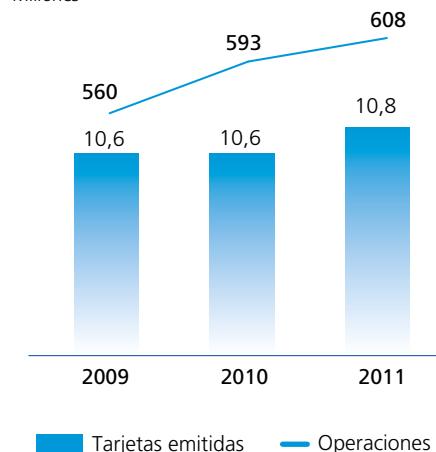
### **La banca multicanal, la banca accesible para todos**

CaixaBank quiere facilitar el acceso a una banca de calidad a todo el mundo. Para ello, ha adoptado normas internacionales de accesibilidad (WAI) de nivel «A». Su portal y el servicio Línea Abierta han de ser accesibles, con independencia del tipo de hardware, software, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades de los usuarios y, para ello, aplica las directrices de contenido web (WCAG 1.0) de nivel AA de accesibilidad.

CaixaBank participa en el proyecto INREDIS para el desarrollo de tecnologías que crean nuevos canales de comunicación e interacción con personas con alguna discapacidad y ayuden a mejorar su calidad de vida. Por todo ello, en 2011, la Fundación ONCE ha otorgado a CaixaBank el premio Discapnet por su compromiso en la mejora de la accesibilidad de las TIC.

#### **Tarjetas Grupo CaixaBank**

Millones



#### **Volumen de facturación CaixaBank**

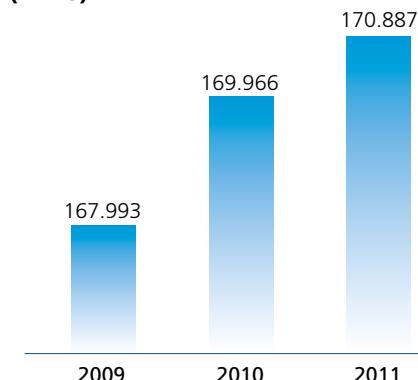
Millones de euros





### Gracias al sistema contactless, para importes menores a 20 euros no se necesita teclear el PIN

Terminales Puntos de Venta (TPV'S)



CaixaBank ocupa el primer lugar en el ranking de entidades financieras con una cuota de mercado por facturación de tarjetas del 17,7% y, si tenemos en cuenta el Grupo, un 17,8%. En cuanto a la facturación con tarjeta de los comercios clientes de CaixaBank, en los que también es líder, la cuota de mercado es del 21,2%. Así, los clientes de la Entidad tienen a su alcance la más amplia gama de medios de pago del país, ya que disponen de todos los tipos de tarjetas y marcas internacionales.

Del total de tarjetas que hay en circulación a finales de 2011, el 35,4% son de crédito (un 3,6% corresponden a la modalidad de *revolving*), el 55,8% son de débito y el 8,8% restante son privadas y de monedero. Por lo que respecta a la red de TPV's (Terminales Punto de Venta), su número a finales de 2011 alcanzó las 170.887 unidades, todos ellos adaptados a la operativa con chip.

En el ámbito de Internet, 3,1 millones de clientes de CaixaBank han realizado un total de 26 millones de operaciones con tarjetas de CaixaBank, lo que supone un incremento de un 9% respecto al año anterior. Por su parte, los comercios virtuales de CaixaBank eran 8.100, un 22% más que en el ejercicio 2010, generando un total de 24 millones de operaciones (un 11% más que el año pasado).

### Innovación aplicada a los medios de pago

La aparición de la tecnología *contactless* y otras aplicaciones, unida a la irrupción de terminales móviles con capacidades de conexión a Internet, ha abierto un mundo de oportunidades a explorar en el ámbito de los medios de pago.

En 2011, CaixaBank ha lanzado comercialmente las tarjetas *contactless* en las Islas Baleares. Esa zona se ha convertido así en la primera región

europea que ofrece este producto de forma integrada en comercios, cajeros y transporte público, con 4.000 puntos de venta adaptados para aceptar este tipo de pagos y más de 70.000 tarjetas activas con chip y con tecnología *contactless*. A finales de año, más del 40% de las operaciones se hacían sin contacto.

Estas tarjetas están especialmente diseñadas para facilitar a los clientes la realización de pagos rápidos con comodidad y seguridad.





## **El nuevo servicio CaixaProtect Emergency ha sido galardonado en Francia con el premio Publi-News 2011 a la Innovación**

### **CaixaProtect Emergency**

Las transacciones de los clientes son objeto de protección prioritaria. A este respecto, y en 2011, CaixaBank ha creado CaixaProtect Emergency, un servicio gratuito de envío de dinero de emergencia para atender a los titulares de tarjetas de la Entidad que se encuentren en el extranjero y hayan sufrido algún imprevisto que suponga la pérdida o imposibilidad de uso de las tarjetas. Los clientes, a través de este

servicio, pueden disponer, en pocas horas, de dinero en efectivo en más de 200 países, con más de 450.000 puntos de recogida.

Asimismo, tienen a su disposición el servicio gratuito CaixaProtect que, mediante avisos enviados a través de SMS al número de móvil informado por el cliente, se le notifican las operaciones más relevantes realizadas con la tarjeta.

### **Cartera digital: CaixaWallet**

CaixaBank, líder en el sector del comercio electrónico, ha lanzado en 2011 CaixaWallet, un nuevo medio de pago a través del cual un cliente puede realizar compras por Internet con cualquiera de sus tarjetas o cuentas sin necesidad de dar ningún dato de las mismas. Este servicio supone la primera apuesta de la Entidad en el ámbito de las «carteras digitales», un área de innovación con gran potencial por sus posibilidades de combinación con los nuevos medios de pago *contactless* y los *smartphones*.

CaixaWallet, que se puede contratar a través de Línea Abierta, es un servicio

gratuito y sin comisiones que permite a los clientes asociar el servicio a una tarjeta (emitida por cualquier entidad financiera) o cuenta corriente. De esta forma, cuando el usuario quiera efectuar alguna compra, tecleará el número de CaixaWallet, en lugar del número de su tarjeta o cuenta bancaria habitual. De esta forma, se preservan los datos de las tarjetas y cuentas de los clientes.

Asimismo, CaixaBank ha firmado un acuerdo exclusivo con PayPal para el mercado financiero español. Este es un sistema que permite pagar a través de Internet con tarjeta de crédito o débito, cuenta corriente o saldo PayPal, sin necesidad de facilitar los datos de las tarjetas o cuentas bancarias al vendedor.

### **Tarjeta Visa Code: pionera en el mercado español**

También en 2011, CaixaBank ha llegado a un acuerdo de colaboración con Visa para el lanzamiento de la tarjeta Visa Code. Esta tarjeta, en fase de pruebas, facilita la autentificación de transacciones como, por ejemplo, las compras por Internet o la firma de operaciones por Línea Abierta en las que el titular de la tarjeta no está presente. Esta tarjeta se diferencia de las demás porque incorpora un teclado y una pantalla alfanumérica de ocho dígitos, de forma que permite crear contraseñas dinámicas de alta seguridad.

### **Innovación y liderazgo en sistemas informáticos**

El sector financiero está viviendo una transformación tecnológica y CaixaBank apuesta por anticiparse a este cambio, invirtiendo en tecnología para aportar más valor al cliente y ofrecer un mejor servicio, de forma eficiente y sostenible.

En 2011, CaixaBank ha firmado un acuerdo estratégico con IBM para gestionar conjuntamente la infraestructura tecnológica del Grupo que ha supuesto la incorporación de IBM como socio tecnológico a través de la participación mayoritaria en la sociedad de servicios informáticos SILK, empresa

**El nuevo Centro de Proceso de Datos, que cuenta con el equipamiento más avanzado del mercado, permitirá dar salida a las futuras necesidades de negocio**

participada por CaixaBank (49%). El acuerdo permitirá, a partir de 2012, incrementar la capacidad para gestionar de forma eficiente mayores volúmenes de negocio, además de favorecer el impulso conjunto de proyectos estratégicos innovadores que faciliten la incorporación de las nuevas tecnologías. Se estima que el acuerdo puede representar un ahorro para CaixaBank de más de 400 millones en los próximos diez años.



**Impulso de la factura electrónica en España**

CaixaBank es un referente en la gestión de facturas electrónicas, con más de un millón intercambiadas anualmente entre las más de 35.000 empresas que utilizan CaixaFactura, un servicio integrado con otros servicios de gran interés para ellas como la gestión de cobro, pago y financiación.

La factura electrónica es un equivalente funcional de la factura

en papel y consiste en la transmisión de las facturas entre emisor y receptor por medios electrónicos y telemáticos, firmados digitalmente con certificados reconocidos, algo que proporciona una mayor seguridad y productividad gracias al ahorro de tiempo, a la reducción de errores administrativos y, principalmente, a un considerable ahorro de papel.

Asimismo, el acuerdo contempla la colaboración de IBM con el Centro de Innovación de CaixaBank, ubicado en Barcelona, a través de los centros de investigación de IBM en Innovación Tecnológica en Nueva York y los Centros de Innovación al Servicio del Sector Bancario en Silicon Valley y Nueva York.

En 2011, cabe también destacar la finalización de la construcción del nuevo Centro de Proceso de Datos (CPD) de última generación. Este CPD, que ha sido certificado por el Uptime Institute con el nivel Tier 3 de fiabilidad tanto por su diseño como por su construcción, está

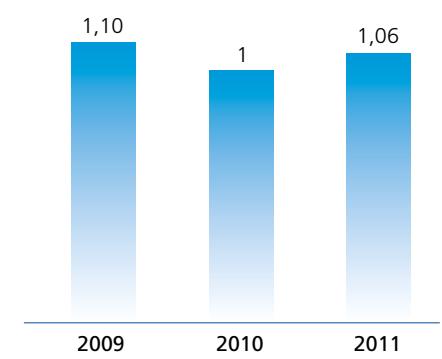
equipado con las infraestructuras tecnológicas más avanzadas para el almacenamiento y tratamiento de los datos. Entre los aspectos más innovadores del nuevo CPD destaca su mayor eficiencia energética, gracias a soluciones como la utilización de sistemas de alimentación ininterrumpida de tipo dinámico, que no necesitan baterías. Asimismo, se está tramitando la certificación LEED, emitida por el Green Building Certification Institute, que permitirá al nuevo centro obtener la calificación de construcción sostenible a principios del año 2012.



## **El Plan Estratégico de Gestión de Seguridad Informática 2011-2014 se centra en la reducción de las fugas de información**

### **Evolución número de atracos**

Por cada 100 oficinas



### **Seguridad**

CaixaBank presta especial atención a la seguridad de las oficinas, la operativa de los clientes y la confidencialidad en la gestión de los datos de carácter personal.

La Entidad da prioridad a garantizar la integridad física de sus clientes y empleados. Por ello, su red de oficinas está preparada para minimizar el riesgo de atraco y de robo, en especial en aquellas zonas consideradas de mayor incidencia. En 2011, hubo 1,06 atracos por cada 100 oficinas.

Con el objetivo de conocer y compartir las mejores prácticas en materia de seguridad informática, CaixaBank participa en diversos grupos de trabajo, tanto nacionales como internacionales. Entre ellos, destaca su participación periódica en el Grupo de Seguridad Informática y Fraude en Tarjetas del Centro de Cooperación Interbancario (CCI), en el Grupo de Trabajo de Seguridad (GTS) o en el Grupo del Consorcio Español de Continuidad de Negocio (CECON). Además, desde octubre de 2011 hasta septiembre de 2013, la Entidad ostenta la representación del capítulo español en el Consejo del Internet Security Forum (ISF).

### **CaixaBank obtiene la certificación internacional BS 25999 en gestión de continuidad de negocio**

La continuidad del negocio es un proceso esencial para las grandes empresas en el que se describen los procedimientos que una compañía tiene que realizar para asegurar que las funciones críticas del negocio puedan continuar durante y después de surgir una contingencia o un incidente poco frecuente y de alto impacto, como es un incendio, un terremoto, una inundación o una pandemia, entre otros.

La consecución de este certificado permite a la Entidad aportar confianza

a los grupos de interés sobre la capacidad de respuesta que tiene ante sucesos que puedan afectar a las operaciones de negocio. Además, CaixaBank cumple con el requerimiento de ajustarse de manera flexible a un entorno en constante evolución, ya que ha adoptado programas de certificación basados en estándares internacionales, como la ISO 27011 y la BS 25999, para garantizar el cumplimiento normativo y asegurar la calidad en la gestión de la seguridad y la continuidad del negocio.

### **Plan para la mitigación de fugas de información**

En 2011 la Entidad ha continuado con el desarrollo del Plan Estratégico de Gestión de Seguridad Informática 2011-2014, orientado a la mitigación de fugas de información. Durante el año, los proyectos más relevantes han sido:

- La puesta en marcha, con éxito, de nuevas y pioneras herramientas técnicas necesarias para detectar y minimizar los riesgos de fuga de información, protegiendo los datos de los clientes y del negocio.
- El refuerzo de las medidas de protección de la información en cajeros automáticos para evitar el robo de datos de clientes.
- La elaboración de guías para divulgar las mejores prácticas en materia de seguridad de la información para empleados de oficinas y servicios centrales, usuarios técnicos y proveedores de servicios, entre otros destinatarios.



## **En 2011, CaixaBank ha abierto nuevas Oficinas de Representación en Singapur, Dubái y Delhi**

### **Diversificación internacional**

Esta sección cubre los Principios 1, 2, 3, 7, 8 y 9 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Uno de los retos estratégicos de la Entidad, tal y como recoge el Plan estratégico del Grupo, es el crecimiento internacional.

Este reto atiende a un doble objetivo: en primer lugar, ofrecer a accionistas, empleados e inversores un acceso preferente a nuevas oportunidades, en regiones con elevado crecimiento y un perfil de riesgo equilibrado. Para ello, en los últimos años se ha invertido en bancos líderes que cuentan con sólidos accionistas de referencia y una excelente calidad en la gestión, y que además desarrollan su actividad en mercados que cumplen con los requisitos adecuados de crecimiento y riesgo.

Asimismo, la expansión orgánica de la Entidad responde a su vocación de servicio para, de este modo, acompañar y

proporcionar apoyo especializado a los clientes con intereses y relaciones comerciales fuera de España. Todo ello, con la vocación de exportar el modelo de negocio y de contribución social que inspira a todo el Grupo "la Caixa".

Para poder alcanzar este doble objetivo, CaixaBank cuenta con diversas formas de implantación en el extranjero, que varían en función del país: Alianzas Estratégicas, Sucursales Operativas y Oficinas de Representación.

#### *Sucursales Operativas*

CaixaBank cuenta con Sucursales Operativas en Varsovia (Polonia), Bucarest (Rumanía) y Casablanca (Marruecos). Estas oficinas, que ofrecen financiación y servicios básicos, están dirigidas a empresas españolas con intereses y actividades en estos países, pero también pueden ofrecer servicios a empresas locales con una relación comercial significativa con España.

#### *Oficinas de Representación*

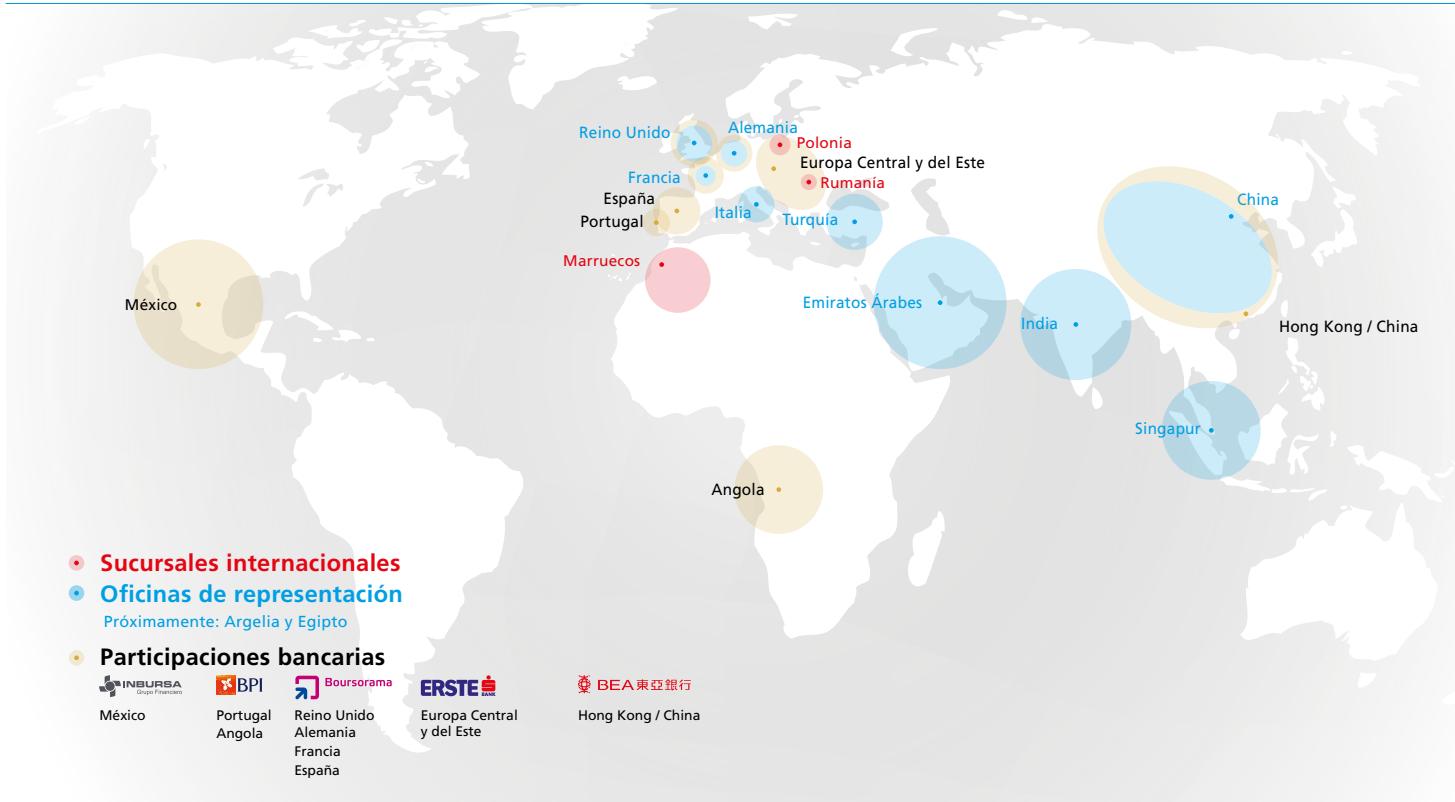
Situadas en Italia (Milán), Gran Bretaña (Londres), Francia (París) y Alemania

(Stuttgart y Fráncfort), se dirigen a grandes empresas españolas, a las matrices de multinacionales con filial en España y a las pymes locales de estos países que operan en España.

Por otra parte, CaixaBank tiene también Oficinas de Representación en China (Beijing y Shanghái), Turquía (Estambul), Singapur, Emiratos Árabes (Dubái) e India (Delhi), estas tres últimas habiendo iniciado la plena actividad en 2011. Las Oficinas de Representación dan soporte a las empresas españolas con proyectos en el extranjero y les facilitan información sobre licitaciones y las gestiones necesarias que comporten. Además, actúan como enlace con las entidades financieras locales, orientan a los clientes en sus actividades en el país y son un punto de apoyo para las acciones comerciales que la red de oficinas de CaixaBank realiza con empresas filiales o matrices en estos países. En 2012, se prevé la apertura de oficinas en Argelia (Argel) y Egipto (El Cairo).



## Presencia internacional de CaixaBank



### Alianzas Estratégicas

CaixaBank pone a disposición de sus clientes las redes comerciales de sus bancos socios para facilitarles el desarrollo de su actividad comercial en el extranjero. Inbursa ofrece servicios en Méjico, Banco BPI en Portugal, Erste Group Bank en Europa Central y del Este, The Bank of East Asia en Hong Kong y

China, y Boursorama en Francia, Reino Unido y Alemania.

Asimismo, se han constituido acuerdos y condiciones especiales para ofrecer un servicio más completo a las empresas cliente, tanto con Banco BPI, («Soluciones Ibéricas para Empresas»), como con Erste Group Bank («Soluciones Centro y Este de Europa»).

Por último, se han establecido acuerdos con bancos corresponsales en aquellos países sin presencia propia. A finales de 2011, CaixaBank mantenía relaciones con más de 2.900 bancos extranjeros, con el objetivo de apoyar a los clientes de la Entidad en su operativa de comercio exterior y proyectos de inversión en cualquier país del mundo.

## Banco BPI, Boursorama, Grupo Financiero Inbursa, Bank of East Asia y Erste Group Bank conforman la cartera de participaciones financieras de CaixaBank

### Colaboración con Banco BPI

CaixaBank y Banco BPI ofrecen un servicio especializado a grandes grupos de la Península Ibérica a través de un centro en Madrid y otro en Lisboa, con empleados de ambas entidades. La acción comercial conjunta se extiende a las respectivas redes de Banca de Empresas, configurando así la mayor red bancaria especializada en este mercado (83 centros de CaixaBank y 54 de Banco BPI).

Asimismo, y a través de la oferta de «Soluciones Ibéricas para Empresas», ponen a disposición de las empresas cliente servicios y condiciones preferentes en los flujos de cobros

### Participaciones financieras

CaixaBank cuenta con una cartera de participaciones en diversos bancos líderes, todos ellos respaldados por sólidos accionistas de referencia y que detentan excelentes niveles de calidad en la gestión.

A través de estas adquisiciones, el Grupo canaliza su expansión internacional y ofrece a los accionistas, empleados y clientes de CaixaBank un acceso preferente a nuevas oportunidades, en regiones con potencial de crecimiento y un perfil de riesgo equilibrado.

y pagos, para que puedan operar entre Portugal y España como si se tratase de transacciones domésticas. Esta alianza comercial se ha ido extendiendo a la presencia internacional de ambas entidades, buscando la complementariedad y un mejor servicio para los clientes.

En paralelo, se han seguido desarrollando múltiples iniciativas para capturar sinergias y compartir conocimiento en negocios especializados y áreas de apoyo, fomentando la innovación y el desarrollo de las nuevas tecnologías.



### Banco BPI (30,1%)

Fundado en 1981, BPI es un grupo financiero universal, focalizado en el área de banca comercial dirigida a clientes empresariales, institucionales y particulares. Se sitúa como el tercer grupo financiero privado portugués por volumen de negocio.

Dispone de unos activos totales en torno a los 43.000 millones de euros y una red comercial de más de 740 oficinas en Portugal y más de 150 en Angola.

► [Para más información sobre Banco BPI](#)



### Boursorama (20,73%)

Fundado en 1995, y con unos activos totales superiores a 4.000 millones de euros, Boursorama es un grupo financiero francés especializado en la distribución *online* de productos de ahorro pertenecientes al Grupo Société Générale, el principal accionista con un 56% de participación.

Presente en 4 países, en Francia es un actor clave en la banca *online* y líder en la distribución de información financiera a través de ese canal. En el Reino Unido y España ocupa uno de los primeros lugares como *broker online*. Asimismo, y desde 2009, Boursorama desarrolla la banca *online* en España a través de SelfBank (en *joint venture* con CaixaBank) y en Alemania, mediante On Vista Bank.

► [Para más información sobre Boursorama](#)



## Colaboración con GFI

En 2011, CaixaBank ha apoyado a Inbursa en su plan de expansión de Banca Minorista, aportando conocimiento y mejores prácticas en la gestión de un canal propio de oficinas comerciales, la utilización de herramientas comerciales y la implantación de una cultura de calidad, que permitan crear valor y vincular a sus clientes. Otras prioridades clave en la colaboración han sido el diseño de productos, el desarrollo de canales electrónicos (Internet, cajeros automáticos, TPV's y móvil) y la eficiencia en la organización.

En relación con la Banca Mayorista, existe también un flujo continuo de operaciones en las que ambos Grupos coinvierten, principalmente para financiar proyectos de construcción de infraestructuras en México.

Asimismo, la Fundación Inbursa, constituida por Inbursa y "la Caixa", vertebría la colaboración en la implantación de programas sociales como la lucha contra las adicciones.



### Grupo Financiero Inbursa –GFI– (20%)

Fundado en México en el año 1965, GF Inbursa es un referente de banca comercial, y ofrece también banca minorista, gestión de activos, seguros de vida y no vida y pensiones, así como de intermediación bursátil y custodia de valores. Se trata del primer grupo financiero del país por administración y custodia de activos, el sexto por total de activos, uno de los mejores posicionados en seguros y fondos de pensiones, así como uno de los más grandes por capitalización bursátil en América Latina.

Cuenta con unos activos totales superiores a los 18.000 millones de euros, una red de más de 270 oficinas, 6.800 empleados y 13.000 asesores financieros.

► [Para más información sobre Grupo Financiero Inbursa](#)



### Bank of East Asia –BEA– (16,99%)

Fundado en el año 1918, con más de 60.000 millones de euros en activos, más de 220 oficinas y más de 12.200 empleados, es el primer banco privado independiente de Hong Kong y uno de los bancos extranjeros mejor posicionados de China, donde está presente desde 1920. Asimismo, y a través de su filial BEA China, cuenta con una red de más de 100 oficinas, en fase de expansión.

BEA ofrece a sus clientes de Hong Kong y China servicios de banca comercial y personal, así como de banca de empresas y de inversión. Atiende también a la comunidad china en el extranjero operando en otros países del sureste asiático, América del Norte y el Reino Unido.

► [Para más información sobre Bank of East Asia](#)

## Colaboración con BEA

CaixaBank y BEA tienen firmados acuerdos por los que ambas entidades proporcionan servicios financieros a los clientes del socio a través de toda la red comercial propia.

Asimismo, la colaboración con BEA incluye la cofinanciación de proyectos liderados por grupos españoles y chinos y el impulso del intercambio de *know-how* en ámbitos como la banca electrónica, el comercio exterior y las microfinanzas.

También, en 2011, se ha mantenido el acuerdo establecido en 2010 por la Fundación "la Caixa", The Bank of East Asia Charitable Foundation y The Salvation Army Hong Kong and Macau Command para el desarrollo de un programa de cuidados paliativos para enfermos terminales en Hong Kong.

**Las relaciones  
con organismos y  
multilaterales permiten  
reforzar la expansión  
internacional de la Entidad**



**Erste Group Bank (9,77%)**

Fundado en 1819 como la primera caja de ahorros de Austria, en 1997 salió a bolsa con el objetivo de desarrollar el negocio de banca minorista en la Europa Central y del Este. A finales de 2011, era el segundo grupo bancario de Austria y uno de los principales tanto en la zona centroeuropea como del Este, con unos activos totales de 210.000 millones de euros aproximadamente.

Además de en Austria, controla bancos en siete países (República Checa, Rumanía, Eslovaquia, Hungría, Croacia, Serbia y Ucrania), y es líder de mercado en la República Checa, Rumanía y Eslovaquia, ofreciendo servicio a 16,9 millones de clientes a través de 3.190 oficinas.

► [Para más información sobre Erste Group Bank](#)

*Organismos y multilaterales*

CaixaBank apuesta por el desarrollo de relaciones globales con estas instituciones como una de las vías para reforzar la expansión internacional de su modelo de negocio e incrementar la base de clientes.

**Colaboración con Erste Group Bank**

CaixaBank ha colaborado con Erste Group Bank en la cofinanciación a grupos españoles, así como en el desarrollo de innovaciones tecnológicas y de seguridad. Además, se han impulsado diferentes iniciativas con el objetivo de aprovechar sinergias y de colaborar en diferentes ámbitos de negocio (Tesorería, Banca Transaccional, Banca Privada...).

En 2011, la plataforma de «Soluciones Centro y Este de Europa» era plenamente operativa y, adicionalmente, se han mantenido los acuerdos entre CaixaBank y Erste para proporcionar servicio en los mercados locales a los clientes del socio.

Los multilaterales, cuyas áreas de influencia coinciden con las zonas de actuación establecidas para el crecimiento internacional de CaixaBank, resultan socios ideales para reforzar la expansión internacional de la Entidad, de las empresas participadas y de sus clientes. De este modo, se crean relaciones estratégicas a largo plazo, que ayuden a competir a nivel global.

Durante 2011, y con la colaboración de todo el Grupo "la Caixa", se ha continuado consolidando un modelo

innovador, proactivo y rentable. CaixaBank es uno de los líderes en el mercado español e interlocutor privilegiado del Banco Europeo de Inversiones (BEI), Banco del Consejo de Europa (CEB), Corporación Financiera Internacional (IFC), y opera también con otros multilaterales, como el Banco para la Reconstrucción de la Europa del Este (BERD) en Rumanía.

En el ejercicio 2011 se han formalizado diversas operaciones con el Banco Europeo de Inversiones (BEI) por un importe total de 486 millones de euros,



destacando la firma de un crédito de 200 millones de euros para financiar proyectos de entidades locales. Esta nueva línea de financiación complementa a las que ya dispone CaixaBank sobre pymes, energías renovables y VPO de alquiler a largo plazo, lo que le permite cubrir todos los segmentos de actividad. Todos ellos desarrollan la estrategia «Europa 2020» (empleo, productividad e I+D+i), la lucha contra el cambio climático y el apoyo a las acciones exteriores de la Unión Europea.

Por otra parte, MicroBank ha recibido un préstamo de 100 millones de euros que le ha concedido el CEB para financiar microcréditos para emprendedores, y CaixaBank ha constituido dos préstamos bajo el paraguas del BERD en Rumanía por importe de 25 millones.

Asimismo, CaixaBank ha continuado colaborando con la Unión para el Mediterráneo (UpM) en el desarrollo de los instrumentos que financien el Plan Solar Mediterráneo y ha firmado con el Fondo Europeo de Inversiones (FEI), una garantía de apoyo al micro capital riesgo por 8 millones de euros.

## Diversificación de los ingresos

Esta sección cubre el Principio 10 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

CaixaBank cuenta con participaciones accionariales en Repsol y Telefónica, dos de las empresas españolas más importantes por capitalización bursátil y beneficios. Ambas compañías son líderes en sus sectores, con un alto nivel de internacionalización, capacidad de crecimiento, generación de valor y una atractiva política de retribución al accionista, y contribuyen a la diversificación de los ingresos de CaixaBank. Por otra parte, ambas se distinguen por su compromiso responsable y sostenible, reconocido por su cotización en los principales índices bursátiles sostenibles.



### Repsol YPF (12,8%)

Repsol YPF es una compañía internacional que desarrolla sus actividades en el sector

de hidrocarburos (exploración y producción, refinamiento y marketing) en más de 35 países, siendo líder en España y Argentina.

Es una de las diez grandes petroleras privadas del mundo y la compañía privada más grande del sector energético latinoamericano en volumen de activos. Los activos totales de Repsol YPF superan los 68.600 millones de euros.

► [Más información sobre Repsol YPF](#)

### Telefónica (5,4%)

Telefónica es un operador integrado de telecomunicaciones, líder a nivel mundial, con presencia en 25 países de Europa, África y Latinoamérica, siendo un referente en los mercados de habla hispano-portuguesa.

Cuenta con un volumen de activos totales superiores a 125.000 millones de euros, más de 300 millones de accesos y un destacado perfil internacional, al generar más del 60% de sus ingresos fuera de España.

► [Más información sobre Telefónica](#)



### 3.3 Riesgos y oportunidades

CaixaBank desarrolla su actividad en un entorno socioeconómico, financiero y ambiental del que se derivan tanto riesgos como nuevas oportunidades de negocio.

Asimismo, la propia actividad del Grupo como entidad financiera conlleva unos riesgos inherentes a la misma, que son gestionados de forma que se mantenga la fortaleza financiera de la Entidad y se optimice la relación rentabilidad/riesgo.

A este respecto, el medio ambiente es también una fuente de riesgos, no solo ambientales sino también sociales y económicos, que constituyen un factor de riesgo para individuos y empresas. En este contexto, CaixaBank trata de

ofrecer soluciones a sus clientes para adaptarse y aprovechar las oportunidades que surgen de la apuesta por una economía baja en carbón, así como de integrar factores ambientales y sociales en su actividad de financiación e inversión.

La Entidad, tanto en su gestión diaria como en su Plan Estratégico, considera e integra dichos riesgos y trata de abordar e identificar las nuevas oportunidades para lograr sus objetivos de crecimiento y de creación de valor compartido.

- [Más información en los apartados:](#)
  - [Plan estratégico](#)
  - [Innovación](#)
  - [Aportación de valor a los grupos de interés](#)
  - [Retos 2012](#)



## Gestión activa de los riesgos

Esta sección cubre los Principios 1, 2 y 10 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

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

La gestión global de los riesgos es fundamental para el negocio de cualquier entidad de crédito. En el Grupo CaixaBank, esta gestión global de los riesgos tiene como objetivo la optimización de la relación rentabilidad/riesgo, con la identificación, medición y valoración de los riesgos y su consideración permanente en la toma de decisiones de negocio, siempre dentro de un marco que potencie la calidad del servicio a los clientes. Del mismo modo, pretende tutelar la sanidad del riesgo y preservar los mecanismos de solvencia y garantía para consolidar al Grupo como una de las entidades más sólidas del mercado español.

Los riesgos en que se incurre a consecuencia de la propia actividad del Grupo se clasifican como: riesgo de crédito (derivado tanto de la actividad bancaria como del riesgo asociado a la cartera de participadas), riesgo de mercado (dentro del cual se incluyen

el riesgo de tipo de interés del balance estructural, el riesgo de precio o tipo asociado a las posiciones de la actividad tesorera y el riesgo de cambio), riesgo de liquidez, riesgo operacional y riesgo de cumplimiento normativo.

La gestión del riesgo se orienta hacia la configuración de un perfil de riesgo de acuerdo con los objetivos estratégicos del Grupo y ayuda a avanzar hacia un modelo de delegaciones que tiene como ejes básicos tanto las variables fundamentales de riesgo como el importe de las operaciones, y permite cuantificar los riesgos a través de escenarios de consumo de capital y pérdida esperada.

### Estructura y organización

El Consejo de Administración de CaixaBank es el órgano máximo que determina la política de riesgo del Grupo. La Alta Dirección actúa en el marco de las atribuciones delegadas por el Consejo de Administración y configura los siguientes comités de gestión del riesgo:

- Comité Global del Riesgo.
- Comité de Políticas de Concesión.
- Comité de Créditos.
- Comité de Refinanciaciones.
- Comité de Gestión de Activos y Pasivos (ALCO).
- Comité de Valoración y Adquisición de Activos Inmobiliarios.

## Los Principios Generales de Gestión del Riesgo

Estos principios, aprobados por el Consejo de Administración, guían la gestión del mismo en el Grupo CaixaBank. Resumidamente pueden enunciarse así:

El riesgo es inherente a la actividad financiera y su gestión es una función que corresponde a toda la organización. Destacan también: la independencia de la propia función, la toma de decisiones de forma conjunta, la concesión de las operaciones de acuerdo con la capacidad de devolución del titular, el seguimiento de estas operaciones hasta su reembolso final y la obtención de una remuneración adecuada al riesgo asumido.

Otros principios generales, estos de mayor concreción, que fundamentan el modelo de gestión de riesgos en CaixaBank son: la medición y gestión por modelos avanzados, la descentralización de las decisiones para tomarlas con agilidad y lo más cerca posible del cliente, la homogeneidad en los criterios y herramientas utilizadas, y la dotación de recursos adecuados para la consecución de estas tareas.



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

#### *Procedimientos, herramientas y estrategias*

El Grupo CaixaBank utiliza, desde hace años, un conjunto de herramientas y técnicas acordes con las necesidades particulares de cada uno de los riesgos. Entre otras, se utilizan los cálculos de probabilidad de incumplimiento a través de herramientas de *rating* y *scoring*, los cálculos de severidad y pérdida esperada de las diferentes carteras y herramientas de rentabilidad ajustada al riesgo, tanto a nivel de cliente como de oficina.

También se realizan cálculos de Valor en Riesgo (VaR) para las diferentes carteras, como elemento de control y fijación de

límites de los riesgos de mercado, y la identificación cualitativa de los diferentes riesgos operacionales para cada una de las actividades del Grupo.

#### *Auditoría Interna*

La Auditoría Interna del Grupo CaixaBank depende de la Dirección General Adjunta de Auditoría, Control Interno y Cumplimiento Normativo, que forma parte del Comité de Dirección de la Entidad. Esta DGA reporta sistemáticamente a la Vicepresidencia y Consejero Delegado, al igual que al Comité de Auditoría y Control, órgano supervisor de la función de Auditoría Interna.

Su misión es garantizar una supervisión eficaz, evaluando de forma continuada los sistemas de control interno, así como gestionar los riesgos de la organización. Auditoría Interna ejerce una función corporativa independiente, que contribuye al buen Gobierno Corporativo. Asimismo, y adicionalmente a los equipos de auditoría de CaixaBank, las sociedades participadas VidaCaixa y FinConsum cuentan también con departamentos de auditoría.

En la actualidad, la dirección de Auditoría Interna de CaixaBank y la de su matriz recaen sobre la misma persona, sin menoscabo de la dependencia jerárquica

que cada equipo de auditoría tiene respecto a sus respectivos órganos de supervisión y control de cada sociedad.

Auditoría está estratégicamente enfocada a la detección, supervisión y control de los principales riesgos del Grupo. Su finalidad es la de mantener en niveles razonables el posible impacto de los riesgos en la consecución de los retos del Grupo y proporcionar valor añadido mediante su actuación.

Su organización y metodología de trabajo están orientadas a la consecución de estos objetivos.

La metodología que se aplica actualmente se fundamenta en la identificación de los principales riesgos inherentes del Grupo, los procesos en los que pueden materializarse y los controles que los mitigan. Esta relación de riesgos, procesos y controles se actualiza anualmente y permite, mediante los sucesivos trabajos de auditoría, evaluar el sistema de control interno del Grupo y obtener un Mapa de Riesgos Residuales.

Auditoría interna verifica el cumplimiento de la normativa y los controles establecidos y emite recomendaciones en caso de detectar debilidades. Realiza la supervisión interna dentro del marco de gestión global del riesgo de Basilea: Pilar I (riesgo de crédito, operacional

y mercado), Pilar II (IAC - Informe de Autoevaluación de Capital y otros riesgos) y Pilar III (IRP - Información de Relevancia Prudencial).

### Gestión del riesgo de crédito

#### *Organización y procesos de concesión del crédito*

En el año 2011 se ha progresado en el desarrollo y en el uso de las herramientas de medición de la rentabilidad ajustada a riesgo por negocio y cliente.

Dada la coyuntura económica, se ha dedicado especial atención a revisar y adecuar las herramientas de concesión de crédito y las políticas a las circunstancias de cada cliente.

Cabe destacar que en el último trimestre del año, se ha instaurado la visión de Rentabilidad Ajustada a Riesgo (RAR) a nivel de cliente en la red de banca de empresas.

Actualmente se dispone de un sistema de facultades en la concesión del crédito, un instrumento de delegación muy eficaz en cuanto a la gestión del riesgo. En la determinación del nivel de facultades participan activamente los parámetros de riesgo además de otras políticas basadas en la calidad crediticia del acreditado.

En 2011, se ha extendido el sistema de facultades por pérdida esperada al segmento de promotores inmobiliarios que se basaba en un tratamiento de importes máximos por garantía y cliente.

En el precio de las operaciones son clave, por un lado, las herramientas de *pricing* integradas en el sistema de solicitudes basadas en la prima de riesgo. Y, por otro, la información relativa al margen de referencia y al margen sobre riesgo, que se calculan mensualmente.

El sistema de autorizaciones se sustenta mediante el expediente electrónico, pieza clave para la eficiencia del proceso, ya que supone eliminar el movimiento físico del expediente.

A finales del primer trimestre del 2011, se implantó un nuevo modelo de medición orientado a la concesión de operaciones de clientes particulares de garantía no hipotecaria, con el objetivo de actualizar el modelo anterior y conseguir un mayor ajuste a la coyuntura económica actual.

Durante este año también se ha implantado una nueva plataforma de informe de análisis de empresas, que funciona en toda la red tanto para la admisión como para el seguimiento del riesgo.

### *Gestión de las recuperaciones*

La gestión de los riesgos del Grupo ha mantenido el esfuerzo dirigido a afrontar el incremento de la morosidad y a adoptar con la máxima diligencia medidas para la reclamación eficaz de las deudas de recuperación problemática, desde los primeros indicios de deterioro de la solvencia de los deudores, con un seguimiento constante de su evolución y de los activos hipotecados como garantía. Sin perjuicio del seguimiento constante de la cartera crediticia, CaixaBank ha mantenido las medidas para temperar el impacto de la crisis en los clientes particulares.

Así, CaixaBank acomoda, con un cuidado análisis del riesgo, y en determinados casos, las cuotas a corto plazo a las disponibilidades actuales del deudor, en la confianza de que este aplazamiento facilitará el buen fin de las operaciones. De las diversas opciones para conseguir este objetivo, se analiza con el cliente la que mejor se adapta a su situación, garantizando siempre el objetivo final de recuperación del crédito y el adecuado cumplimiento de los procedimientos internos de aprobación del riesgo.



### *Análisis y Seguimiento del Riesgo de Crédito*

La Dirección Corporativa de Análisis y Seguimiento del Riesgo de Crédito en el Grupo CaixaBank, que depende de la Dirección Ejecutiva de Gestión Global del Riesgo, mantiene la independencia respecto a la Dirección Ejecutiva de Riesgo Análisis y Concesión. Su función tiene una doble vertiente: la elaboración de informes de seguimiento sobre aquellos acreditados o grupos de empresas con riesgos de importe más elevado y el seguimiento de aquellos titulares de riesgo que presentan síntomas de deterioro en su calidad crediticia, según un sistema de calificación basado en las alertas de riesgo de cada acreditado.

El sistema de alertas de riesgo y la calificación de los acreditados en función de su comportamiento de riesgo juegan un papel fundamental a la hora de orientar tanto el sistema de concesión como la acción de seguimiento. De este modo, se analizan con más profundidad y con mayor periodicidad aquellos acreditados con más probabilidad de mora a corto plazo.

Otra característica del sistema de alertas es su absoluta integración en los sistemas de información de clientes, ya que las alertas se asignan a cada acreditado y están integradas en todo el resto de información relativa al mismo.

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

CaixaBank cuenta con un sistema de gestión preventiva del riesgo para particulares, pymes y micropymes que, utilizando las calidades crediticias de las herramientas de *scoring* y *rating*, permite detectar y gestionar anticipadamente clientes con elevado potencial de mora.

### *La medición y valoración del riesgo de crédito*

El Área de Metodología y Modelos de Riesgo de Crédito, que depende de la Dirección Corporativa de Modelos de Riesgo, tiene la misión de construir, mantener y realizar el seguimiento de

los sistemas de medición del riesgo de crédito. Además, es la encargada de asegurar y orientar el uso que se hace de estos sistemas y de velar para que las decisiones que se adopten basadas en estas mediciones tengan en cuenta su calidad. El Área es independiente de las áreas de negocio para garantizar que los criterios de valoración no sufren interferencias derivadas de consideraciones comerciales.

CaixaBank está autorizado por el Banco de España para utilizar los métodos basados en modelos internos de calificación (IRB) para el cálculo de requerimientos mínimos de recursos propios por riesgo de crédito.

Para conseguir los objetivos del Área, se revisan periódicamente la totalidad de los modelos para detectar posibles deterioros en la calidad de las mediciones, así como las estimaciones para incorporar las variaciones del ciclo económico. Con una periodicidad mensual, se evalúa la práctica totalidad de la cartera de clientes de banca minorista, que incluye el segmento de particulares y el de pymes, lo que permite actualizar, de forma casi continuada, el conocimiento de estos clientes y las carteras que conforman.



## La medición del riesgo en CaixaBank

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

### A. Pérdida esperada

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

#### 1. Exposición

La exposición (EAD en su acrónimo en inglés para *Exposure at Default*) estima cuál será la deuda pendiente en caso de incumplimiento del cliente. Esta magnitud es especialmente

relevante para aquellos instrumentos financieros que tienen una estructura de amortización variable en función de las disposiciones que haga el cliente (cuentas de crédito, tarjetas de crédito y, en general, cualquier producto *revolving*).

La obtención de esta estimación se basa en la observación de la experiencia interna de la morosidad de la Entidad, que relaciona los niveles de disposición en el momento del incumplimiento y los niveles de disposición en los 12 meses anteriores.

#### 2. Probabilidad de incumplimiento

CaixaBank dispone de herramientas de ayuda a la gestión para la predicción

de la probabilidad de incumplimiento (PD en su acrónimo en inglés para *Probability of Default*) de cada acreditado que cubren la práctica totalidad de la actividad crediticia.

