

2002

Informe anual

CaixaForum

2002

Informe **anual**



Dades més rellevants del Grup "la Caixa"

Imports en milions d'euros	2002	2001	VARIACIÓ	
			ABSOLUTA	EN %
Actiu total	103.020	87.708	15.312	17,5
Crèdits sobre clients	65.168	55.014	10.154	18,5
Cartera de valors de renda variable i fons de comerç	10.634	11.491	(857)	(7,5)
Plusvàlues latents de les societats cotitzades	1.525	3.823	(2.298)	(60,1)
Recursos totals de clients	105.069	93.739	11.330	12,1
Patrimoni net	5.769	6.158	(389)	(6,3)
Marge d'intermediació sense dividendes	1.856	1.607	249	15,6
Marge d'intermediació	2.274	2.226	48	2,2
Marge bàsic	3.173	3.096	77	2,5
Marge ordinari	3.242	3.211	31	1,0
Marge d'explotació	1.029	1.112	(83)	(7,4) (*)
Marge de negoci	1.617	1.737	(120)	(6,9)
Resultat abans d'impostos	1.029	1.455	(426)	(29,3)
Resultat atribuït al Grup "la Caixa"	683	963	(280)	(29,1) (**)
EN %				
ROE (Resultat atribuït / Fons propis mitjans)	12,4 (**)	18,1	(5,7)	
ROA (Resultat net / Actius totals mitjans)	1,0 (**)	1,5	(0,5)	
RORWA (Resultat net / Actius ponderats per risc)	1,4 (**)	2,3	(0,9)	
Coefficient de solvència (BIS)	13,8	13,4	0,4	
Tier 1	9,6	10,1	(0,5)	
Core Capital	5,6	5,5	0,1	
Ràtio d'eficiència	60,4 (*)	57,5	2,9	
Ràtio de morositat	0,5	0,6	(0,1)	
Cobertura de la morositat	299,3	231,4	67,9	
Pressupost de l'Obra Social de 2003 i Liquidació de 2002	169	164	5	3,1
NOMBRE				
Clients – "la Caixa"	8.284.939	7.747.836	537.103	6,9
Parc de targetes – "la Caixa"	6.524.973	6.004.551	520.422	8,7
Empleats: – "la Caixa"	20.697	19.953	744	3,7
– Grup "la Caixa"	23.550	22.590	960	4,2
Oficines: – "la Caixa"	4.557	4.452	105	2,4
– Grup "la Caixa"	4.630	4.524	106	2,3
Terminals d'autoservei	6.833	6.717	116	1,7
Línia Oberta: – Clients totals	2.146.523	1.602.129	544.394	34,0
– Operacions	198.562.240	114.242.659	84.319.581	73,8

(*) Sense l'efecte de la disminució dels dividendes el 2002, el marge d'explotació augmenta un 10,6% i la ràtio d'eficiència se situa en el 56,9%.

(**) El Resultat atribuït de 2002, sense els resultats extraordinaris de –303, és de 986 (+2,4%), i el ROE, ROA i RORWA se situen en el 17,9%, l'1,3% i l'1,9%, respectivament.

Fundació "la Caixa"

EXERCICI 2002	NOMBRE	ASSISTENTS O BENEFICIARIS
Programes socials	8.453	5.954.017
Esplais	523	3.751.202
Punt Blau	267	357.938
Col·laboracions en projectes socials o assistencials	813	1.300.889
Altres activitats	6.850	543.988
Ciència i medi ambient	721	2.045.697
Museu de la Ciència de la Fundació "la Caixa"	1	358.538
CosmoCaixa	1	552.344
Exposicions i museu de la ciència itinerant	116	703.762
Altres activitats	603	431.053
Programes culturals	1.971	2.976.030
Mediateques	2	137.806
Exposicions	213	2.635.165
Concerts	407	132.452
Altres activitats	1.349	70.607
Programes educatius	1.329	1.226.252
Aules hospitalàries	82	56.474
Altres activitats	1.247	1.169.778
Beques per a ampliació d'estudis a l'estranger (1982-2002)	1.562	

Dades d'identificació

CAIXA D'ESTALVIS I PENSIONS DE BARCELONA, "la Caixa", es va constituir el 27 de juliol de 1990 per la fusió de la Caixa d'Estalvis i Mont de