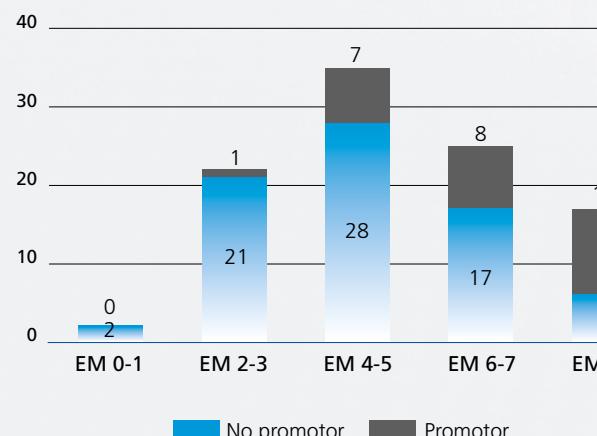
Estas herramientas están orientadas al producto o al cliente. Las herramientas orientadas al producto toman en consideración características específicas del deudor relacionadas con este producto y son utilizadas, básicamente, en el ámbito de admisión de nuevas operaciones de banca minorista.

Por otro lado, las herramientas orientadas al cliente evalúan la probabilidad de

incumplimiento del deudor de manera genérica, aunque, si se trata de personas físicas, pueden aportar resultados diferenciados por producto. Este último grupo de herramientas está constituido por *scorings* de comportamiento para personas físicas y por *ratings* de empresas, y están implantadas en toda la red de oficinas e integradas dentro de las herramientas habituales de concesión de productos de activo. Los gráficos de esta página presentan la distribución por escala de *rating* del conjunto de la cartera, diferenciando personas jurídicas (empresa y pyme) y segmentos minoristas (hipotecario, consumo y tarjetas).

### Distribución de la exposición

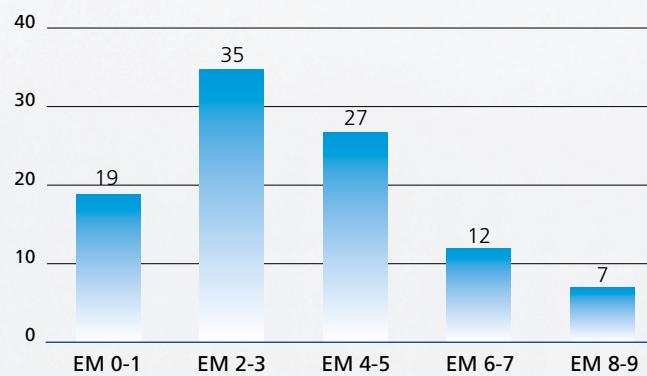
Personas jurídicas (en %)



EM: Escala maestra de riesgo, de mayor a menor calidad crediticia.

### Distribución de la exposición

Minorista (en %)



EM: Escala maestra de riesgo, de mayor a menor calidad crediticia.



Las herramientas de evaluación del riesgo de crédito han sido desarrolladas de acuerdo con la experiencia histórica de mora de la Entidad e incorporan las mediciones necesarias para ajustar los resultados al ciclo económico y las proyecciones del próximo ciclo, con el objetivo de ofrecer mediciones relativamente estables a largo plazo, que pueden diferir de las tasas de incumplimiento observadas en cada momento.

Por lo que se refiere a las empresas, todas las herramientas de *rating* están enfocadas a nivel de cliente y varían notablemente en función del segmento al que pertenezcan. En el caso de microempresas y pymes, el proceso de evaluación es muy parecido al de las personas físicas.

En este caso, se ha construido un algoritmo modular que valora tres campos de información diferentes: los estados financieros, la información derivada de la relación con los clientes y algunos aspectos cualitativos. Las calificaciones obtenidas también son sometidas a un ajuste al ciclo económico.

La función de Rating Corporativo, que depende del Área de Análisis y Seguimiento del Riesgo de Crédito, dispone de modelos internos para calificar el segmento de grandes empresas.

Estos modelos son de carácter «experto» y dan más ponderación al criterio cualitativo de los analistas, y se han alineado con la metodología de Standard & Poor's, de forma que se han podido utilizar las tasas de incumplimiento global publicadas por esta agencia de *rating*, que añaden fiabilidad a la metodología.

Los resultados de todas las herramientas se vinculan a una escala maestra de riesgo que permite clasificar la cartera crediticia en términos homogéneos, es decir, permite agrupar riesgos a partir de una misma tasa de morosidad anticipada.

### 3. Severidad

La severidad (LGD en su acrónimo en inglés para *Loss Given Default*) corresponde al porcentaje de la deuda que no podría ser recuperado en caso de incumplimiento del cliente.

La Entidad realiza una revisión permanente de los procedimientos de recuperación y de regularización de las deudas morosas con el fin de minimizar el impacto de una eventual quiebra.

Se calculan las severidades históricas con información interna de CaixaBank y se consideran todos los flujos de caja asociados a los contratos desde el momento del incumplimiento hasta la regularización de la situación, o bien hasta

el momento en que se han declarado fallidos.

Dentro de este cómputo, también se tiene en cuenta una aproximación de los gastos indirectos (personal de oficinas, infraestructura, etc.) asociados al proceso.

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

### B. Rentabilidad ajustada al riesgo

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

El margen de referencia de empresas informa del coste del riesgo asumido en las operaciones de crédito vigentes de cada cliente durante el último período interanual. Este coste se compara con el margen sobre riesgo, que informa sobre la rentabilidad global del cliente una vez cubiertos los costes financieros y operativos,

y se determina finalmente el valor añadido del cliente.

### C. Pérdida inesperada y capital económico

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



La variabilidad de las pérdidas esperadas de la cartera constituye la pérdida inesperada, que representa la pérdida potencial imprevista. Se calcula como la pérdida asociada a un nivel de confianza suficientemente elevado de la distribución de pérdidas, menos la pérdida esperada. El objetivo de la Entidad es disponer de suficientes fondos propios o capital para cubrir estas pérdidas inesperadas.

Tradicionalmente se han diferenciado dos conceptos:

- El capital económico, el capital del que debería disponer una entidad para asumir

las pérdidas inesperadas que puedan suceder y que podrían poner en peligro la continuidad de la entidad. Es una estimación interna que se va ajustando en función del propio nivel de tolerancia al riesgo, del volumen y del tipo de actividad.

- El capital regulatorio, el capital que la entidad debe mantener para cubrir las exigencias del organismo supervisor.

El capital económico no es un sustitutivo del regulatorio, sino que es un complemento del mismo para acercarse más al perfil de riesgos real que asume la entidad y para incorporar riesgos no contemplados –o

solo parcialmente considerados– en las exigencias regulatorias.

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

Una correcta gestión del capital es y será un elemento diferenciador entre las entidades más avanzadas y competitivas. Una gestión basada en la medida del capital económico permite la medición y la gestión de los riesgos, e identifica las

operaciones o las líneas de negocio de mayor riesgo y también las que generan más valor económico según las mediciones de rendimiento sobre capital.

Así, CaixaBank dispone de un modelo integrado que mide, con criterio propio, el riesgo integrado de la cartera de crédito y de la cartera de participaciones. Este modelo interno de capital económico se encuentra en un proceso de mejora continua permanente para garantizar que incorpora las mejores prácticas de la industria en este ámbito y que recoge el perfil de riesgos de la Entidad de la manera más precisa posible.

### Validación interna

El Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea está orientado a determinar los requerimientos mínimos de capital de cada entidad en función de su perfil de riesgo. En el ámbito del riesgo de crédito, permite a las entidades la utilización de modelos internos de *rating* y estimaciones propias de los parámetros de riesgo para determinar las necesidades de recursos propios.

La importancia del proceso de determinación del capital exige disponer de entornos de control adecuados que garanticen la fiabilidad de las estimaciones. El Banco de España establece la validación interna como

un prerequisito ineludible previo a la validación supervisora, y exige que sea llevada a cabo por un departamento independiente y especializado dentro de la propia Entidad. Asimismo, es necesario que se realice de manera continua en las entidades, complementando las funciones de control tradicionales (auditoría interna y supervisión).

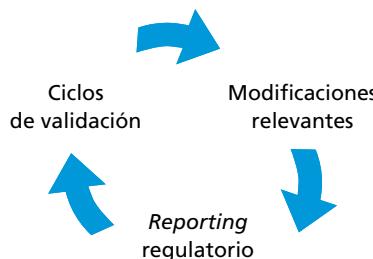
La función de validación en CaixaBank la desarrolla Validación Interna y se enmarca dentro de la Subdirección General de Secretaría Técnica y Validación, que depende directamente de la Dirección General de Riesgos, garantizando la independencia de los equipos de desarrollo e implantación de modelos internos.

Los objetivos principales de la función de Validación Interna son emitir una opinión sobre la adecuación de los modelos internos para ser utilizados a efectos de gestión y regulatorios, identificando todos sus usos relevantes, así como evaluar si los procedimientos de gestión y control del riesgo se adecuan a la estrategia y al perfil del riesgo de la Entidad.

Adicionalmente, debe respaldar a la Alta Dirección (en particular, al Comité de Gestión Global del Riesgo) en sus responsabilidades de autorización de modelos internos y coordinar el proceso de validación supervisora con el Banco de España.



## Ciclos de validación



La metodología de trabajo de Validación Interna se basa en la elaboración de planes anuales, diferenciando las tareas de cumplimiento regulatorio y las revisiones específicas planificadas.

Las tareas de cumplimiento regulatorio se componen de:

- Ciclos de validación, consistentes en un conjunto de revisiones periódicas que permiten analizar anualmente, para cada modelo interno, su rendimiento e integración en los procesos de gestión del riesgo. De esta forma, se garantiza una opinión actualizada del estado de los modelos internos y sus usos.
- Revisiones exhaustivas ante modificaciones relevantes en los modelos IRB, que requieren de la opinión previa de Validación Interna.
- *Reporting regulatorio (Dossier de Seguimiento IRB, Memoria de Validación Interna).*

Adicionalmente, se realizan revisiones que pueden surgir de la necesidad de profundizar en aspectos detectados en los ciclos de validación, o a petición del supervisor, o las áreas afectadas.

En el año 2010 se amplió el ámbito de actuación de Validación Interna, incorporando el riesgo de mercado.

A lo largo de ese año se desarrolló el marco de validación en este ámbito y, en el primer trimestre de 2011 se ha emitido el primer informe de validación referente a una modificación relevante en el modelo interno de riesgo de mercado (IRC).

## Cartera de participadas

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

La Dirección Ejecutiva de Gestión Global del Riesgo mide el riesgo de estas posiciones, tanto desde el punto de vista del riesgo implícito en la volatilidad de los precios de mercado, utilizando modelos VaR (estimación estadística de las pérdidas máximas potenciales a partir de datos históricos sobre la evolución de los precios) como desde el punto de vista de la eventualidad de quiebra, aplicando modelos basados en el enfoque PD/LGD, siguiendo las disposiciones de Basilea II.

Se realiza un seguimiento continuado de estos indicadores para poder adoptar, en cada momento, las decisiones más oportunas en función de la evolución

observada y prevista de los mercados y de la estrategia de CaixaBank. Estas mediciones y su desarrollo son necesarios para el seguimiento de la gestión de la cartera de participadas y para la toma de decisiones estratégicas, referentes a la composición de la cartera, realizadas por la Alta Dirección de CaixaBank.

La Dirección Ejecutiva de Gestión Global del Riesgo dispone de una unidad de Control del Riesgo de Participadas, que tiene como principal objetivo optimizar el equilibrio rentabilidad/riesgo de esta cartera, así como monitorizar y seguir, el riesgo de las posiciones activas que CaixaBank mantiene en las empresas participadas. El análisis de estas posiciones ofrece una visión dinámica de los efectos de diversificación y concentración de la cartera global del Grupo.

Adicionalmente, la Dirección Corporativa de Modelos de Riesgo integra diariamente dentro de su seguimiento de riesgos los derivados y el riesgo de tipo de cambio asociados a la cartera de participadas, a la vez que lleva a cabo un seguimiento recurrente de los riesgos vinculados a la operativa de mercados financieros asociados a las participadas financieras.

## Gestión del riesgo de las posiciones de balance

### Gestión del riesgo de tipos de interés del balance

CaixaBank dispone de un marco de gestión del riesgo de tipo de interés de balance prudente y conservador, en el que aplica las mejores prácticas y recomendaciones del mercado y de los organismos supervisores de acuerdo a sus objetivos estratégicos.

Según la normativa vigente, CaixaBank no consume recursos propios por el riesgo de tipo de interés estructural asumido, dado el bajo perfil de riesgo de su balance. A pesar de que el riesgo de tipos de interés de balance asumido por la Entidad es marcadamente inferior a los niveles considerados como significativos (*outliers*), según las propuestas de Basilea II, en la Entidad se siguen realizando un conjunto de actuaciones relativas a la intensificación del seguimiento y a la gestión de riesgo.

El riesgo de tipo de interés estructural de balance, inherente a toda actividad bancaria se produce cuando los cambios en la estructura de la curva de tipos de mercado afectan a las masas de activo y pasivo y provocan su renovación a unos tipos diferentes de los anteriores, con efectos en su valor económico y en el margen de intereses.

## Gestión del riesgo de tipo de interés de balance

CaixaBank gestiona este riesgo con un doble objetivo: reducir la sensibilidad del margen de intereses a las variaciones de los tipos de interés y preservar el valor económico del balance. Para conseguir estos dos objetivos, se realiza una gestión activa y se contratan en los mercados financieros operaciones de cobertura adicionales a las coberturas naturales generadas en el propio balance, derivadas de la complementariedad de la sensibilidad a variaciones de los tipos de interés de las operaciones de activo y de pasivo realizadas con los clientes.

El área de ALM y Liquidez, dependiente de la Dirección General Adjunta de Tesorería y

Mercado de Capitales, es la encargada de analizar este riesgo y de proponer al comité de Gestión de Activos y Pasivos (ALCO) aquellas operaciones de cobertura acordes con los objetivos de gestión de este riesgo.

Para analizar este riesgo y proponer aquellas operaciones de cobertura acordes con los objetivos de gestión se dispone de diversas medidas de evaluación:

- El *gap* estático muestra la distribución de vencimientos y revisiones de tipos de interés, en una fecha determinada, de las masas sensibles del balance. Para las masas sin vencimiento contractual (como las

cuentas a la vista), se analiza su sensibilidad a los tipos de interés junto con su plazo esperado de vencimiento en base a la experiencia histórica de comportamiento de los clientes, considerando la posibilidad de que el titular retire los fondos en este tipo de productos. Para el resto de productos, a fin de definir las hipótesis de cancelación anticipada, se utilizan modelos internos que recogen variables de comportamiento de los clientes, de los propios productos y de estacionalidad, y tienen en cuenta también variables macroeconómicas, para inferir cuál será la actuación de los clientes en el futuro.

- La sensibilidad del margen de intereses muestra el impacto en la revisión de las operaciones del balance provocadas por cambios en la curva de tipos de interés. Esta sensibilidad se obtiene comparando la simulación del margen de intereses, en función de diferentes escenarios de tipos de interés. El escenario más probable, obtenido a partir de los tipos implícitos de mercado, se compara con otros escenarios de bajada o subida de tipos. Adicionalmente se analizan escenarios de tipos de interés con movimientos no paralelos de tipos de interés para recoger el efecto de un aplanamiento y de un

incremento de pendiente de la curva en la sensibilidad del margen.

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

primer caso, y en el medio y largo plazo, en el segundo.

- Mediciones VaR siguiendo la metodología propia de la actividad tesorera.
- Mediciones EaR (*earnings at risk*) que permiten establecer con un nivel de confianza determinado (99%) cuál será la pérdida máxima en el margen de intereses para los próximos 2 años, considerando un determinado volumen

de crecimiento del balance. Este análisis también permite identificar el posible peor y mejor escenario de todos los escenarios simulados y, de esta manera, obtener unos niveles máximos de riesgo.

La situación del riesgo de tipos de interés de balance a 31 de diciembre de 2011 es la siguiente:

- La sensibilidad del margen de intereses a 12 meses de las masas sensibles del

balance, considerando un escenario de subida y otro de bajada de tipos de 100 puntos básicos cada uno, es del +1,40% en el escenario de subida y del -1,24% en el de bajada, claramente por debajo de los límites establecidos.

- La matriz de vencimientos y repreciaciões del balance sensible (*gap estático*) presenta la siguiente situación:

#### Matriz de vencimientos y revalorizaciones del balance sensible a 31 de diciembre de 2011

Miles de euros	1 año	2 años	3 años	4 años	5 años	> 5 años
<b>ACTIVO</b>						
Garantía hipotecaria	96.888.704	12.566.545	91.907	73.544	80.923	568.090
Otras garantías	56.283.642	1.787.057	1.147.715	755.230	580.378	2.001.881
Mercado monetario	0	0	0	0	0	0
Valores representativos de deuda	3.388.053	1.677.345	4.676.091	3.985.199	544.761	611.669
<b>Total Activo</b>	<b>156.560.399</b>	<b>16.030.947</b>	<b>5.915.713</b>	<b>4.813.973</b>	<b>1.206.062</b>	<b>3.181.640</b>
<b>PASIVO</b>						
Recursos de clientes	81.361.162	14.077.384	12.470.137	2.682.721	1.972.449	9.337.342
Emisiones	19.304.936	5.148.887	6.242.763	3.948.083	4.369.396	12.515.617
Mercado monetario neto	14.260.081	0	0	3.000	0	14.774
<b>Total Pasivo</b>	<b>114.926.179</b>	<b>19.226.272</b>	<b>18.712.900</b>	<b>6.633.804</b>	<b>6.341.845</b>	<b>21.867.733</b>
<b>Diferencia Activo menos Pasivo</b>	<b>41.634.220</b>	<b>(3.195.325)</b>	<b>(12.797.187)</b>	<b>(1.819.831)</b>	<b>(5.135.783)</b>	<b>(18.686.093)</b>
<b>Coberturas</b>	<b>(35.286.868)</b>	<b>5.345.618</b>	<b>7.856.123</b>	<b>4.136.954</b>	<b>4.263.958</b>	<b>13.684.215</b>
<b>Diferencia total</b>	<b>6.347.352</b>	<b>2.150.293</b>	<b>(4.941.064)</b>	<b>2.317.123</b>	<b>(871.825)</b>	<b>(5.001.878)</b>



### Gestión del riesgo de mercado de las posiciones de tesorería

CaixaBank realiza la medición del riesgo de mercado siguiendo las metodologías más avanzadas recomendadas por el Comité de Basilea, que han sido revisadas y validadas por el Banco de España, y mantiene una sólida estructura de control y límites que permite asegurar que en la toma de posiciones en mercado se supedite el objetivo de rentabilidad a unos niveles de asunción de riesgo considerados aceptables.

Los niveles de consumo de riesgo de mercado han sido moderados en 2011, situándose el VaR medio anual en 4,5 millones de euros.

El riesgo de mercado es la pérdida potencial en el valor de los activos financieros derivada de una evolución adversa en los precios o tipos de mercado. El Grupo, con la actividad de su Sala de Tesorería en los mercados financieros, se expone al riesgo de mercado por movimientos desfavorables de los siguientes factores de riesgo: tipo de interés, tipo de cambio, precio de las acciones, precio de las mercancías, inflación, volatilidad y movimientos en los

diferenciales de crédito de las posiciones en renta fija privada.

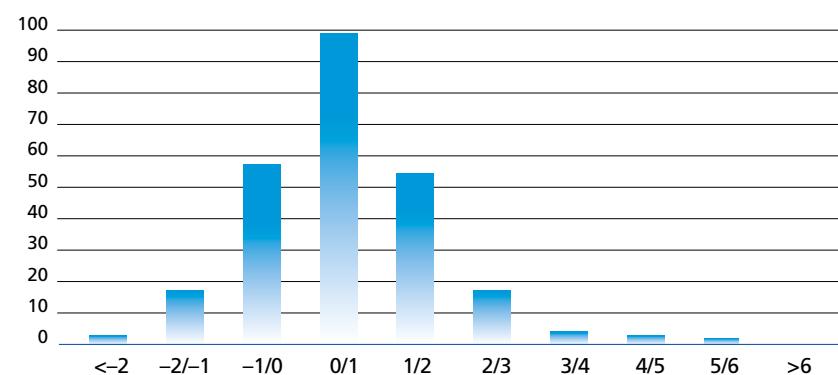
La Dirección Corporativa de Modelos de Riesgo es responsable de la valoración de los instrumentos financieros, así como de efectuar la medición, control y seguimiento de sus riesgos asociados, de la estimación del riesgo de contrapartida y del riesgo operacional asociado a la actividad en mercados financieros. Para el cumplimiento de su tarea, esta área realiza diariamente un seguimiento de las operaciones contratadas, el cálculo del resultado que supone la afectación de la evolución del mercado en las posiciones (resultado diario *marked to market*), la cuantificación del riesgo de mercado asumido, el seguimiento del cumplimiento de los límites y el análisis de la relación entre el resultado obtenido y el riesgo asumido.

La cuantificación, seguimiento y reporte diario de los resultados de gestión proporcionan una valiosa información del impacto de la evolución de las variables financieras en la actividad tesorera. De esta manera se obtiene una aproximación inicial al riesgo de mercado de la cartera.



### Distribución del resultado diario de la actividad de negociación de tesorería en el ejercicio 2011

Frecuencia en número de días. Millones de euros





## Gestión del riesgo de mercado de la cartera

Entre las diferentes herramientas utilizadas para la medición del riesgo se encuentran la Sensibilidad, el VaR (Value at Risk o valor en riesgo) y el análisis de escenarios teóricos e históricos (*stress testing*).

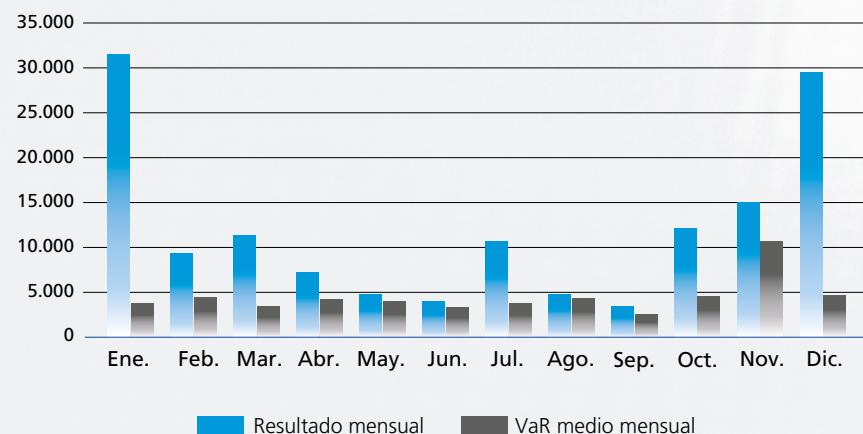
La Sensibilidad calcula el riesgo como el impacto en el valor de las posiciones de un pequeño movimiento de los factores de riesgo. Se procede de la siguiente manera:

- Tipo de interés e inflación: variaciones de un punto básico (0,01%).

- Para el riesgo de tipo de cambio, de precio de acciones y de mercancías: variaciones de un punto porcentual (1%).
- Para el riesgo de volatilidad (variabilidad de los tipos o precios): variaciones de las volatilidades cotizadas en todos los tramos de la curva.
- Para el riesgo de correlación de acciones (dependencia entre los precios): variación en la correlación de un punto porcentual (1%).

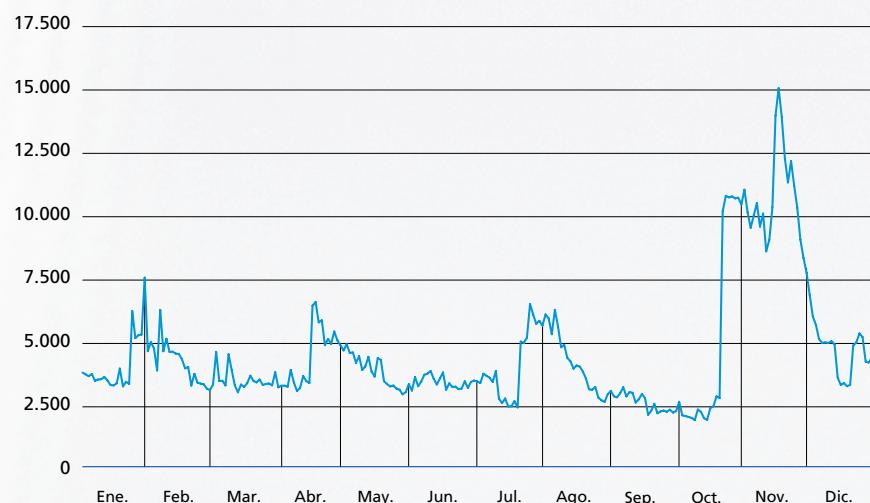
### Evolución mensual del resultado y VaR medio en 2011

En miles de euros



### Evolución del riesgo de la actividad de la negociación de tesorería en 2011

Evolución diaria del VaR. Miles de euros



Estos análisis de sensibilidad dan información sobre el impacto de un incremento de los tipos de interés, tipos de cambio, precios, volatilidades y correlaciones sobre el valor económico de las posiciones, pero no conllevan ninguna hipótesis sobre cuál es la probabilidad de este movimiento. Para homogeneizar la medición del riesgo del conjunto de la cartera, así como para incorporar ciertas hipótesis sobre la

magnitud del movimiento de los factores de riesgo de mercado, se utiliza la metodología del Valor en Riesgo (VaR: estimación estadística de las pérdidas potenciales a partir de datos históricos sobre la evolución de los precios) para un horizonte temporal de un día y con un intervalo de confianza estadística del 99%. Es decir, 99 de cada 100 veces las pérdidas reales serán inferiores a las estimadas por el VaR.

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

- VaR paramétrico: basado en el tratamiento estadístico de los parámetros con la volatilidad y las correlaciones de los movimientos de los precios y de los tipos de interés y de cambio de los activos que componen la cartera, y, siguiendo las recomendaciones del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, aplicado sobre dos horizontes temporales: 75 días, utilizando un factor de decaimiento exponencial que otorga más peso a las observaciones más recientes, y 250 días, equiponderando todas las observaciones.

- VaR histórico: cálculo del impacto sobre el valor de la cartera actual de las variaciones históricas de los factores de riesgo; se tienen en cuenta las variaciones de los últimos 250 días y, con un intervalo de confianza del 99%, se considera como VaR el tercer peor impacto sobre el valor de la cartera.

A efectos del consumo de riesgos de las posiciones de la Sala de Tesorería, el VaR informado es el máximo importe obtenido en la aplicación de las dos metodologías. Tanto la medición del consumo como los reportes de riesgo se realizan desde la mayor agregación hasta la unidad individual de

negocio o factor de riesgo, a fin que sean útiles en su máximo nivel de agregación para el seguimiento de la Dirección y la definición y seguimiento de políticas generales de riesgo, y en niveles más desagregados para los responsables de gestión. En la tabla «VaR por factores de riesgo» se desglosa una estimación de los importes de VaR medios atribuibles a los diferentes factores de riesgo. Se puede observar que los consumos son de carácter moderado y se concentran, fundamentalmente, en el riesgo de curva de tipos de interés y de diferencial de crédito. Los importes de riesgo de volatilidad, correlación, precio de mercancías e inflación tienen una importancia muy marginal.

En el año 2011, el VaR medio de la actividad de negociación de tesorería ha sido de 4,5 millones de euros. Los consumos más elevados, hasta un máximo de 15,1 millones de euros, se alcanzaron durante el mes de noviembre, fundamentalmente por la anticipación que recoge el VaR de una evolución potencialmente diferente del valor diario de mercado de las posiciones de deuda soberana (fundamentalmente española) respecto a los instrumentos derivados empleados para la gestión de su riesgo de tipo de interés.

El empeoramiento de la calificación crediticia de los emisores de los activos también puede motivar una evolución desfavorable de los precios cotizados por el mercado. Por esta razón, se completa la cuantificación del riesgo de mercado con una estimación de las pérdidas derivadas de movimientos en la volatilidad del diferencial

#### VaR por factores de riesgo en 2011

Miles de euros	Mínimo	Medio	Máximo
Tipo de interés	936	3.092	7.448
Tipo de cambio	81	409	1.085
Precio de acciones	47	499	1.434
Inflación	29	44	90
Precio de mercancías	0	2	10
Volatilidad tipo de interés	54	140	304
Volatilidad tipo de cambio	10	40	104
Volatilidad <i>Spread</i> de crédito	1.102	1.539	2.366
Volatilidad precio de acciones	38	139	246
Volatilidad mercancías	0	0	2
Correlación precio de acciones	8	27	54



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

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

A 31 de diciembre de 2011, la exposición en crédito estructurado del Grupo CaixaBank, incluida la cartera de negociación, es residual y su valoración está registrada a precios de mercado.

Como complemento a la metodología VaR y con el objetivo de estimar las posibles pérdidas de la cartera en situaciones extraordinarias de crisis, se realizan dos tipos de ejercicios de *stress* sobre el valor de las posiciones de Tesorería:

1. Análisis de *stress* sistemático: calcula la variación del valor de la cartera ante una serie determinada de cambios extremos en los principales factores de riesgo. Se consideran los movimientos paralelos

de tipos de interés (subida y bajada); los movimientos de pendiente en diferentes tramos de la curva de tipos de interés (pronunciamiento y aplanamiento); el aumento y la disminución del diferencial entre los instrumentos sujetos a riesgo de crédito y la deuda pública (diferencial bono-swap); los movimientos del diferencial de las curvas euro y dólar; el aumento y la disminución de la volatilidad de tipos de interés; la apreciación y la depreciación del euro respecto al dólar, el yen y la libra; el aumento y la disminución de la volatilidad de tipo de cambio; el aumento y la disminución del precio de las acciones y de las mercancías, y, finalmente, el aumento y la disminución de la volatilidad de las acciones y de las mercancías.

2. Análisis de escenarios históricos: considera el impacto que sobre el valor de las posiciones tendrían situaciones realmente acontecidas, como, por ejemplo, la caída del Nikkei en 1990, la crisis de la deuda americana y la crisis del peso mexicano en 1994, la crisis asiática de 1997, la crisis de la deuda rusa en 1998, la creación y la explosión de la burbuja tecnológica entre 1999 y 2000, los ataques terroristas de mayor impacto sobre los mercados financieros en los últimos años, el crédito *crunch* del verano de 2007, la crisis de liquidez y de confianza ocasionada por la quiebra de Lehman Brothers en el mes de septiembre de 2008, el incremento de los diferenciales de crédito de los países periféricos de la zona euro por el contagio de la crisis de Grecia e Irlanda en 2010 o la crisis de deuda española en 2011.

Todos los escenarios históricos considerados contienen las variaciones de los factores de riesgo desde el inicio de la crisis hasta su estabilización, por lo que pueden abarcar períodos de varios días, que sin embargo por criterios de máxima prudencia se aplican como un *shock* instantáneo sobre nuestra cartera.

Para completar estos ejercicios de análisis del riesgo en situaciones extremas, se determina el denominado «peor escenario», que es la situación de los factores de riesgo sucedidos en el último año que implican la mayor pérdida sobre la cartera actual. Posteriormente, se analiza la llamada «cola de la distribución», que es la magnitud de las pérdidas que se producirían si el movimiento de mercado se estimara con un intervalo de confianza del 99,9% mediante *Extreme Value Theory*.

La idoneidad de los escenarios de *stress* se evalúa periódicamente, incluyendo inmediatamente un nuevo escenario o factor de riesgo relevante tan pronto se identifique en el propio comportamiento de las variables de mercado.

Estos análisis de *stress* junto a las anteriores medidas del riesgo, la sensibilidad y el VaR, se complementan proporcionando un conocimiento exhaustivo del perfil de riesgo de mercado del Grupo CaixaBank.

Por último, para verificar la idoneidad de las estimaciones de riesgo, se realiza la comparación de los resultados diarios con la pérdida estimada por el VaR, lo que



constituye el llamado ejercicio de *Backtest*. Tal y como exigen los reguladores bancarios, se realizan dos ejercicios de validación del modelo de estimación de riesgos:

- Backtest* neto, que relaciona la parte del resultado diario *marked to market* (es decir, el derivado del cambio en el valor de mercado) de las operaciones vivas al cierre de la sesión anterior con el importe del VaR estimado en un horizonte temporal de un día calculado con las posiciones vivas al cierre de la sesión anterior. Este ejercicio es el más adecuado para la autoevaluación de la metodología utilizada para la cuantificación del riesgo.
- Backtest* bruto, que evalúa el resultado total obtenido durante el día (incluida, por lo tanto, la operativa intradía que se haya podido realizar) con el importe del VaR en el horizonte de un día calculado con las operaciones vivas al cierre de la sesión anterior. De esta manera, se evalúa la importancia de la operativa intradía en la generación de resultados y en la estimación del riesgo total de la cartera.

Como parte del seguimiento necesario y del control de los riesgos de mercado asumidos, la Dirección aprueba una estructura de límites globales de VaR, de stress y de pérdidas soportadas (diarias y mensuales); y de sensibilidades y de VaR por factor de riesgo para la actividad de la Sala de Tesorería. Los factores de riesgo son gestionados por la propia Dirección

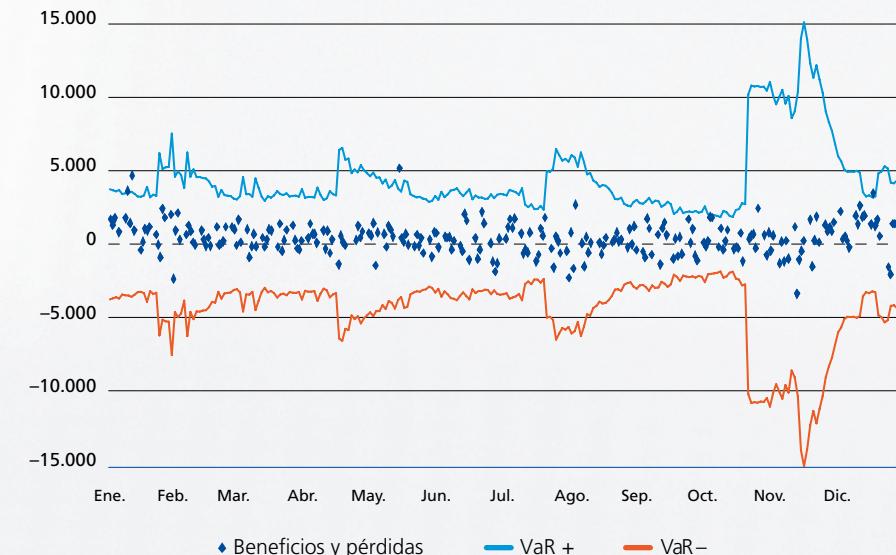
General Adjunta de Tesorería y Mercados de Capitales en función de la relación rentabilidad/riesgo que determina las condiciones y las expectativas del mercado. La Dirección Corporativa de Modelos de Riesgo es la responsable del seguimiento del cumplimiento de estos límites y de los riesgos asumidos, y genera, diariamente, un informe de posición, cuantificación de riesgos y consumo de límites que distribuye a la Dirección, a los responsables de la Sala

de Tesorería y a Auditoría Interna. En este sentido, cualquier excedido que no haya sido debidamente autorizado exigirá la inmediata reestructuración de la cartera o cierre de las posiciones que lo provocan.

Así, pues, la gestión del riesgo de mercado de las posiciones de Tesorería de CaixaBank se adapta a las directrices metodológicas y de seguimiento propuestas por Basilea II.

#### Backtest neto 2011

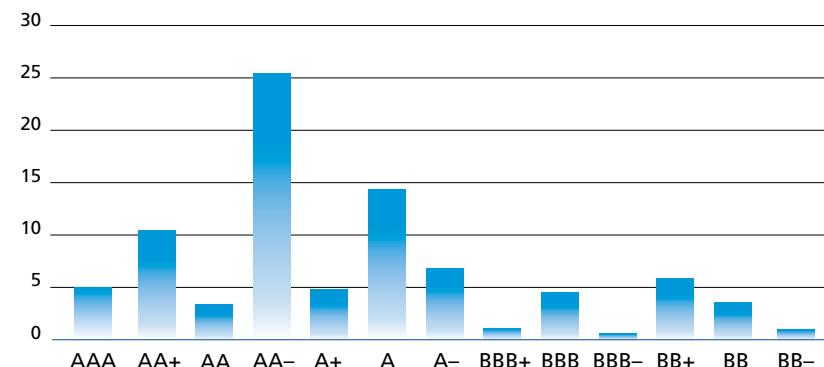
Miles de euros





### Distribución de riesgo por rating contrapartida

En porcentaje. Situación a 31-12-11



El control de los riesgos asumidos por la operativa en mercados financieros se debe completar con la estimación y el seguimiento de las pérdidas que se podrían derivar del incumplimiento de contrapartida debido a su insolvencia.

La máxima exposición autorizada de riesgo de crédito con una contrapartida se determina mediante un cálculo, aprobado por la Dirección, basado fundamentalmente en los *ratings* de las entidades y en el análisis de sus estados financieros, y se completa con el seguimiento tanto de las cotizaciones

de las acciones como de los seguros de protección (CDS) de las contrapartidas a fin de detectar cualquier deterioro de su solvencia.

La cifra de exposición del Grupo con entidades de crédito se sitúa, a 31 de diciembre de 2011, en 7.293 millones de euros, mayormente concentradas en países europeos y en Estados Unidos.

Por otro lado, la distribución por *ratings* refleja la importancia de la operativa con contrapartidas calificadas como seguras por su elevada capacidad de pago.

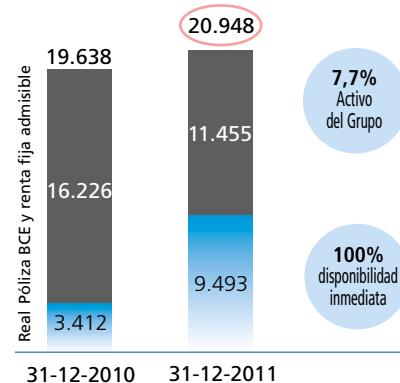
El control del riesgo de contrapartida se realiza mediante un sistema integrado y en tiempo real que permite conocer, en cualquier momento, el límite disponible para cada contrapartida, por producto y plazo. El riesgo se mide tanto por su valor de mercado actual como por la exposición futura (valor de las posiciones teniendo en cuenta la variación futura de los factores de mercado subyacentes en las operaciones).

Adicionalmente se efectúa el seguimiento de la adecuación de la documentación contractual que la sustenta. Con el objetivo de mitigar la exposición al riesgo de contrapartida, CaixaBank mantiene una sólida base de contratos de garantía; la práctica totalidad de los riesgos asumidos por la operativa sobre instrumentos derivados está cubierta por contratos estandarizados ISDA y/o CMOF, que permiten compensar los flujos de cobro y pago pendientes entre las partes por toda la operativa de derivados.

CaixaBank tiene firmados contratos de colateral con la mayoría de contrapartidas, que sirven de garantía del valor de mercado de las operaciones de derivados. El porcentaje de colateralización de derivados de CaixaBank con entidades financieras es superior al 95%.

## La liquidez del Grupo CaixaBank asciende a 20.948 millones de euros y supone el 7,7% de sus activos

### Excelente posición de liquidez Millones de euros



Saldo disponible Póliza BCE de 11.137 MM €  
Saldo dispuesto Póliza de 12.400 MM €

### Gestión del riesgo de liquidez

CaixaBank dispone de un marco de gestión de la liquidez prudente y conservador en el que aplica las mejores prácticas y recomendaciones del mercado y de los organismos supervisores de acuerdo a sus objetivos estratégicos.

A cierre del ejercicio mantiene una situación holgada de liquidez de 20.948 millones de euros (7,7% del total del balance), que le permitirá adaptarse a las condiciones económicas

actuales, financiar el crecimiento de los negocios del grupo y dar respuesta a las necesidades de crédito de los clientes.

La Entidad aprovecha los mecanismos existentes en los mercados financieros (programas de emisión de deuda, capacidad de emisión de cédulas hipotecarias, territoriales y deuda avalada por el Estado así como capacidad de descuento en el BCE) y realiza una gestión activa de su balance para disponer de unos niveles de liquidez adecuados a sus objetivos estratégicos.

### Gestión de la liquidez

CaixaBank dispone a 31 de diciembre de 2011 de 32.032 millones de euros en activos líquidos según los criterios definidos por el Banco de España en sus estados de liquidez. Estos activos a valor

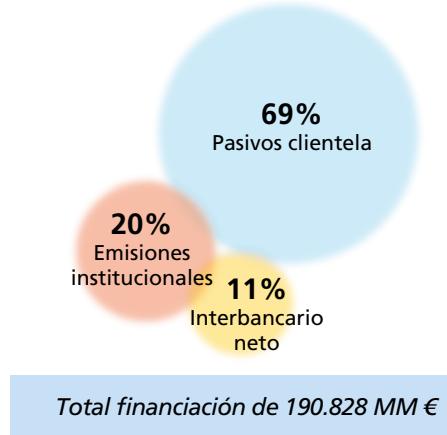
de mercado, e incluyendo los recortes en la valoración aplicados por el BCE, suponen 23.472 millones, de los cuales 14.101 millones corresponden a deuda soberana neta de repos.

### Activos líquidos<sup>(1)</sup>

Miles de euros	31-12-2011	31-12-2010
Activos líquidos (valor nominal)	32.032.003	27.323.290
Activos líquidos (valor de mercado y recorte BCE)	23.471.951	20.268.038
De los que: Deuda de administraciones públicas centrales	14.100.714	3.657.735

(1) Criterios de los estados de liquidez del Banco de España.

## Diversificación de las fuentes de financiación de CaixaBank



Se mantiene un perfil diversificado de las fuentes de financiación. La dependencia de los mercados mayoristas es baja ya que la financiación procede en un 69% de pasivos de la clientela, lo que proporciona una fuerte estabilidad al balance y es un reflejo de la confianza de sus clientes.

La Entidad, mediante una política de diversificación de vencimientos, ha evitado su concentración, sobre todo en el ejercicio 2012. En una situación de crisis financiera global y de desconfianza generalizada, CaixaBank ha demostrado una gran capacidad para atraer el interés de los inversores, aprovechando las oportunidades que ha ofrecido el mercado, captando 6.324 millones de euros en los mercados mayoristas durante el año 2011.

## Programas y capacidad de financiación

En cuanto a programas y capacidad de financiación, la Entidad presenta la siguiente situación:

- El programa de Pagarés tiene una capacidad de 6.000 millones de euros y permite disponer de recursos a corto plazo.
- Se ha renovado y ampliado el programa Marco de Emisión de Valores de Renta Fija Simple, que asegura la captación de recursos a largo plazo. Su importe es de 25.000 millones de euros, de los cuales quedan disponibles 17.375 millones de euros a 31 de diciembre de 2011.
- La capacidad de emisión de cédulas hipotecarias, territoriales y avaladas a 31 de diciembre de 2011 es de:

A 31 de diciembre de 2011 han vencido los avales disponibles otorgados por el tesoro a CaixaBank y que ascendían a 13.753 millones de euros. El real decreto ley 20/2011, de 30 de diciembre de 2011, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera ha ampliado para el año 2012 la posibilidad de emitir bonos avalados que realicen las entidades de crédito residentes en España con una actividad significativa en el mercado de crédito nacional. El Grupo CaixaBank ha decidido no solicitar estos avales puestos a disposición por el Tesoro.

El importe de la póliza del BCE disponible a 31 de diciembre de 2011 es de 11.137 millones de euros. La financiación obtenida del BCE, a través de los diferentes instrumentos de política monetaria, es de 12.409 millones de euros a 31 de diciembre de 2011.

## Capacidad de emisión

Miles de euros	31-12-2011	31-12-2010
Capacidad de emisión de cédulas hipotecarias	18.460.037	21.952.000
Capacidad de emisión de cédulas territoriales	3.683.545	4.822.350
Disponible de emisiones avaladas por el Estado	0	13.753.000

Estructura de financiación: 69% depósitos de clientes a 31 de diciembre de 2011.

Liquidez total: 20.948 millones de euros (7,7% de los activos del Grupo CaixaBank) a 31 de diciembre de 2011.

El Grupo CaixaBank ha decidido no solicitar los avales puestos a disposición por el Tesoro para el año 2012.

## Vencimientos de deuda institucional

Los vencimientos previstos a 31 de diciembre de 2011 para los próximos ejercicios son los siguientes:

### Vencimientos de emisiones mayoristas (neto de autocartera)

Miles de euros	2012	2013	2014	2015	> 2015	Totales
Cédulas hipotecarias	1.839.222	3.885.422	5.855.763	4.507.236	20.389.592	36.477.235
Cédulas territoriales	200.000	1.195.300	0	0	0	1.395.300
Deuda senior	287.800	998.950	999.900	0	30.000	2.316.650
Deuda subordinada y participaciones preferentes	0	0	0	0	190.000	190.000
<b>Total vencimientos de emisiones mayoristas</b>	<b>2.327.022</b>	<b>6.079.672</b>	<b>6.855.663</b>	<b>4.507.236</b>	<b>20.609.592</b>	<b>40.379.185</b>

Durante el año 2011, CaixaBank ha llevado a cabo una intensa actividad en los mercados de capitales, consiguiendo captar financiación de inversores institucionales por un importe de 6.324 millones de euros. Ha realizado tres emisiones públicas por importe de 4.500 millones de euros en cédulas hipotecarias y varias emisiones privadas por importe de 1.824 millones en

distintos instrumentos, tales como bonos simples, cédulas territoriales y cédulas hipotecarias.

Durante el segundo semestre de 2011, el Grupo ha emitido 4.000 millones en cédulas territoriales para utilizarlas como activos que incrementen la póliza de crédito disponible en el Banco Central Europeo.

Adicionalmente, en el mes de junio se realizó una emisión de obligaciones subordinadas necesariamente convertibles dirigidas a todo tipo de inversores, por importe de 1.500 millones de euros.

El Grupo CaixaBank gestiona la liquidez de forma que siempre pueda atender sus compromisos puntualmente y nunca vea limitada su actividad inversora por falta de fondos prestables. El objetivo es asegurar la disponibilidad permanente de recursos líquidos en el balance y minimizar el riesgo de liquidez estructural propio de la actividad bancaria así como preservar y proteger el interés de los impositores.

El área de ALM y Liquidez, dependiente de la Dirección General Adjunta de Tesorería y Mercado de Capitales, es la encargada de analizar el riesgo de liquidez y de emitir la deuda destinada a inversores institucionales. El Comité de Gestión de Activos y Pasivos (ALCO) realiza el seguimiento mensual de la liquidez a medio plazo mediante el análisis de los desfases previstos en la estructura del balance y verifica el cumplimiento de los límites y las líneas de actuación operativas aprobadas por el Consejo de Administración. El ALCO propone al Consejo de Administración las emisiones o programas de financiación o inversión óptimos en función de las condiciones de mercado y los instrumentos y plazos necesarios para

hacer frente al crecimiento del negocio y realiza el seguimiento periódico de una serie de indicadores y alarmas para anticipar crisis de liquidez con la finalidad de poder tomar las medidas correctoras necesarias.

Los objetivos de CaixaBank en la gestión de la liquidez se consiguen aplicando las siguientes premisas:

- Una gestión activa de la liquidez que consiste en un seguimiento continuado de la estructura del balance, por plazos de vencimiento, para detectar de forma anticipada la eventualidad de estructuras inadecuadas de liquidez a corto y medio plazo. Se dispone diariamente del detalle de la liquidez por plazos, mediante la elaboración de las proyecciones de flujos futuros, que permite saber en todo momento cuál es la estructura temporal de esta liquidez.
- Un Plan de Contingencia del Riesgo de Liquidez, que se analiza tanto en situaciones de normalidad de los mercados como en situaciones de crisis, donde se consideran diversos escenarios de crisis específicas, sistémicas y combinadas que comportan diferentes hipótesis de severidad en términos de impactos en la liquidez. El Plan de Contingencia del Riesgo de Liquidez contempla un plan de acción para cada uno de los escenarios de

crisis establecidos y en él se detallan medidas a nivel comercial, institucional y de comunicación para hacer frente a este tipo de situaciones incorporando una segunda línea de liquidez que funciona como colchón para situaciones excepcionales.

- Una estrategia que otorgue flexibilidad y estabilidad a las fuentes de financiación disponiendo de varios programas de financiación ordinaria que cubren los diferentes plazos de vencimientos para garantizar, en todo momento, los niveles adecuados de liquidez.
- Mantener una política de emisiones que priorice una baja dependencia de los mercados mayoristas, una distribución equilibrada de los vencimientos evitando su concentración y la diversificación de los instrumentos utilizados.
- Mantener una importante capacidad de financiación a través de instrumentos de la más alta calidad crediticia como son la emisión de cédulas hipotecarias y territoriales.
- Como medida de prudencia y con el objetivo de hacer frente a posibles tensiones de liquidez o situaciones de crisis, la Entidad mantiene una serie de activos en garantía en el BCE que permiten obtener de forma inmediata liquidez.

## La gestión del riesgo operacional

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

Constituyen riesgo operacional todos los acontecimientos que pueden generar una pérdida a consecuencia de procesos internos inadecuados, errores humanos, funcionamiento incorrecto de los sistemas de información y/o acontecimientos externos. Este riesgo es intrínseco a todas las actividades de negocio y, a pesar de que no puede ser totalmente eliminado, puede ser gestionado, mitigado y, en algunos casos, asegurado.

El riesgo operacional evoluciona con el aumento de la dependencia del negocio bancario de factores como la utilización intensiva de tecnología de la información, la subcontratación de actividades y la utilización de instrumentos financieros complejos.

El Comité Global del Riesgo define las líneas estratégicas de actuación y efectúa el seguimiento del riesgo operacional.

## Modelo de gestión del riesgo operacional del Grupo



**Minimizar el riesgo operacional inherente a todas las actividades del negocio, efectuando un seguimiento de los principales riesgos con técnicas cualitativas y cuantitativas**

### Gestión del riesgo operacional

Destacan dos líneas de actuación principales: la formación de los empleados, para que dispongan de la cualificación necesaria y de la información precisa para realizar sus funciones, y la revisión de los procesos de negocio y operativos incorporando mejoras y nuevos controles. Además, cuando se considera necesario, CaixaBank cubre el riesgo contratando pólizas de seguros.

En CaixaBank se aplica un modelo integral de medición y control del riesgo operacional común a todo el Grupo. La gestión abarca las sociedades incluidas en el perímetro de aplicación de la Circular de Solvencia 03/2008 del Banco de España.

El Grupo CaixaBank aplica el método estándar para el cálculo del capital regulatorio por riesgo operacional. Al respecto, se dispone de un «Marco de Gestión del Riesgo Operacional» que define los objetivos, las políticas, el modelo de gestión y las metodologías de evaluación del riesgo operacional en el Grupo CaixaBank.

El objetivo global del Grupo CaixaBank es mejorar la calidad en la gestión del negocio a partir de la información de los riesgos operacionales y facilitar la toma de decisiones para asegurar la continuidad de la organización a largo plazo, la mejora en los procesos y la calidad de servicio al cliente, todo ello cumpliendo con el marco regulador establecido y optimizando el consumo de capital.

El modelo organizativo se basa en:

- Áreas de negocio y soporte y empresas filiales: identifican, evalúan, gestionan, controlan e informan de los riesgos operacionales de sus actividades.
  - Riesgo operacional: define, implementa y estandariza el modelo de gestión, medición y control del riesgo operacional del Grupo CaixaBank. Da soporte a las áreas y a las empresas filiales y consolida la información para la Dirección. Se sitúa en el Área de Metodologías y Modelos de Riesgo de Crédito, (Dirección Ejecutiva de Gestión Global del Riesgo).
  - Auditoría interna: responsable de supervisar el cumplimiento del Marco de Gestión y la implantación de los procedimientos de evaluación, control y gestión del riesgo operacional establecidos.
- Las políticas y el modelo de gestión por riesgo operacional establecen un proceso continuo basado en:
- Identificación y detección de todos los riesgos operacionales (actuales y potenciales).
  - Medición del riesgo operacional, seguimiento de su evolución y proyecciones.
  - Gestión activa del perfil de riesgo del Grupo, que implica establecer un modelo de información en todos los niveles de la organización para facilitar la toma

### Distribución de eventos de riesgo operacional en el Grupo en el año 2011 por tipología de riesgo





de decisiones para su mitigación (establecimiento de nuevos controles, desarrollo de planes de continuidad de negocio, reingeniería de procesos, aseguramiento de posibles contingencias y otros), anticipando las posibles causas de riesgo y reducir su impacto económico.

Durante el año 2011 se ha completado la identificación cualitativa de riesgos en la mayoría de áreas y empresas filiales, y servirá de base para el futuro seguimiento. Se ha reforzado el circuito de información de pérdidas reales y el seguimiento de las más significativas. En el ámbito de la divulgación, se ha renovado el contenido del sitio web de Riesgo operacional.

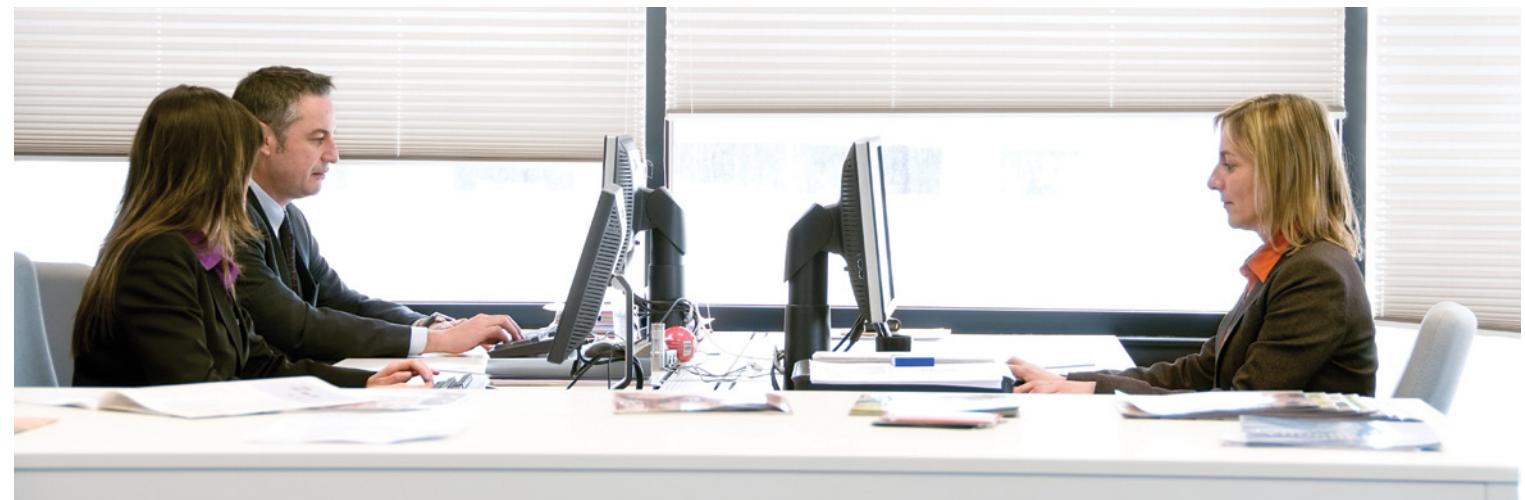
### Procesos de captura de eventos

Entrada manual de eventos operacionales relevantes

Captura automática de eventos de pérdida recurrentes

Base de datos de eventos de pérdida

Registros contables





## Gestión del riesgo de Cumplimiento Normativo

La política de Cumplimiento Normativo de CaixaBank se fundamenta en los principios de integridad y conducta ética, sobre las que se basa la actividad de la Entidad.

En este sentido, CaixaBank gestiona el riesgo de sanciones legales o normativas y la pérdida financiera, material o reputacional que pueda derivarse para la Entidad del incumplimiento de leyes,

normas, estándares de regulación y códigos de conducta. Para ello, se desarrollan diversas actividades tales como:

- Creación, difusión e implantación de la cultura de cumplimiento.
- Asesoramiento a la Alta Dirección en materia de cumplimiento normativo mediante la elaboración y/o fomento de normas y códigos internos o, en su caso, su mejora.

- Definición de procedimientos eficaces proponiendo los controles adecuados: detección de cualquier riesgo de incumplimiento, y formulación, en su caso, de propuestas de mejora para su posterior seguimiento.

## Gestión del riesgo reputacional

La Subdirección General de Responsabilidad Corporativa y Marca, bajo la supervisión y coordinación de un Comité de Reputación, presidido

por el Director General Adjunto de Comunicación, Relaciones Institucionales, Marca y Responsabilidad Social Corporativa, tiene la misión de realizar el seguimiento exhaustivo del riesgo de reputación. En este sentido, la gestión se realiza de manera continua a través de un sistema de control y medición (interno y externo).

Para ello, cuenta con el apoyo de toda la organización y, de forma más directa, con el Comité de Reputación.

## Ámbitos de gestión

Desde el área de Cumplimiento Normativo, se llevan a cabo las siguientes tareas:

1. Análisis y control de procesos, para identificar los riesgos asociados a los procesos con mayor riesgo reputacional. Entre otros, Mercado de Valores, Normas de Conducta, Productos y Servicios a Clientes, Protección de Datos, Gobierno Corporativo y Solvencia, etc. Adicionalmente, en 2011 se ha llevado a cabo el análisis de los potenciales riesgos penales a través de un proyecto de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, tanto en la matriz como en las filiales.
2. Integridad: códigos y reglamentos internos de conducta, referidos al conjunto de actividades orientadas a velar por el uso de buenas prácticas en la Entidad,

especialmente las establecidas en los códigos de ética:

- Código Ético y Principios de Actuación de CaixaBank.
  - Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores de CaixaBank.
  - Código de Conducta Telemática.
3. Prevención de Blanqueo de Capitales, a través de una unidad específica, integrada en el Área de Cumplimiento Normativo, que vela con dedicación exclusiva por el cumplimiento de las obligaciones en esta materia de la Entidad, tal y como se detalla en el punto 2.2.

## Comité de Reputación Corporativa

CaixaBank, con el objetivo de impulsar las políticas e iniciativas en materia de responsabilidad corporativa, cuenta con el Comité de Reputación Corporativa, el cual está vinculado al Comité de Dirección a través de su presidente.

Las funciones del Comité de Reputación Corporativa son:

- Identificar las oportunidades y riesgos reputacionales existentes y futuros y hacerles un seguimiento y gestionarlos.

• Colaborar con el Comité de Dirección en la determinación de la política y las líneas estratégicas de la gestión reputacional.

- Establecer medidas de control y gestión en materia de responsabilidad.
- Seleccionar y revisar los indicadores numéricos clave de responsabilidad.
- Revisar y aprobar los programas de Reputación Corporativa.

► [Más información](#)

## Nuevo procedimiento interno para evaluar los riesgos sociales y ambientales de las operaciones sindicadas

### Medio ambiente

Esta sección cubre los Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

CaixaBank entiende que la crisis energética mundial y el cambio climático son desafíos que plantean tanto riesgos como oportunidades.

En este sentido, y en 2011, ha continuado con su apuesta por la financiación de proyectos para fomentar el uso de las energías renovables y ha avanzado en la introducción de criterios ambientales y sociales en su política de financiación e inversión.

### Sostenibilidad en la actividad financiera

La política de financiación de la Entidad considera las implicaciones sociales y ambientales de sus operaciones, tanto con relación a los criterios de evaluación del riesgo de los proyectos financierables, como respecto a los tipos de proyectos que financia.

CaixaBank, como firmante de los Principios de Ecuador desde el año 2007,

ha asumido un compromiso integral con la financiación responsable. Por ello, la aprobación de los proyectos de financiación con una inversión global superior a los 10 millones de dólares requiere una evaluación previa positiva, que incorpore factores sociales y medioambientales en el análisis, según los estándares establecidos por la Corporación Financiera Internacional (CFI).

#### ► Más información

A lo largo del año 2011, CaixaBank ha financiado 30 proyectos, con una inversión total de más de 5.423 millones de euros. De estos, 1 proyecto se

clasificó como de tipo A y 22 fueron calificados como de tipo B. Finalmente, 7 se clasificaron como de tipo C, es decir, proyectos con impactos sociales o ambientales mínimos o inexistentes.

En 2011, y como parte de su compromiso con el entorno, CaixaBank ha puesto en marcha un procedimiento interno para evaluar los riesgos sociales y ambientales en aquellas operaciones sindicadas superiores a siete millones de euros, cuya finalidad sea la inversión. En ese marco, se han financiado 17 operaciones, con una inversión de 756 millones de euros. 1 de ellas fue clasificada de tipo B y las restantes fueron consideradas como de tipo C.

### Cambio climático

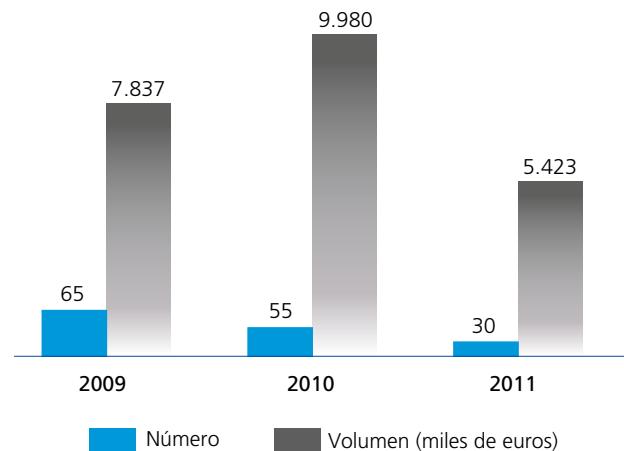
El medio ambiente tiene implicaciones sociales y económicas, tanto en la actividad de CaixaBank como en las de su entorno, y constituye una fuente de riesgos, que han de ser gestionados, además de ser el origen de nuevas oportunidades de negocio.

El Servicio de Estudios del Grupo "la Caixa" ha publicado un estudio sobre cambio climático y política económica.

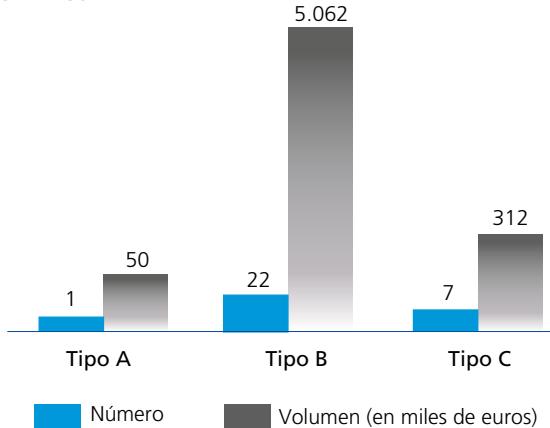
► Acceso al estudio «El cambio climático: análisis y política económica. Una introducción.»



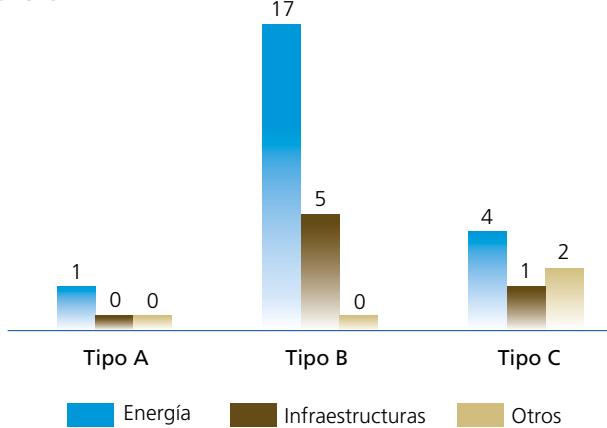
## Operaciones de *project finance* sujetas a los Principios de Ecuador en 2011



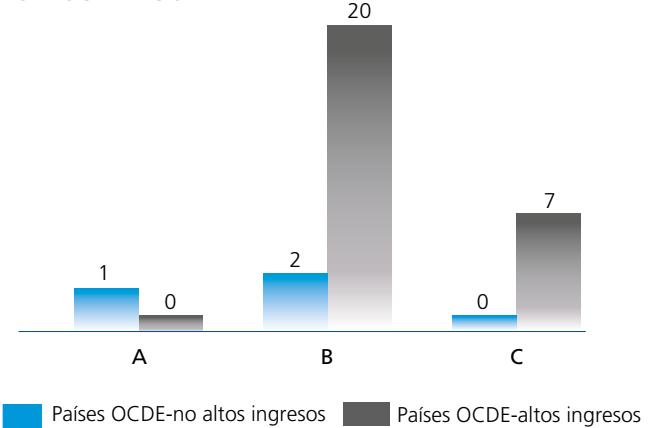
POR TIPOS



POR SECTOR

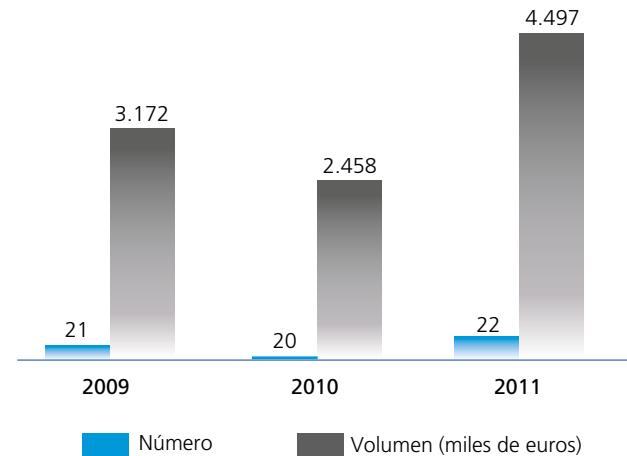


POR LOCALIZACIÓN

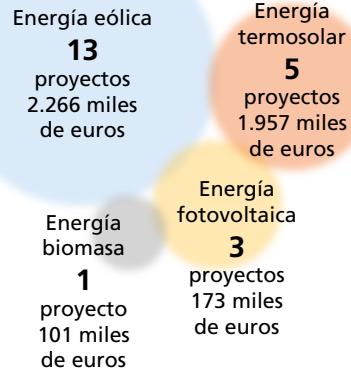




### Operaciones relacionadas con energías renovables



### Operaciones relacionadas con energías renovables por tipo



CaixaBank considera que una de las vías para conseguir una mayor sostenibilidad ambiental a largo plazo es la financiación de proyectos respetuosos con el entorno y de aquellos que impulsen el desarrollo de las energías renovables.

En 2011, CaixaBank ha participado en 22 operaciones relacionadas con las energías renovables, con un importe global de 4.497 miles de euros, en solitario o con otras entidades. Estos proyectos han supuesto la generación de 2.595,4 MWh.

Asimismo, ha financiado dos operaciones de *leasing* de plantas fotovoltaicas, con un importe superior a los 400.000 euros, y se han constituido 6 operaciones inscritas dentro del convenio para la financiación de proyectos relacionados con el medio ambiente y la mejora ambiental del Institut Català de l'Energia con un importe de 168.987 euros.



## Inversión Socialmente Responsable (ISR)

Esta sección cubre los Principios 1, 2, y 9 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

La Inversión Socialmente Responsable (ISR) permite aunar sostenibilidad y rentabilidad mediante la integración de criterios de responsabilidad social y ambiental y de gobierno corporativo en la preselección de los componentes de la cartera de inversión. Por ello, CaixaBank considera la ISR como una herramienta fundamental para impulsar el desarrollo sostenible y trabaja para incrementar su presencia en el mercado español.

En este marco, CaixaBank tiene la firme determinación de convertirse en un actor principal en el ámbito de la ISR, y lo hace por varias razones:

- Responde a su compromiso con la sociedad y a la integración de su política de Responsabilidad Social Corporativa dentro del negocio.
- Es una oportunidad de negocio y una alternativa más en su oferta de productos de inversión, ya que este tipo de productos generan un valor añadido para los inversores en el largo plazo.

- Satisface las necesidades de inversión de los clientes que, en los últimos años, están manifestando una creciente sensibilidad respecto a las inversiones socialmente responsables.

### *Gestión del Fondo de Pensiones de los empleados de CaixaBank*

En CaixaBank, el Fondo de Pensiones de los empleados está adherido a los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas (UNPRI) desde 2008, y gestiona toda su cartera de acuerdo a los mismos. A 31 de diciembre de 2011, tenía invertido un total de 75.841 millones de euros en fondos socialmente responsables, lo que representa un 3% del total invertido y un 8,5% del total de la renta variable.

También es signataria de los UNPRI, desde el año 2009, VidaCaixa, la compañía dedicada a la comercialización de seguros de vida y a la gestión de planes de pensiones de VidaCaixa Grupo, integrado en CaixaBank. Así, VidaCaixa ha adoptado estos principios como guía para todas sus inversiones, tanto de seguros de ahorro como de los planes de pensiones individuales y colectivos gestionados.

► [Más información sobre los PRI](#)

## **Los UNPRI sirven como guía para selección de activos y el buen gobierno del Fondo de Pensiones de los empleados**

## **VidaCaixa está adherida a los UNPRI desde el año 2009**

## **CaixaBank promueve la ISR a través de la comercialización de productos como el MicroBank Fondo Ético o la difusión en los clientes de banca privada**

**A 31 de diciembre de 2011, MicroBank Fondo Ético contaba con un patrimonio de casi 4,3 millones de euros y un total de 959 partícipes**

### *Promoción de la ISR*

En 2011, del total de capital gestionado en España bajo criterios ISR, la inversión institucional suponía el 99%, según el «Observatorio de la Inversión Responsable 2011» publicado por el Instituto de Innovación Social de ESADE. La mayor parte de esta inversión correspondía a los fondos de pensiones de empleo.

Según el mismo informe, «los fondos de inversión socialmente responsables en el mercado retail domiciliados y gestionados en España solo representan un 1% del capital gestionado bajo criterios ISR, una cantidad muy inferior a la de otros países europeos como el Reino Unido, Francia, Holanda, Noruega, Suecia, Dinamarca o Italia».

#### ► [Acceso al «Observatorio de la Inversión Responsable 2011»](#)

En este marco, CaixaBank trabaja para potenciar el peso de la ISR particular en España. Con la colaboración de InverCaixa y de Banca Privada, ha impulsado la comercialización del MicroBank Fondo Ético, que aplica criterios éticos, sociales y ambientales en la elección de los activos de su cartera, así como del SAM Sustainable Climate, centrado en empresas dedicadas a la mitigación y prevención del cambio climático.

Asimismo, CaixaBank ha difundido y promovido la ISR entre sus clientes de Banca Privada a través de artículos informativos publicados en *Autor*, la revista que edita Banca Privada para este colectivo de clientes.

### *MicroBank Fondo Ético*

Creado en 2010, MicroBank Fondo Ético es un fondo de inversión ético y solidario que invierte en renta variable, renta fija corporativa y pública a nivel global y que, en la selección de los activos de la cartera, incorpora no solo exigencias financieras, sino también criterios éticos, sociales y ambientales.

Para ello, cuenta con una Comisión Ética formada por expertos independientes que, a título gratuito, evalúa y determina los valores que cumplen con dichos criterios. Posteriormente, el Comité de Distribución de Activos, Renta Fija y Variable de InverCaixa, la gestora de fondos de CaixaBank, selecciona aquellos activos con mejores perspectivas, siempre respetando la vocación inversora del fondo.

La Comisión Ética establece unos criterios de exclusión (*negative screening*) y unos valorativos (*positive screening*) en su análisis de los valores éticos y responsables de las compañías. Para ello, cuenta con la colaboración de la agencia EIRIS (*Ethical Investment Research Service*) que evalúa el compromiso y la actuación de las empresas con relación al buen gobierno corporativo, el medio ambiente, los derechos humanos y el compromiso con los grupos de interés.

Además, el fondo excluye del universo de valores aptos para la inversión a aquellas empresas cuya actuación vulnera los derechos humanos fundamentales y, en especial, los de la infancia, así como las compañías que vulneran el Código Farmacéutico y/o el Código Internacional de Leche Infantil en el Tercer Mundo. Tampoco se incluyen como inversiones potenciales aquellas compañías que explotan centrales nucleares o que fabrican, venden y/o distribuyen tabaco ni las empresas que fabrican o distribuyen armamento.

### **MicroBank Fondo Ético**

	<b>2011</b>
Número total de partícipes	959
Volumen total (en euros)	4.296.220



## **El Fondo SAM Sustainable Climate, que apuesta por las energías renovables, complementa la oferta de ISR de CaixaBank**

El fondo tiene también una vertiente solidaria; InverCaixa cede un 25% de la comisión de gestión a las ONG y entidades sin ánimo de lucro que designen los partícipes. En 2011 han sido Intermón Oxfam, Cruz Roja Española, Médicos Sin Fronteras, Cáritas Española, Federación Española para la Lucha contra la Esclerosis Múltiple, Alboan y Fundación Entreculturas. Asimismo, la Fundación "la Caixa" aporta, de forma anual, un importe equivalente a un proyecto de cooperación internacional. A tal efecto existe una Comisión de Apoyo de carácter solidario, formada por miembros de la Obra Social "la Caixa", de InverCaixa y de la Comisión Ética, que designa el proyecto beneficiario. En 2011, el importe cedido a los proyectos ha ascendido a más de 16.111 euros.

InverCaixa definió como uno de sus objetivos para 2011 el incrementar el patrimonio del MicroBank Fondo Ético. Con esta finalidad, se han llevado a cabo diversas acciones para impulsar su comercialización, logrando la captación de 1,2 millones de euros netos, a pesar del difícil contexto de mercado en el que, desde el inicio de la crisis financiera en 2007, los fondos de inversión han sufrido importantes fugas de patrimonio y partícipes. A 31 de diciembre de 2011, el MicroBank Fondo Ético contaba con un patrimonio de más de 4,29 millones de euros y un total de 959 partícipes.

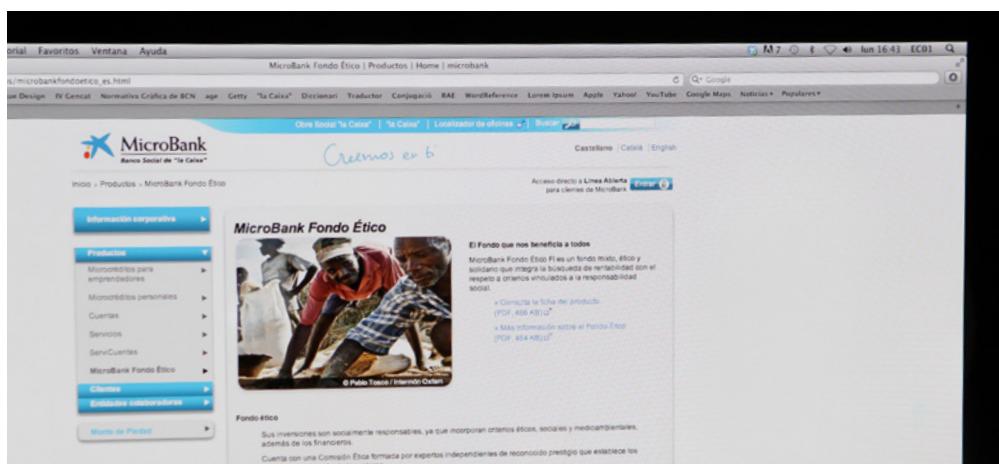
### *Fondo SAM Sustainable Climate*

Con la voluntad de dar respuesta a la creciente demanda por parte de los clientes de una oferta más amplia de fondos de inversión que aún rentabilidad con la Responsabilidad Social Corporativa, CaixaBank comercializa desde 2010 el fondo SAM Sustainable Climate, que apuesta por las energías renovables y se centra en la lucha contra el cambio climático, una orientación que se alinea con el compromiso sostenible de la Entidad.

Se trata de un fondo de inversión de renta variable que invierte en empresas de todo el mundo que ofrecen tecnologías, productos o servicios que reducen, ralentizan o contribuyen a aliviar

las consecuencias del cambio climático. La gestora del fondo es Sustainable Asset Management (SAM), una entidad especializada en sostenibilidad que se encarga de la elaboración de los índices Dow Jones Sustainability, de referencia en la industria y en el ámbito de la sostenibilidad.

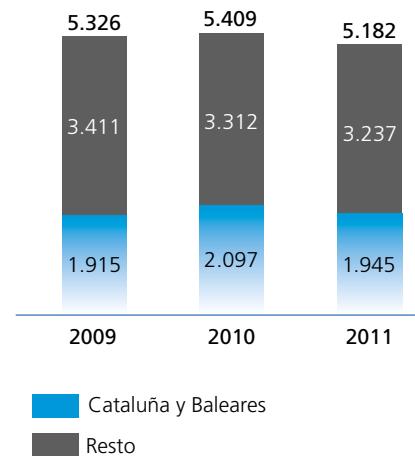
Por otra parte, CaixaBank comercializa también el BGF New Energy, un fondo de renta variable gestionado por BlackRock que invierte al menos el 70% de su cartera en empresas relacionadas con el mundo de las energías alternativas y las renovables. A final del año 2011 el fondo cuenta con un patrimonio de 338.000 euros y unas aportaciones de más de 178.000 euros.





## La gran capilaridad de la red permite un servicio de asesoramiento personalizado y de calidad

### Distribución geográfica de la red de oficinas



### 3.4 Recursos

Esta sección cubre los Principios 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 10 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Para la realización de su actividad, CaixaBank dispone de la más amplia red de oficinas del sector bancario español con una gran capilaridad en el territorio, que facilita un asesoramiento personalizado por parte de sus cerca de 25.000 profesionales. A estos recursos de calidad, hay que añadir los proveedores de CaixaBank que garantizan la eficiencia y la gestión responsable en toda la cadena de valor.

Asimismo, y a pesar de que CaixaBank, como grupo bancario, no tiene un impacto significativo sobre el medio ambiente, la Entidad trabaja para maximizar la eficiencia en el uso de los recursos naturales.

### Red comercial

La estrategia de desarrollo bancario de CaixaBank se basa en un sistema de distribución extensivo por medio de una amplia red de oficinas, instrumento básico de relación y de proximidad con el cliente, reforzado con el desarrollo de canales complementarios.

### Oficinas



Oficinas en España	5.182
Oficinas internacionales	14
Sucursales extranjeras	3
Oficinas de representación	11

A finales de 2011, CaixaBank dispone de 5.196 oficinas, de las cuales 5.182 están situadas dentro del territorio español.

A este respecto, y con relación a 2010, la reducción en el número de oficinas se debe, principalmente, a la integración de la mayor parte de oficinas

de CaixaGirona, debida a su estrecha proximidad con oficinas de la red de CaixaBank. Asimismo, se ha continuado con el proceso de racionalización de la red, que ha implicado la integración de algunas oficinas pequeñas, siempre tratando de asegurar el mejor servicio posible para los clientes de la Entidad y la recolocación de los empleados.



## **CaixaBank es la entidad líder por número de oficinas**

Cabe resaltar que CaixaBank mantiene una posición de liderazgo en su zona tradicional de actuación, Cataluña y Baleares, con 1.945 oficinas y, al mismo tiempo, también es una de las entidades con mayor arraigo en otras comunidades autónomas como son Madrid, Andalucía y la Comunidad Valenciana. CaixaBank,

con su red extensiva, continúa siendo la entidad líder del sector financiero español por número de oficinas, con una cuota de mercado del 12,8%.

Por otra parte, la red de oficinas de CaixaBank cuenta con centros especializados para dar respuesta a los clientes de los negocios de banca

corporativa, banca de empresa y banca privada.

A nivel internacional, cuenta con 3 sucursales operativas (Varsovia, Bucarest y Casablanca) y 11 oficinas de representación.



**CaixaBank ha ocupado el tercer lugar en el ranking de mejores entidades financieras para trabajar, según Merco Personas 2011**



### Recursos Humanos

El Grupo cuenta con un equipo formado por cerca de 27.000 empleados, con un alto nivel de formación y motivación para prestar el mejor servicio posible, de acuerdo con los valores de liderazgo, confianza y compromiso social.

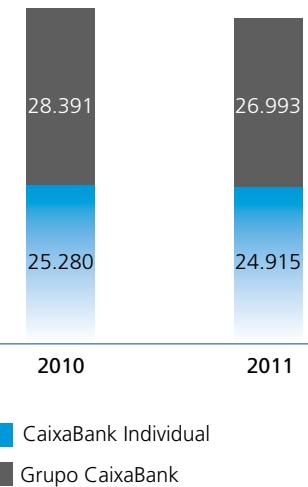
CaixaBank apuesta por ofrecer un empleo de calidad, que estimule el desarrollo profesional de los profesionales que trabajan en la Entidad. En 2011, y con relación a la evolución de la plantilla, cabe destacar que, a raíz de la reorganización del Grupo "la Caixa", se ha trabajado para incorporar a CaixaBank a las personas procedentes de Criteria CaixaCorp y a las de Bankpime, como consecuencia de la adquisición de su negocio bancario.

Asimismo, se ha gestionado, en la matriz, el Plan de Jubilaciones Parciales y Prejubilaciones, vigente para 2011, que ha supuesto un 84% de las bajas del año.

A este respecto, en relación con la evolución de la plantilla del Grupo, cabe también señalar que, en 2011, se ha producido un descenso en el número de empleados, debido principalmente a diversas operaciones societarias, que incluyen la venta del 51% de SILK a IBM, y dentro del grupo asegurador, la venta del 50% de SegurCaixa Adeslas a Mutua Madrileña y del 47% de GDS Correduría de seguros a AON.

► [Más información sobre RRHH en el apartado 3.5. «Empleados»](#)

### Número de empleados





## **El nuevo portal de compras CaixaExchange facilitará la gestión de los proveedores y la transparencia de los procesos**

**En 2011, PromoCaixa ha  
realizado 7 auditorías a  
proveedores situados en  
países del Tercer Mundo**

### **Proveedores**

CaixaBank hace extensivo a sus proveedores su compromiso con la responsabilidad corporativa y la sostenibilidad. Y, como el resto de empresas del Grupo "la Caixa", incluye en sus contratos una cláusula de aceptación obligatoria en la que los proveedores aceptan conocer y respetar los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

La gestión responsable de la cadena de valor garantiza la transparencia y el rigor en la relación con los proveedores. Asimismo, la apuesta por la sostenibilidad favorece la mejora de la eficiencia y la racionalización de costes.

En 2011, CaixaBank ha creado el nuevo portal de compras CaixaExchange, en el marco de un plan para la gestión de las compras. Este nuevo portal agiliza los procesos de presentación de credenciales y de otra documentación necesaria por parte de los potenciales proveedores, y garantiza la máxima transparencia en las contrataciones, que se canalizan a través de subasta y peticiones de ofertas. Está prevista la implantación progresiva

de este portal en todas las empresas del Grupo "la Caixa" a partir de 2012.

Además, se ha potenciado la factura electrónica, que aumenta la eficiencia en la operativa de facturación de los proveedores y contribuye a la mejora del medio ambiente, a través de la eliminación del papel. Asimismo, se han incrementado las sinergias entre las empresas, como consecuencia de la apuesta por la autofacturación, que permite a los proveedores reducir sus costes de generación y gestión de facturas, y también reduce los costes de gestión y validación por parte de CaixaBank.

Cabe destacar que, durante 2011, PromoCaixa, la empresa filial de CaixaBank que gestiona el material promocional, ha llevado a cabo 7 auditorías a proveedores situados en países del Tercer Mundo que fabrican productos exclusivos para CaixaBank. En 5 de ellas se detectaron anomalías, que fueron rectificadas *a posteriori*. Además, PromoCaixa ha incluido la solicitud de los certificados medioambientales, laborales y el cumplimiento del Pacto Mundial dentro del circuito de alta de un proveedor nuevo, cumpliendo así uno de los retos planteados por la empresa filial para este año.



## **En 2011, CaixaBank ha renovado las certificaciones ISO 14001 y EMAS 1221/2009**

## **En 2011, el consumo eléctrico de CaixaBank se ha reducido en un 3,5%**

### **Recursos naturales y gestión ambiental**

El compromiso con el respeto y la protección del entorno es la base de la gestión ambiental del Grupo, tanto de CaixaBank como de sus empresas filiales, y se integra en la gestión del negocio, sus proyectos, productos y servicios. Por otra parte, CaixaBank trata de hacer extensivo este compromiso a todos sus grupos de interés: accionistas, clientes, empleados, proveedores y a la sociedad en general.

Como grupo financiero, la actividad e infraestructuras de CaixaBank no tienen un impacto directo relevante sobre el medio ambiente. Aún así, la Entidad trabaja para minimizarlo y contribuir de este modo a una economía más eficiente en el uso de los recursos naturales.

En este sentido, el foco de su gestión ambiental se centra en la adopción de medidas que incrementen su eficiencia energética, minimicen el consumo de recursos naturales y la generación de residuos y fomenten el reciclado. Asimismo, pone el acento en la promoción, entre los empleados y las empresas filiales, de comportamientos alineados con esta voluntad de cuidado del entorno.

La política ambiental de CaixaBank, gestionada por su Comité de Medio

Ambiente, viene avalada por la certificación de la norma ISO 14001 y el reglamento europeo 1221/2009 EMAS, que se revalidan anualmente. Asimismo, las oficinas de la red territorial (Cataluña) ostentan el distintivo de Garantía de Calidad Ambiental desde el año 2006, que ha sido renovado hasta 2012.

► [Más información sobre la gestión ambiental de CaixaBank en el punto 3.3 Medio Ambiente](#)

### *Iniciativas desarrolladas para disminuir el impacto ambiental*

#### **Energía eléctrica**

CaixaBank, como parte de su compromiso con el entorno, trabaja para reducir el consumo de energía y el nivel de emisiones de gases de efecto invernadero asociadas.

A lo largo de 2011, con el objetivo de mejorar la eficiencia en el consumo y de fomentar la sensibilización de la plantilla, se han llevado a cabo diversas iniciativas que han permitido alcanzar un ahorro de más de 3,5 millones de kWh. Entre ellas destacan:

- Campaña de sustitución de los PC's de la red territorial por otros con niveles de eficiencia energética superiores.
- Incremento de la frecuencia de hibernación de los equipos informáticos, que ha pasado de realizarse los fines de semana a hacerse

con una frecuencia diaria. También se apagan los periféricos asociados.

- Retirada, en la red territorial, de 1.800 equipos de trabajo ociosos.

Asimismo, y entre otras medidas, se ha ampliado en 25 nuevas oficinas, hasta alcanzar las 1.925, la instalación del llamado «interruptor único», que garantiza el apagado de los suministros cuando los empleados abandonan las oficinas, lo que ha supuesto un ahorro de 50.000 kWh. Por otra parte, ha finalizado la campaña de instalación de luminarias más eficientes para las zonas de iluminación permanente, y que ha comportado la sustitución de 17.000 fluorescentes por ecotubos, con un ahorro de 2,5 millones de kWh anuales.

En 2011, el ahorro total en el consumo eléctrico de CaixaBank ha alcanzado los 6,3 millones de kWh, que representan una reducción del 3,5% respecto al año anterior.

### **Energía eléctrica verde**

Gas Natural Fenosa, el proveedor de CaixaBank, se ha comprometido a certificar que el 100% de la energía suministrada a CaixaBank en 2011 provino de fuentes renovables o cogeneración. Este suministro ha supuesto el 98,2% del consumo eléctrico total de CaixaBank.

### Indicadores del impacto ambiental directo de CaixaBank

	2010	2011
<b>Energía (consumo directo desglosado por fuentes primarias) (GJ)</b>		
Energía eléctrica consumida	675.991	653.202
<i>Energía eléctrica certificada, proveniente de fuentes renovables o cogeneración</i>	80,7%	98,2% <sup>(1)</sup>
Energía eléctrica consumida por empleado	26,57	26,72
<b>Gasoil (GJ)</b>		
Gasoil consumido	3.799	6.211
<b>Emisiones directas de CO<sub>2</sub> (TnCO<sub>2</sub>)</b>		
Emisiones CO <sub>2</sub> por consumo de gasoil	281,51	460,2
Emisiones CO <sub>2</sub> por consumo eléctrico	64.594,68	62.961,42
Emisiones de CO <sub>2</sub> evitadas por la compra de energía verde	(52.232,45)	(61.802,93)
Emisiones de CO <sub>2</sub> no compensadas	12.362,23	1.158,49
<b>Total emisiones directas de CO<sub>2</sub></b>	<b>64.876,19</b>	<b>63.421,62</b>
<b>Total emisiones directas CO<sub>2</sub> tras compensación de energía eléctrica verde</b>	<b>12.643,74</b>	<b>1.618,69</b>
<b>Emisiones indirectas de CO<sub>2</sub> (Tn CO<sub>2</sub>/km) <sup>(2)</sup></b>		
<b>Total km recorridos en viajes corporativos</b>	<b>17.892.906</b>	<b>21.310.713</b>
Viajes de avión	14.516.337	16.097.176
Viajes de tren	3.121.747	4.856.487
Viajes en vehículo (de empresa/alquilado)	254.822	357.050
<b>Emisiones indirectas de CO<sub>2</sub></b>	<b>1.912,48</b>	<b>2.262,68</b>
Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> por empleado	0,076	0,090
<b>Total emisiones de CO<sub>2</sub> (TnCO<sub>2</sub>)</b>		
<b>Total emisiones de CO<sub>2</sub> (directas e indirectas)</b>	<b>66.788,67</b>	<b>65.684,3</b>
<b>Total emisiones de CO<sub>2</sub> tras compensación por compra de energía eléctrica verde</b>	<b>14.556,22</b>	<b>3.881,37</b>

(1) Datos provisionales facilitados por Gas Natural Fenosa.

(2) Emisiones calculadas según los factores publicados por DEFRA en junio de 2011.



## Transporte

En 2011, CaixaBank ha continuado trabajando para racionalizar los costes económicos y ambientales del transporte. Con este objetivo, cuenta con sistemas de videoconferencia, que permiten reducir el número de viajes necesarios. Sin embargo, el número de quilómetros recorridos ha sido superior al del año anterior. A este respecto, cabe destacar que se han celebrado numerosos *road shows* y encuentros presenciales con el objetivo de dar a conocer y comunicar la reorganización del Grupo "la Caixa" a los grupos de interés.

También en 2011, CaixaBank ha compensado las emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas de la celebración de su Convención Anual de Directivos con la participación en un proyecto de energía eólica en Gujarat (India).

## Papel

Total papel consumido (kg)	1.703.400	1.706.983
Variación en el consumo de papel (%)	(5,20)	0,2
Total papel consumido por empleado (kg)	67	69
Porcentaje de papel reciclado sobre total consumido (%)	99,12	99,09

## Papel y recogida de residuos

CaixaBank trabaja para promover un consumo eficiente de papel. Por ello, apuesta por el uso del papel reciclado, que supone un 99% del consumo total de la Entidad.

Asimismo, y a lo largo del año 2011, se ha incrementado el número de áreas implicadas en el proyecto *paperless* que, mediante la retirada de las papeleras y de ampliación de los contenedores para la recogida selectiva de residuos, pretende mejorar el reciclado del papel, además de conseguir una reducción de su consumo. Así, se ha conseguido un incremento del 69% en la cantidad de papel y cartón recogidos, que ha pasado de 134.392 quilos a 229.198.

Por otra parte, en el ámbito de la red de oficinas, se ha habilitado la generación

de documentos digitales, tanto para su archivo como para su envío. Gracias a esta opción se pueden reducir los costes de impresión y manipulación de papel y los residuos generados, contribuyendo a la protección del entorno y una mayor eficiencia de costes para CaixaBank.

## Formación y sensibilización

Con el objetivo de extender el compromiso ambiental en su entorno, CaixaBank ha llevado a cabo diversas acciones de sensibilización entre la plantilla, los clientes y los proveedores.

En este sentido, los profesionales de CaixaBank tienen un papel fundamental en la política ambiental de la Entidad, ya que son ellos quienes, con su implicación, hacen posible la implantación de mejoras en la gestión ambiental.

Entre las iniciativas de sensibilización dirigidas a los empleados que se han puesto en marcha en 2011 destacan, entre otras: la notificación trimestral de los consumos de suministros a las oficinas de la red territorial; la implantación de un buzón de sugerencias; la realización de visitas o el contacto telefónico a 125 oficinas cuyo consumo

**En 2011, gracias al servicio de correspondencia personalizada, se han dejado de enviar más de 209 millones de comunicados**



eléctrico se ha incrementado o ha sido superior a la media; la comprobación, mediante 2.500 visitas fuera del horario laboral, del efectivo apagado de los equipos eléctricos, de iluminación y de climatización de las oficinas; la implantación de una herramienta para calcular el CO<sub>2</sub> de los actos organizados y facilitar su compensación o la creación de una página web específica de medio ambiente.

Por otra parte, y para los clientes del Grupo, se ha incorporado en los cajeros automáticos la opción de «ver saldo y no imprimir comprobante», con el objetivo

de que puedan participar del cuidado del entorno. Asimismo, cuentan con el servicio de correspondencia *online* que sustituye a los envíos en papel. A finales de 2011, este servicio, puesto en marcha en 2005, contaba con más de 3,8 millones de contratos, lo que ha evitado el envío de más de 209 millones de comunicados.

En relación con los proveedores, cabe señalar que en la documentación necesaria para que puedan participar en subastas se debe indicar si disponen o no de una certificación ambiental. En este sentido, CaixaBank cuenta

con una base de datos con aquellos proveedores que disponen de ella para volúmenes de negocio superior a 200.000 euros anuales. Asimismo, y para los proveedores en general, se utilizan los cuestionarios del Manual de Compra Verde así como el cuestionario específico para los artículos de tinta (cartuchos y similares). En este sentido, son los mismos proveedores los que informan a la Entidad de sus procesos de fabricación, certificaciones, reciclaje y materiales, entre otros temas.

#### **Espacio EcoCaixa**

CaixaBank trabaja también para fomentar prácticas más sostenibles entre la sociedad. Por ello cuenta con el espacio EcoCaixa en su página web, donde pone a disposición del público en general diferentes consejos relacionados, así como algunas de las iniciativas de la Entidad en materia ambiental.

► [Acceso a EcoCaixa](#)

### **Impulso al *renting* de coches eléctricos e híbridos**

CaixaRenting impulsa desde hace años la comercialización de automóviles de consumo eficiente. Para ello, cuenta con un programa de ayudas para aquellas empresas y administraciones que contraten flotas de coches ecológicos o de bajas emisiones, ya sean eléctricos o híbridos. Durante el año 2011, la empresa, que colabora con el programa «Ahorra Energía» del Instituto para la Diversificación

y Ahorro de la Energía (IDEA) ha realizado también diversas campañas y presentaciones de vehículos de este tipo a clientes para promocionar su conocimiento y su uso.

A finales de 2011, el 60% de los vehículos incluidos en su oferta emiten bajas emisiones de CO<sub>2</sub>. En 2012, se prevé mantener la oferta de coches híbridos y añadir coches eléctricos.

### **Ecotendencias, una nueva plataforma de divulgación para las tendencias ambientales**

El compromiso con el entorno es un factor común a todo el Grupo "la Caixa". Así, la Obra Social "la Caixa" cuenta con numerosos programas medioambientales y, en 2011, ha puesto en marcha Ecotendencias, un nuevo espacio de divulgación, reflexión y debate sobre los retos ambientales actuales y futuros.

► [Más información](#)

## **CaixaBank ha recibido el premio a la «Mejor Iniciativa a favor de los Minoritarios» de la AEMEC**

### **3.5 Aportación de valor a los grupos de interés**

CaixaBank desarrolla su actividad con el objetivo de crear valor económico a la vez que aporta valor para sus grupos de interés, dando así respuesta a sus necesidades y expectativas.

#### **Accionistas**

Esta sección cubre el Principio 1 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Uno de los compromisos de CaixaBank es la creación de valor para sus accionistas, ofreciéndoles una remuneración atractiva y manteniendo iniciativas como las reuniones corporativas, los cursos de formación en bolsa, las ventajas para los accionistas o el Comité Consultivo.

CaixaBank es una de las empresas del sector financiero español más activas a la hora de mantener un diálogo permanente con sus accionistas, con el objetivo de poder informarles sobre la evolución de la compañía, así como de recoger sus comentarios, opiniones y sugerencias.

#### **Remuneración al accionista. Política de dividendos**

La remuneración al accionista sigue siendo una de las prioridades más importantes para CaixaBank.

En 2011, cabe destacar la puesta en marcha del Programa Dividendo/Acción CaixaBank, aprobado por la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 12 de mayo de 2011. El programa ofrece un nuevo esquema de retribución al accionista consistente en una ampliación de capital social con cargo a reservas procedentes de beneficios no distribuidos, que permite a los accionistas escoger entre las siguientes tres opciones: recibir las acciones emitidas en la ampliación de capital liberada, recibir efectivo por la venta en el mercado de los derechos de asignación gratuita o recibir efectivo como consecuencia de la venta a CaixaBank de los derechos asignados al precio prefijado por esta. Los accionistas pueden combinar, si lo desean, cualquiera de estas tres opciones.

Este programa, iniciado en el mes de julio de 2011 (0,051 euros por acción), obtuvo una gran acogida por parte de los accionistas. El 95% de los accionistas optaron por recibir acciones de la compañía, lo que demuestra la confianza de los accionistas en el proyecto CaixaBank.

Con dicho programa finalizó la remuneración correspondiente al ejercicio 2010, que alcanzó los 0,311 euros brutos por acción, según la tabla siguiente.

La política de retribución a los accionistas con cargo a 2011 mantiene pagos trimestrales de carácter ordinario por un importe mínimo de 0,231 euros brutos por acción.

<b>Dividendos</b>	<b>Euros/acción</b>	<b>Aprobación</b>	<b>Pago</b>
Cargo a reservas	0,06	19-05-2010	01-03-2011
3º a cuenta 2010 <sup>(1)</sup>	0,08	02-12-2010	11-01-2011
2º a cuenta 2010	0,06	04-11-2010	01-12-2010
1º a cuenta 2010	0,06	29-07-2010	01-09-2010
<b>Ampliación de capital liberada</b>	<b>Euros/acción</b>	<b>Aprobación</b>	<b>Pago</b>
Dividendo/Acción CaixaBank	0,051	12-05-2011	30-06-2011 <sup>(2)</sup>

(1) Dividendo extraordinario.

(2) Fecha de inicio de cotización de los derechos de asignación gratuita. Los derechos que se vendieron a la propia sociedad se liquidaron el 20 de julio de 2011.

Teniendo en cuenta la cotización de la acción de 31 de diciembre de 2011, este importe supone para los accionistas una rentabilidad del 6,1%, entre las principales del Ibex 35.

En el mes de septiembre de 2011 se realizó el primer pago, inscrito en el segundo Programa Dividendo/Acción CaixaBank, que repitió el éxito del anterior programa, con un 98% de accionistas que optaron por recibir acciones de la compañía.

El 27 de diciembre se efectuó el pago en efectivo del primer dividendo a cuenta por importe de 0,06 euros por acción.

El Consejo de Administración del 15 de diciembre acordó el pago del segundo dividendo a cuenta con cargo a resultados de 2011 para el 27 de marzo de 2012, por un importe de 0,06 euros (brutos) por acción.

Además, está previsto proponer a la Junta General de Accionistas la implementación del Programa Dividendo/Acción CaixaBank en junio de 2012.

Así, la remuneración correspondiente al 2011, satisfecha o aprobada hasta finales de año, fue:



Dividendos	Euros/acción	Aprobación	Pago
2º a cuenta 2011	0,06	15-12-2011	27-03-2012
1º a cuenta 2011	0,06	17-11-2011	27-12-2011
Ampliación de capital liberada	Euros/acción	Aprobación	Pago
Dividendo/Acción CaixaBank	0,06	12-05-2011	27-09-2011 <sup>(1)</sup>

(1) Fecha de inicio de cotización de los derechos de asignación gratuita. Los derechos que se vendieron a la propia sociedad se liquidaron el 18 de octubre de 2011.



## CaixaBank con sus accionistas: diálogo y proximidad

En 2011, CaixaBank ha profundizado en la comunicación y relación con sus accionistas. A través del programa «CaixaBank con sus Accionistas», que tiene como objetivo asegurar la máxima transparencia entre la Entidad y su accionariado. Además, se ha centrado en comunicar y explicar a sus más de 350.000 accionistas tanto la reorganización del Grupo "la Caixa" como la transformación de Criteria en CaixaBank.

Estas iniciativas, que facilitan el acercamiento, la comunicación y un contacto más fluido con los accionistas, han merecido la concesión a CaixaBank del premio a la «Mejor Iniciativa a favor de los Minoritarios» de la Asociación Española de Accionistas Minoritarios de Empresas Cotizadas (AEMEC).

### Comunicación de la reorganización del Grupo "la Caixa"

Desde que se anunció la reorganización del Grupo "la Caixa" el 27 de enero de 2011 hasta que se completó dicha reorganización el 1 de julio, CaixaBank desarrolló numerosas actividades de información al accionista con el objetivo de comunicar las implicaciones de esta

reorganización y la transformación de la sociedad:

- Reuniones corporativas con accionistas de distintas ciudades, para explicar los objetivos de la reorganización del Grupo "la Caixa" y la creación de CaixaBank.
- Cartas, e-mails y SMS sobre los momentos clave de la reorganización. Entre los meses de febrero y junio se enviaron más de 1 millón de cartas, 120.000 e-mails y 100.000 SMS.
- Actualización constante de la web corporativa [www.CaixaBank.com](http://www.CaixaBank.com) para ofrecer a los accionistas amplia documentación sobre la operación y las implicaciones para los accionistas o cómo participar en la Junta General de Accionistas de 2011.

### Iniciativas del programa «CaixaBank con sus Accionistas»

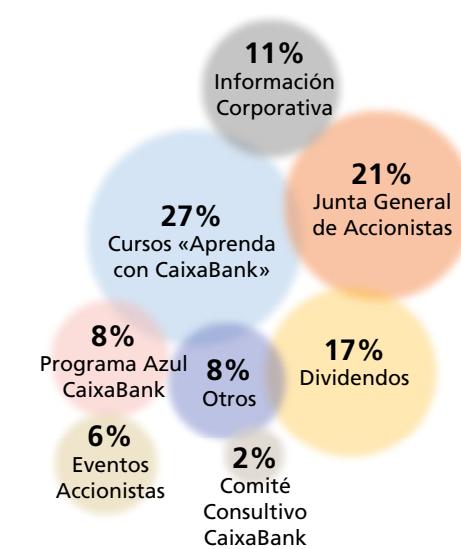
CaixaBank ha potenciado las iniciativas del programa a partir de cuatro grandes ejes: los canales de comunicación bilateral, el Espacio del Accionista en la web, iniciativas de formación y divulgación y el Programa Azul.

**1. Comunicación bilateral con el accionista:** CaixaBank ha ampliado los canales de comunicación con accionistas, exigidos por la Comisión Nacional del

Mercado de Valores (CNMV), con el objetivo de recoger sus inquietudes e incorporar a sus iniciativas cuestiones que sus accionistas consideren importantes. Los canales creados para asegurar esta comunicación bilateral son:

- La Oficina de Atención al Accionista en Barcelona, que ofrece una vía directa para compartir dudas, consultas o sugerencias.
- El Servicio de Atención al Accionista, que cuenta con un correo electrónico, un teléfono y una dirección postal para que puedan ponerse en contacto con la compañía. Durante 2011 se han mantenido más de 5.400 interacciones con los accionistas.
- Presentaciones corporativas en las principales ciudades españolas a cargo del equipo directivo de CaixaBank. Durante 2011, CaixaBank ha organizado presentaciones corporativas en Girona, Tarragona, Madrid, Palma de Mallorca, Tenerife, Gran Canaria, Valladolid y Oviedo, con la participación de más de 3.000 personas. Esta iniciativa continúa siendo valorada muy positivamente por los accionistas, dado que les permite acercarse a la dirección de la compañía, plantear sus dudas y recibir información actualizada.
- El Comité Consultivo de Accionistas de CaixaBank, que se ha reunido en

### Temática de las interacciones en 2011





## **En 2011, el Espacio del Accionista ha recibido más de un millón de visitas**

dos ocasiones durante 2011. Este Comité, formado por 17 miembros y representativo de la base accionarial de la compañía, integra, por tanto, perfiles y procedencias muy diversas. Su objetivo es mejorar las acciones y los canales de comunicación con los accionistas a partir de los comentarios que recibe. Durante su primera reunión del año, el Comité realizó sugerencias sobre la manera de comunicar a los accionistas la reorganización del Grupo "la Caixa". En la segunda, celebrada después de la renovación anual del Comité, se evaluó el nivel de implementación de las sugerencias de anteriores reuniones, y se realizaron nuevas aportaciones sobre el posicionamiento de CaixaBank y la información que ofrece a sus accionistas.

- Participación en las ferias Bolsalia (Madrid) y Borsadiner (Barcelona). CaixaBank ha dispuesto de un stand, atendido por miembros del Equipo de Relación con los Accionistas, al que se acercaron más de 3.000 personas. Además, se realizaron presentaciones corporativas y actividades de formación en renta variable.
- La Junta General de Accionistas, un acto en el que todo accionista puede ejercer sus derechos a voto, recibir la información legalmente exigida y hacer uso del turno de preguntas. En la Junta

General de 2011 se habilitó un espacio para atender a los accionistas de forma personalizada y presentarles todas las iniciativas y acciones que la Entidad organiza para ellos. Asimismo, la Junta fue retransmitida a través de webcast, para que los accionistas tuvieran la posibilidad de ver el acto en directo.

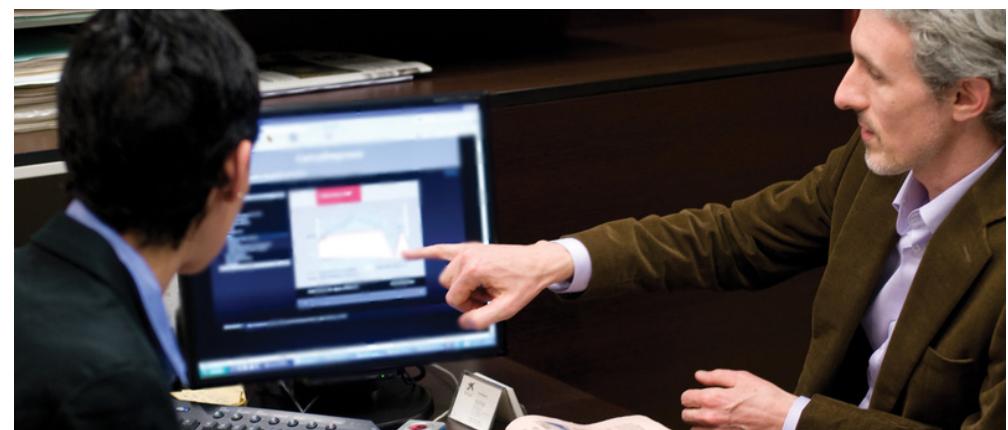
**2. Información relevante:** CaixaBank dispone de un apartado específico dentro de [www.CaixaBank.com](http://www.CaixaBank.com) con la información de mayor interés para sus accionistas. Se trata del Espacio del Accionista, que incluye las siguientes secciones:

- Informes sobre la compañía.
- Opinión de los analistas sobre CaixaBank.

- Información sobre la política de dividendos y la Junta General de Accionistas.
- Gráficos de cotizaciones con la posibilidad de comparar con índices bursátiles.
- Información sobre las ventajas para los accionistas en el marco del Programa Azul CaixaBank.
- Información sobre presentaciones y actos divulgativos sobre sorteos y concursos.

En 2011, el Espacio recibió más de un millón de visitas.

CaixaBank también ha mantenido su Servicio de Información al Accionista, que les permite suscribirse a la información



que consideren más relevante. Además, y de forma proactiva, les ha enviado otra información de su interés:

- La *Revista del Accionista*, publicación trimestral de información corporativa y de interés para el accionista. En 2011 se han enviado tres números impresos (enero, abril y julio) y un número *online* (noviembre).
- *E-mails* y SMS informativos sobre concursos, participación en ferias, pago de dividendo, ofertas y descuentos, entre otros.

**3. Formación y divulgación:** CaixaBank proporciona las herramientas y contenidos que ayudan a los accionistas a profundizar en sus conocimientos sobre los mercados financieros y la coyuntura económica. Esta iniciativa se denomina «Aprenda con CaixaBank», e incluye actividades como la organización de cursos sobre temas bursátiles, la edición de guías y diccionarios con contenidos útiles para los que están interesados en invertir en bolsa, así como la colaboración con instituciones educativas de primer nivel en el área de finanzas y mercados. Toda esta información, así como los materiales y vídeos formativos, están disponibles para consulta en la web corporativa, [www.CaixaBank.com](http://www.CaixaBank.com).

Durante 2011 se han desarrollado diversos «Cursos de Introducción a los Mercados de Valores», una iniciativa pionera entre las empresas del Ibex 35 que trata de responder a la necesidad de algunos accionistas de adquirir conocimientos básicos en esta materia. Los cursos tienen como objetivo introducir a los asistentes en los mercados financieros, las características de la contratación bursátil y los principales métodos de valoración de acciones. Además, en septiembre de 2011 se ofreció en Madrid el primer curso de «Análisis y coyuntura económica». En total, se han desarrollado 9 cursos en Barcelona, Bilbao, Lleida, Zaragoza, Sevilla y Madrid, con la asistencia de más de 500 personas.

**4. Ofertas y descuentos enmarcados dentro del Programa Azul CaixaBank:** este programa ofrece a los accionistas de la compañía diferentes ventajas, formación en renta variable y la posibilidad de participar en sorteos y concursos. En el año 2011 se han ampliado estas ventajas, incluyendo nuevas ofertas y descuentos en productos y servicios, y vinculadas con el programa multiEstrella de CaixaBank, bajo la marca comercial "la Caixa". Entre las ventajas del programa destacan:

- Tarjeta del accionista CaixaBank, gratuita en cualquiera de sus

modalidades (débito, crédito o prepago). La tarjeta lleva asociada descuentos y ventajas en empresas participadas del Grupo "la Caixa".

- Multiplicador de Puntos Estrella en los programas Nómina o Profesional multiEstrella de "la Caixa".
- Información y ofertas periódicas para accionistas en productos de tecnología, viajes, alimentación, etc.
- Cursos específicos en Bolsa, Mercado y Macroeconomía.
- Invitación a diferentes eventos (Circuit de Catalunya, Club de Polo de Barcelona o Festival del Cap Roig).
- Participación en los concursos «CaixaBank vista por sus accionistas» y «Visita a una empresa participada internacional de CaixaBank».

#### **Inversores institucionales y analistas**

2011 ha sido un año de intensa actividad de comunicación con inversores institucionales y analistas. En el primer semestre se llevaron a cabo diferentes actividades con el objetivo de dar a conocer la reorganización del Grupo "la Caixa" a este colectivo. Entre ellas, cabe destacar una presentación realizada en la sede de la Entidad, a la que asistieron 29 analistas de forma presencial y que también fue seguida por más de 180 personas a través de la



## **CaixaBank lleva a cabo encuestas de satisfacción y estudios para conocer la percepción de los clientes sobre sus servicios e introducir mejoras**

web. Con el mismo objetivo, la Alta Dirección de CaixaBank realizó a lo largo de tres semanas un *roadshow* por las principales plazas financieras europeas y norteamericanas, visitando a diferentes inversores institucionales.

Durante el resto del ejercicio, se ha continuado con las visitas, además de participar en conferencias enfocadas en el sector bancario.

También en 2011, CaixaBank ha lanzado un apartado en la web corporativa, destinado a este colectivo, que agrupa la información de su interés, como el calendario de eventos, las presentaciones corporativas, conferencias del sector, valoraciones de analistas y otros hechos relevantes. Asimismo, CaixaBank ha organizado videoconferencias trimestrales para analistas e inversores institucionales, en que estos pueden realizar consultas al equipo de CaixaBank y se presentan los resultados del trimestre.

### **Clients**

Esta sección cubre los Principios 1, 2 y 10 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

CaixaBank aspira a ofrecer un servicio de calidad, basado en la atención personalizada y en una amplia oferta de

productos y servicios a disposición de sus cerca de 10,4 millones de clientes. Para ello, cuenta con un equipo de cerca de 25.000 personas que trabaja para maximizar la excelencia en el servicio.

### **Calidad y atención al cliente**

Una de las prioridades de CaixaBank es la satisfacción de los clientes a través de la excelencia en el servicio. Para lograrlo, mantiene un alto nivel de exigencia basado en la confianza, la cercanía, la eficiencia y la mejora continua.

### **Excelencia en el servicio**

CaixaBank trabaja de forma constante por conseguir la máxima excelencia en su actividad. Para ello, resulta clave conocer la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio que reciben de la Entidad. Con este objetivo, se llevan a cabo varios estudios de satisfacción que permiten obtener un indicador interno, el Índice de Servicio Personalizado (ISP), que mide el nivel de satisfacción de los clientes en relación con el servicio que reciben. Los aspectos recogidos en el ISP incluyen el trato o la disponibilidad, además de profundizar en los pilares de la actividad profesional de los empleados, con puntuaciones sobre el conocimiento de los productos, la adaptación a las necesidades de los clientes o la iniciativa y

proactividad en la oferta comercial, entre otros temas.

Por otra parte, se realizan estudios sobre la satisfacción de los clientes en relación con los diferentes canales a su disposición (red de cajeros automáticos, Línea Abierta o CaixaMóvil) considerando, además, las especificidades de los diferentes colectivos de clientes, como particulares o empresas, entre otros. El objetivo es la mejora continua del servicio, tanto a través de las opiniones de estos como de estudios independientes de mercado.

Asimismo, se llevan a cabo encuestas a todas las oficinas para obtener datos sobre la calidad de los servicios, los procesos y las aplicaciones internas. Su finalidad es evaluar a las principales unidades organizativas de la Entidad, y obtener así un resultado sobre la satisfacción del cliente interno. Estos resultados incluyen el nivel de calidad percibido (basado en las respuestas a las encuestas) y una medida de la calidad objetiva (basada en indicadores de nivel de servicio evaluados de manera continua). En este sentido, las preguntas más clásicas de percepción, junto con los indicadores objetivos permiten concretar y asegurar la efectividad de los planes de mejora.

Además de las encuestas, telefónicas o por correo electrónico, se ha realizado un



## **En 2011 ha culminado el Plan de Mejora de la Calidad, que ha implicado a toda la red comercial de CaixaBank**

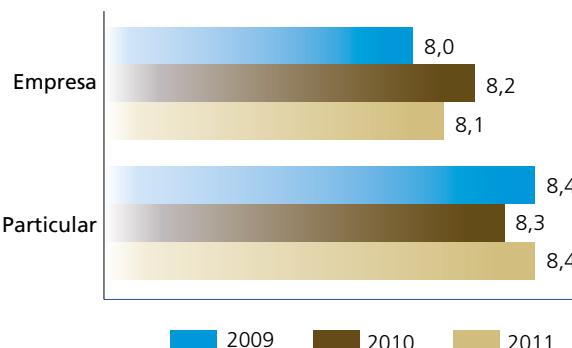
esfuerzo remarcable para medir la calidad de la acción comercial de la red de oficinas. En este sentido, se han evaluado distintas campañas y productos a través de la técnica del *mystery shopper* (pseudocompras), que permite obtener un indicador para observar cómo se atiende a los potenciales nuevos clientes.

### **Mejora continua de la calidad**

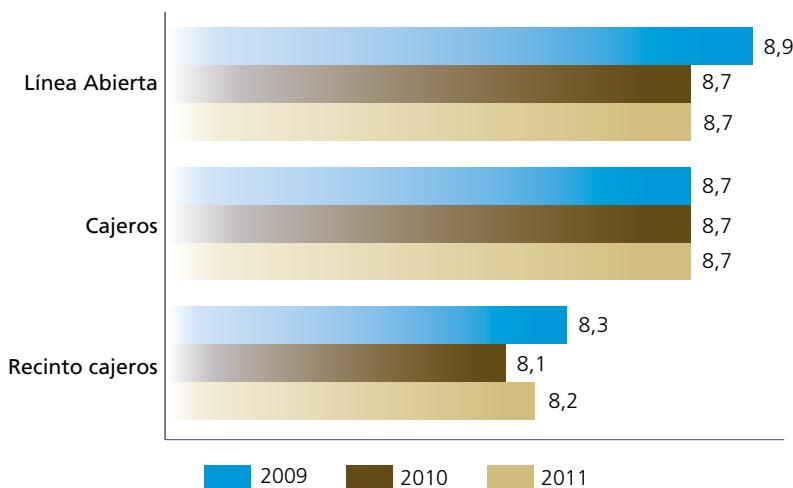
En el año 2011 ha finalizado el desarrollo del Plan de Mejora de la Calidad. El plan se ha centrado en fomentar la implicación directa del equipo de la oficina mediante la adopción de varias acciones clave, como la gestión proactiva de la cartera de clientes o la revisión periódica y exhaustiva de las quejas. Asimismo, se ha continuado mejorando la difusión de los temas relacionados con la calidad, ampliando el número de informes disponibles para todos los empleados y compartiéndolos en los Comités de Calidad.

Por otra parte, la red de oficinas, de manera descentralizada, y a través de los responsables de calidad de cada territorio, ha continuado realizando iniciativas como los talleres de calidad, en los que aquellas oficinas con mejores resultados «tutelan» a oficinas con mayor recorrido de mejora. Además, se ha

### **Índice de satisfacción del cliente**



### **Encuestas de satisfacción**



## **CaixaBank lidera el estudio FRS Inmark 2011 de reputación e interés por operar en particulares**

incidido en la difusión de los protocolos de actuación e información del Portal de Calidad Activa y se ha mantenido el uso de Virt@ula para compartir ideas e información relacionadas con la calidad, así como la realización de encuestas internas para conocer las opiniones de los empleados y sus posibles sugerencias de mejora.

### ***El Portal de Calidad Activa***

Creado en 2010 y ubicado en la intranet corporativa, el Portal de Calidad Activa, que reúne la información relativa a la calidad en un único espacio, ha tenido una muy buena acogida, con un gran número de visitas a la mayoría de sus bloques principales de forma regular. Entre ellos destacan el uso de los protocolos de «Cero Quejas», que incluyen un argumentario con recomendaciones y alternativas para mejorar las explicaciones a las quejas y objeciones de los clientes, así como los documentos monográficos dirigidos a obtener la excelencia –desde la visión del no cliente (recogida a través de las pseudocompras) hasta metodologías para ofrecer un servicio atento, eficaz y de máxima calidad-. Asimismo, a lo largo de 2011 se ha incrementado el material de apoyo y referencia del portal con nuevos documentos, artículos y noticias.

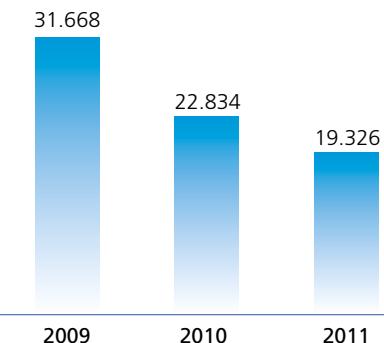
### ***Oficina de Atención al Cliente***

CaixaBank pone a disposición de todos sus clientes diversos canales de comunicación, gestionados por la Oficina de Atención al Cliente: las cartas al Director General, el teléfono gratuito de atención al cliente 900 323 232 y un formulario en la página web corporativa.

Todas las comunicaciones recibidas son analizadas y atendidas por los responsables correspondientes de la red territorial, de los servicios centrales o de las filiales del Grupo. Durante el año 2011 el Servicio de Atención al Cliente (SAC) ha recibido un total de 33.695 comunicaciones.

Confirmando la tendencia del año anterior, durante el ejercicio 2011 se ha reducido el volumen de reclamaciones de los clientes. Esta disminución ha sido de un 17% respecto al año anterior.

### **Total reclamaciones recibidas**



### **Número de comunicaciones de los clientes recibidas a través de la Oficina de Atención al Cliente**

	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Consultas o sugerencias	17.375	16.377
Felicitaciones	154	140
Reclamaciones o quejas	20.633	17.178
<b>TOTAL</b>	<b>38.162</b>	<b>33.695</b>

## **Según el Banco de España, CaixaBank se mantiene entre las entidades con menos quejas por volumen de negocio**

Durante 2011, se ha llevado a cabo una importante tarea de prevención que ha sido posible gracias al permanente esfuerzo de toda la Entidad, y en especial de la red de oficinas, en la gestión anticipada de las dudas e incidencias planteadas por los clientes.

Los principales motivos de reclamación de los clientes se han relacionado con el cobro de comisiones, las condiciones de los productos y servicios o aspectos relativos a la financiación. Hay que destacar la disminución de las quejas por tiempos de espera en las oficinas, en un 30%, gracias a la aplicación de medidas que tienden a agilizar el servicio y mejorar la gestión comercial.

En cuanto a la resolución de las reclamaciones, en el año 2011 se han cumplido los plazos establecidos, cuatro días para las llamadas de teléfono, siete para las cartas y tres para los correos electrónicos.

Con respecto a las reclamaciones presentadas al Defensor del Cliente y al SAC, se han tramitado 2.148 reclamaciones, de las cuales, 435 se han resuelto a favor del reclamando, 907 a favor de la Entidad y otras 507 están pendientes de resolver. Cabe destacar que las resoluciones del Defensor del

Cliente son de obligado cumplimiento por parte de la Entidad y de aceptación voluntaria por parte de los clientes.

CaixaBank considera cada reclamación como una oportunidad de mejora de sus procedimientos internos y del servicio ofrecido. En este sentido, se han mejorado los circuitos de gestión de las reclamaciones para agilizar todo el proceso de resolución: análisis de las causas de las reclamaciones, criterios unificados de respuesta, etc. Esta gestión hace que CaixaBank, de acuerdo con el Informe del Banco de España 2010, se mantenga entre las entidades con un menor número de reclamaciones en relación con su volumen de negocio.

### **Reclamaciones de CaixaBank presentadas al Defensor del Cliente de las Cajas de Ahorro Catalanas y SAC**

	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Resueltas a favor de CaixaBank	785	907
Resueltas a favor del cliente	436	435
Improcedentes / no admitidas	665	294
Renuncias de clientes	10	5
Pendientes de resolver	305	507
<b>TOTAL</b>	<b>2.201</b>	<b>2.148</b>

## **La política de comunicación comercial de CaixaBank se inspira en sus valores corporativos y en el respeto a sus clientes y a la sociedad**

**Desde 2011, todas las imprentas que elaboran publicidad en papel para CaixaBank deben disponer del certificado del Forest Stewardship Council (FSC)**

### **Comunicación responsable**

En el año 2011 el Consejo de Administración de CaixaBank ha aprobado una Política de Comunicación Comercial, una norma de obligado cumplimiento para los profesionales del Área de Marketing que, además, han recibido formación relacionada con esta materia. Esta nueva política se inspira tanto en los requisitos legales como en el respeto a la sociedad, a los clientes y a los valores fundacionales de la Entidad. Con este espíritu, se está trabajando para que el resto de las compañías del Grupo creen sus propias Políticas de Comunicación Comercial basadas en la de CaixaBank.

Fiel a esta política, CaixaBank ha presentado en 2011 un total de 687 consultas previas sobre proyectos publicitarios a la Asociación para la Autorregulación de la Publicidad (Autocontrol), entidad homologada por el Banco de España en relación con la publicidad de productos y servicios financieros. La mayoría de ellas ha obtenido un informe positivo de entrada y, en el caso de haber sido negativo en la primera presentación, se han aplicado todas las sugerencias recibidas, obteniendo siempre un informe positivo en segunda instancia.

Cabe destacar también que CaixaBank está colaborando con Autocontrol en la elaboración de un código ético sectorial sobre buenas prácticas en publicidad financiera. Durante 2011, la Entidad no ha recibido ninguna sanción por publicidad engañosa, habiendo presentado también a la Generalitat de Catalunya todos sus proyectos publicitarios para su aprobación.

También en 2011, y como parte de su compromiso con el entorno, CaixaBank ha exigido a todas las imprentas que participan en el proceso de elaboración de su publicidad en papel la obtención del certificado del Forest Stewardship Council (FSC). Esta etiqueta asegura que los productos forestales utilizados provienen de fuentes verificadas y cosechadas de manera responsable, y garantiza que tanto el proceso de fabricación del papel como el proceso de impresión son sostenibles y respetuosos con el medio ambiente. A final de año, todos los proveedores habían obtenido el certificado o estaban en proceso de obtención.

### **Protección de datos y derecho a la intimidad**

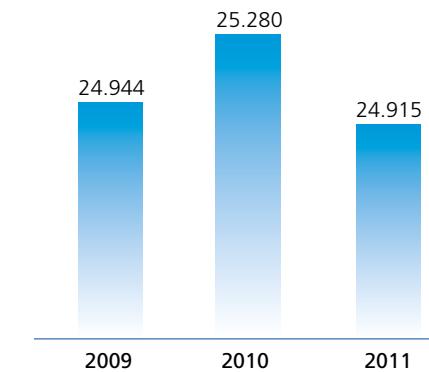
CaixaBank tiene la obligación de proteger al máximo la información personal y

privada de sus clientes y empleados, tal y como se recoge en su Código Ético y en la legislación vigente en materia de intimidad, de protección de datos y de secreto bancario.

La protección de datos y el derecho a la intimidad son considerados en todos los ámbitos de gestión de la Entidad, que cuenta con estrictas normativas internas y realiza cursos de formación específicos para la plantilla. Asimismo, CaixaBank inscribe en el Registro General de Protección de Datos todos los ficheros de su responsabilidad con datos de carácter personal, y todos los empleados tienen acceso a un documento de seguridad que establece las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los ficheros con datos de carácter personal y de los centros de tratamiento, etc. Además, no se permite el acceso a la consulta de datos de clientes no estrictamente necesarios para el trabajo o, de ser posible y llevarse a cabo, es objeto de sanción, aunque no tenga trascendencia exterior.

En 2011, CaixaBank ha sido objeto de siete procedimientos sancionadores de la Agencia Española de Protección de Datos, con una multa de 50.000 euros en relación con uno de ellos.

#### Número de empleados



#### Empleados

Las personas que componen la plantilla de CaixaBank constituyen su principal activo. Este equipo de profesionales es, asimismo, el encargado de transmitir los valores de la Entidad –liderazgo, confianza y compromiso social– al resto de grupos de interés.

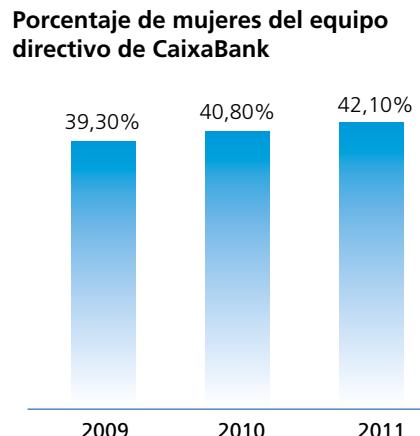
A 31 de diciembre de 2011, el equipo humano del Grupo CaixaBank estaba formado por 26.993 personas. De estas, un total de 24.915 desarrollaban su actividad en CaixaBank Individual.

circunstancia. Asimismo, asegura la transparencia en los procesos de selección de sus profesionales.

La cobertura de los puestos vacantes en CaixaBank se rige por criterios de transparencia, igualdad de oportunidades y equidad. En 2011, se han convocado 3.000 plazas y se han gestionado 24.400 solicitudes.

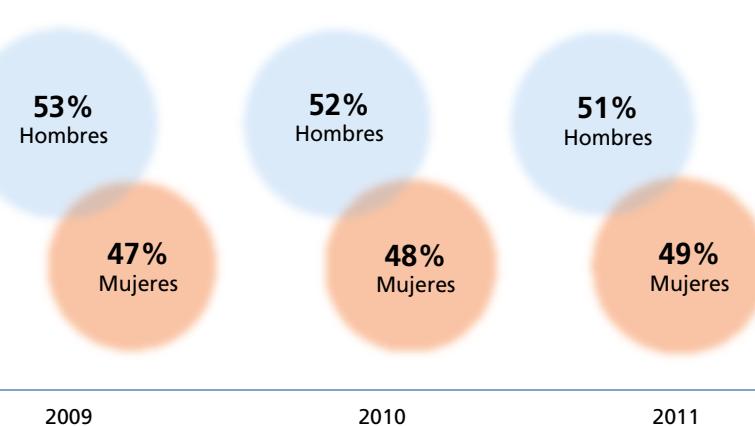
Asimismo, en el marco del compromiso de la Entidad a favor de la igualdad de oportunidades y con el objetivo de incrementar la contratación directa de personas con discapacidad, se han reservado plazas en las convocatorias externas de personal. No obstante, la falta de candidaturas cualificadas no permitió lograr este objetivo.

#### Distribución de los empleados de CaixaBank por género



#### Equidad en la selección

CaixaBank, como el resto de empresas del Grupo "la Caixa", cuenta con una política de recursos humanos que persigue el respeto a la diversidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación por razones de género, edad, discapacidad, o por cualquier otra



## Virt@ula recibió el Premio Cegos/Equipos & Talento en la categoría de formación y desarrollo

### Formación y promoción del desarrollo profesional

En línea con los objetivos de mejora continua de la Entidad, la formación se revisa y adapta para dar respuesta a las necesidades del negocio y del mercado.

En este sentido, se ha mantenido la combinación de formación presencial y de formación a distancia a través de Virt@ula que, a finales de 2011, contaba con 3.316 unidades de contenidos de formación en un entorno virtual colaborativo, propio de la web 2.0. A lo largo de 2011, 24.254 empleados se han formado, participado en foros o compartido buenas prácticas a través de Virt@ula, que ha registrado 765.477 horas de conexión.

Asimismo, con el objetivo de consolidar la orientación de los itinerarios profesionales en la Entidad, más de 14.000 empleados han participado en el proceso de evaluación por competencias. Esta evaluación, basada en un espacio formal de reflexión y de diálogo con el nivel jerárquico superior, permite reforzar los comportamientos profesionales más adecuados a los requerimientos del perfil ocupado, permitiendo

además la identificación de las áreas de mejora.

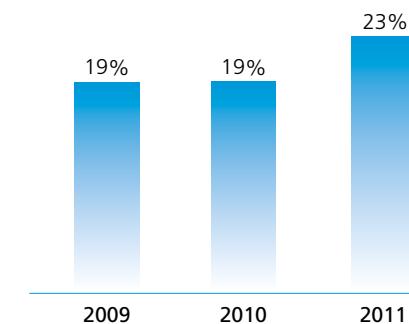
También dentro de la evaluación por competencias, CaixaBank ha desarrollado el Programa Progresa, donde 840 profesionales de la Entidad han podido optimizar su preparación para poder asumir mayores responsabilidades a medio plazo. Este programa combina los resultados de dicha evaluación con la contribución individual a la consecución de los retos.

### Formación en CaixaBank

	2010	2011
Inversión total realizada en formación de empleados (euros)	7.063.400	8.103.244
Subvenciones totales recibidas para formación de empleados (euros)	2.879.150	3.102.172
Nº total de empleados formados	22.496	22.770
Nº total de empleados que participan como formadores internos	721	556
Nº total de horas de formación impartidas	562.337	634.492
Nº total de horas de formación <i>online</i>	317.091	476.269
Nº total de horas de formación presencial	245.247	158.223
Nº total de empleados formados en prevención de riesgos laborales	23.356	24.915



### Porcentaje de empleados de CaixaBank promocionados internamente



Por otra parte, se ha continuado fomentando la promoción interna. Para ello, se han desarrollado nuevas oportunidades de promoción, a través de las siguientes iniciativas:

- La apertura de dos centros de gestión de promotores en la red territorial.
- La puesta en marcha de una experiencia formativa –analistas en formación–, con un innovador aprendizaje tutelado desde el puesto de trabajo.
- Dentro de los programas de gestión del talento, se ha vinculado la promoción directiva al colectivo identificado como talento predirectivo.
- Los empleados, asimismo, pueden acceder al listado de vacantes internas a través de la intranet corporativa.

### Nuevo Centro de Desarrollo Directivo

En 2011 se ha creado el Centro de Desarrollo Directivo (CDD), con el objetivo de potenciar el talento directivo de la organización y apoyar la implantación del modelo de negocio y del Plan estratégico. El primer programa, el Programa de Liderazgo para Directores de Área de Negocio (DAN), se ha llevado a cabo con la colaboración de la Escuela de Negocios ESADE como *partner* académico.

Su foco ha sido el desarrollo del modelo de liderazgo comercial para

lograr optimizar los resultados de las oficinas, función clave del rol de DAN. Como colofón del programa, los Directores de Área de Negocio han realizado proyectos vinculados al desarrollo comercial que han presentado a la Dirección General de Negocio, de los que merece la pena destacar su grado de aplicabilidad para la mejora de la gestión de la red de oficinas. En total, a lo largo de 2011 y en 7 ediciones, han participado 110 personas.



## Sistema retributivo

El sistema de remuneración en CaixaBank se basa en un modelo que combina la retribución fija y la variable, esta última establecida en función del nivel profesional, las tareas desarrolladas y la implicación y el compromiso en la consecución de los retos individuales y la contribución a los objetivos del equipo.

En 2011, CaixaBank ha consolidado el modelo de retribución variable vinculado a resultados en la red comercial. Asimismo, en los servicios centrales de CaixaBank también se ha establecido un sistema de bandas y estructuras retributivas de referencia.

Como novedad en 2011, se ha puesto en marcha la función de «compensación total», una iniciativa que permite a los empleados visualizar, de forma clara y transparente –y tanto a nivel individual como de forma agrupada– todos los elementos y circunstancias reales de compensación, incluidos los beneficios sociales.

## Comunicación interna

Con el objetivo de impulsar la comunicación interna en un entorno cambiante, en el que los mercados exigen, además, estar muy pendiente de los cambios, se han iniciado en 2011 nuevas iniciativas para reforzar la comunicación bidireccional con la plantilla.

Entre estas iniciativas cabe destacar:

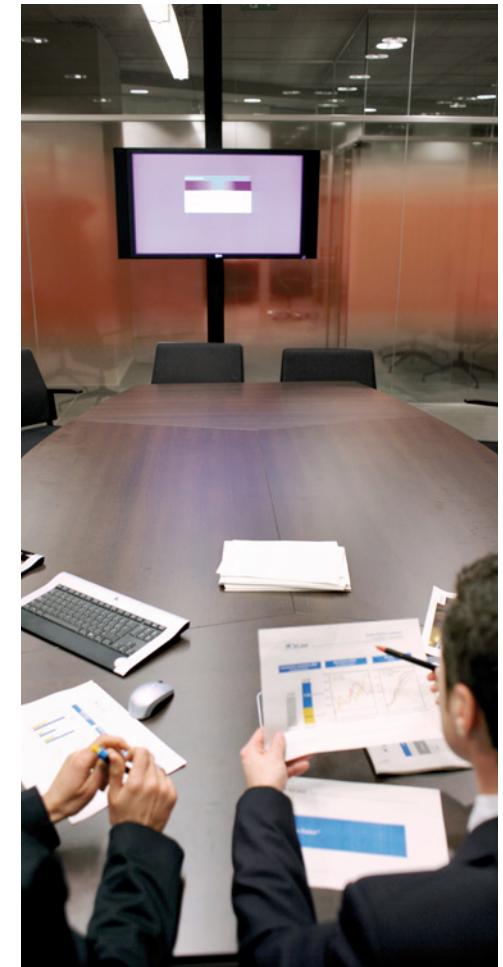
- El uso de los canales electrónicos para explicar anticipadamente los principales

hitos en el proceso de creación de CaixaBank.

- Los encuentros, en el segundo semestre del año, del Vicepresidente y Consejero Delegado con directores de oficina para compartir la situación del entorno que afecta al sector financiero y trasladar la estrategia de la Entidad.
- Desayunos del Vicepresidente y Consejero Delegado con diversos colectivos de directores de los servicios centrales para conocer sus inquietudes profesionales.

## Servicios y beneficios sociales para el personal de CaixaBank (en euros)

	2010	2011
Aportación a planes de pensiones	98.474.440	100.512.398
Ayudas a la sanidad (planes de salud)	11.507.360	12.059.152
Ayudas de estudios/educación	17.053.550	18.583.744
Otros beneficios sociales	7.409.890	7.297.603
Seguros de vida o seguros de accidentes	21.420.590	12.938.357
Ventajas en condiciones financieras	33.051.370	40.226.180
Entrega puntual de acciones a los empleados	–	55.547.219
<b>Inversión total</b>	<b>188.917.200</b>	<b>247.164.653</b>





## Una excelente empresa en la que trabajar

### Satisfacción

En el mes de noviembre de 2011 se realizó el primer Estudio de Opinión de CaixaBank. Los resultados permitirán desarrollar iniciativas que aumenten la satisfacción personal y el compromiso de los empleados con los objetivos de la Entidad. En el estudio participó el 70,4% de la plantilla, con un 8,8 de nivel medio de satisfacción, en una escala de 1 a 10. De los resultados destaca:

- El 95% valora excelentemente la solidez del proyecto CaixaBank.
- Destaca el compromiso y el esfuerzo por adaptarse a los cambios estratégicos propuestos por Dirección, a la que otorgan su confianza, valorando además el proyecto de futuro.
- El clima sociolaboral interno es globalmente positivo.
- Se aspira a una mayor participación en todo lo que afecta a su trabajo. Los profesionales de la red de oficinas perciben como mejorable el apoyo que reciben por parte de los servicios centrales de la Entidad.
- Se sienten bien informados y aprecian positivamente el rol que en esta comunicación tienen la Dirección y los responsables inmediatos.





## **En 2011 se ha firmado el Plan de Igualdad de CaixaBank**

## **CaixaBank ha renovado la certificación de Empresa Familiarmente Responsable (EFR), otorgada por la Fundación Másfamilia**



### **Compromiso con la igualdad y la conciliación**

CaixaBank considera que, para lograr el bienestar físico, psicológico y emocional de sus empleados, es clave promover el equilibrio entre la vida personal, familiar y profesional. Para lograr este objetivo, la Entidad impulsa políticas que faciliten y favorezcan la conciliación y la igualdad de género.

En 2011, se ha firmado el Plan de Igualdad de CaixaBank. Este hecho ha supuesto un paso muy importante para el fomento, la divulgación y la contribución a la igualdad efectiva entre las personas que forman parte de la Entidad.

La promoción de la igualdad de oportunidades abre las puertas al talento y aumenta el desarrollo profesional de las personas, potenciando así su contribución a los retos de CaixaBank. El plan pretende dinamizar un modelo de gestión donde el foco está en las personas y su talento:

- Fomenta la diversidad de los equipos de trabajo.
- Refuerza las medidas de conciliación.
- Establece actuaciones en los procesos clave de la gestión de personas, como son la selección, la formación, el desarrollo y la promoción.

Los objetivos generales del Plan de Igualdad son:

- Alcanzar el principio de igualdad de trato y de oportunidades para todas las empleadas y empleados de CaixaBank, fomentando de esta manera la diversidad de los equipos de trabajo y alcanzando de manera progresiva la presencia o composición equilibrada de los dos géneros en la Entidad, especialmente en los puestos del equipo de dirección.

• Reforzar el conocimiento de las medidas disponibles para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar, y también de los usos del tiempo facilitando el compromiso y sentido de la responsabilidad por parte de empleados y empleadas.

- Seguimiento de la aplicación de los protocolos firmados de igualdad y conciliación, en materia de acoso sexual, laboral y por razón de sexo, así como del protocolo de parejas de hecho.

Además, CaixaBank se ha unido al «Charter de la Diversidad», un código voluntario que tiene como objetivo el fomento del compromiso de empresas e instituciones con los principios fundamentales de igualdad de oportunidades y el derecho de inclusión de todas las personas en el entorno laboral y social. Esta adhesión se inscribe en el compromiso de la Entidad por mantener un entorno laboral libre de prejuicios en materia de empleo, así como por la formación y promoción y el fomento de programas de no discriminación hacia grupos desfavorecidos.

## Políticas contra el acoso sexual y laboral

CaixaBank cuenta con un Protocolo para la Prevención, Tratamiento y Eliminación del Acoso Sexual, Laboral y por razón de sexo, en funcionamiento desde 2010, que cuenta con un servicio de atención telefónica gratuito y un buzón de correo electrónico. Estos canales son gestionados, en primera instancia, por dos mediadoras externas, una psicóloga y terapeuta familiar y una abogada, que facilitan la orientación oportuna en cada caso.

En el año 2011, y a través de las gestoras independientes, tal y como establece el Protocolo, se han gestionado 4 casos con denuncia formal, que han resultado en el archivo del caso en tres ocasiones y en una propuesta de adopción de medidas.

## Seguridad y salud laboral

Para CaixaBank, es una prioridad garantizar la seguridad y la salud laboral de los empleados, con independencia de su lugar de trabajo.

En 2011, dentro del plan trianual para la identificación de riesgos psicosociales, iniciado en 2010, se han enviado 1.200 cuestionarios a empleados de la red

territorial para identificar posibles riesgos emergentes. Asimismo, se han revisado las condiciones de seguridad, higiene y ergonomía de 1.250 oficinas.

Por otra parte, en la formación sobre riesgos, se han puesto a disposición de los empleados cursos sobre el riesgo de atraco y de conducción vial. Y, entre las campañas de mejora de la salud de los empleados, destacan las de prevención de la obesidad y la prevención del dolor de espalda como las de mayor número de visitas recibidas.

## Compromiso social

Esta sección cubre los Principios 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8 y 9 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

El compromiso social es, junto con el liderazgo y la confianza, uno de los valores corporativos de CaixaBank. De forma coherente, la Entidad trabaja para favorecer la inclusión financiera y dar apoyo a los emprendedores. Asimismo, colabora con la Obra Social "la Caixa", la entidad que canaliza la acción social del Grupo "la Caixa", en la difusión de sus programas y actividades, poniendo a su disposición su amplia red de oficinas.

## CaixaBank, con los emprendedores

Contar con un potente tejido empresarial, así como mantenerlo, es clave para el desarrollo económico de cualquier país. CaixaBank no es ajena a ello y, por eso, en un momento caracterizado por un difícil contexto económico y de paro, trabaja para dar una respuesta efectiva a las necesidades financieras de los autónomos y de las pequeñas, medianas y grandes empresas españolas, apoyando también nuevas iniciativas emprendedoras que tengan un elevado potencial de crecimiento.

En este marco, además de contar con una amplia oferta de productos y servicios para empresarios autónomos y empresas, el Grupo canaliza su apuesta por la innovación, por impulsar un cambio en el modelo productivo y por favorecer la inclusión financiera de la población a través de MicroBank, Caixa Capital Risc –su gestora de capital riesgo– y EmprendedorXXI –el programa para emprendedores– y, desde 2011, un nuevo programa de apoyo a los emprendedores sociales de la Obra Social "la Caixa".

Gracias a estas iniciativas, la Entidad pretende lograr un aumento de la productividad y la creación de nuevos empleos, así como de la mejora de la calidad de vida de las familias.

**MicroBank, Caixa Capital Risc y EmprendedorXXI son los principales instrumentos de CaixaBank para dar apoyo a los emprendedores**



**MicroBank ofrece productos específicos para emprendedores, microempresas, autónomos y familias**

**En 2011, MicroBank recibió el Premio a la Innovación y Compromiso Social de la Empresa que concede la Fundación SERES**

*MicroBank, un modelo innovador de banca social*

MicroBank se constituyó en 2007 para canalizar la actividad de microcréditos, con el objetivo de potenciar esta labor socioeconómica bajo parámetros de rigor y sostenibilidad propios de una entidad bancaria. CaixaBank es su único accionista.

**Claves estratégicas**

MicroBank ofrece productos y servicios financieros especialmente adaptados a las necesidades de emprendedores, microempresarios, particulares y familias, con el objetivo de promover la actividad productiva, la creación de ocupación, el autoempleo, el desarrollo personal y familiar y la inclusión financiera, favoreciendo así la bancarización de nuevos clientes. MicroBank es el único banco español especializado en microfinanzas.

► [Acceso a MicroBank](#)

**MicroBank supera las 128.000 operaciones y consolida su actividad**  
Desde su creación hace 5 años, MicroBank ha concedido 128.203 préstamos, por un valor de 806 millones de euros, destinados a la financiación de diferentes tipos de proyectos.

**Cómo se adaptan los productos y servicios financieros de MicroBank a las necesidades de sus clientes**

**Los microcréditos para emprendedores:**

- El microcrédito financiero: dirigido a profesionales autónomos y microempresas que necesitan financiación para iniciar, ampliar o consolidar su negocio, o para atender necesidades de capital circulante. Como requisito básico es necesaria la presentación de un plan de empresa para el estudio de la viabilidad del proyecto que se propone financiar.
- El microcrédito social: para financiar proyectos de autoempleo promovidos por personas que pueden tener dificultades para acceder al sistema crediticio tradicional y que cuentan con el asesoramiento previo a la concesión del microcrédito de alguna de las entidades colaboradoras de MicroBank.

Los **microcréditos para personas y familias** son un préstamo personal dirigido a personas con ingresos inferiores

a 18.000 euros anuales, para financiar proyectos vinculados al desarrollo personal y familiar, así como necesidades derivadas de situaciones puntuales o imprevistas (gastos vinculados a la vivienda, salud, educación, necesidades derivadas de situaciones de dependencia o discapacidad, reagrupación familiar, etc.).

Los **microcréditos prendarios** son préstamos a partir de 300 euros en los que el aval que aporta la persona que lo solicita es una joya de su propiedad. Van dirigidos a aquellas personas que, por su situación laboral, financiera o familiar, pueden tener dificultades para acceder a las vías tradicionales de financiación.

**Otros servicios y productos de pasivo**, como depósitos, tarjetas o avales y preavales.

Los titulares de depósitos de MicroBank pueden operar a través de la amplia red de cajeros automáticos de CaixaBank y de la Línea Abierta.

## **MicroBank fue galardonado con el Premio Titanes de las Finanzas**

En 2011, a pesar de la coyuntura económica desfavorable, la evolución del negocio se puede calificar de positiva. Así, MicroBank ha formalizado 34.307 microcréditos por un importe total de 217,9 millones de euros. El importe medio de las operaciones concedidas ha sido de 6.351 euros, cifra que alcanza los 11.288 euros para las operaciones dirigidas a proyectos de emprendedores.

Respecto al año anterior, el importe de los microcréditos concedidos se ha incrementado un 2,8%, destacando especialmente la evolución de los microcréditos para emprendedores, cuya producción ha sido un 67,3% superior a la del año precedente. A final de 2011, la cartera viva de créditos del banco alcanzaba los 379,3 millones de euros, lo que representa un incremento del 16,7% respecto a 2010. La morosidad, aunque

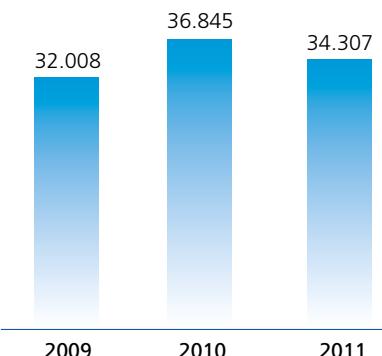
ha registrado un ligero incremento en la segunda mitad del año, se sigue manteniendo dentro de unos niveles adecuados, finalizando con una ratio de 1,78%, sensiblemente inferior a la media del sector en España. La calidad de su cartera crediticia se confirma como uno de los elementos esenciales para la sostenibilidad del proyecto.

El elevado nivel de capitalización y liquidez del banco, una amplia red de distribución, el apoyo de su único accionista, CaixaBank, y el respaldo de instituciones financieras europeas son algunas de las fortalezas competitivas de la Entidad. Todos estos elementos configuran una plataforma única para continuar expandiendo una actividad que se irá complementando con la incorporación de nuevos productos y servicios, especialmente adaptados a los clientes de MicroBank.

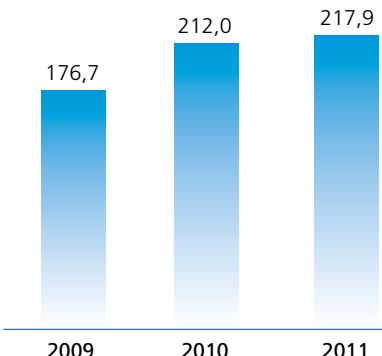
### **Evolución de los microcréditos para emprendedores de MicroBank**

	<b>2010</b>	<b>2011</b>	
Importe concedido (en miles de euros)	60.303	100.900	67,3%
Nuevos préstamos	6.011	8.939	48,7%

**Evolución de los microcréditos concedidos**  
Número



Importe (millones de euros)





## **Gracias al acuerdo con Fundación ONCE, MicroBank destinará 10 millones de euros a microcréditos para personas con discapacidad**

## **El Banco de Desarrollo del Consejo de Europa sigue confiando en MicroBank, a quien ha concedido un nuevo crédito de 100 millones de euros en 2011**

### **Trabajo en red con entidades colaboradoras**

Desde su creación, MicroBank ha firmado acuerdos con diferentes entidades colaboradoras, de forma que estas:

- Facilitan el conocimiento de los clientes que solicitan el microcrédito, contribuyendo a la mejor valoración de la operación.
- Ofrecen los servicios de asesoramiento necesarios para la realización del proyecto empresarial y la evaluación previa de su viabilidad y coherencia.
- Amplían el ámbito de cobertura de la red de distribución de los productos y servicios del banco por todo el territorio nacional.

Durante el año 2011, MicroBank ha ampliado la red de entidades colaboradoras en toda España, hasta superar las 420 organizaciones.

### **Ayuda a instituciones europeas**

Una muestra de la positiva valoración de MicroBank en el ámbito europeo es la firma, desde su puesta en marcha, de sendos acuerdos de colaboración con dos de las principales entidades a través de las cuales se articulan las políticas europeas de apoyo a proyectos microfinancieros:

### **Acuerdos destacados**

En 2011, MicroBank y la Fundación ONCE han alcanzado un acuerdo a través del cual el banco destinará 10 millones de euros a la concesión de microcréditos para personas con discapacidad, tanto para la creación de nuevas empresas como para atender sus necesidades de mejora de accesibilidad.

Además, el banco ha firmado acuerdos de colaboración con universidades y centros de investigación adscritos a las mismas, como el Parc de Recerca de la Universitat Autónoma de Barcelona (PRUAB), mediante los cuales se

establecen nuevas líneas de financiación dirigidas a estudiantes y titulados con proyectos profesionales y de empresa, contribuyendo así a su autoempleo.

La Secretaría de Estado de Igualdad y el Instituto de la Juventud (INJUVE), ambos dependientes del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad del Gobierno de España, han renovado en 2011 sus acuerdos de colaboración con MicroBank, gracias a los cuales se han impulsado más de 1.200 proyectos por un valor cercano a los 15 millones desde el inicio de su colaboración.

- El Fondo Europeo de Inversiones (FEI) con el que MicroBank tiene un acuerdo de colaboración enmarcado en el *Competitiveness & Innovation Programme (CIP)* de la Unión Europea. A través de este acuerdo, el FEI asume una parte de las pérdidas por fallidos que se producen en los microcréditos para emprendedores, contribuyendo a la sostenibilidad de esta actividad y
- El Banco de Desarrollo del Consejo de Europa (CEB), organismo encargado de desarrollar la política solidaria del Consejo de Europa. MicroBank y el CEB han firmado en 2011 un nuevo préstamo de 100 millones de euros.

promoviendo su crecimiento en condiciones competitivas para los clientes.



## **El segundo «Informe sobre el Impacto Social de los Microcréditos», elaborado por ESADE y MicroBank, ha vuelto a demostrar la relevancia social de este tipo de financiación**

### ***Una herramienta clave para favorecer la inclusión laboral***

El microcrédito se ha convertido en un instrumento fundamental para la creación de microempresas y la generación de ocupación. Según el «Informe sobre el Impacto Social de los Microcréditos 2011» –elaborado por segundo año consecutivo por ESADE y MicroBank– de entre los emprendedores que utilizaron un microcrédito del banco para abrir un nuevo negocio, un 74% afirma que sin este no lo hubieran podido abrir, mientras que el porcentaje de los empresarios que consideran que el microcrédito resulta indispensable para ampliar su negocio es del 62%. En 2011, el microcrédito ha sido de especial importancia para el colectivo de personas que provienen de una situación de paro, ya que casi el 80% de los mismos afirman que sin este préstamo no podrían haber abierto o ampliado su negocio.

Asimismo, la creación de ocupación para el propio empresario o autoocupación es uno de los impactos fundamentales del microcrédito pero, además, según este mismo informe, el 43% de las empresas

crean ocupación más allá de la propia vinculada a su emprendedor. De hecho, la media de puestos de trabajo creados, si se tiene en cuenta al propio emprendedor, es de 1,5 por empresa. Según esta valoración, desde su creación en 2007 MicroBank ha contribuido a la creación o consolidación de más de 42.000 puestos de trabajo.

► [Acceso al «Informe sobre el Impacto Social de los Microcréditos 2011»](#)



### **Participación de MicroBank en congresos y jornadas**

En el año 2011 destaca la invitación a MicroBank del Bank of East Asia (BEA) y de la Hong Kong Monetary Authority (HKMA), principal autoridad monetaria de Hong Kong, para presentar su modelo de banca social pionero en España y Europa, así como su participación en la Asamblea General de la Federación Nacional de Cajas de Ahorro francesas y

en el Seminario Internacional de Microfinanzas en París.

MicroBank fue uno de los invitados a la Cumbre Mundial del Microcrédito organizada en Valladolid.

A lo largo de 2011, MicroBank ha sido reconocido por su destacada labor social y su solidez financiera por la AGC, ECOFIN y Fundación SERES.



## **Las inversiones de Caixa Capital Risc apuestan por las TIC, las ciencias de la vida y los nuevos sectores emergentes**

### *Fomento de la iniciativa emprendedora*

#### **Caixa Capital Risc: apoyando a los sectores innovadores**

Caixa Capital Risc es la sociedad gestora de empresas de capital riesgo de CaixaBank que invierte en compañías españolas innovadoras que cuentan con un elevado potencial de crecimiento, acompañándolas en las diferentes etapas de su desarrollo, ya sean empresas de reciente creación como aquellas que han superado con éxito su fase inicial.

A finales de 2011 se reorganizaron los vehículos especializándolos en ciencias de la vida y tecnologías de la información e Internet, Caixa Capital Biomed y Caixa Capital TIC, respectivamente.

Respecto a la evolución de la cartera de activo, durante 2011 se han materializado 12 nuevas inversiones, que han supuesto 11,6 millones de euros de inversión comprometida. A través de las empresas apoyadas, CaixaBank refuerza su apuesta por los proyectos vinculados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y a las ciencias de la vida.

En relación con Caixa Capital Micro, que apuesta por microempresas de reciente creación con sede en España, se han financiado, a través de un préstamo participativo, 36 proyectos con una inversión total de 2 millones de euros.



## **Orbital Aerospace fue la empresa ganadora de la quinta edición del Premio EmprendedorXXI**

### **EmprendedorXXI**

Desde el año 2004 se impulsa el programa EmprendedorXXI, que tiene como objetivo promover una cultura empresarial proclive a los emprendedores y a la innovación como motores del desarrollo económico del país.

Entre las distintas actividades que se llevan a cabo dentro del programa, destaca el Premio EmprendedorXXI, cuya finalidad es fomentar el desarrollo de nuevas empresas innovadoras e identificar a aquellas que tienen mayor potencial de crecimiento en cada comunidad autónoma. Es el único premio de estas características que cuenta con una fase autonómica, que se implementa en cada territorio gracias al impulso de más de 40 entidades locales y regionales, tanto públicas como privadas, vinculadas al emprendimiento y a la creación de empresas.

### **Programas de formación especializados**

En relación con la innovación, uno de los principales retos es la creación de empresas innovadoras y con visión de futuro que hagan llegar al mercado la investigación desarrollada en las universidades y centros de investigación. En este sentido, CaixaBank, conjuntamente con las principales entidades públicas y privadas, impulsa

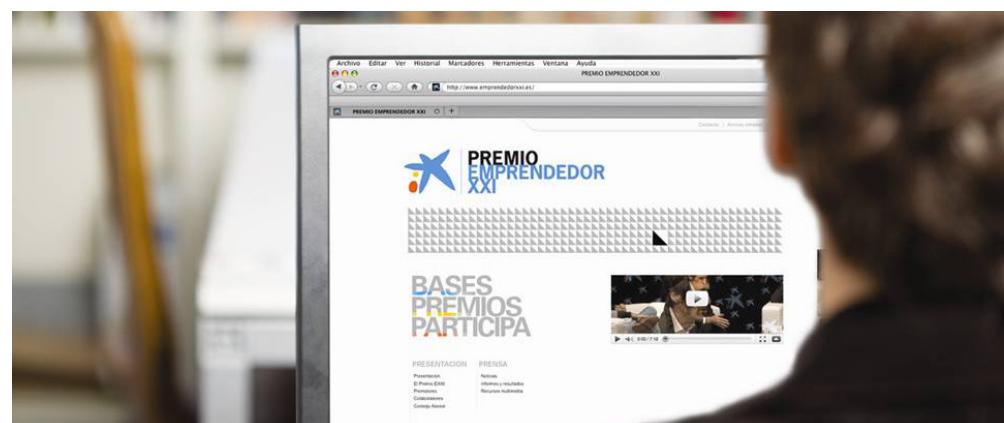
### **V Edición Premio EmprendedorXXI**

En la quinta edición del premio, celebrada en 2011, han participado 604 empresas, un 62% más que en la anterior convocatoria, lo que refleja la creciente aceptación que tiene este galardón entre las empresas innovadoras, así como el auge del emprendimiento en España.

En esta ocasión, el premio se ha dividido en dos categorías: emprendesXXI, dirigida a empresas de 0 a 2 años, y en la que han participado 381 empresas (63%); y crecesXXI, para empresas de 2 a 7 años, y en la que han participado otras 223 (37%). Del total de empresas participantes,

casi el 50% pertenece al sector de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y más del 20%, al sector industrial.

Orbital Aerospace, una empresa navarra de tecnología aeronáutica resultó ganadora, obteniendo una aportación económica de 100.000 euros. Las cuatro empresas finalistas –Flumotion, Agnitio, Xtralce y Nanogap– fueron premiadas con 40.000, 20.000, 10.000 y 5.000 euros, respectivamente. De esta manera, el Premio EmprendedorXXI se consolida como el galardón económico más importante de España para empresas emprendedoras.





**En 2011 se ha puesto en marcha el programa EmprendedorXXIDigital, en el campo de las tecnologías digitales**

programas de creación de empresas en sectores específicos para ayudar a investigadores y técnicos a constituir con éxito su proyecto empresarial.

Con este objetivo, y desde el año 2010, están en marcha distintos programas para la creación y consolidación de empresas innovadoras en los ámbitos de las ciencias de la vida (BioEmprendedorXXI) y las tecnologías limpias (EcoEmprendedorXXI). En 2011 se ha añadido EmprendedorXXIDigital en el campo de las tecnologías digitales.

Estos programas van dirigidos a científicos y emprendedores que tengan una idea de negocio o empresa en fase inicial y quieran explorar su propia capacidad emprendedora para crear y poner en marcha una actividad empresarial propia, bien como una spin-off de su institución o bien de forma independiente.

► [Acceso a los programas](#)

<http://www.bioemprendedorxxi.cat/>  
<http://www.ecoemprendedorxxi.es/>  
<http://www.emprendedorxxidigital.es/>

**Nuevo programa de apoyo a los emprendedores sociales de la Obra Social "la Caixa"**

En el año 2011, en el marco de la apuesta por la actividad emprendedora de CaixaBank y del Grupo "la Caixa", la Obra Social "la Caixa" ha lanzado un nuevo Programa de Emprendimiento Social.

El objetivo del mismo es dar apoyo a emprendedores y empresas sociales

que quieren solucionar una necesidad social existente, de una manera rentable y sostenida en el tiempo, alineando las oportunidades de negocio con la mejora de la sociedad.

► [Más información](#)



**Desde el año 2006,  
se han conseguido más  
de 42.629 inserciones**

*Programa Incorpora*

CaixaBank, como banco a través del cual "la Caixa" ejerce su actividad financiera de forma indirecta, mantiene el compromiso social como uno de sus retos estratégicos, que le ha de permitir marcar la diferencia respecto a la competencia. Por ello, colabora activamente con la Obra Social "la Caixa" en la difusión de proyectos como Incorpora, un programa que se inscribe en el conjunto de iniciativas que, como EmprendedorXXI o MicroBank, CaixaBank impulsa con el objetivo de fomentar la ocupación.

La incorporación al mundo laboral de personas con dificultades especiales para acceder al mismo es un proceso personalizado que requiere actuaciones antes, durante y después de la contratación, con el fin de garantizar el éxito, tanto para la persona como para la empresa.

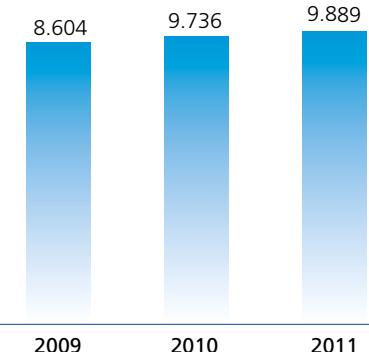
En este marco, Incorpora, el programa de integración laboral de la Obra Social "la Caixa", tiene como objetivo facilitar este proceso. Para ello, trabaja potenciando, de manera directa, la capacidad de inserción de las entidades sociales adheridas al programa. Además, contribuye a la sensibilización y la búsqueda de oportunidades de inserción de personas en riesgo de exclusión social como los parados de larga duración,

las personas con discapacidad, los inmigrantes, los jóvenes con dificultades para acceder a su primer trabajo o las víctimas de la violencia de género.

Hasta finales del año 2011, participaban en el programa 287 entidades sociales especializadas, 573 técnicos de inserción laboral, más de 19.710 colaboraciones de empresas y la red de oficinas bancarias de CaixaBank, desde las que se detectan oportunidades de contratación para estas personas. Desde el año 2006 se han conseguido más de 42.000 inserciones.

En la IV Edición de los Premios Incorpora fueron galardonados la Universitat Autònoma de Barcelona, el Grupo Siro, Caser Residencial, Atlanta Asistencia Familiar y la Asociación Madrileña de Empresarios de Alimentación y

**Programa Incorpora de integración  
laboral: número de personas insertadas**



**La Banca Privada, comprometida con la exclusión social**

En 2011, por segundo año consecutivo, y según el acuerdo de colaboración suscrito entre el Área de Banca Privada y la Asociación de Creadores de Moda de España (ACME), se han desarrollado tres talleres de formación con colectivos en riesgo de exclusión social. Realizados por los diseñadores Alma Aguilar, Juan

Duyos y David Delfín, estos talleres tienen el objetivo de generar nuevas posibilidades laborales a través del diseño y la conceptualización de un proyecto relacionado con la moda, además de despertar el espíritu creativo e incentivar el crecimiento personal de los participantes.

## **En 2011, 34 empresas han colaborado con la AEVI, con una aportación de 228.250 euros**

Distribución (Única). Estos galardones reconocen las mejores actuaciones de las empresas en el ámbito de la integración laboral de personas en riesgo de exclusión.

### **La Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil (AEVI)**

Desde 2008, esta iniciativa de Responsabilidad Social Empresarial, pionera en Europa, promueve la colaboración de las empresas españolas con la Global Alliance for Vaccines and Immunisation (GAVI) con el fin de contribuir a la consecución del Cuarto Objetivo de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas: la reducción de la mortalidad infantil en dos tercios antes del año 2015.

GAVI Alliance es una organización público-privada internacional creada en el año 2000 con el objetivo de mejorar el acceso a la inmunización en los 70 países más pobres del mundo, para luchar contra la mortalidad infantil y proteger la salud de la población. Según los datos disponibles en 2011, desde su creación y hasta finales de 2010, GAVI

ha vacunado a más de 326 millones de niños, con lo que se han evitado 5,4 millones de muertes prematuras, según cálculos de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

CaixaBank pone su amplia red de oficinas a disposición de las empresas españolas interesadas en colaborar con la AEVI. Además, lleva a cabo diversas campañas de difusión para darla a conocer entre el mayor número posible de compañías –mailings, folleto explicativo y publicación de anuncios en diferentes medios de comunicación–. Por su parte, el Área Internacional de la Fundación "la Caixa" realiza el seguimiento del proyecto y garantiza que todas las aportaciones de las empresas participantes se destinan íntegramente a la vacunación de niños. En 2011, 34 empresas, 17 de ellas, por primera vez, han colaborado con la AEVI, con una aportación de 228.250 euros. A finales de 2011, 158 empresas se habían adherido a esta Alianza, realizando 215 aportaciones, entre ellas el Área de Banca de Empresas de CaixaBank, con más de 864.000 euros recaudados.

Asimismo, de 2008 a 2010, el Grupo "la Caixa" ha aportado a GAVI Alliance un total de 11 millones de euros a través de la Obra Social "la Caixa". Durante 2011, la Entidad ha anunciado la inversión de 4 millones de euros más en los próximos dos años, que contribuirán a la implementación de la vacuna neumocócica en América Latina y que la convierte en el mayor socio corporativo del sector privado en Europa.

Gracias a estas aportaciones, entre el año 2008 y 2010, GAVI Alliance vacunó a más de 1,5 millones de niños con la vacuna pentavalente. En 2011, el objetivo era llegar a más de 271.000 niños con la vacuna neumocócica.

En 2011, GAVI Alliance ha otorgado el premio GAVI Campaign Visionary Corporate Partner a la Obra Social "la Caixa", un galardón que destaca su compromiso con la iniciativa, articulado a través de sus aportaciones, las de la AEVI y las de los empleados del Grupo "la Caixa".



## Más de 1.000 empleados colaboraban con el Espacio Solidario con una aportación de más de 75.000 euros

### Promoción del Espacio Solidario entre los empleados de CaixaBank

En el primer semestre de 2011, y con el objetivo de promover el Espacio Solidario entre los empleados, se llevó a cabo la campaña *Tienes una llamada en espera. Contestar cuesta muy poco*, invitándolos a colaborar. Se enviaron correos electrónicos a todos los empleados con direcciones personales informadas, así como a las direcciones genéricas de las oficinas, fuera del horario laboral. También se enviaron correos electrónicos a los empleados participantes para agradecerles su colaboración y solicitarles su ayuda en la difusión del programa.

### Programa Espacio Solidario

Los empleados de CaixaBank también pueden colaborar con GAVI Alliance, a través del Espacio Solidario. Desde su creación en 2008, este programa promueve la participación de los empleados, mediante pequeños donativos, en iniciativas promovidas por diferentes organizaciones no gubernamentales con las que también colabora la Fundación "la Caixa", como:

- El programa de la Cruz Roja dedicado a la integración laboral de mujeres víctimas de la violencia de género, y vinculado a la iniciativa Incorpora de "la Caixa".
- El MCCH, para la formación de mujeres emprendedoras en las organizaciones de campesinos del Ecuador.
- La colaboración con los Bancos de Alimentos.
- La colaboración con GAVI Alliance.

En relación con esta última, desde el año 2008, y gracias a la contribución de la Obra Social "la Caixa", la AEVI y los más de 740 empleados que colaboran en ella mediante el Espacio Solidario, se ha inmunizado a 1,5 millones de niños en Camerún, Etiopía, Mauritania, Mozambique, la República Centroafricana y Sudán del Sur (Darfur) con la vacuna pentavalente, que protege de enfermedades tales como la difteria, el tétanos, la tosferina, la neumonía-meningitis y la hepatitis B.

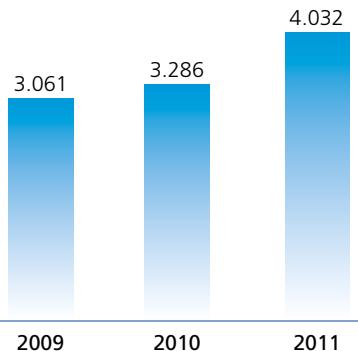
El Espacio Solidario canaliza, además, las donaciones puntuales para las víctimas de desastres naturales, conflictos armados, crisis olvidadas y otras situaciones que requieran asistencia humanitaria. En el año 2011, el programa de Cooperación Internacional de la Fundación "la Caixa" abrió una cuenta destinada a proveer de ayuda humanitaria a las víctimas de la crisis alimenticia en el Cuerno de África. La Obra Social "la Caixa" aportó 100.000 euros de presupuesto extraordinario y, además, se comprometió a aportar un euro por cada diez aportados por los ciudadanos. La recaudación total, a final de año, ha sido superior a 460.000 euros.

### Productos de comercio justo en el catálogo de Puntos Estrella

Los clientes de CaixaBank pueden participar en un total de 62 proyectos solidarios, seleccionados según las indicaciones de la Obra Social "la Caixa", a través del programa de Puntos Estrella. Su contribución puede efectuarse a través de la conversión de los puntos acumulados en aportaciones monetarias o bien al canjearlos por productos vinculados al comercio justo. En 2011 se han incluido 4 productos en el catálogo impreso y otros 2 más en la página web. Los puntos destinados por los clientes a estos proyectos solidarios se han traducido en 624.443 euros.

## El programa de voluntariado corporativo ha superado los 4.000 voluntarios

**Programa Voluntariado Corporativo**  
Número de voluntarios



### Voluntariado corporativo

Los empleados de CaixaBank pueden participar en las actividades solidarias que se coordinan a través del programa de voluntariado corporativo.

En 2011, las 42 Asociaciones de Voluntarios "la Caixa" se han agrupado en la Federación de Asociaciones de Voluntarios de "la Caixa" (FASVOL). Esta Federación tiene por objetivo facilitar las relaciones y colaboración entre las distintas asociaciones, respetando su independencia y grado de autonomía.

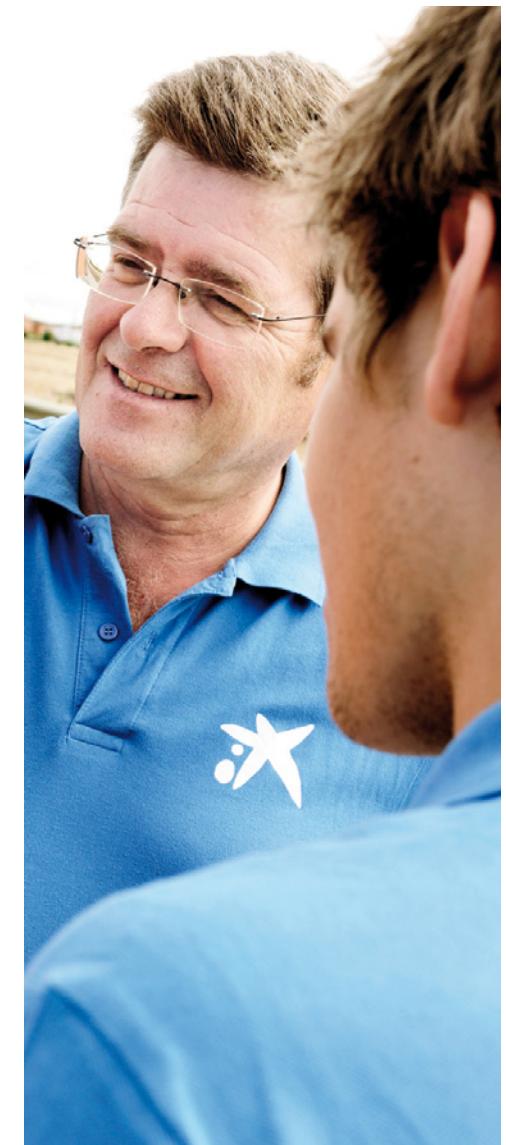
Entre las actividades realizadas durante este año, cabe destacar:

- La celebración del primer Día del Voluntariado de "la Caixa" en un total de 33 asociaciones, conmemorando de esta forma el Año Europeo del Voluntariado. En esta iniciativa participaron más de 1.500 empleados y se realizaron actividades sociales, ambientales, educativas y culturales.
- La organización del Primer campeonato de España para personas con discapacidad intelectual de baloncesto, en colaboración con la Obra Social "la Caixa" y Special Olympics.

- La participación en la Gran Recogida de Alimentos consiguió un total de 518 toneladas de alimentos recogidos.
- La participación en el Congreso Europeo del Voluntariado y el Marketplace, con la colaboración de la Generalitat de Catalunya y la Federació Catalana de Voluntariat Social (FCVS).

Paralelamente, 40 voluntarios del programa CooperantesCaixa han colaborado en diversos proyectos de cooperación internacional. Los voluntarios, con el objetivo de contribuir a la mejora del emprendimiento impulsado desde los países en vías de desarrollo, han ofrecido asistencia técnica y asesoría en gestión microempresarial.

► [Más información](#)





## 4. Resultados e información financiera 2011

- 4.1 Resultados
- 4.2 Actividad
- 4.3 Gestión del riesgo
- 4.4 Liquidez
- 4.5 Gestión del capital
- 4.6 Resultados por segmentos de negocio
- 4.7 Ratings de CaixaBank

## 4. Resultados e información financiera 2011

### 4.1 Resultados

#### Resultado recurrente

En el 2011 el resultado recurrente del Grupo CaixaBank asciende a 1.185 millones de euros, un 12,8% menos que en el 2010.

Los principales factores que definen el comportamiento del resultado del Grupo son la gran capacidad de generación de ingresos recurrentes, la reducción del gasto y el aumento de las dotaciones para insolvencias siguiendo criterios conservadores. Los aspectos más significativos son los siguientes:

- Clara tendencia positiva del margen de intereses en la segunda mitad de 2011 (+15% en el cuarto trimestre de 2011 respecto del segundo trimestre de 2011). En el acumulado del año, el margen de intereses se reduce un 7,3%.

- Sólida evolución del margen bruto que se reduce solo un 1,7% gracias al crecimiento de las comisiones, del 11,1%, y a la mayor contribución de los ingresos recurrentes de las participadas (dividendos y puesta en equivalencia), que crecen un 25,2% respecto de 2010.

- Reducción del 4% de los gastos de explotación derivada de una estricta política de contención y racionalización de los costes.
- El margen de explotación se sitúa en 3.040 millones de euros, un 0,9% superior al del 2010.
- Importante esfuerzo en dotaciones para insolvencias manteniendo altos niveles de cobertura. Así, las pérdidas recurrentes por deterioro de activos financieros alcanzan los 1.743 millones de euros en 2011, un 19,6% más que en 2010. Todo ello sin disponer del fondo genérico que se mantiene en 1.835 millones de euros.

#### Cuenta de pérdidas y ganancias recurrente<sup>(\*)</sup>

Importes en millones de euros	Enero-Diciembre		Variación
	2011	2010	
Ingresos financieros	7.734	6.991	10,6
Gastos financieros	(4.564)	(3.573)	27,8
<b>Margen de intereses</b>	<b>3.170</b>	<b>3.418</b>	<b>(7,3)</b>
Dividendos	377	460	(18,0)
Resultados por puesta en equivalencia	536	269	99,0
Comisiones netas	1.562	1.406	11,1
Resultados de operaciones financieras y diferencias de cambio	170	258	(33,8)
Otros productos y cargas de explotación	457	568	(19,5)
<b>Margen bruto</b>	<b>6.272</b>	<b>6.379</b>	<b>(1,7)</b>
Total gastos de explotación	(3.232)	(3.366)	(4,0)
<b>Margen de explotación</b>	<b>3.040</b>	<b>3.013</b>	<b>0,9</b>
Pérdidas por deterioro de activos financieros y otros	(1.743)	(1.456)	19,6
Ganancias / pérdidas en baja de activos y otros	(6)	1	
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>1.291</b>	<b>1.558</b>	<b>(17,1)</b>
Impuesto sobre beneficios	(106)	(199)	(46,3)
<b>Resultado neto recurrente</b>	<b>1.185</b>	<b>1.359</b>	<b>(12,8)</b>
RORWA (%) (resultado neto recurrente / activos ponderados por riesgo)	1,1	1,2	(0,1)
ROE recurrente (resultado recurrente / fondos propios medios)	5,9	7,5	(1,6)
Ratio de eficiencia recurrente (%)	51,5	52,8	(1,3)

(\*) Dada la especial relevancia de los resultados extraordinarios no recurrentes registrados en 2011 y 2010, y para facilitar la comprensión y análisis de la evolución del negocio, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada recurrente presenta los resultados de la actividad ordinaria y recurrente del Grupo CaixaBank. Adicionalmente, los resultados recurrentes se ajustan por el impacto de los resultados extraordinarios netos de impuestos, hasta establecer los resultados atribuidos al Grupo (véase cuenta de pérdidas y ganancias pública en página 140).



## **Las plusvalías extraordinarias ascienden a 907 millones de euros**

### **Resultado atribuido al Grupo**

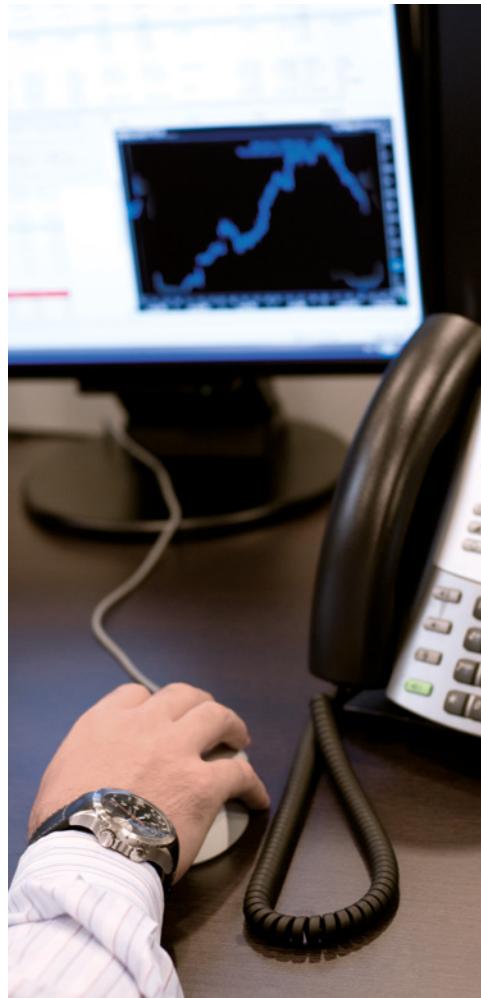
Los resultados extraordinarios netos del ejercicio 2011 ascienden a –132 millones de euros.

Las plusvalías extraordinarias ascienden a 907 millones de euros netos de impuestos. Incluyen, básicamente, el beneficio por la venta del 50% de SegurCaixa Adeslas (450 millones de euros netos), la liberación de los fondos constituidos en ejercicios anteriores como consecuencia del test de suficiencia de pasivos por operaciones de seguros, al desaparecer las necesidades de provisión (224 millones de euros netos) y las plusvalías por la venta de activos que incluyen 54 millones de euros netos por la venta del 80% del Grupo Hospitalario Adeslas.

Los saneamientos extraordinarios netos de impuestos ascienden a 1.039 millones de euros. Incluyen 374 millones de euros netos (534 brutos) de dotaciones para

### **Detalle de resultados extraordinarios**

Importes en millones de euros (netos de impuestos)	Enero-Diciembre		Variación En %
	2011	2010	
<b>Resultado neto recurrente</b>	<b>1.185</b>	<b>1.359</b>	<b>(12,8)</b>
<b>Beneficios extraordinarios</b>	<b>907</b>	<b>499</b>	
Plusvalías en venta del 50% de SegurCaixa Adeslas	450		
Disponibilidad de fondos de operaciones de seguros	224	150	
Plusvalías en venta de activos	233	349	
<b>Saneamientos extraordinarios</b>	<b>(1.039)</b>	<b>(646)</b>	
Dotaciones para insolvencias adicionales al calendario	(374)	(316)	
Saneamientos y pérdidas extraordinarias de participaciones bancarias	(360)	(63)	
Saneamiento neto de activos financieros del negocio asegurador	(93)		
Otros saneamientos (gastos de reorganización y otros)	(117)	(102)	
Dotación para la gestión futura del negocio	(95)	(165)	
<b>Total resultados extraordinarios</b>	<b>(132)</b>	<b>(147)</b>	
<b>Resultado atribuido al Grupo</b>	<b>1.053</b>	<b>1.212</b>	<b>(13,1)</b>



insolvencias adicionales a los calendarios establecidos por la normativa aplicable; 360 millones de euros netos relacionados con la cartera de participadas bancarias; 117 millones de euros netos por el registro de los gastos derivados del proceso de reorganización de CaixaBank y otros activos financieros y otros conceptos, y 93 millones de euros netos de saneamientos netos en la cartera de renta fija del grupo asegurador, derivados de una exposición a deuda soberana griega que, tras aplicar una quita del 50% sobre el nominal, asciende a 384 millones de euros. Asimismo, siguiendo criterios conservadores, se han dotado 95 millones de euros netos (136 millones de euros brutos) como provisiones adicionales en la cartera de inmuebles adjudicados.

El resultado total atribuido al Grupo CaixaBank alcanza los 1.053 millones de euros, un 13,1% menos que en 2010.

#### Cuenta de pérdidas y ganancias pública<sup>(\*)</sup>

Importes en millones de euros	Enero-Diciembre		Variación En %
	2011	2010	
Ingresos financieros	7.734	6.991	10,6
Gastos financieros	(4.564)	(3.573)	27,8
<b>Margen de intereses</b>	<b>3.170</b>	<b>3.418</b>	<b>(7,3)</b>
Dividendos	377	460	(18,0)
Resultados por puesta en equivalencia	282	269	4,8
Comisiones netas	1.562	1.406	11,1
Resultados de operaciones financieras y diferencias de cambio	343	258	33,2
Otros productos y cargas de explotación	777	782	(0,6)
<b>Margen bruto</b>	<b>6.511</b>	<b>6.593</b>	<b>(1,2)</b>
Total gastos de explotación	(3.342)	(3.366)	(0,7)
<b>Margen de explotación</b>	<b>3.169</b>	<b>3.227</b>	<b>(1,8)</b>
Pérdidas por deterioro de activos financieros y otros	(2.557)	(2.314)	10,5
Ganancias / pérdidas en baja de activos y otros	547	392	39,5
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>1.159</b>	<b>1.305</b>	<b>(11,2)</b>
Impuesto sobre beneficios	(106)	(93)	14,0
<b>Resultado atribuido al Grupo</b>	<b>1.053</b>	<b>1.212</b>	<b>(13,1)</b>
ROE total (%) <i>(resultado total / fondos propios medios)</i>	5,2	6,7	(1,5)
Ratio de eficiencia (%)	51,3	51,1	0,2

(\*) La cuenta de pérdidas y ganancias pública de CaixaBank presenta tanto los resultados recurrentes como los extraordinarios en el epígrafe correspondiente de la cuenta de resultados.

## Resultados consolidados trimestrales de CaixaBank

Importes en millones de euros	1T10	2T10	3T10	4T10	1T11	2T11	3T11	4T11
Ingresos financieros	1.755	1.762	1.691	1.783	1.821	1.871	1.998	2.044
Gastos financieros	(789)	(868)	(919)	(997)	(1.020)	(1.129)	(1.221)	(1.194)
<b>Margen de intereses</b>	<b>966</b>	<b>894</b>	<b>772</b>	<b>786</b>	<b>801</b>	<b>742</b>	<b>777</b>	<b>850</b>
Dividendos	65	313	2	80	4	366	3	4
Resultados por puesta en equivalencia	81	48	70	70	179	137	145	75
Comisiones netas	331	348	375	352	383	389	365	425
Resultados de operaciones financieras y diferencias de cambio	49	90	79	40	43	33	46	48
Otros productos y cargas de explotación	114	111	198	145	134	206	49	68
<b>Margen bruto</b>	<b>1.606</b>	<b>1.804</b>	<b>1.496</b>	<b>1.473</b>	<b>1.544</b>	<b>1.873</b>	<b>1.385</b>	<b>1.470</b>
Total gastos de explotación	(835)	(839)	(852)	(840)	(835)	(823)	(792)	(782)
<b>Margen de explotación</b>	<b>771</b>	<b>965</b>	<b>644</b>	<b>633</b>	<b>709</b>	<b>1.050</b>	<b>593</b>	<b>688</b>
Pérdidas por deterioro de activos financieros y otros	(372)	(496)	(356)	(232)	(352)	(677)	(353)	(361)
Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros	(7)	1	(1)	8	4	(15)	6	(1)
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>392</b>	<b>470</b>	<b>287</b>	<b>409</b>	<b>361</b>	<b>358</b>	<b>246</b>	<b>326</b>
Impuestos sobre beneficios	(76)	(28)	(18)	(77)	(59)	42	(27)	(62)
<b>Resultado después de impuestos</b>	<b>316</b>	<b>442</b>	<b>269</b>	<b>332</b>	<b>302</b>	<b>400</b>	<b>219</b>	<b>264</b>
Resultado de minoritarios					2	(2)		
<b>Resultado neto recurrente</b>	<b>316</b>	<b>442</b>	<b>269</b>	<b>332</b>	<b>300</b>	<b>402</b>	<b>219</b>	<b>264</b>
Beneficios extraordinarios netos	94			405	13	450	94	350
Saneamientos extraordinarios netos		(102)	(5)	(539)	(13)	(319)	(301)	(406)
<b>Total resultados extraordinarios</b>	<b>94</b>	<b>(102)</b>	<b>(5)</b>	<b>(134)</b>	<b>0</b>	<b>131</b>	<b>(207)</b>	<b>(56)</b>
<b>Resultado atribuido al Grupo</b>	<b>410</b>	<b>340</b>	<b>264</b>	<b>198</b>	<b>300</b>	<b>533</b>	<b>12</b>	<b>208</b>

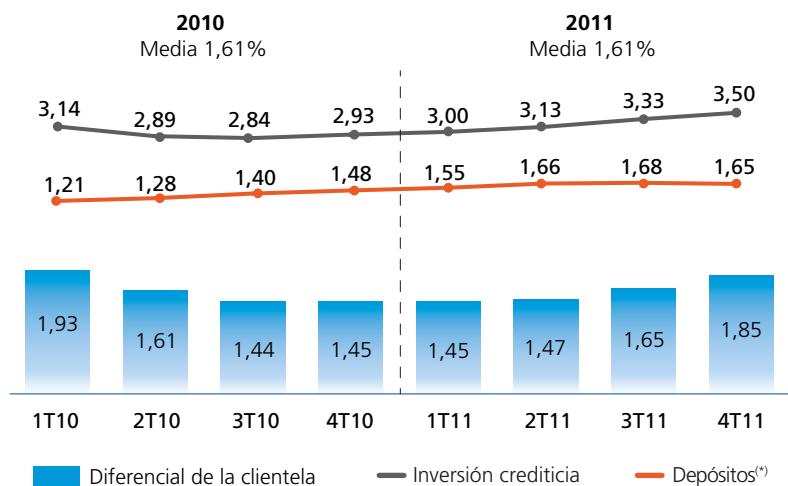
### Rentabilidades trimestrales s/ ATM's

Datos en % de los activos totales medios elevados al año	1T10	2T10	3T10	4T10	1T11	2T11	3T11	4T11
Ingresos financieros	2,74	2,65	2,46	2,61	2,71	2,78	2,88	3,00
Gastos financieros	(1,23)	(1,31)	(1,34)	(1,46)	(1,52)	(1,68)	(1,76)	(1,75)
<b>Margen de intereses</b>	<b>1,51</b>	<b>1,34</b>	<b>1,12</b>	<b>1,15</b>	<b>1,19</b>	<b>1,10</b>	<b>1,12</b>	<b>1,25</b>
Dividendos	0,10	0,47		0,12	0,01	0,54		0,01
Resultados por puesta en equivalencia	0,12	0,07	0,10	0,10	0,26	0,20	0,21	0,11
Comisiones netas	0,51	0,52	0,55	0,52	0,56	0,58	0,53	0,63
Resultados de operaciones financieras y diferencias de cambio	0,08	0,14	0,12	0,06	0,06	0,05	0,07	0,07
Otros productos y cargas de explotación	0,16	0,17	0,31	0,22	0,19	0,31	0,08	0,10
<b>Margen bruto</b>	<b>2,48</b>	<b>2,71</b>	<b>2,20</b>	<b>2,17</b>	<b>2,27</b>	<b>2,78</b>	<b>2,01</b>	<b>2,17</b>
Total gastos de explotación	(1,29)	(1,26)	(1,25)	(1,24)	(1,23)	(1,22)	(1,15)	(1,15)
<b>Margen de explotación</b>	<b>1,19</b>	<b>1,45</b>	<b>0,95</b>	<b>0,93</b>	<b>1,04</b>	<b>1,56</b>	<b>0,86</b>	<b>1,02</b>
Pérdidas por deterioro de activos financieros y otros	(0,57)	(0,75)	(0,53)	(0,34)	(0,52)	(1,01)	(0,51)	(0,54)
Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros	(0,02)	0,01		0,01	0,01	(0,02)	0,01	
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>0,60</b>	<b>0,71</b>	<b>0,42</b>	<b>0,60</b>	<b>0,53</b>	<b>0,53</b>	<b>0,36</b>	<b>0,48</b>
Impuestos sobre beneficios	(0,11)	(0,05)	(0,02)	(0,11)	(0,09)	0,07	(0,04)	(0,09)
<b>Resultado neto recurrente</b>	<b>0,49</b>	<b>0,66</b>	<b>0,40</b>	<b>0,49</b>	<b>0,44</b>	<b>0,60</b>	<b>0,32</b>	<b>0,39</b>
Beneficios extraordinarios netos	0,14			0,60	0,02	0,67	0,14	0,52
Saneamientos extraordinarios netos		(0,15)	(0,01)	(0,80)	(0,02)	(0,48)	(0,44)	(0,60)
<b>Total resultados extraordinarios</b>	<b>0,14</b>	<b>(0,15)</b>	<b>(0,01)</b>	<b>(0,20)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,19</b>	<b>(0,30)</b>	<b>(0,08)</b>
<b>Resultado atribuido al Grupo</b>	<b>0,63</b>	<b>0,51</b>	<b>0,39</b>	<b>0,29</b>	<b>0,44</b>	<b>0,79</b>	<b>0,02</b>	<b>0,31</b>
En millones de euros:								
Activos totales medios	259.277	266.538	272.183	271.180	272.458	269.831	275.052	270.662



### Evolución del diferencial de la clientela

En porcentaje



(\*) Coste de los depósitos de ahorro a la vista, ahorro a plazo, empréstitos y cesión temporal de activos de la actividad *retail*. No incluye el coste de las emisiones institucionales, ni de los pasivos subordinados.

### Margen de intereses

El margen de intereses presenta en la segunda mitad del ejercicio un sostenido aumento. En el cuarto trimestre de 2011 el margen de intereses aumenta un 15% respecto del segundo trimestre. El margen de intereses de 2011 se sitúa en los 3.170 millones de euros, con una reducción anual del 7,3%. Esta reducción es debida a un entorno marcado por la inestabilidad de los mercados financieros, la contención del crecimiento de los volúmenes gestionados, la fuerte competencia por la captación de depósitos y el aumento del coste de las emisiones en los mercados mayoristas.

En este entorno, y ante las incertidumbres sobre la evolución económica y las tensiones de los mercados, CaixaBank ha gestionado adecuada y anticipadamente la captación de liquidez en los mercados

minorista e institucional. Esta gestión tuvo un impacto temporal concentrado en el margen de intereses del segundo trimestre, con un aumento de los gastos financieros que se han compensado en el segundo semestre gracias a la adecuada gestión del margen de las nuevas operaciones del ahorro a plazo, así como por el aumento de los ingresos financieros como consecuencia de las revalorizaciones de la cartera hipotecaria y de la gestión activa de los márgenes de las nuevas operaciones crediticias.

La positiva evolución del margen de intereses en el segundo semestre se observa también en el diferencial de la clientela, reflejo de la rentabilidad de los clientes de la actividad minorista, que continúa aumentando, situándose en el 1,85%. Sube 38 puntos básicos en comparación con el segundo trimestre de 2011. El crecimiento anual del diferencial de la clientela es de 40 puntos básicos.

## Rendimientos y costes trimestrales

Importes en millones de euros	1T10			2T10			3T10			4T10			
	S. medio	R/C	Tipo %	S. medio	R/C	Tipo %	S. medio	R/C	Tipo %	S. medio	R/C	Tipo %	
Intermediarios financieros	8.097	15	0,73	9.128	15	0,66	11.767	20	0,67	8.369	20	0,94	
Cartera de créditos	(a)	174.742	1.348	3,14	175.206	1.266	2,89	177.658	1.262	2,84	183.153	1.343	2,93
Valores representativos de deuda		23.398	150	2,59	25.791	163	2,53	24.298	150	2,44	22.343	148	2,62
Otros activos con rendimiento <sup>(1)</sup>		19.363	222	4,64	19.354	255	5,28	19.673	245	4,94	19.486	268	5,46
Resto de activos		33.677	20		37.059	63		38.787	14		37.829	4	
<b>Total empleos</b>	(b)	<b>259.277</b>	<b>1.755</b>	<b>2,74</b>	<b>266.538</b>	<b>1.762</b>	<b>2,65</b>	<b>272.183</b>	<b>1.691</b>	<b>2,46</b>	<b>271.180</b>	<b>1.783</b>	<b>2,61</b>
Intermediarios financieros		22.175	(42)	0,77	27.017	(52)	0,76	29.019	(74)	1,02	19.493	(56)	1,13
Recursos de clientes <i>retail</i>	(c)	131.392	(391)	1,21	129.900	(413)	1,28	128.403	(454)	1,40	129.748	(485)	1,48
Ahorro a la vista		53.871	(28)	0,21	52.964	(32)	0,24	53.365	(45)	0,33	52.925	(34)	0,26
Ahorro a plazo		71.640	(352)	1,99	68.669	(350)	2,05	66.711	(377)	2,24	68.561	(416)	2,41
Cesión temporal de activos y empréstitos <i>retail</i>		5.881	(11)	0,78	8.267	(31)	1,49	8.327	(32)	1,56	8.262	(35)	1,69
Empréstitos y valores negociables		34.772	(100)	1,16	34.524	(103)	1,20	35.166	(110)	1,24	37.299	(138)	1,46
Pasivos subordinados		6.724	(33)	2,02	6.693	(39)	2,35	6.693	(43)	2,52	6.826	(46)	2,69
Otros pasivos con coste <sup>(1)</sup>		22.138	(212)	3,89	21.890	(241)	4,41	24.512	(235)	3,81	29.123	(268)	3,66
Resto de pasivos		42.076	(11)		46.514	(20)		48.390	(3)		48.691	(4)	
<b>Total recursos</b>	(d)	<b>259.277</b>	<b>(789)</b>	<b>1,23</b>	<b>266.538</b>	<b>(868)</b>	<b>1,31</b>	<b>272.183</b>	<b>(919)</b>	<b>1,34</b>	<b>271.180</b>	<b>(997)</b>	<b>1,46</b>
<b>Margen de intereses</b>		<b>966</b>			<b>894</b>			<b>772</b>			<b>786</b>		
Diferencial de la clientela	(a-c)			1,93			1,61			1,44			1,45
Diferencial de balance	(b-d)			1,51			1,34			1,12			1,15

(1) Incluye los activos y pasivos de las filiales de seguros.

### Rendimientos y costes trimestrales (continuación)

Importes en millones de euros	1T11			2T11			3T11			4T11		
	S. medio	R/C	Tipo %	S. medio	R/C	Tipo %	S. medio	R/C	Tipo %	S. medio	R/C	Tipo %
Intermediarios financieros	7.989	17	0,87	8.060	24	1,20	9.296	30	1,29	5.317	17	1,28
Cartera de créditos	(a) 184.818	1.387	3,00	183.077	1.431	3,13	184.233	1.532	3,33	182.803	1.598	3,50
Valores representativos de deuda	22.159	149	2,73	19.543	143	2,93	18.656	138	2,94	16.434	141	3,40
Otros activos con rendimiento <sup>(1)</sup>	19.517	264	5,48	20.904	268	5,15	21.791	295	5,37	23.141	286	4,90
Resto de activos	37.975	4		38.247	5		41.076	3		42.967	2	
<b>Total empleos</b>	<b>(b) 272.458</b>	<b>1.821</b>	<b>2,71</b>	<b>269.831</b>	<b>1.871</b>	<b>2,78</b>	<b>275.052</b>	<b>1.998</b>	<b>2,88</b>	<b>270.662</b>	<b>2.044</b>	<b>3,00</b>
Intermediarios financieros	15.838	(53)	1,36	12.552	(60)	1,91	16.286	(79)	1,93	17.632	(81)	1,82
Recursos de clientes <i>retail</i>	(c) 128.595	(491)	1,55	128.973	(535)	1,66	129.184	(548)	1,68	125.995	(524)	1,65
Ahorro a la vista	52.934	(47)	0,36	54.224	(63)	0,47	52.597	(53)	0,40	52.943	(46)	0,35
Ahorro a plazo	68.263	(414)	2,46	69.734	(452)	2,60	72.141	(478)	2,63	67.802	(452)	2,64
Cesión temporal de activos y empréstitos <i>retail</i>	7.398	(30)	1,69	5.015	(20)	1,58	4.446	(17)	1,58	5.250	(26)	1,99
Empréstitos y valores negociables	39.171	(149)	1,54	39.942	(204)	2,05	39.902	(230)	2,28	38.249	(229)	2,38
Pasivos subordinados	6.893	(46)	2,69	6.890	(49)	2,87	6.884	(53)	3,05	5.530	(47)	3,40
Otros pasivos con coste <sup>(1)</sup>	33.738	(275)	3,30	33.424	(280)	3,36	31.677	(309)	3,87	30.560	(303)	3,94
Resto de pasivos	48.223	(6)		48.050	(1)		51.119	(2)		52.696	(10)	
<b>Total recursos</b>	<b>(d) 272.458</b>	<b>(1.020)</b>	<b>1,52</b>	<b>269.831</b>	<b>(1.129)</b>	<b>1,68</b>	<b>275.052</b>	<b>(1.221)</b>	<b>1,76</b>	<b>270.662</b>	<b>(1.194)</b>	<b>1,75</b>
<b>Margen de intereses</b>	<b>801</b>			<b>742</b>			<b>777</b>			<b>850</b>		
Diferencial de la clientela	(a-c)			1,45			1,47			1,65		
Diferencial de balance	(b-d)			1,19			1,10			1,12		

(1) Incluye los activos y pasivos de las filiales de seguros.



### Margen bruto

Los ingresos totales recurrentes (margen bruto) se sitúan en los 6.272 millones de euros, un 1,7% menos que en 2010. La positiva evolución de los resultados de la cartera de participadas y de las comisiones mitigan la reducción del margen de intereses, de los ingresos por resultados de operaciones financieras y diferencias de cambio y de otros productos de explotación.

Destaca en particular el elevado crecimiento de las comisiones netas del 11,1%, situándose estas en los 1.562 millones de euros, 156 millones de euros más que en 2010. Esta positiva evolución se debe a la intensa actividad comercial, con una gestión especializada por segmentos que genera un aumento tanto de la actividad bancaria como la de fondos de inversión y de seguros, con una adecuada gestión de los servicios

ofrecidos a los clientes. Da muestra de ello la posición de liderazgo de CaixaBank en banca *online*, a través de Línea Abierta (con 6,9 millones de clientes), banca móvil (con 2,3 millones de clientes) y banca electrónica (10,5 millones de tarjetas).

La fortaleza de la cartera de participadas de CaixaBank junto con la diversificación en el ámbito bancario internacional (20% de GF Inbursa, 30,1% de Banco BPI, 17,0% de The Bank of East Asia, 9,8% de Erste Bank y 20,7% de Boursorama) y de servicios (Telefónica 5,4% y Repsol 12,8%) llevan a un crecimiento de los ingresos recurrentes de la cartera de renta variable que se sitúan en 913 millones de euros, 25,2% más que en 2010. Cabe destacar que, a raíz de la reorganización del Grupo "la Caixa", Repsol se considera entidad asociada, valorándose por puesta en equivalencia, con el consiguiente impacto en las líneas de dividendos y resultados por puesta en equivalencia.

### Comisiones

Importes en millones de euros	Enero-Diciembre		Variación	
	2011	2010	Absoluta	En %
Comisiones bancarias	1.074	1.015	59	5,7
Fondos de inversión	157	137	20	14,6
Comercialización de seguros y planes de pensiones	180	157	23	14,5
Valores y otros	151	97	54	56,4
<b>Comisiones netas</b>	<b>1.562</b>	<b>1.406</b>	<b>156</b>	<b>11,1</b>

Importes en millones de euros	1T10	2T10	3T10	4T10	1T11	2T11	3T11	4T11
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Comisiones bancarias	241	254	279	241	278	274	270	252
Fondos de inversión	32	32	39	34	38	41	38	40
Comercialización de seguros y planes de pensiones	38	40	40	39	42	48	46	44
Valores y otros	20	22	17	38	25	26	11	89
<b>Comisiones netas</b>	<b>331</b>	<b>348</b>	<b>375</b>	<b>352</b>	<b>383</b>	<b>389</b>	<b>365</b>	<b>425</b>

### Ingresos de la cartera de renta variable<sup>(\*)</sup>

Importes en millones de euros	Enero-Diciembre		Variación	
	2011	2010	Absoluta	En %
Dividendos	377	460	(83)	(18,0)
Resultados por puesta en equivalencia	536	269	267	99,0
<b>Ingresos de la cartera de renta variable</b>	<b>913</b>	<b>729</b>	<b>184</b>	<b>25,2</b>

Importes en millones de euros	1T10	2T10	3T10	4T10	1T11	2T11	3T11	4T11
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Dividendos	65	313	2	80	4	366	3	4
Resultados por puesta en equivalencia	81	48	70	70	179	137	145	75
<b>Ingresos de la cartera de renta variable</b>	<b>146</b>	<b>361</b>	<b>72</b>	<b>150</b>	<b>183</b>	<b>503</b>	<b>148</b>	<b>79</b>

(\*) Excluidas las partidas extraordinarias.

Finalmente la línea otros productos / cargas de explotación se ve afectada por la venta en diciembre de 2010 de la rama de renting de vehículos de CaixaRenting, con una reducción respecto de 2010 de los ingresos por renting operativo. Asimismo, la evolución trimestral de los ingresos y gastos de la actividad de seguros viene condicionada por la compra en junio de 2010 de SegurCaixa Adeslas y la venta del 50% de la misma compañía en junio de 2011, sin impacto en la comparativa anual.

#### Otros productos / cargas de explotación

Importes en millones de euros

	Enero-Diciembre		Variación	
	2011	2010	Absoluta	En %
<b>Ingresos y gastos de la actividad de seguros</b>	<b>479</b>	<b>421</b>	<b>58</b>	<b>13,9</b>
<b>Otros productos y cargas de explotación</b>	<b>(22)</b>	<b>147</b>	<b>(169)</b>	<b>(115,0)</b>
Ingresos por <i>renting</i> operativo	11	134	(123)	(91,7)
Contribución al fondo de garantía de depósitos	(118)	(100)	(18)	18,1
Otros productos / cargas de explotación	85	113	(28)	(24,8)
<b>Otros productos / cargas de explotación</b>	<b>457</b>	<b>568</b>	<b>(111)</b>	<b>(19,5)</b>

Importes en millones de euros

	1T10	2T10	3T10	4T10		1T11	2T11	3T11	4T11
<b>Ingresos y gastos de la actividad de seguros</b>	<b>70</b>	<b>83</b>	<b>144</b>	<b>124</b>		<b>138</b>	<b>209</b>	<b>56</b>	<b>76</b>
<b>Otros productos y cargas de explotación</b>	<b>44</b>	<b>28</b>	<b>54</b>	<b>21</b>		<b>(4)</b>	<b>(3)</b>	<b>(7)</b>	<b>(8)</b>
Ingresos por <i>renting</i> operativo	34	33	34	33		4	3	3	1
Contribución al fondo de garantía de depósitos	(25)	(24)	(25)	(26)		(29)	(30)	(29)	(30)
Otros productos / cargas de explotación	35	19	45	14		21	24	19	21
<b>Otros productos / cargas de explotación</b>	<b>114</b>	<b>111</b>	<b>198</b>	<b>145</b>		<b>134</b>	<b>206</b>	<b>49</b>	<b>68</b>

## Gastos de explotación y medios

La estricta política de contención y racionalización de los costes ha permitido reducir un 4% los gastos de explotación recurrentes.

El aumento del 2,7% de los gastos de personal, que incluyen los impactos de la integración de Caixa Girona y Bankpime, queda compensado por la reducción del 8,6% de los gastos generales y del 27,1% de las amortizaciones.

El esfuerzo de reducción del gasto sigue siendo compatible con los objetivos de crecimiento y la posición de liderazgo de CaixaBank, con la red de oficinas más extensa del sistema financiero español, con 5.196 oficinas y 8.011 cajeros.

A cierre de diciembre de 2011 CaixaBank emplea a 26.993 personas, con una reducción anual de 1.398 empleados, que incluye la baja de los empleados de SegurCaixa Adeslas tras la venta del 50% a Mutua Madrileña en junio de 2011.

## Gastos de explotación

Importes en millones de euros

	Enero-Diciembre		Variación	
	2011	2010	Absoluta	En %
Gastos de personal	(2.201)	(2.144)	(57)	2,7
Gastos generales	(690)	(754)	64	(8,6)
<b>Gastos de administración</b>	<b>(2.891)</b>	<b>(2.898)</b>	<b>7</b>	<b>(0,2)</b>
<b>Amortizaciones</b>	<b>(341)</b>	<b>(468)</b>	<b>127</b>	<b>(27,1)</b>
<b>Total gastos de explotación</b>	<b>(3.232)</b>	<b>(3.366)</b>	<b>134</b>	<b>(4,0)</b>

Importes en millones de euros

	1T10	2T10	3T10	4T10	1T11	2T11	3T11	4T11
Gastos de personal	(529)	(533)	(543)	(539)	(558)	(560)	(543)	(540)
Gastos generales	(202)	(187)	(187)	(178)	(186)	(170)	(166)	(168)
<b>Gastos de administración</b>	<b>(731)</b>	<b>(720)</b>	<b>(730)</b>	<b>(717)</b>	<b>(744)</b>	<b>(730)</b>	<b>(709)</b>	<b>(708)</b>
<b>Amortizaciones</b>	<b>(104)</b>	<b>(119)</b>	<b>(122)</b>	<b>(123)</b>	<b>(91)</b>	<b>(93)</b>	<b>(83)</b>	<b>(74)</b>
<b>Total gastos de explotación</b>	<b>(835)</b>	<b>(839)</b>	<b>(852)</b>	<b>(840)</b>	<b>(835)</b>	<b>(823)</b>	<b>(792)</b>	<b>(782)</b>

## Medios

Variación anual

	Dic. 2010	Mar. 2011	Jun. 2011	Sept. 2011	Dic. 2011	Absoluta	En %
Oficinas CaixaBank	5.409	5.277	5.247	5.192	5.196	(213)	(3,9)
Empleados Grupo CaixaBank	28.391	28.339	28.284	27.339	26.993	(1.398)	(4,9)
Empleados CaixaBank individual	25.280	25.182	25.150	25.109	24.915	(365)	(1,4)

## Margen de explotación

La intensa actividad comercial con gran generación de ingresos y el gran esfuerzo de reducción de gastos del 4%, permiten que el margen de explotación recurrente generado en 2011 alcance los 3.040 millones de euros, un 0,9% superior al de 2010. La ratio de eficiencia se sitúa en el 51,5%.

## Margen de explotación recurrente

Importes en millones de euros

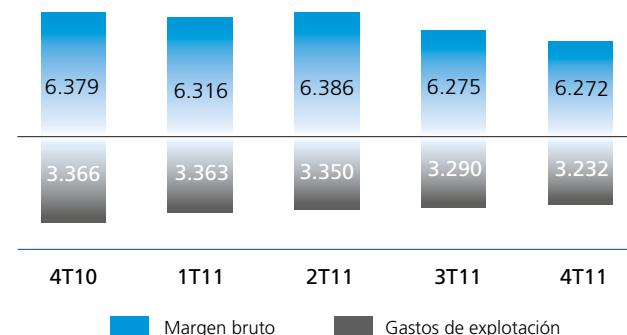
	Enero-Diciembre		Variación	
	2011	2010	Absoluta	En %
<b>Margen bruto</b>	<b>6.272</b>	<b>6.379</b>	<b>(107)</b>	<b>(1,7)</b>
<b>Total gastos de explotación</b>	<b>(3.232)</b>	<b>(3.366)</b>	<b>134</b>	<b>(4,0)</b>
<b>Margen de explotación</b>	<b>3.040</b>	<b>3.013</b>	<b>27</b>	<b>0,9</b>
Ratio de eficiencia recurrente (gastos de explotación / margen bruto)	51,5%	52,8%		

Importes en millones de euros

	1T10	2T10	3T10	4T10	1T11	2T11	3T11	4T11
<b>Margen bruto</b>	<b>1.606</b>	<b>1.804</b>	<b>1.496</b>	<b>1.473</b>	<b>1.544</b>	<b>1.873</b>	<b>1.385</b>	<b>1.470</b>
<b>Total gastos de explotación</b>	<b>(835)</b>	<b>(839)</b>	<b>(852)</b>	<b>(840)</b>	<b>(835)</b>	<b>(823)</b>	<b>(792)</b>	<b>(782)</b>
<b>Margen de explotación</b>	<b>771</b>	<b>965</b>	<b>644</b>	<b>633</b>	<b>709</b>	<b>1.050</b>	<b>593</b>	<b>688</b>
Ratio de eficiencia recurrente (últimos 12 meses) (%)				52,8	53,3	52,5	52,4	51,5

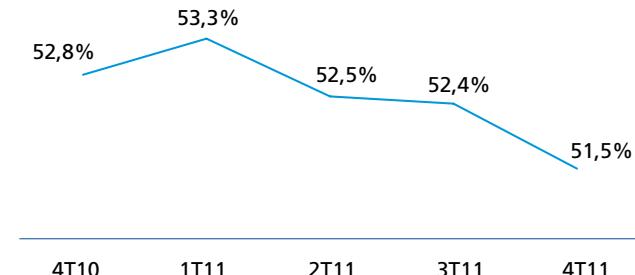
## Eficiencia

En millones de euros. Últimos 12 meses



## Ratio de eficiencia

Últimos 12 meses



## Pérdidas por deterioro de activos financieros y otros

La sostenida capacidad de generación de resultados recurrentes ha permitido realizar importantes dotaciones para insolvencias aplicando criterios conservadores en la valoración de riesgos crediticios. En 2011 las pérdidas por deterioro de activos financieros y otros alcanzan los 1.743 millones de euros, un 19,6% más que en 2010. Con ello, y sin disponer del fondo genérico para insolvencias, la ratio de cobertura permanece en un elevado 60%, por encima de la media del sector, que se sitúa a diciembre de 2011 en el 56%.

Con relación al gasto por Impuesto sobre Sociedades, cabe considerar que la práctica totalidad de los ingresos de participadas se registra neta de impuestos al haber tributado en la sociedad participada y aplicar, en su caso, las deducciones establecidas por la normativa fiscal.

Con todo ello, en un entorno adverso, la gestión activa de los márgenes de las operaciones, de los volúmenes y rentabilidades, junto con una estricta política de reducción y racionalización de los costes, permiten a CaixaBank mantener una elevada capacidad operativa de generación de resultados recurrentes compatible con el registro de un elevado volumen de dotaciones.

## Pérdidas por deterioro de activos recurrentes

Importes en millones de euros

	Enero-Diciembre		Variación	
	2011	2010	Absoluta	En %
Dotación para insolvencias específica	(1.707)	(1.428)	(279)	19,5
Disponibilidad / Dotación del fondo genérico para insolvencias	0	0	0	
Otras dotaciones a provisiones	(36)	(28)	(8)	22,6
<b>Pérdidas por deterioro de activos financieros y otros</b>	<b>(1.743)</b>	<b>(1.456)</b>	<b>(287)</b>	<b>19,6</b>

Importes en millones de euros

	1T10	2T10	3T10	4T10	1T11	2T11	3T11	4T11
Dotación para insolvencias específica	(366)	(460)	(392)	(210)	(351)	(650)	(348)	(358)
Disponibilidad / Dotación del fondo genérico para insolvencias	0	0	0	0	0	0	0	0
Otras dotaciones a provisiones	(6)	(36)	36	(22)	(1)	(27)	(5)	(3)
<b>Pérdidas por deterioro de activos financieros y otros</b>	<b>(372)</b>	<b>(496)</b>	<b>(356)</b>	<b>(232)</b>	<b>(352)</b>	<b>(677)</b>	<b>(353)</b>	<b>(361)</b>



## 4.2 Actividad

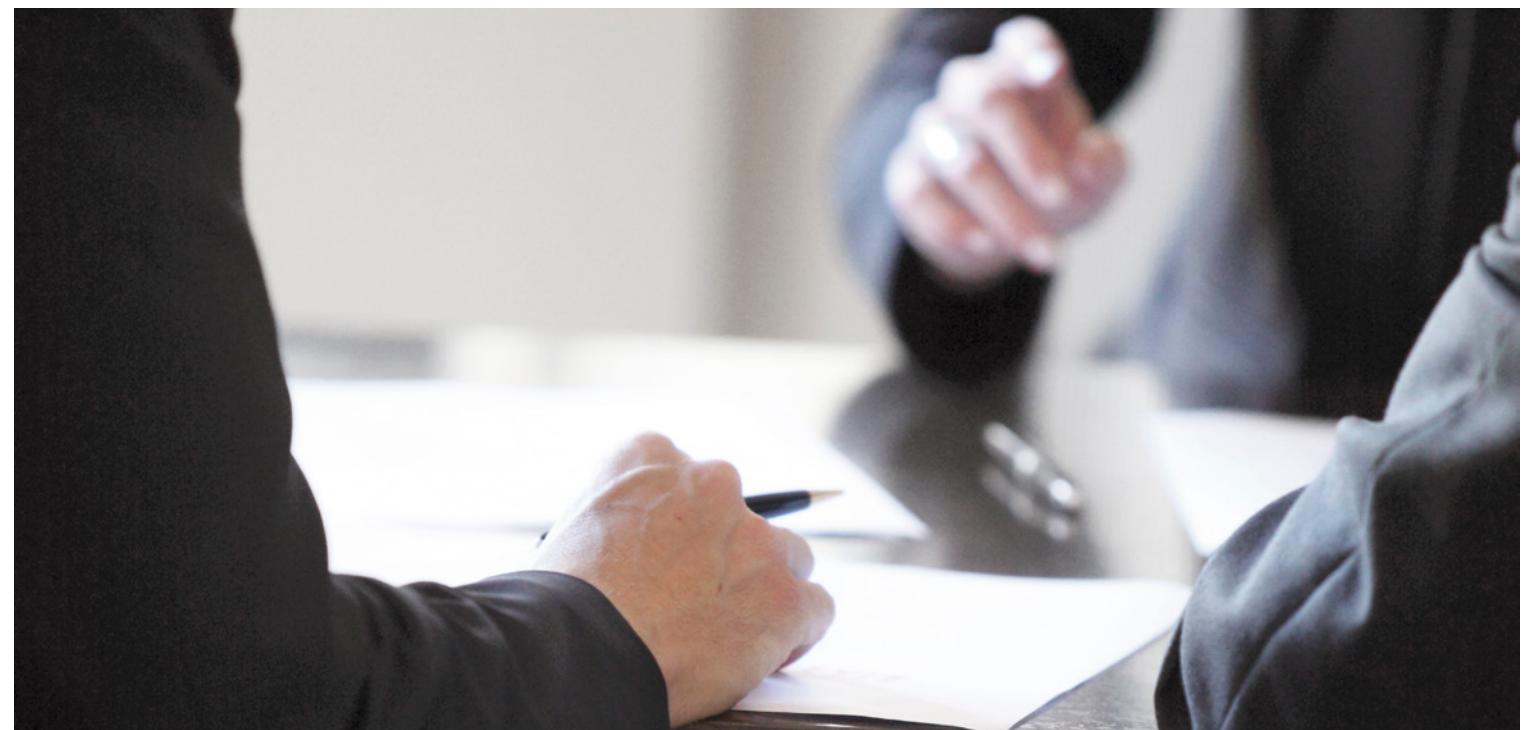
### Balance

A cierre del ejercicio 2011 CaixaBank presenta una gran estabilidad en su balance. Gracias a la sólida base de financiación minorista y a los fondos propios, la dependencia de financiación de los mercados mayoristas es reducida, con elevada capacidad de obtener financiación.

Asimismo, CaixaBank ha mantenido un posicionamiento diferencial en el mercado respecto a otras entidades al seguir respaldando el crédito a particulares y empresas.

La clave que permite mantener esta estabilidad a lo largo de los años es el liderazgo en España que resulta de la intensa actividad comercial de las oficinas.

CaixaBank orienta su actividad comercial a la vinculación a largo plazo de sus casi 10,4 millones de clientes, lo que le permite ostentar y reforzar de forma consistente su liderazgo en banca minorista en España con una intensa gestión de Banca de Particulares y mejorar de forma sostenida su posicionamiento en los distintos segmentos de gestión especializada: banca de empresas, corporativa, pymes, personal y privada.



## Balance de situación público consolidado del Grupo CaixaBank

Importes en millones de euros	31-03-10	30-06-10	30-09-10	31-12-10	31-03-11	30-06-11	30-09-11	31-12-11	Variación % anual
Caja y depósitos en bancos centrales	2.731	1.945	441	2.443	839	3.838	2.534	2.712	11,0
Cartera de negociación	7.351	3.931	3.492	3.118	3.349	2.881	3.742	4.184	34,2
Activos financieros disponibles para la venta	44.457	42.200	40.348	39.936	35.797	35.461	32.697	35.097	(12,1)
Inversiones crediticias	182.621	185.754	184.054	195.495	190.542	196.512	189.565	188.601	(3,5)
Depósitos en entidades de crédito	5.906	4.906	4.304	8.485	4.188	7.076	3.727	5.127	(39,6)
Crédito a la clientela	174.767	178.958	177.912	185.221	184.637	187.771	184.262	181.940	(1,8)
Valores representativos de deuda	1.948	1.890	1.838	1.789	1.717	1.665	1.576	1.534	(14,3)
Cartera de inversión a vencimiento	0	7.319	7.407	7.389	7.398	7.417	7.468	7.784	5,3
Activos no corrientes en venta	499	613	604	686	3.074	774	1.146	1.779	159,3
Participaciones	4.884	5.130	4.870	5.126	8.121	8.978	8.863	8.882	73,3
Activo material	3.792	4.063	4.052	3.663	3.476	3.315	3.282	3.303	(9,8)
Activo intangible	1.383	2.244	2.241	2.229	1.336	1.124	1.121	1.176	(47,2)
Resto activos	13.253	16.513	15.273	12.982	11.547	13.087	17.123	16.907	30,2
<b>Total activo</b>	<b>260.971</b>	<b>269.712</b>	<b>262.782</b>	<b>273.067</b>	<b>265.479</b>	<b>273.387</b>	<b>267.541</b>	<b>270.425</b>	<b>(1,0)</b>
<b>Pasivo</b>	<b>241.318</b>	<b>250.412</b>	<b>242.912</b>	<b>253.470</b>	<b>245.326</b>	<b>251.780</b>	<b>246.568</b>	<b>249.710</b>	<b>(1,5)</b>
Cartera de negociación	2.079	1.924	2.902	2.599	3.051	3.016	3.538	4.117	58,4
Pasivos financieros a coste amortizado	203.527	210.350	201.957	215.483	207.745	213.986	204.506	205.164	(4,8)
Depósitos de bancos centrales y EECC	22.194	28.126	23.625	19.088	12.315	11.692	14.048	23.570	23,5
Depósitos de la clientela	130.032	130.825	125.765	142.106	137.946	147.393	137.163	128.989	(9,2)
Débitos representados por valores negociables	40.964	41.614	42.158	44.211	46.583	44.109	42.491	43.901	(0,7)
Pasivos subordinados	6.690	6.332	6.689	6.889	6.887	6.881	6.883	5.382	(21,9)
Otros pasivos financieros	3.647	3.453	3.720	3.189	4.014	3.911	3.921	3.322	4,2
Pasivos por contratos de seguros	20.197	20.028	20.963	19.779	19.926	20.166	20.613	21.745	9,9
Provisiones	2.834	2.914	2.768	2.948	2.899	2.799	2.751	2.807	(4,8)
Resto pasivos	12.681	15.196	14.322	12.661	11.706	11.813	15.160	15.877	25,4
<b>Patrimonio neto</b>	<b>19.653</b>	<b>19.300</b>	<b>19.870</b>	<b>19.597</b>	<b>20.153</b>	<b>21.607</b>	<b>20.973</b>	<b>20.715</b>	<b>5,7</b>
Fondos propios	18.117	18.331	18.377	18.163	19.272	21.092	20.967	20.751	14,2
<b>Resultado atribuido al Grupo</b>	<b>410</b>	<b>750</b>	<b>1.014</b>	<b>1.212</b>	<b>300</b>	<b>833</b>	<b>845</b>	<b>1.053</b>	<b>(13,1)</b>
Intereses minoritarios y ajustes por valoración	1.536	969	1.493	1.434	881	515	6	(36)	(102,5)
<b>Total pasivo y patrimonio neto</b>	<b>260.971</b>	<b>269.712</b>	<b>262.782</b>	<b>273.067</b>	<b>265.479</b>	<b>273.387</b>	<b>267.541</b>	<b>270.425</b>	<b>(1,0)</b>

## Recursos de clientes

Los recursos totales de clientes gestionados ascienden a 241.203 millones de euros, con un aumento en 2011 de 2.573 millones de euros.

La evolución de los recursos de clientes responde a una gestión activa de la

estructura de las fuentes de financiación con el objetivo de proteger al máximo los márgenes de las operaciones y mantener confortables niveles de liquidez. En este sentido, los recursos de balance de 31 de diciembre de 2011, se sitúan en los 196.312 millones de euros, habiéndose reducido en 5.729 millones de euros en 2011, lo que

representa un 2,8% menos respecto al 31 de diciembre de 2010. Asimismo, se ha potenciado la colocación de recursos de clientes fuera de balance, lo que se manifiesta en un crecimiento de los saldos gestionados en fondos de inversión y de planes de pensiones del 6,3% y del 8,9%, respectivamente, respecto al año anterior.

La cuota de mercado de fondos de inversión alcanza ya el 12,5% (+1,9 versus 2010). Además, CaixaBank mantiene el liderazgo en seguros de ahorro con una cuota del 15,7% (+0,9 versus 2010). Cabe destacar también el crecimiento de la cuota de total depósitos (vista y plazo) del +0,4 respecto 2010, situándose en el 10,5% (septiembre de 2011).

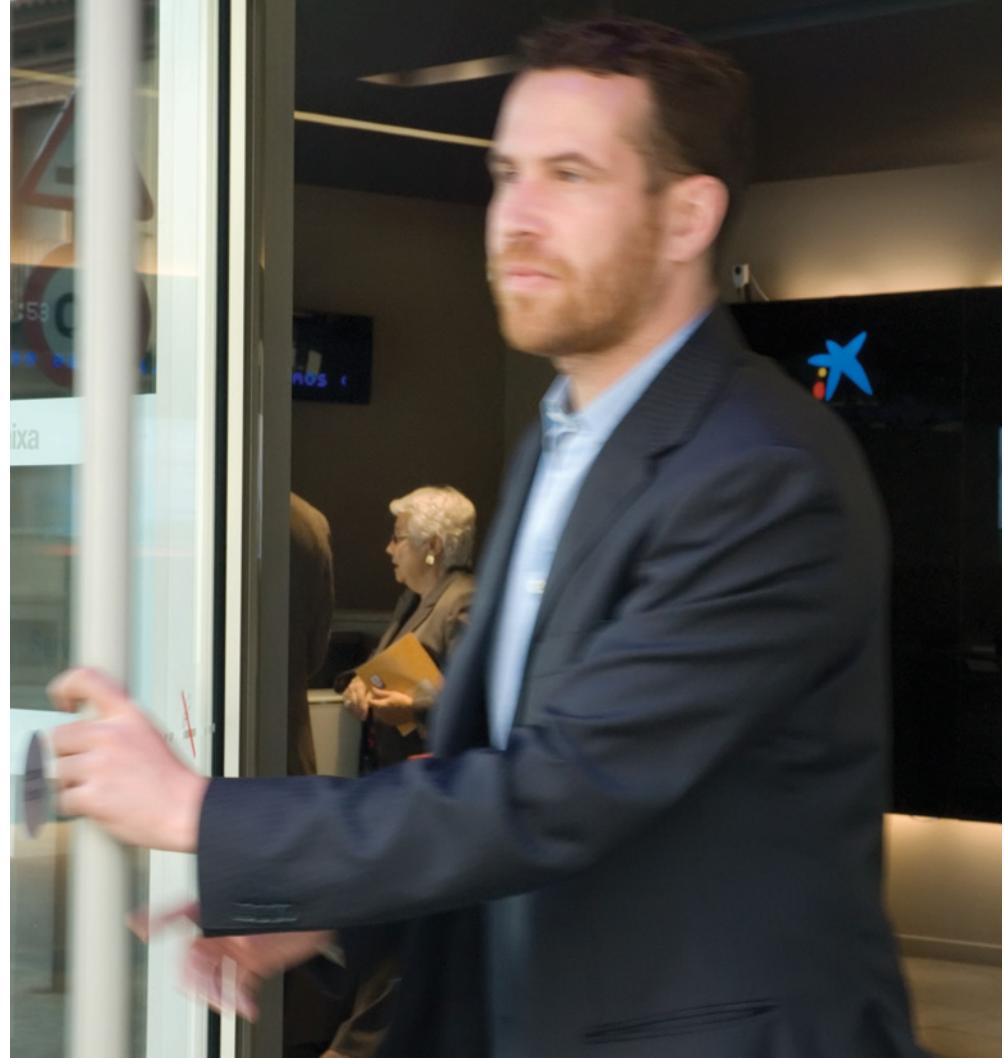
## Recursos de clientes

Importes en millones de euros	31-03-10	30-06-10	30-09-10	31-12-10	31-03-11	30-06-11	30-09-11	31-12-11	Variación % anual
<b>Pasivos financieros - Clientela</b>	<b>176.652</b>	<b>177.189</b>	<b>173.841</b>	<b>181.067</b>	<b>179.694</b>	<b>183.080</b>	<b>176.393</b>	<b>172.767</b>	<b>(4,6)</b>
<b>Productos propios retail</b>	<b>139.130</b>	<b>137.550</b>	<b>134.064</b>	<b>137.089</b>	<b>133.751</b>	<b>138.861</b>	<b>133.252</b>	<b>131.047</b>	<b>(4,4)</b>
Ahorro a la vista	54.456	56.360	53.581	54.716	56.353	56.079	52.680	56.264	2,8
Ahorro a plazo	72.169	68.590	68.318	70.096	66.506	72.628	70.777	63.574	(9,3)
Empréstitos (retail)	5.812	5.907	5.472	5.584	4.199	3.470	3.112	6.026	7,9
Pasivos subordinados (P. preferentes y D. subordinada)	6.693	6.693	6.693	6.693	6.693	6.684	6.683	5.183	(22,6)
<b>Cesión temporal de activos y periodificadoras</b>	<b>2.824</b>	<b>4.300</b>	<b>3.709</b>	<b>4.257</b>	<b>2.473</b>	<b>2.439</b>	<b>2.982</b>	<b>2.938</b>	<b>(31,0)</b>
<b>Emisiones institucionales<sup>(1)</sup></b>	<b>34.698</b>	<b>35.339</b>	<b>36.068</b>	<b>39.721</b>	<b>43.470</b>	<b>41.780</b>	<b>40.159</b>	<b>38.782</b>	<b>(2,4)</b>
<b>Pasivos por contratos de seguros</b>	<b>19.513</b>	<b>20.189</b>	<b>20.456</b>	<b>20.974</b>	<b>21.442</b>	<b>21.790</b>	<b>22.282</b>	<b>23.545</b>	<b>12,3</b>
<b>Total recursos de clientes en balance<sup>(2)</sup></b>	<b>196.165</b>	<b>197.378</b>	<b>194.297</b>	<b>202.041</b>	<b>201.136</b>	<b>204.870</b>	<b>198.675</b>	<b>196.312</b>	<b>(2,8)</b>
Fondos de inversión y Sicav's	16.089	16.636	17.771	17.017	19.252	18.821	17.918	18.089	6,3
Planes de pensiones	12.297	12.219	12.601	13.060	13.425	13.470	13.352	14.220	8,9
Otras cuentas <sup>(3)</sup>	5.552	5.991	5.816	6.512	7.439	10.897	10.723	12.582	93,2
<b>Total recursos de clientes fuera de balance</b>	<b>33.938</b>	<b>34.846</b>	<b>36.188</b>	<b>36.589</b>	<b>40.116</b>	<b>43.188</b>	<b>41.993</b>	<b>44.891</b>	<b>22,7</b>
<b>Total recursos de clientes</b>	<b>230.103</b>	<b>232.224</b>	<b>230.485</b>	<b>238.630</b>	<b>241.252</b>	<b>248.058</b>	<b>240.668</b>	<b>241.203</b>	<b>1,1</b>

(1) Incluye: +200 millones de euros de pasivos subordinados y +1.325 millones de euros de cédulas multicédentes clasificadas en ahorro a plazo en el balance público.

(2) No incluye entidades de contrapartida (5.506 millones de euros a 31 de diciembre de 2011) ni adquisición temporal de activos.

(3) Incluye activos financieros comercializados a clientes minoristas.



## Créditos a la clientela

Los créditos sobre clientes brutos se sitúan en 186.049 millones de euros, con una reducción de 3.340 millones de euros en el último año, un 1,8% menos. Esta reducción se enmarca dentro de la tendencia general de contracción del crédito del sistema financiero español. CaixaBank mantiene la voluntad de apoyo a los proyectos personales y empresariales de sus clientes, habiendo aumentado las cuotas de mercado. Así la cuota de crédito al consumo continúa aumentando y alcanza, con datos de noviembre de 2011, el 11,5% del total sistema (+0,8 versus 2010), la de *factoring y confirming* se sitúa en el 14,9% (+1,7 versus 2010) y la de hipotecas se mantiene en el 11,1%.

Por segmentos se observa una reducción importante de la exposición al riesgo promotor de 3.846 millones de euros, 14,6% menos respecto a diciembre de 2010. Por el contrario, el crédito a sectores productivos expromotores ha aumentado un 1,2% en 2011, reforzando la diversificación y atomización de la cartera crediticia, destinada en un 66% a la actividad *retail* (particulares y pymes).

### Crédito a la clientela

Importes en millones de euros	31-03-10	30-06-10	30-09-10	31-12-10	31-03-11	30-06-11	30-09-11	31-12-11	Variación % anual
Créditos a las administraciones públicas	7.069	9.009	9.128	9.381	10.406	10.673	11.411	11.279	20,2
Créditos al sector privado	171.283	173.689	172.760	180.008	178.289	178.243	176.117	174.770	(2,9)
<i>con garantía real</i>	119.460	119.475	119.518	123.938	123.189	122.436	121.518	120.151	(3,1)
<i>con garantía personal y otros</i>	51.823	54.214	53.242	56.070	55.100	55.807	54.599	54.619	(2,6)
<b>Total créditos s/ clientes, bruto</b>	<b>178.352</b>	<b>182.698</b>	<b>181.888</b>	<b>189.389</b>	<b>188.695</b>	<b>188.916</b>	<b>187.528</b>	<b>186.049</b>	<b>(1,8)</b>
Fondo para insolvencias	(3.881)	(4.117)	(4.291)	(4.951)	(4.959)	(5.584)	(5.857)	(5.637)	13,9
<b>Total créditos s/ clientes, neto<sup>(*)</sup></b>	<b>174.471</b>	<b>178.581</b>	<b>177.597</b>	<b>184.438</b>	<b>183.736</b>	<b>183.332</b>	<b>181.671</b>	<b>180.412</b>	<b>(2,2)</b>

(\*) No incluye entidades de contrapartida ni adquisición temporal de activos.

#### Promemoria:

<b>Total riesgos contingentes</b>	<b>9.228</b>	<b>9.086</b>	<b>9.049</b>	<b>9.096</b>	<b>9.280</b>	<b>9.519</b>	<b>9.308</b>	<b>9.392</b>	<b>3,2</b>
-----------------------------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	------------

Importes en millones de euros	31-03-10	30-06-10	30-09-10	31-12-10	31-03-11	30-06-11	30-09-11	31-12-11	Variación % anual
<b>Créditos a particulares</b>	<b>91.096</b>	<b>91.592</b>	<b>91.235</b>	<b>94.796</b>	<b>94.299</b>	<b>94.137</b>	<b>94.384</b>	<b>93.722</b>	<b>(1,1)</b>
Compra vivienda	67.061	67.655	67.543	70.054	69.946	70.032	69.931	69.705	(0,5)
Otras finalidades	24.035	23.937	23.692	24.742	24.353	24.105	24.453	24.017	(2,9)
<b>Créditos a empresas</b>	<b>80.187</b>	<b>82.097</b>	<b>81.525</b>	<b>85.212</b>	<b>83.990</b>	<b>84.106</b>	<b>81.733</b>	<b>81.048</b>	<b>(4,9)</b>
Sectores productivos expromotores	50.407	52.839	52.359	54.840	54.254	56.288	54.668	55.481	1,2
Promotores	26.934	25.860	25.663	26.284	25.581	24.520	23.739	22.438	(14,6)
ServiHabitat y otras compañías del Grupo "la Caixa"	2.846	3.398	3.503	4.088	4.155	3.298	3.326	3.129	(23,5)
<b>Sector público</b>	<b>7.069</b>	<b>9.009</b>	<b>9.128</b>	<b>9.381</b>	<b>10.406</b>	<b>10.673</b>	<b>11.411</b>	<b>11.279</b>	<b>20,2</b>
<b>Total créditos</b>	<b>178.352</b>	<b>182.698</b>	<b>181.888</b>	<b>189.389</b>	<b>188.695</b>	<b>188.916</b>	<b>187.528</b>	<b>186.049</b>	<b>(1,8)</b>



## 4.3 Gestión del riesgo

### Medidas de calidad del riesgo

La gestión del riesgo de CaixaBank se caracteriza por una prudente política de concesión y un elevado grado de anticipación para conseguir una de las situaciones patrimoniales más sólidas del mercado financiero español. El grado de riesgo de crédito de CaixaBank se mantiene entre los más bajos del sistema financiero español, debido a la diversificación, al valor de las garantías y a una prudente política de cobertura del riesgo.

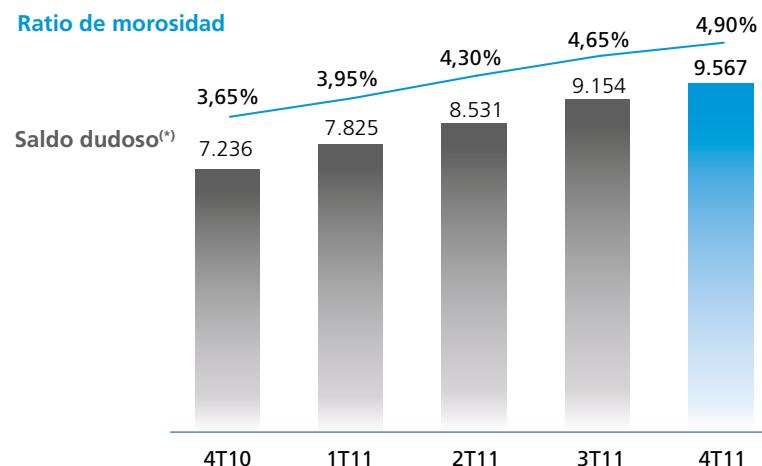
A 31 de diciembre de 2011, la ratio de morosidad es del 4,90% y el nivel de cobertura con provisiones llega al 60%, un 137% si se incluye la garantía hipotecaria. La ratio de morosidad sigue manteniéndose muy por debajo de la media del sector (7,61% a diciembre de 2011).

Por segmentos, la ratio de morosidad se mantiene en niveles significativamente reducidos para particulares (1,82%) y empresas (3,49%), de modo que el mayor impacto en la ratio de morosidad deriva fundamentalmente del crecimiento de los créditos dudosos del sector promotor.

#### Saldo dudoso y ratio de morosidad

Millones de euros

##### Ratio de morosidad

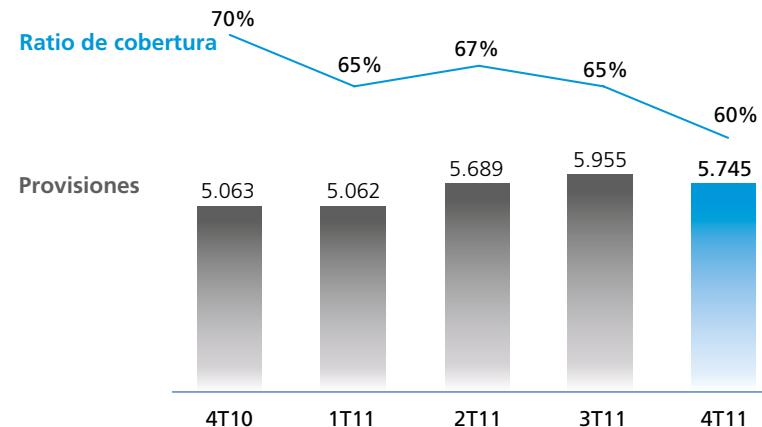


(\*) Dudosos sobre total de riesgos (créditos + riesgos contingentes)

#### Provisiones y ratio de cobertura

Millones de euros. Créditos + avales

##### Ratio de cobertura



## Principales ratios

	31-03-10	30-06-10	30-09-10	31-12-10		31-03-11	30-06-11	30-09-11	31-12-11
Ratio de morosidad <sup>(1)</sup>	3,43%	3,41%	3,48%	3,65%		3,95%	4,30%	4,65%	4,90%
Ratio de cobertura	62%	65%	66%	70%		65%	67%	65%	60%
Ratio de cobertura con garantía real	126%	130%	132%	141%		137%	139%	139%	137%
Cost of risk anualizado (Dotaciones totales <sup>(2)</sup> )/Riesgo bruto)	1,00%	1,02%	0,95%	1,12%		0,71%	1,37%	1,30%	1,14%

(1) Dudosos sobre total riesgos (créditos + avales).

(2) Incluye dotaciones recurrentes y extraordinarias.

	Ratio de morosidad				Ratio de morosidad				Variación anual
	31-03-10	30-06-10	30-09-10	31-12-10	31-03-11	30-06-11	30-09-11	31-12-11	
<b>Créditos a particulares</b>	<b>1,80%</b>	<b>1,71%</b>	<b>1,72%</b>	<b>1,65%</b>	<b>1,65%</b>	<b>1,68%</b>	<b>1,80%</b>	<b>1,82%</b>	<b>0,17</b>
Compra vivienda	1,67%	1,53%	1,49%	1,40%	1,38%	1,37%	1,45%	1,48%	0,08
Otras finalidades	2,16%	2,23%	2,36%	2,38%	2,45%	2,58%	2,78%	2,81%	0,43
<b>Créditos a empresas</b>	<b>5,82%</b>	<b>5,85%</b>	<b>6,06%</b>	<b>6,49%</b>	<b>7,33%</b>	<b>8,13%</b>	<b>8,99%</b>	<b>9,54%</b>	<b>3,05</b>
Sectores productivos expromotores	2,92%	2,75%	2,84%	2,64%	2,91%	3,33%	3,65%	3,49%	0,85
Promotores	11,87%	12,96%	13,46%	15,52%	17,90%	20,23%	22,55%	25,84%	10,32
ServiHabitat y otras compañías Grupo "la Caixa"	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00
<b>Sector público</b>	<b>0,40%</b>	<b>0,31%</b>	<b>0,35%</b>	<b>0,28%</b>	<b>0,36%</b>	<b>0,46%</b>	<b>0,43%</b>	<b>0,40%</b>	<b>0,12</b>
<b>Total riesgos (créditos + avales)</b>	<b>3,43%</b>	<b>3,41%</b>	<b>3,48%</b>	<b>3,65%</b>	<b>3,95%</b>	<b>4,30%</b>	<b>4,65%</b>	<b>4,90%</b>	<b>1,25</b>

## Deudores dudosos (créditos y riesgos contingentes), entradas y salidas

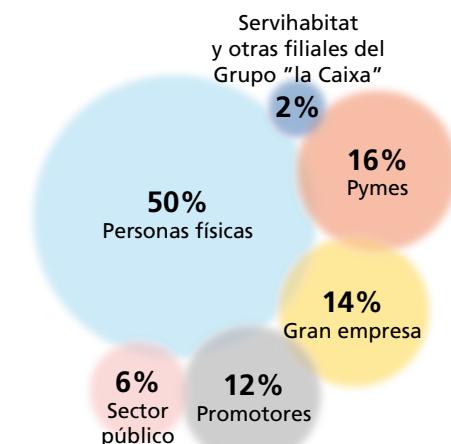
Importes en millones de euros	1T10	2T10	3T10	4T10		1T11	2T11	3T11	4T11
<b>Saldo inicial</b>	<b>6.323</b>	<b>6.433</b>	<b>6.535</b>	<b>6.642</b>		<b>7.236</b>	<b>7.825</b>	<b>8.531</b>	<b>9.154</b>
Entradas en dudosos	945	1.088	1.010	1.947		1.455	1.802	1.613	1.974
Salidas de dudosos	(835)	(986)	(903)	(1.353)		(866)	(1.096)	(990)	(1.561)
de los que fallidos	(169)	(141)	(99)	(415)		(124)	(131)	(101)	(327)
<b>Saldo final dudosos</b>	<b>6.433</b>	<b>6.535</b>	<b>6.642</b>	<b>7.236</b>		<b>7.825</b>	<b>8.531</b>	<b>9.154</b>	<b>9.567</b>



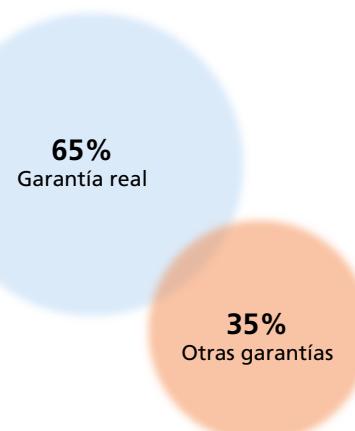
La cartera crediticia de CaixaBank muestra una sólida estructura gracias a la diversificación de la cartera, centrada principalmente en la financiación a particulares y pymes y al elevado valor de las garantías.

### Composición de la cartera crediticia

#### Cartera diversificada

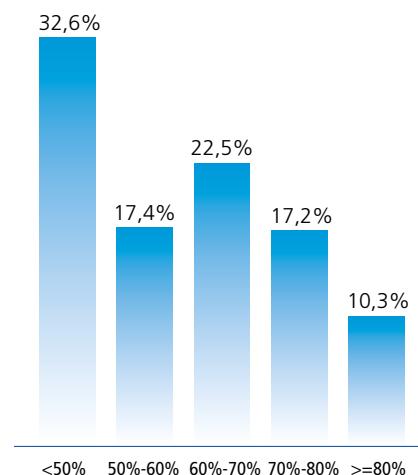


#### Garantía hipotecaria centrada en la financiación de primera vivienda



#### Prudente política de LTV

Cartera hipotecaria: distribución por LTV



*Cartera crediticia*  
66% minorista: familias (50%)  
y pymes (16%)

65% garantía real

90% con LTV < 80%

### Fondos para insolvencias

Importes en millones de euros	Fondo específico	Fondo genérico	Total
<b>Saldo a 31-12-10</b>	<b>3.228</b>	<b>1.835</b>	<b>5.063</b>
Dotación específica total	2.225	0	2.225
Utilizaciones y saneamientos	(1.413)	0	(1.413)
Otras variaciones y traspasos	(130)	0	(130)
<b>Saldo a 31-12-11</b>	<b>3.910</b>	<b>1.835</b>	<b>5.745</b>

### Políticas conservadoras de cobertura de riesgos

Las provisiones para insolvencias constituidas llegan a los 5.745 millones de euros, 3.910 millones de euros de fondos específicos y 1.835 millones de euros de fondo genérico. Así, la cobertura con provisiones de los deudores dudosos se ha situado, a diciembre de 2011, en el 60%. Si,

además, se tiene en cuenta la cobertura derivada de las garantías hipotecarias, la cobertura total es del 137%. A 31 de diciembre de 2011, el fondo genérico constituido es de 1.835 millones de euros, sin haberse dispuesto desde 2009. La cobertura de los fondos genéricos se sitúa en el 100% del coeficiente  $\alpha$ , definida en la Normativa del Banco de España, muy por encima del mínimo exigido (10% de  $\alpha$ ).

Importes en millones de euros	1T10	2T10	3T10	4T10		1T11	2T11	3T11	4T11
<b>Saldo inicio del período</b>	<b>2.079</b>	<b>2.155</b>	<b>2.395</b>	<b>2.559</b>		<b>3.228</b>	<b>3.227</b>	<b>3.854</b>	<b>4.120</b>
Dotación específica total <sup>(1)</sup>	366	510	383	856		351	1.011	558	305
Utilizaciones y saneamientos	(200)	(225)	(176)	(605)		(272)	(343)	(233)	(565)
Otras variaciones y traspasos <sup>(2)</sup>	(90)	(45)	(43)	418		(80)	(41)	(59)	50
<b>Saldo a final del período</b>	<b>2.155</b>	<b>2.395</b>	<b>2.559</b>	<b>3.228</b>		<b>3.227</b>	<b>3.854</b>	<b>4.120</b>	<b>3.910</b>

(1) Incluye dotaciones extraordinarias.

(2) En 4T10 traspaso de fondos de Caixa Girona y en 4T11 traspaso de fondos de Bankpime. Resto de movimientos traspaso a fondo de inmuebles.



### Financiación al sector promotor

La exposición al sector promotor de CaixaBank asciende a 22.438 millones de euros a diciembre de 2011, con una reducción anual de 3.846 millones de euros y representa un 12% sobre el total de crédito a la clientela. La financiación de suelo representa el 18,2% y la de promociones en desarrollo el 13,9%. El alto porcentaje de promociones acabadas muestra la solidez de las garantías de la cartera de promotores y permite una transición rápida hacia la subrogación a favor del adquiriente particular, más aún cuando la mayor parte de las promociones corresponden a primera vivienda concentrada en zonas urbanas, principalmente de Madrid y Cataluña.

### Detalle de financiación al sector promotor

<i>Importes en millones de euros</i>	<b>31-12-10</b>	<b>% peso</b>	<b>31-12-11</b>	<b>% peso</b>	<b>Variación absoluta</b>
<b>Sin garantía hipotecaria</b>	<b>2.044</b>	<b>7,8</b>	<b>1.783</b>	<b>7,9</b>	<b>(261)</b>
<b>Con garantía hipotecaria</b>	<b>24.240</b>	<b>92,2</b>	<b>20.655</b>	<b>92,1</b>	<b>(3.585)</b>
<b>Edificios terminados</b>	<b>14.054</b>	<b>53,5</b>	<b>13.459</b>	<b>60,0</b>	<b>(595)</b>
Vivienda	11.562	44,0	10.561	47,1	(1.001)
Resto	2.492	9,5	2.898	12,9	406
<b>Edificios en construcción</b>	<b>5.391</b>	<b>20,5</b>	<b>3.126</b>	<b>13,9</b>	<b>(2.265)</b>
Vivienda	4.678	17,8	2.862	12,8	(1.816)
Resto	713	2,7	263	1,1	(449)
<b>Suelo</b>	<b>4.795</b>	<b>18,2</b>	<b>4.070</b>	<b>18,2</b>	<b>(725)</b>
Terrenos urbanizados	1.730	6,6	2.353	10,5	623
Resto de suelo	3.065	11,6	1.717	7,7	(1.348)
<b>Total</b>	<b>26.284</b>	<b>100</b>	<b>22.438</b>	<b>100</b>	<b>(3.846)</b>

El nivel de cobertura de la morosidad del sector promotor, considerando la correspondiente cobertura genérica, se sitúa a 31 de diciembre de 2011

en el 70%, 154% con garantías hipotecarias (85% a 31 de diciembre de 2010 y 164% con garantías hipotecarias).

### Cobertura del riesgo promotor

#### 31-12-11

Importes en millones de euros	Importe bruto	Exceso s/ valor de garantía <sup>(*)</sup>	Cobertura específica	% cobertura s/ riesgo
Dudosos	5.798	1.782	1.793	30,9
Hipotecario	4.865	1.782	1.342	27,6
Personal	933		451	48,3
Subestándar	2.989	510	452	15,1
<b>Total</b>	<b>8.787</b>	<b>2.292</b>	<b>2.245</b>	<b>25,5</b>
<b>Promemoria</b>				
Activos fallidos	364			
Cobertura genérica			1.835	

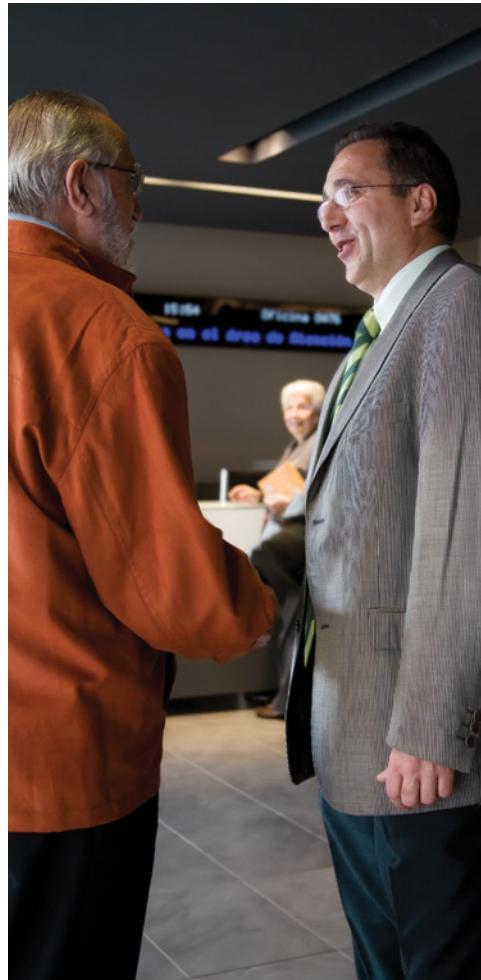
(\*) El importe del exceso sobre el valor de la garantía se calcula, según la normativa aplicable, como la diferencia entre el importe bruto del crédito y el valor de los derechos reales recibidos en garantía después de aplicar los siguientes porcentajes de ponderación: 80% vivienda acabada residencia habitual, 70% fincas rústicas, oficinas, locales y naves acabadas, 60% resto vivienda acabada, 50% resto hipotecas inmobiliarias.

La cobertura de los dudosos y riesgo subestándar del sector promotor con garantía hipotecaria incluyendo el fondo genérico se sitúa en el 46,6%.

### Dudodos y riesgos subestándar del sector promotor con garantía hipotecaria

#### 31-12-11

Importes en millones de euros	Dudosos	Cobertura específica		Subestándar	Cobertura específica	
		Importe	%		Importe	%
Edificios terminados	2.726	615	22,6	1.109	155	14,0
Edificios en construcción	1.011	350	34,6	445	67	15,1
Suelo	1.128	377	33,4	1.315	208	15,8
Terrenos urbanizados	604	207	34,3	786	116	14,8
Resto de suelo	524	170	32,4	529	92	17,4
<b>Total</b>	<b>4.865</b>	<b>1.342</b>	<b>27,6</b>	<b>2.869</b>	<b>430</b>	<b>15,0</b>



### Financiación a los hogares destinada a la adquisición de vivienda

La financiación a hogares destinada a la adquisición de vivienda representa alrededor del 37% del crédito a la clientela.

Se trata de una masa muy significativa con un bajo nivel de morosidad, del 1,48%, gracias a la prudente política de concesión y análisis del riesgo. Desde 2009 CaixaBank ha aumentado de forma sostenida su cuota de mercado en este segmento, alcanzando el 10,7% en 2011.

### Evolución de la financiación a los hogares destinada a la adquisición de vivienda

Importes en millones de euros	Importe bruto		
	31-12-10	30-06-11	31-12-11
Sin garantía hipotecaria	392	362	348
Del que: dudosos	8	7	7
Con garantía hipotecaria	69.662	69.670	69.357
Del que: dudosos	971	949	1.027
<b>Total</b>	<b>70.054</b>	<b>70.032</b>	<b>69.705</b>

### Distribución según porcentaje de *loan to value* a 31-12-11

Importes en millones de euros	31-12-11				
	LTV≤40%	40%<LTV≤60%	60%<LTV≤80%	80<LTV≤100%	LTV>100%
Importe bruto	10.767	19.830	30.783	7.474	504
Del que: dudosos	37	131	528	308	23
					<b>69.357</b>
					<b>1.027</b>

### Activos inmobiliarios adjudicados

El criterio fundamental que guía la gestión de los activos problemáticos en CaixaBank es facilitar a los acreedores el cumplimiento de sus obligaciones. Cuando no se divisan posibilidades razonables de continuidad del acreedor,

se gestiona la adquisición de la garantía. El precio de adquisición se determina a partir de la valoración efectuada por una sociedad de tasación inscrita en el Registro Oficial del Banco de España. En aquellos casos en los que el precio de compraventa es inferior a la deuda, se anticipa el saneamiento del crédito para ajustarlo al valor de la transmisión.

La ratio de cobertura incluye los saneamientos iniciales y las provisiones registradas con posterioridad a la adjudicación de los inmuebles.

De los activos inmobiliarios adjudicados, el suelo representa un 14%, con una cobertura del 62%. Las tasaciones son recientes y ajustadas a mercado.

#### Detalle de los activos inmobiliarios adjudicados y cobertura asociada

Importes en millones de euros

	31-12-11	Valor contable neto	Cobertura <sup>(1)</sup>	Cobertura %
<b>Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones destinadas a empresas de construcción y promoción inmobiliaria</b>	<b>872</b>	<b>(548)</b>	<b>38,6</b>	
<b>Edificios terminados</b>	<b>669</b>	<b>(237)</b>	<b>26,1</b>	
Vivienda	606	(211)	25,8	
Resto	63	(26)	28,7	
<b>Edificios en construcción</b>	<b>39</b>	<b>(40)</b>	<b>51,2</b>	
<b>Suelo</b>	<b>164</b>	<b>(271)</b>	<b>62,3</b>	
Terrenos urbanizados	51	(69)	57,1	
Resto de suelo	113	(202)	64,2	
<b>Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones hipotecarias a hogares para adquisición de vivienda</b>	<b>245</b>	<b>(90)</b>	<b>26,9</b>	
<b>Resto de activos inmobiliarios adjudicados</b>	<b>23</b>	<b>(2)</b>	<b>12,1</b>	
<b>Total</b>	<b>1.140</b>	<b>(640)</b>	<b>36,0</b>	

(1) Diferencia entre la deuda cancelada y el valor en libros del activo inmobiliario neto.



## La liquidez es en su práctica totalidad de disponibilidad inmediata

### 4.4 Liquidez

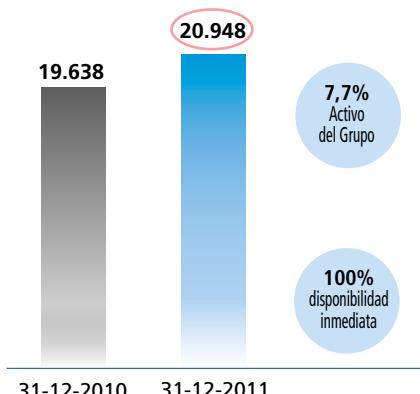
La gestión de la liquidez continúa siendo un elemento clave en la estrategia de CaixaBank. La liquidez del Grupo se sitúa a 31 de diciembre de 2011 en 20.948 millones de euros, en su práctica totalidad de disponibilidad inmediata, alcanzando el 7,7% de los activos totales. El aumento en 2011 asciende a 1.310 millones de euros. Así, en un entorno de fuerte competencia por los depósitos minoristas, CaixaBank ha gestionado activamente el crecimiento, la estructura y la rentabilidad de los

recursos de clientes minoristas. Adicionalmente, ante las inquietudes sobre la evolución de los mercados institucionales, las nuevas emisiones se concentraron en su mayor parte en el primer semestre de 2011. Los vencimientos pendientes de 2012 ascienden a 2.327 millones de euros. Además, la dependencia de los mercados mayoristas es muy reducida, lo que proporciona una fuerte estabilidad, y pone de manifiesto el gran sentido de anticipación del Grupo.

Siguiendo políticas conservadoras de la gestión de la liquidez y las fuentes de financiación, en diciembre de 2011 se ha dispuesto de la póliza con el Banco Central Europeo por un importe de 12.400 millones de euros. Esto permitirá a CaixaBank reducir el coste de la financiación, por la mejora de la estructura de financiación, anticipar vencimientos de financiación mayorista de 2012, sustituir la financiación en repos vía cámaras de compensación y disponer de un excedente adicional de liquidez.

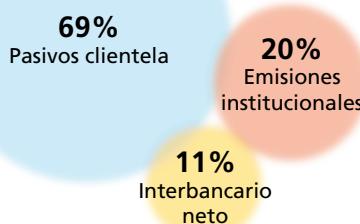
#### Excelente posición de liquidez...

Millones de euros



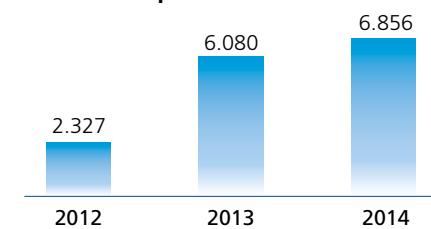
Saldo disponible póliza BCE de 11.137 MM €  
Saldo dispuesto póliza BCE de 12.400 MM €

#### ...con buena estructura de financiación



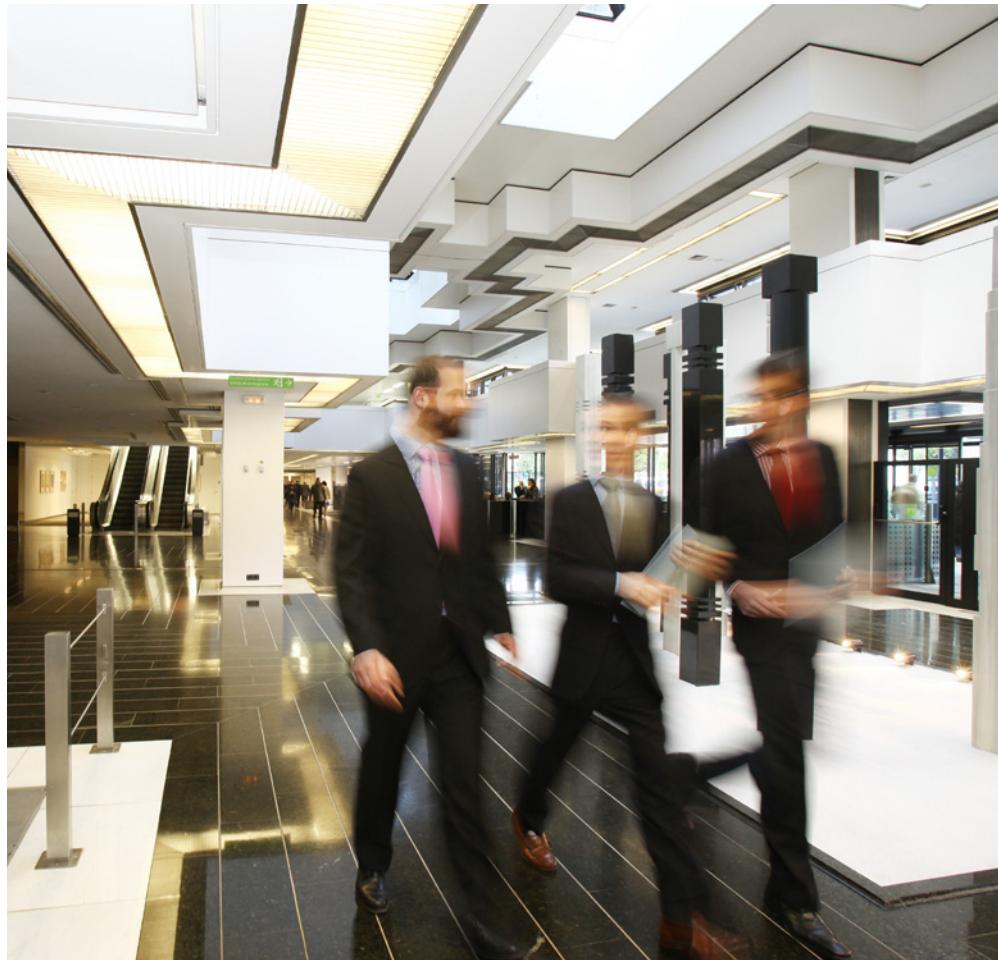
Total financiación de 191.711 MM €

#### Actividad institucional. Vencimiento próximos 3 años



Vencimientos 2011:	-6.450
Emisiones 2011:	6.324
Células hipotecarias	5.774
Células territoriales	200
Bonos	350

Total saldo emisiones de 38.782 MM €



La ratio *Loan to Deposits*<sup>(\*)</sup> en diciembre se sitúa en el 138%, ligeramente superior al 135% de diciembre de 2010, consecuencia de la gestión de la estructura del balance y su rentabilidad.

Para la gestión de la financiación de la inversión crediticia, adicionalmente, cabe considerar que la capacidad de emisión no utilizada de cédulas hipotecarias y territoriales asciende a 22.100 millones de euros.

#### Evolución de la ratio *Loan to Deposits*

Importes en millones de euros	4T10	1T11	2T11	3T11	4T11
Crédito a la clientela neto	184.438	183.736	183.332	181.671	180.412
Recursos de clientes – Productos propios <i>retail</i>	137.089	133.751	138.861	133.252	131.047
<b><i>Loan to Deposits</i></b>	<b>135%</b>	<b>137%</b>	<b>132%</b>	<b>136%</b>	<b>138%</b>

#### Información sobre la colateralización de cédulas hipotecarias a 31 de diciembre de 2011

Importes en millones de euros	31-12-11	
<b>Cédulas hipotecarias emitidas</b>	<b>a</b>	<b>39.706</b>
<b>Cartera de préstamos y Créditos Colateral para cédulas hipotecarias</b>	<b>b</b>	<b>99.949</b>
<b>Colateralización</b>	<b>b/a</b>	<b>252%</b>
<b>Sobrecolateralización</b>	<b>b/a -1</b>	<b>152%</b>
<b>Capacidad de emisión de cédulas hipotecarias</b>		<b>18.460</b>

(\*) La inversión crediticia se presenta neta de los fondos de insolvencias y no incluye la adquisición temporal de activos a entidades de contrapartida. Los recursos de clientes recogen todos los recursos captados de la actividad *retail* que generan liquidez (depósitos a la vista y plazo, empréstitos *retail* y pasivos subordinados).

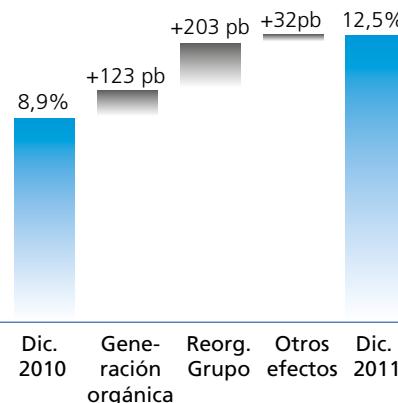
## 4.5 Gestión del capital

### Capital y solvencia

Los recursos propios computables de CaixaBank al cierre del ejercicio 2011 ascienden a 17.581 millones de euros, 4.164 millones más que el año anterior (+31%). Este fuerte incremento se debe, principalmente, a la sólida capacidad de generación orgánica de capital y a las operaciones extraordinarias derivadas de la reorganización del Grupo "la Caixa".

Los activos ponderados por riesgo (APR) se sitúan a 31 de diciembre de 2011 en 137.355 millones de euros, incluido el recargo adicional de riesgo de mercado por la aplicación de los nuevos requerimientos

### Evolución Core capital



según CRD III (Basilea 2.5). Esta cifra representa una disminución de 13.064 millones respecto al año anterior (-8,7%). Esta reducción se explica, básicamente, por la evolución de la actividad crediticia, el pleno reconocimiento de las técnicas de mitigación del riesgo y por las mejoras introducidas en la estimación del riesgo crediticio.

Los recursos propios exceden el nivel mínimo regulatorio exigido en un 60%, 6.592 millones de euros, lo que representa un incremento del superávit de capital de 5.208 millones respecto a diciembre de 2010.

El *Core capital* BIS II ha alcanzado el 12,5% versus el 8,9% de cierre de 2010, y la ratio total de capital alcanza el 12,8%, 390 puntos básicos más que el año anterior.

La ratio de capital principal se sitúa en el 12,6%, lo que supone un incremento de 220 puntos básicos durante el año. La diferencia de esta ratio respecto al *Core capital* procede del reconocimiento de los ajustes de valoración de la cartera de disponibles para la venta en capital principal.

Estas ratios de solvencia ponen de manifiesto el excelente nivel de solvencia del Grupo y su posición diferencial respecto a otras entidades del sector.

### Evolución y principales indicadores de solvencia

Importes en millones de euros	31-12-10	31-03-11	30-06-11	30-09-11	31-12-11
Recursos propios contables	18.163	19.183	20.910	20.564	20.597
Deducciones	(4.746)	(5.261)	(4.267)	(3.946)	(3.419)
<b>Core capital</b>	<b>13.417</b>	<b>13.923</b>	<b>16.643</b>	<b>16.618</b>	<b>17.178</b>
Instrumentos Tier 1 adicional	4.948	4.948	4.938	4.938	4.898
Deducciones	(4.948)	(4.948)	(4.938)	(4.938)	(4.488)
<b>RR.PP. básicos (Tier 1)</b>	<b>13.417</b>	<b>13.923</b>	<b>16.643</b>	<b>16.618</b>	<b>17.581</b>
Instrumentos Tier 2	311	301	308	287	282
Deducciones	(311)	(301)	(308)	(287)	(282)
<b>RR.PP. complementarios (Tier 2)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>RR.PP. computables (Tier total)</b>	<b>13.417</b>	<b>13.923</b>	<b>16.643</b>	<b>16.618</b>	<b>17.581</b>
Activos ponderados por riesgo	150.419	150.224	147.584	140.494	137.355
Excedente de recursos propios	1.384	1.905	4.836	5.378	6.592
<b>Ratio Core capital</b>	<b>8,9%</b>	<b>9,3%</b>	<b>11,3%</b>	<b>11,8%</b>	<b>12,5%</b>
<b>Ratio Tier 1</b>	<b>8,9%</b>	<b>9,3%</b>	<b>11,3%</b>	<b>11,8%</b>	<b>12,8%</b>
<b>Ratio Tier total</b>	<b>8,9%</b>	<b>9,3%</b>	<b>11,3%</b>	<b>11,8%</b>	<b>12,8%</b>

Importes en millones de euros	31-12-10	31-03-11	30-06-11	30-09-11	31-12-11
<b>Capital principal</b>	<b>15.578</b>	<b>16.626</b>	<b>18.666</b>	<b>17.927</b>	<b>17.364</b>
<b>Ratio capital principal</b>	<b>10,4%</b>	<b>11,1%</b>	<b>12,6%</b>	<b>12,8%</b>	<b>12,6%</b>



## Ya se cumplen los requisitos de capital fijados por la EBA

### Ejercicio recapitalización Banca Europea

La fortaleza de la solvencia de CaixaBank se refleja, asimismo, en la sólida posición de capital del Grupo "la Caixa", según demuestran los resultados obtenidos en el reciente ejercicio llevado a cabo por la European Banking Authority (EBA) sobre las necesidades de recapitalización de entidades sistémicas del Espacio Económico Europeo. Así, la EBA determinó, con datos de 30 de septiembre de 2011, unas necesidades adicionales de capital para el Grupo "la Caixa" de tan solo 630 millones de euros, cifra muy inferior a la exigida a los otros cuatro grandes grupos financieros españoles.

La capacidad de generación de capital del Grupo "la Caixa" permite cumplir ya con los requisitos de capital fijados por la EBA.

Finalmente, el Grupo "la Caixa" dispone de otros elementos que refuerzan su solvencia, como son la provisión genérica no dispuesta de 1.835 millones de euros, la emisión de obligaciones necesariamente convertibles en acciones de CaixaBank de 1.500 millones de euros (junio de 2011) y las plusvalías latentes de la cartera de participaciones industriales (1.030 millones de euros).

### Basilea III

Por otro lado, la estructura de capital del Grupo CaixaBank se encuentra preparada para afrontar los mayores requerimientos regulatorios previstos en el marco normativo conocido como Basilea III, que entrará en vigor de forma progresiva a partir del 1 de enero de 2013. Así, CaixaBank cumple holgadamente dichos requerimientos desde el momento actual, sin necesidad de acogerse al período

transitorio fijado hasta el 2019. En este sentido, se estima que la ratio de Core capital BIS III del Grupo CaixaBank a 31 de diciembre de 2011, se situaría alrededor del 9%, aplicando plenamente los criterios normativos de Basilea III, manteniendo una elevada holgura con respecto al mínimo establecido por el Comité de Basilea del 7%.

El principal impacto de Basilea III en CaixaBank corresponde al endurecimiento del esquema de deducciones, al trasladarse a Core capital la práctica totalidad de aquellas que en Basilea II se imputan a Tier 1 adicional y a Tier 2, así como por la incorporación de nuevas deducciones, fundamentalmente, por activos fiscales diferidos. Asimismo, los requerimientos de capital del Grupo CaixaBank aumentan en Basilea III por el tratamiento del riesgo de contraparte y de la cartera accionarial.





## 4.6 Resultados por segmentos de negocio

Los resultados por segmentos de CaixaBank se presentan de acuerdo con dos negocios diferenciados: por un lado el negocio bancario y de seguros, el núcleo principal que incluye todos los ingresos bancarios (banca minorista, banca corporativa, tesorería y mercados) y los derivados de las actividades de seguros, así como la gestión de liquidez y ALCO, y los ingresos por la financiación al negocio de participaciones. Por otro lado, el negocio de participaciones recoge los ingresos por dividendos y/o método de la participación de las participaciones bancarias y de servicios del Grupo CaixaBank, netas del coste de financiación.

Asimismo se realiza una asignación de fondos propios a los negocios, con una doble visión, en base a los modelos internos de capital económico del Grupo y de acuerdo con los criterios definidos por la normativa vigente de capital regulatorio.

En 2011, el resultado recurrente del negocio bancario y asegurador se sitúa

en los 602 millones de euros, un 26,8% menos que en 2010, derivado, básicamente, del aumento de las dotaciones para insolvencias crediticias.

Así, el margen de intereses, que incluye la financiación al negocio de participaciones, alcanza los 3.540 millones de euros, y disminuye un 2,3% en 2011, pero consolida la contención en la reducción del margen iniciada en el segundo semestre del año, con un aumento intertrimestral del 8,6% en el cuarto trimestre de 2011.

La positiva evolución de los ingresos por comisiones, que crecen un 11,1%, y el descenso del 3,9% de los gastos de explotación, derivado de las estrictas políticas de contención y racionalización de costes aplicadas, han permitido que el margen de explotación recurrente de este negocio presente un crecimiento del 1,0% con relación al ejercicio anterior.

El importante esfuerzo realizado en dotaciones para insolvencias crediticias

sitúa el resultado recurrente de este negocio en los 602 millones de euros, que se eleva hasta los 729 millones de euros de resultado total una vez consideradas las plusvalías extraordinarias generadas en 2011 y los saneamientos extraordinarios imputados a este negocio.

El resultado recurrente del negocio de participaciones alcanza los 583 millones de euros, un 9,0% más que en 2010, fruto de la gran capacidad de generación de resultados recurrentes de las participadas del Grupo. Los ingresos recurrentes de las participadas aumentan un 23,2% y compensan el aumento del coste de financiación, marcado en su evolución por el incremento de las primas de riesgo derivadas de la crisis de liquidez y confianza de los mercados.

El resultado total del negocio de participaciones es de 324 millones de euros, un 45,6% menos, tras considerar los saneamientos extraordinarios de la cartera de participaciones bancarias.

## Cuenta de pérdidas y ganancias del Grupo CaixaBank por segmentos de negocio

Importes en millones de euros	Negocio bancario y de seguros			Participaciones			Total Grupo CaixaBank		
	Enero-Diciembre		Var. en %	Enero-Diciembre		Var. en %	Enero-Diciembre		Var. en %
	2011	2010		2011	2010		2011	2010	
<b>Margen de intereses</b>	<b>3.540</b>	<b>3.623</b>	<b>(2,3)</b>	(370)	(205)	80,0	3.170	3.418	(7,3)
Dividendos y resultados por puesta en equivalencia	53	31	70,4	860	698	23,2	913	729	25,2
Comisiones netas	1.562	1.406	11,1				1.562	1.406	11,1
ROF y otros productos y cargas de explotación	627	826	(24,0)				627	826	(24,0)
<b>Margen bruto</b>	<b>5.782</b>	<b>5.886</b>	<b>(1,8)</b>	490	493	(0,5)	6.272	6.379	(1,7)
Total gastos de explotación	(3.219)	(3.349)	(3,9)	(13)	(17)	(22,7)	(3.232)	(3.366)	(4,0)
<b>Margen de explotación</b>	<b>2.563</b>	<b>2.537</b>	<b>1,0</b>	477	476	0,3	3.040	3.013	0,9
Pérdidas por deterioro de activos financieros y otros	(1.743)	(1.456)	19,6				(1.743)	(1.456)	19,6
Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros	(6)	1					(6)	1	
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>814</b>	<b>1.082</b>	<b>(24,6)</b>	477	476	0,3	1.291	1.558	(17,1)
Impuestos sobre beneficios	(212)	(258)	(17,4)	106	59	78,5	(106)	(199)	(46,3)
<b>Resultado neto recurrente</b>	<b>602</b>	<b>824</b>	<b>(26,8)</b>	583	535	9,0	1.185	1.359	(12,8)
Beneficios extraordinarios netos	806	374		101	125		907	499	
Saneamientos extraordinarios netos	(679)	(583)		(360)	(63)		(1.039)	(646)	
<b>Total resultados extraordinarios</b>	<b>127</b>	<b>(209)</b>		(259)	62		(132)	(147)	
<b>Resultado atribuido al Grupo</b>	<b>729</b>	<b>615</b>	<b>18,5</b>	324	597	(45,6)	1.053	1.212	(13,1)
Fondos propios medios (12 meses)	14.113			6.049			20.162		
ROE recurrente (%)	4,3%			9,6%			5,9%		

**Promemoria: Fondos propios distribuidos en base al capital regulatorio de cada negocio**

<b>Resultado neto recurrente</b>	<b>605</b>	<b>846</b>	<b>(28,4)</b>	<b>580</b>	<b>513</b>	<b>13,1</b>	<b>1.185</b>	<b>1.359</b>	<b>(12,8)</b>
<b>Resultado atribuido al Grupo</b>	<b>732</b>	<b>636</b>	<b>14,9</b>	<b>321</b>	<b>576</b>	<b>(44,0)</b>	<b>1.053</b>	<b>1.212</b>	<b>(13,1)</b>
<i>Fondos propios medios (12 meses)</i>	14.395			5.767			20.162		
ROE recurrente (%)	4,2%			10,1%			5,9%		



## 4.7 Ratings de CaixaBank

CaixaBank ostenta las siguientes calificaciones crediticias por parte de las tres agencias de calificación:

Las tres agencias destacan la gran fortaleza comercial y financiera, la sólida red de banca minorista a nivel nacional, el éxito de la estrategia y los elevados niveles de liquidez y capitalización.

	Largo plazo	Corto plazo	Perspectiva
Moody's	Aa3	P-1	(1)
Standard & Poor's	BBB+	A-2	Estable
Fitch	A-	F2	Negativa

Situación a 29 de febrero de 2012.

(1) Ratings en revisión negativa producto de la rebaja del rating de España por Moody's el 14 de febrero de 2012 (a A3 desde A1).





5. Retos 2012

## 5. Retos 2012

De acuerdo con el Plan Estratégico 2011-2014, CaixaBank se ha marcado diez retos estratégicos. Para alcanzarlos, la Entidad apuesta por la mejora continua y por el mantenimiento de un modelo de gestión diferencial, basado en la prudencia y la visión a largo plazo, la proximidad a los clientes, la excelencia en el servicio, una plantilla preparada y motivada y la innovación tecnológica.

CORPORATIVOS	
<b>Solvencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener el excelente nivel de solvencia del Grupo y su posición diferencial respecto a otras entidades del sector, anticipando las mayores exigencias de capital del futuro marco normativo.</li> </ul>
<b>Liquidez</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguir asegurando la disponibilidad permanente de recursos líquidos en el balance para minimizar el riesgo de liquidez estructural propio de la actividad bancaria.</li> <li>Aplicar un marco de gestión de liquidez prudente y conservador para proteger el interés de los impositores, poder atender siempre los compromisos y no ver mermada la actividad inversora de la Entidad.</li> <li>Aplicar las mejores prácticas y recomendaciones del mercado y de los organismos supervisores de acuerdo con los objetivos estratégicos de la Entidad.</li> </ul>
<b>Actividad comercial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Captar 1 millón de nuevos clientes.</li> <li>Consolidar el liderazgo en Banca de Particulares.</li> <li>Gestión prudente de márgenes.</li> <li>Captación de recursos invertibles.</li> <li>Potenciar el negocio asegurador y de previsión.</li> <li>Desarrollo y potenciación de los programas de fidelización.</li> </ul> <p>Banca a distancia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Potenciación de la acción comercial a través de los canales electrónicos, consolidándolos como canal de venta.</li> <li>Mantener el liderazgo en los servicios ofrecidos a los clientes a través de CaixaMóvil.</li> <li>Incrementar el porcentaje de la operativa realizada a través de los canales electrónicos, tanto por Línea Abierta como por cajeros.</li> </ul>
<b>Innovación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Movilidad: potenciar el acceso a la información corporativa desde cualquier lugar, utilizando tres tipos de dispositivos (PC, tablet y móvil) y garantizando, además, la seguridad de la información.</li> <li><i>Cloud Computing</i>: incorporar esta tecnología en aquellos sistemas en los que permita realizar un uso más eficiente y flexible de los recursos tecnológicos, redes, servidores, almacenamiento, aplicaciones y servicios.</li> </ul>
<b>Responsabilidad corporativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presencia de la acción en índices de sostenibilidad de ámbito mundial.</li> <li>Impulsar los valores y la Responsabilidad Corporativa entre las empresas y participadas del Grupo.</li> </ul>

**CORPORATIVOS** (continuación)

<b>Sostenibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Continuar mejorando la eficiencia ambiental de la Entidad (mediante la reducción del consumo eléctrico y de papel, en un 5%, así como la reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas de los desplazamientos corporativos, también en un 5%).</li><li>Ser firmante del Carbon Disclosure Project (CDP) y reportar las emisiones de CO<sub>2</sub> de CaixaBank (Individual).</li><li>Incrementar el número de actos institucionales cuyas emisiones de CO<sub>2</sub> se compensen.</li><li>En las empresas filiales, seguir trabajando en la adopción y difusión de medidas de mejora energética.</li></ul>
-----------------------	--

**CLIENTES**

<b>Excelencia en el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Conseguir el Sello de Excelencia EFQM (500 puntos).</li><li>90% de oficinas con una nota de calidad superior a 8 (escala de 0 a 10).</li><li>Creación de un indicador de calidad de captación de nuevos clientes.</li></ul>
<b>MicroBank</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Conceder microcréditos por valor de 257 millones de euros.</li><li>Superar los 445 millones de euros de cartera viva de microcréditos.</li><li>Continuar potenciando la inversión socialmente responsable a través de un nuevo fondo, el MicroBank Fondo Ético Garantizado.</li></ul>
<b>Internacional</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Ampliar la red propia de oficinas de representación en el extranjero.</li><li>Incrementar la diversificación internacional de la cartera crediticia de CaixaBank.</li><li>Profundizar en la relación con los bancos socios:<ul style="list-style-type: none"><li>Desarrollo comercial con operaciones conjuntas.</li><li>Captura de sinergias.</li><li>Transferencia de <i>know how</i>.</li></ul></li></ul>
<b>Oferta comercial sostenible</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Para los clientes de Banca de Particulares, desarrollar nuevas líneas de financiación específicas para productos verdes.</li></ul> <p>En CaixaRenting:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Incrementar la oferta de vehículos de bajas emisiones por encima del 60%.</li><li>Seguir promocionando su utilización con eventos.</li></ul>



#### CLIENTES (continuación)

<b>Innovación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>SmartBanking</i>: continuar trabajando para incorporar soluciones tecnológicas eficientes, inteligentes y comercialmente potentes, basadas en el conocimiento profundo del cliente y el entorno, y la capacidad de atender sus necesidades mediante el uso de la tecnología de forma anticipada, ágil y eficiente.</li> </ul>
<b>Banca a distancia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener como prioridad la maximización de la calidad de los servicios <i>online</i> a disposición de los clientes.</li> <li>• Continuar con el proyecto APSIS4all (2011-2013), que trabaja para la mejora de la accesibilidad de los cajeros automáticos en distintos ámbitos: operativa, movilidad, etc.</li> </ul>
<b>Seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicar guías de seguridad informática para la divulgación de buenas prácticas entre los empleados.</li> <li>• Diseñar e implementar nuevos controles de seguridad para la protección de la información corporativa.</li> </ul>
<b>Inversión Socialmente Responsable (ISR)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Potenciar la ISR, incrementando el patrimonio de fondos con carácter ético y socialmente responsables.</li> <li>• Crear un nuevo fondo garantizado con vertiente ética y socialmente responsable, el MicroBank Fondo Ético Garantizado.</li> </ul>
<b>Impulso de la Responsabilidad Corporativa (RC)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil y el programa Incorpora entre las empresas cliente.</li> <li>• Mantener las acciones de impulso del programa Incorpora de integración laboral entre los clientes de Banca Privada.</li> </ul>

#### ACCIONISTAS

<b>Ampliación de la base</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentar la base accionarial, con un objetivo de alcanzar la cifra de un millón de accionistas en el medio plazo.</li> </ul>
<b>Remuneración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuar con el programa Dividendo/Acción CaixaBank.</li> </ul>
<b>Mejora de la comunicación y relación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lanzar nuevos canales y formatos de información para accionistas.</li> <li>• Ampliar las acciones de comunicación que acerquen aún más la compañía a sus accionistas.</li> <li>• Recoger e implementar sugerencias del Comité Consultivo sobre los canales de comunicación con el accionista.</li> <li>• Potenciar el programa de atención para accionistas, a nivel informativo y de ventajas disponibles.</li> </ul>



## EMPLEADOS

### Gestión del equipo humano

- Contribuir a la mejora de la ratio de eficiencia, conteniendo costes.
- Propiciar la vinculación de la promoción profesional entre los programas de desarrollo predirectivo Progresa, tanto en servicios centrales como en la red comercial, y la ocupación de vacantes de mayor responsabilidad.
- Ampliar los programas del Centro de Desarrollo Directivo (CDD), desarrollando nuevos programas de liderazgo para mandos intermedios de SSCC y directores de la red comercial con mayor potencial directivo.
- Aumentar la presencia de la mujer en puestos de mayor responsabilidad a partir de una estricta aplicación del concepto de igualdad de oportunidades, identificando y desarrollando el talento profesional.
- Responder a las necesidades formativas que plantean los proyectos estratégicos transversales, mejorando los conocimientos y las habilidades de las personas como ventaja competitiva de la organización.
- Implantar un nuevo concepto de bonus red para banca *retail*, reforzando el alineamiento de la asignación de bonus con la consecución de los retos individuales de negocio, mejorando la comunicación del mismo, y estandarizando la aplicación de estos criterios entre las diferentes Territoriales.

En Banca Personal, puesta en marcha de un plan de formación dirigido a 1.600 personas, para ofrecer un servicio a medida a un mayor número de clientes.

### Innovación

- Redes Sociales: impulsar la creación y desarrollo de una red social interna, para facilitar la colaboración transversal, aumentar la implicación y fomentar la innovación participativa de todos los empleados de la Entidad.

### Ética empresarial

- Potenciar la visibilidad del canal de comunicaciones de denuncias y consultas del Código Ético, a disposición de todos los empleados, mediante la intranet de la Entidad.

### Difusión de la Responsabilidad Corporativa

- Continuar con el impulso del Espacio Solidario.
- En las empresas del Grupo, proseguir con las acciones formativas y de sensibilización para los empleados sobre sostenibilidad y responsabilidad.

## SOCIEDAD

<b>Emprendedores</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mantener el número de empresas acompañadas a través del premio EmprendedorXXI.</li><li>• Extender territorialmente los programas de creación y aceleración de empresas ya existentes (BioEmprendedorXXI, EcoEmprendedorXXI y EmprendedorXXIDigital).</li><li>• Mantener el apoyo a las empresas participadas e invertir en proyectos de base tecnológica de los sectores de las tecnologías de la información y las ciencias de la vida a través de los 2 vehículos especializados.</li><li>• Aumentar el número de proyectos invertidos desde Caixa Capital Micro.</li></ul>
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implantar el Portal de Proveedores en el Grupo CaixaBank en el período 2012-2013.</li><li>• Extender su implantación a las empresas filiales, mejorando así la colaboración, a través de una mayor comunicación e información.</li></ul>
<b>Difusión de la Responsabilidad Corporativa (RC)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Continuar promoviendo la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil entre el tejido empresarial español.</li><li>• Seguir fomentando el programa de Voluntariado Corporativo.</li></ul>



## ANEXOS

1. Informe de verificación
2. Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI
3. Compromisos responsables para 2011

En el Anexo 3 del presente Informe se detallan los objetivos para el año 2011 que se incluyeron en el Informe de Responsabilidad Corporativa de "la Caixa", correspondiente al año 2010, y los avances en la implantación de los mismos. También se incluyen los objetivos publicados en el Informe Anual 2010 de Criteria CaixaCorp. A este respecto, cabe señalar que, fruto de la reorganización del Grupo y del nuevo Plan estratégico, dichos retos o la prioridad de los mismos han podido ser revisados y actualizados. Más información sobre el alcance y materialidad del informe, así como los contenidos e indicadores GRI, pueden consultarse en el documento [«Resumen de indicadores GRI - Informe Corporativo Integrado 2011»](#), parte integrante de este informe.

**Informe de Verificación Independiente del Informe Corporativo Integrado 2011 de CaixaBank**

A la Dirección de CaixaBank S.A.:

**Alcance de nuestro trabajo**

Hemos realizado la verificación, con un nivel de seguridad razonable, de la información de Responsabilidad Corporativa del Informe Corporativo Integrado 2011 de CaixaBank (ICI), cuyo alcance se define en el documento "Resumen de indicadores GRI- Informe Corporativo Integrado 2011" y comprende a CaixaBank y sus principales sociedades dependientes, a excepción del Grupo Asegurador. Nuestro trabajo ha consistido en revisar:

- La adaptación de los contenidos del ICI a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.0 (G3), así como los indicadores centrales de desempeño y del suplemento sectorial del sector financiero propuestos en dicha guía.
- La adaptación de la información del ICI a los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta establecidos en la norma AA1000 Accountability Principles Standard 2008 de AccountAbility (AA1000APS).

Según se indica en el capítulo 1 del ICI, la reorganización del Grupo "la Caixa" en 2011 ha originado un cambio del objeto social y de la actividad de Criteria CaixaCorp, S.A., actualmente CaixaBank, por lo que la información de ejercicios anteriores no es comparable con la del ejercicio 2011. El alcance de nuestro trabajo se refiere a la información correspondiente al ejercicio 2011.

**Estándares y procesos de verificación**

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la Norma ISAE 3000 *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) para obtener un nivel de seguridad razonable. Asimismo, hemos aplicado la *AccountAbility 1000 Assurance Standard 2008 (AA1000AS)*, emitida por AccountAbility, para proporcionar una seguridad alta sobre la aplicación de los principios establecidos en la norma AA1000 APS y sobre los indicadores de desempeño de sostenibilidad (seguridad alta de tipo 2).

Nuestro trabajo ha consistido en la aplicación de los procedimientos que se han considerado necesarios para basar nuestras conclusiones y reducir el riesgo de un error material a un nivel aceptable. Dichos procedimientos se resumen a continuación:

- Reuniones con el personal de CaixaBank y de las sociedades dependientes que han participado en la elaboración del ICI para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el ICI, incluyendo la revisión y ejecución de pruebas de efectividad sobre los controles automáticos y manuales implantados en los sistemas de recopilación, carga y tratamiento de la información.
- Revisión de los controles de seguridad e integridad de la aplicación utilizada por CaixaBank para la recopilación de la información del ICI.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación a la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio y de los procesos de participación de los grupos de interés a través del análisis de la información interna y los informes de terceros disponibles.
- Análisis de la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el ICI en función del entendimiento de CaixaBank de los requerimientos de los grupos de interés sobre los aspectos materiales identificados por la organización y descritos en el capítulo "Materialidad".
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados y comprobación de la existencia y alcance de las políticas, sistemas y procedimientos relativos a Responsabilidad Corporativa.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del ICI a los recomendados en la Guía G3.
- Comprobación de que los indicadores centrales y sectoriales incluidos en el ICI se han preparado siguiendo los criterios recomendados por la Guía G3 de GRI.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión específicas, en base a la selección de una muestra , de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI, detallados en el documento "Resumen de Indicadores – Informe Corporativo Integrado 2011", y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de CaixaBank y sus sociedades dependientes.

- Responsabilidades de la Dirección de CaixaBank y de Deloitte**
- La preparación del ICI, así como el contenido del mismo, es responsabilidad del Área de Responsabilidad Corporativa y Marca de CaixaBank, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
  - Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra verificación.
  - Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de CaixaBank de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros distintos de la Dirección de CaixaBank.
  - Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).
  - El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Informes de RSC, específicamente en el desempeño económico, social y medioambiental, y en procesos de participación de grupos de interés.



#### Conclusiones

En base al trabajo realizado, concluimos que, excepto por las limitaciones en el alcance del ICI o en la cobertura de los indicadores que se describen en el documento "Resumen de indicadores GRI- Informe Corporativo Integrado 2011", la Información de Responsabilidad Corporativa del ICI 2011 ha sido preparada, en todos los aspectos significativos, de acuerdo a las directrices de la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3).

Asimismo, la Información de Responsabilidad Corporativa del ICI 2011 ha sido preparada, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta indicados por la norma AA1000 APS 2008, tal y como se describe en el capítulo "Alcance y materialidad del informe".

- Inclusividad: CaixaBank ha desarrollado un proceso de participación de los grupos de interés que permite su involucración en el desarrollo de un enfoque responsable.
- Relevancia: el proceso de determinación de la materialidad está dirigido a la identificación y entendimiento de los asuntos materiales o relevantes para CaixaBank y sus grupos de interés.
- Capacidad de respuesta: CaixaBank ha definido compromisos concretos en relación los aspectos materiales identificados y realiza un seguimiento de los progresos que se resume en el Anexo "Compromisos responsables para 2011".

#### Observaciones y Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de CaixaBank nuestras recomendaciones relativas a los aspectos de mejora en la gestión de la Responsabilidad Corporativa y en la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta. A continuación se resumen las recomendaciones más significativas, las cuales no modifican las conclusiones expresadas en el presente informe.

##### Inclusividad y Relevancia

A raíz de la reorganización del Grupo "la Caixa" en 2011, CaixaBank ha revisado sus grupos de interés y su categorización, incorporando nuevos canales de comunicación. El aspecto más relevante en este sentido ha sido la incorporación de los accionistas e inversores en el mapa de grupos de interés, así como las diversas actividades desarrolladas para dar a conocer la nueva estructura del Grupo e iniciativas del programa "CaixaBank con sus Accionistas" en 2011.

Por otro lado, y para mejorar su conocimiento sobre las expectativas y preocupaciones de sus grupos de interés, CaixaBank ha realizado encuestas específicas, principalmente a Accionistas, Clientes, Empleados y Proveedores. Este tipo de encuestas, u otras actividades de consulta directa, son un mecanismo útil para complementar aquella obtenida a través de los canales de comunicación habituales de las distintas áreas de CaixaBank con sus grupos de interés, y deberían tener una continuación sistemática en años sucesivos para contribuir a mejorar la identificación y priorización de los temas relevantes.

##### Capacidad de respuesta

En 2011, CaixaBank ha dado un paso importante hacia la integración, en su estrategia de negocio y de reporting, de la información de Responsabilidad Corporativa. Esta nueva forma de presentar la información pone de manifiesto el compromiso del Grupo a la hora de mejorar el conocimiento que los grupos de interés tienen sobre sus actividades y el modelo de gobierno de la entidad. No obstante, CaixaBank debe seguir trabajando en la integración de todas las empresas del Grupo en el reporting de la información sobre Responsabilidad Corporativa, con el objetivo de evitar diferencias en el perímetro de consolidación de los indicadores económicos, sociales y medioambientales y así alcanzar una integración plena de la información financiera y no financiera.

La reorganización que se ha producido durante el ejercicio ha puesto de manifiesto nuevos retos que se ven reflejados en el Plan Estratégico 2011-2014. Si bien CaixaBank ya ha definido líneas de trabajo específicas en Responsabilidad Corporativa, alineadas con dicho plan estratégico, creemos recomendable profundizar en la revisión de objetivos y los indicadores que permitan evaluar de forma objetiva la actuación del Grupo en Responsabilidad Corporativa.

Por otro lado, CaixaBank ha avanzado en 2011 en la gestión responsable de la cadena de suministro y en la aplicación de criterios sociales y ambientales en las operaciones de financiación. No obstante, aún existen oportunidades de mejora en la realización de los análisis de riesgos y en el seguimiento de las operaciones.

DELOITTE, S.L.  
  
Helena Redondo  
Barcelona, 5 de marzo de 2012

 AA1000  
Licensed Assurance Provider  
000-14



## Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **CaixaBank** ha presentado su memoria “Informe Corporativo Integrado 2011” a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

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

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

Amsterdam, 09 de marzo 2012

  
Nelmaria Arbex  
Subdirectora Ejecutiva  
Global Reporting Initiative



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

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

**Descargo de responsabilidad:** En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 28 de febrero 2012. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

## Compromisos responsables para 2011

En el Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 de "la Caixa" se recogían los principales retos del Grupo para el año 2011 en materia de Responsabilidad Corporativa.

Como consecuencia de la reorganización del Grupo y de su nuevo Plan estratégico, dichos retos han podido ser modificados y revisados.

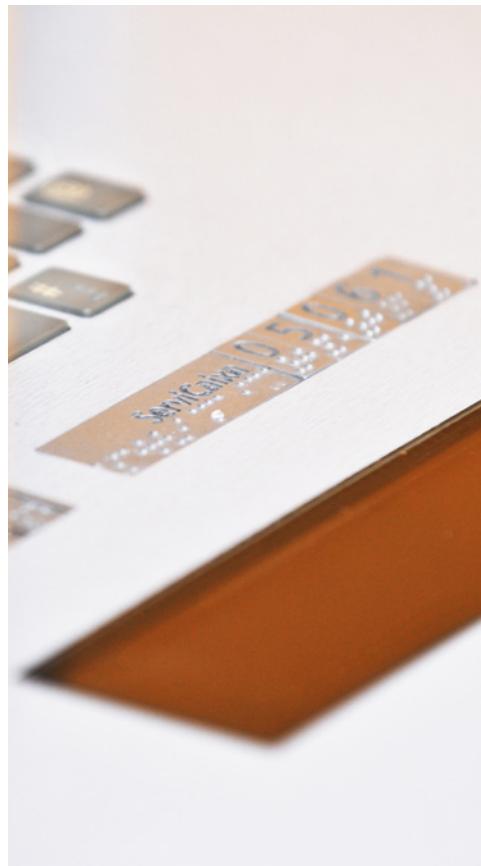
En el presente anexo, se han suprimido aquellos retos referentes a empresas filiales que quedan fuera del perímetro de CaixaBank y se han añadido aquellos retos publicados en el Informe Anual 2010 de Criteria CaixaCorp, que han sido integrados como retos de CaixaBank.

### Compromiso con los clientes

En 2011, CaixaBank ha continuado trabajando para ofrecer el mejor y más completo servicio posible a las personas y las familias, para apoyar a los emprendedores y para favorecer la inclusión financiera de personas y colectivos en riesgo de exclusión social.

CLIENTES	COMPROMISO 2010	PROGRESO 2011	
<b>MicroBank</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conceder microcréditos en los próximos dos años (2011-2012) por valor de 550 millones de euros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En 2011 se han concedido microcréditos por valor de 217,9 millones de euros.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alcanzar en 2011 los 85.000 microcréditos en cartera, con una inversión de 425 millones de euros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A cierre de 2011, se han alcanzado los 74.390 microcréditos en cartera con una inversión de 379,3 millones de euros.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Potenciar la Inversión Socialmente Responsable a través del MicroBank Fondo Ético.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha impulsado la comercialización del MicroBank Fondo Ético con acciones comerciales en la red de oficinas, logrando que su patrimonio haya aumentado en 0,8 millones de euros.</li> </ul>	
<b>Emprendedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumentar el número de empresas acompañadas a través del premio EmprendedorXXI.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En la quinta edición del premio EmprendedorXXI han participado 604 empresas, un 62% más. Cuatro empresas finalistas –Flumotion, Agnitio, Xtracie y Nanogap– fueron premiadas.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyar a las empresas participadas e invertir en proyectos de base tecnológica de los sectores de las tecnologías de la información, las ciencias de la vida y las tecnologías limpias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se han creado dos nuevos vehículos: Caixa Capital Biomed y Caixa Capital TIC centrados en las ciencias de la vida y en las TIC, con una inversión de 11,6 millones de euros, en 13 proyectos, durante 2011.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumentar el número de proyectos participantes en el programa EcoEmprendedorXXI.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El número de proyectos presentados ha pasado de 13 a 12.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Crear un nuevo programa de creación de empresas especializado en las tecnologías de la información e Internet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha creado el programa EmprendedorXXIDigital, especializado en el campo de las tecnologías digitales.</li> </ul>	
<b>Internacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dar apoyo a la internacionalización de las empresas cliente con la apertura de nuevas oficinas de representación en Argelia, Singapur y Egipto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se han abierto oficinas en Delhi, Dubái y Singapur. Las de Argelia y Egipto están en proceso de apertura.</li> </ul>	

CLIENTES	COMPROMISO 2010	PROGRESO 2011
<b>Ética empresarial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecimiento de nuevos canales confidenciales para la gestión de las consultas/denuncias relacionadas con la aplicación y posibles incumplimientos del Código Ético de la Entidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha aprobado el Código Ético y de Principios de Actuación de CaixaBank y MicroBank y se ha creado un canal confidencial para consultas/denuncias derivadas de la aplicación/cumplimiento del mismo. Asimismo, se ha actualizado en Código de Conducta telemática, al que se ha dotado de un canal para tratar las comunicaciones relativas al mismo.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de la política anticorrupción y antisoborno de "la Caixa".</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha publicado una nueva política de admisión de clientes para graduar el riesgo potencial de los actuales y potenciales clientes.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>En GDS-Cusa, la elaboración del Código Ético de la compañía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>GDS-Cusa e InverCaixa han trabajado en su Código Ético y ambas lo publicarán en 2012.</li> </ul>
<b>Excelencia en el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ampliar y completar la gama de indicadores de calidad, cubriendo todas las fases de la relación con los clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se han incorporado indicadores objetivos de calidad y se han realizado mejoras en los indicadores de calidad para clientes potenciales, clientes ya vinculados y clientes desvinculados.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la efectividad de la gestión de las sugerencias: a partir de 2011, las oficinas podrán valorar <i>online</i> la calidad de la respuesta que reciben a cada una de las sugerencias de mejora que hayan planteado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha implantado el sistema de valoración <i>online</i> para las oficinas. En 2011, más del 52% de las respuestas obtenidas han sido valoradas con una nota igual o superior a 7 (en una escala de 1 a 10).</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ser los primeros en el ranking AQMetrix, que mide el nivel de calidad en los servicios financieros <i>online</i>, tanto en banca móvil como en banca por Internet. Y, en este último caso, en todos los segmentos, tanto de particulares como de empresas y profesionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha logrado la primera posición en el ranking AQMetrix.</li> </ul>
<b>Innovación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alcanzar un 75% de la operativa de clientes realizada a través de Línea Abierta y cajeros automáticos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha alcanzado un 74,4% de la operativa en clientes empresa, un 66% en clientes particulares a través de Línea Abierta y un 72,2% en cajeros automáticos.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar con el proceso de construcción de los nuevos Centros Proceso de Datos (CPD), más eficientes y de menor consumo energético.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ha finalizado el proceso de construcción del nuevo CPD, que ha recibido la calificación LEED de plata a principios de 2012.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa para potenciar la innovación tecnológica aplicada a las necesidades del Grupo "la Caixa".</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se han desarrollado nuevas iniciativas para facilitar la multicanalidad, los sistemas de pago y la mejora de los sistemas informáticos.</li> </ul>



CLIENTES	COMPROMISO 2010	PROGRESO 2011	
<b>Seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño e implementación de nuevos controles de seguridad para la detección y mitigación de posibles fugas de información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se han puesto en marcha 5 nuevos proyectos para mitigar fugas de información y se ha renovado el certificado de acuerdo con la norma ISO 27001.</li> </ul>	<input checked="" type="radio"/>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de los usuarios y permisos existentes en los sistemas de información, alineada con las recomendaciones del Banco de España.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha realizado una revisión exhaustiva de los más de 9.000 usuarios externos vigentes.</li> </ul>	<input checked="" type="radio"/>
<b>Accesibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ampliar el número de operativas y lenguaje de signos en los vídeos de ayuda a sordomudos en cajeros y Línea Abierta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha trabajado en la ampliación de operativas y lenguaje de signos a través del proyecto APSIS4all, que estará operativo a finales de 2012.</li> </ul>	<input checked="" type="radio"/>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consolidación del proyecto INREDIS (Interfaces de Relación entre el Entorno y las Personas con Discapacidad), en colaboración con la ONCE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>INREDIS ha finalizado, en 2011, los modelos desarrollados que se están usando para el proyecto APSIS4all de interacción accesible.</li> </ul>	<input checked="" type="radio"/>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implantación de un nuevo libro de estilo de Línea Abierta, con el objetivo de mejorar y facilitar el acceso, la consulta y la forma de operar de los clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En mayo de 2011 se lanzó la nueva Línea Abierta, proyecto finalista en los Premios BAI a la innovación en la categoría de Servicios.</li> </ul>	<input checked="" type="radio"/>
<b>Inversión Socialmente Responsable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incrementar el peso de la inversión ética, en línea con el resto de países europeos, con una comercialización activa de MicroBank Fondo Ético.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las diversas acciones para impulsar la comercialización de MicroBank Fondo Ético ha logrado captar 1,2 millones de euros netos, a pesar del difícil contexto de mercado.</li> </ul>	<input checked="" type="radio"/>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrada de InverCaixa en la asociación SPAINSIF (Foro Español de Inversión) para fomentar la integración de criterios ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo en las políticas de inversión en España.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha desestimado la entrada de InverCaixa en SPAINSIF.</li> </ul>	<input type="radio"/>

CLIENTES	COMPROMISO 2010	PROGRESO 2011
<b>Difusión de la Responsabilidad Corporativa (RC)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conseguir que los clientes de Banca Privada de "la Caixa" perciban a la Entidad como un referente no solo en temas de gestión y financieros sino también en actuación social. Además, integración de todas las iniciativas en materia de RC en el discurso comercial y en los diversos soportes que se utilizan, intentando que los clientes participen activamente, distinguiendo a "la Caixa" del resto de entidades financieras de la competencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se han desarrollado diversas acciones de difusión de la Responsabilidad Corporativa entre clientes de banca privada: artículos informativos en la revista <i>Autor</i> sobre MicroBank Fondo Ético y el fondo SAM Sustainable Climate, realización de talleres de moda dirigidos a colectivos en riesgo de exclusión social y fomento del voluntariado corporativo.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar con la difusión del Código Ético y establecer nuevos canales de comunicación respecto al mismo para facilitar consultas y denuncias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha difundido entre toda la plantilla el Código de Valores Éticos y de Principios de Actuación de CaixaBank (a través de la intranet corporativa y la revista interna) y se ha implementado un canal confidencial para exponer dudas/denuncias.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fomentar la visibilidad de la Inversión Socialmente Responsable (ISR) con la colaboración de InverCaixa, Banca Privada y MicroBank.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha impulsado la comercialización de MicroBank Fondo Ético y del fondo SAM Sustainable Climate y se ha contribuido a la difusión de la ISR entre los clientes de banca privada.</li> </ul>



### Compromiso con los accionistas

CaixaBank trabaja para crear valor para sus accionistas, manteniendo la solidez y la solvencia de la Entidad.

ACCIONISTAS	COMPROMISO 2010	PROGRESO 2011
<b>Mejorar la comunicación y relación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implantar las propuestas de mejora recibidas del Comité Consultivo de Accionistas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se han implantado un 80% de las medidas sugeridas por el Comité (exención de comisiones de compra y mantenimiento de acciones CaixaBank para clientes de la Entidad; incorporar la posibilidad de recibir el dividendo en acciones; mayor publicidad de los sellos de calidad internacional conseguidos por la Entidad).</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer un canal de comunicación fluido entre la Entidad y los accionistas para mantenerles informados de las novedades corporativas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha informado a los accionistas a través de diferentes canales de comunicación: la <i>Revista del Accionista</i>; la Oficina de Atención al Accionista; el envío de cartas, correos electrónicos y SMS con información corporativa, o la organización de actos presenciales.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumentar el número de cursos de formación para los accionistas de la Entidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se han realizado nueve cursos en distintas ciudades españolas en 2011, el doble que en 2010, y se ha lanzado un nuevo curso sobre «Coyuntura e Indicadores Económicos».</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporar nuevas ventajas en el Programa Azul CaixaBank para accionistas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se han ofrecido nuevas ventajas a los accionistas: descuentos en productos tecnológicos y viajes, invitaciones a eventos, participación en concursos y la posibilidad de obtener puntos estrella extras en el programa multiEstrella de la Entidad.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Replantear la información <i>online</i> (web corporativa) incorporando peticiones y comentarios de nuestros accionistas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lanzamiento de la nueva página web corporativa en febrero de 2011, y lanzamiento de la web corporativa de CaixaBank en julio de 2011. En ambos casos, se incorporaban los comentarios hechos por los accionistas en diversos estudios realizados con el colectivo.</li> </ul>

### Compromiso con los empleados

CaixaBank apuesta por la estabilidad en la ocupación, así como por potenciar el desarrollo personal y profesional de su equipo humano. En 2011, cabe destacar la aprobación del Plan de Igualdad.

EMPLEADOS	COMPROMISO 2010	PROGRESO 2011
<b>Gestión del equipo humano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En el marco del Programa de gestión del talento directivo, creación de un Centro de Liderazgo, para impulsar el desarrollo profesional de los directivos de la Entidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha puesto en marcha el Centro de Desarrollo Directivo (CDD).</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impulsar la concreción de un Plan de Igualdad de carácter y aplicación general a todos los ámbitos de la institución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha firmado el Plan de Igualdad de CaixaBank.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar con el proceso de implantación del sistema de evaluación de los retos vinculados a la retribución variable, hasta llegar a la aplicación a toda la plantilla de servicios centrales y a los nuevos segmentos de negocio de la red comercial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha consolidado el modelo de retribución variable vinculado a resultados en la red comercial.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avanzar en la aplicación de los perfiles de competencias de los puestos de trabajo hasta llegar a la mayor parte de la plantilla. Por ejemplo: gestora de servicios centrales, empleados que ocupan el lugar de caja en las oficinas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Más de 14.000 empleados han participado en el proceso de evaluación por competencias.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Difundir el curso de Responsabilidad Corporativa entre los empleados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha difundido a través de la revista interna, Virt@ula y la intranet corporativa.</li> </ul>
En Silk:		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implantación de un sistema de gestión del desempeño.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En Silk se ha implantado el modelo de gestión de competencias.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implantación de un Plan de Igualdad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El Plan de Igualdad se ha empezado a desarrollar pero no ha sido implantado.</li> </ul>

### Compromiso con la sociedad

El compromiso social es uno de los rasgos distintivos del Grupo "la Caixa". CaixaBank, como instrumento mediante el cual "la Caixa" ejerce su actividad de forma indirecta, asume ese compromiso como propio y colabora en lo posible con los diferentes programas de la Obra Social "la Caixa". Para ello, pone su red de oficinas y su equipo comercial a disposición de aquellos programas más indicados, como el programa Incorpora de integración laboral.

SOCIEDAD	COMPROMISO 2010	PROGRESO 2011
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la gestión de proveedores a través de un nuevo proceso de registro y homologación de los proveedores de referencia, con garantías totales de cumplimiento de la normativa legal y medioambiental, y que fomente el respeto a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.</li> <li>Dotar a los proveedores de referencia de un Portal de Proveedores para el Grupo "la Caixa" como vehículo para la comunicación e información, que permita una mayor colaboración.</li> <li>En PromoCaixa, realizar el control de las certificaciones ambientales de los proveedores de referencia (el 70% del total).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha creado el nuevo portal de compras CaixaExchange, para agilizar los procesos de registro y homologación y garantizar la transparencia en la contratación. El portal será operativo en 2012.</li> <li>El Portal será operativo a partir de 2012.</li> <li>En PromoCaixa, el 71% de las compras corresponden a proveedores certificados.</li> </ul>
<b>Difusión de la Responsabilidad Corporativa (RC)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dar a conocer la RC entre los grupos de interés, a través de las oficinas de la Entidad, la página web y la participación en actos y conferencias. Asimismo, colaborar con la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo de la Escuela de Negocios IESE, para fomentar la Responsabilidad Corporativa entre la sociedad.</li> <li>Continuar con la difusión de la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil.</li> <li>Ampliar la posibilidad de colaborar en los proyectos del Espacio Solidario a toda la sociedad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se han realizado diferentes acciones informativas específicas, que incluyen la elaboración de clips informativos y de un folleto digital sobre RC, para oficinas, así como la organización, con la colaboración de la Cátedra, de tres jornadas específicas.</li> <li>Se ha realizado una campaña de difusión entre empresas españolas en colaboración con Banca de Empresas que incluía <i>mailings</i>, folletos y anuncios en medios de comunicación.</li> <li>La Obra Social "la Caixa" y los voluntarios corporativos, con la colaboración de los Bancos de Alimentos, organizaron una recogida solidaria de alimentos en la que también pudieron colaborar los clientes de la Entidad.</li> </ul>

### Compromiso con el medio ambiente

En CaixaBank, el compromiso con el entorno implica tanto el trabajo por la mejora de la eficiencia de la Entidad y la reducción de emisiones, como la apuesta por la sostenibilidad de su política de financiación e inversión.

MEDIO AMBIENTE	COPROMISO 2010	PROGRESO 2011	
<b>Financiación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicación de criterios sociales y medioambientales en la evaluación de las solicitudes de operaciones sindicadas superiores a 7 millones de euros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento de evaluación en marcha, en proceso de ajuste.</li> </ul>	
<b>Política ambiental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción del consumo de papel en cómputo global: 5%.</li> <li>Reducción consumo eléctrico en cómputo global: 5%.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El consumo de papel se ha incrementado en un 0,2%.</li> <li>El consumo eléctrico ha disminuido en un 3,5%. Cabe destacar que, en 2011, se ha integrado el consumo eléctrico de la red de oficinas provenientes de Caixa Girona.</li> </ul>	 
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Concienciación y promoción de buenas prácticas ambientales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se han puesto en marcha diversas iniciativas para la sensibilización de los empleados, como la notificación trimestral de los consumos de los suministros a las oficinas de la red comercial, entre otros.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar con la emisión de productos de financiación específicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El objetivo se mantiene para el año 2012.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción de la emisión de CO<sub>2</sub> producido por los desplazamientos en un 5%.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Debido, entre otros factores, a la reorganización del Grupo, el número de desplazamientos corporativos se ha incrementado.</li> </ul>	
En Sumasa:			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar con la aplicación de medidas de ahorro energético.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se han sustituido los equipos informáticos por otros de menor consumo y se ha instalado iluminación con detección automática de presencia.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción del 3% del consumo eléctrico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El consumo eléctrico se ha reducido en un 8,7%.</li> </ul>	



Avda. Diagonal, 621  
08028 Barcelona  
Teléfono: (+34) 93 404 60 00

[www.CaixaBank.com](http://www.CaixaBank.com)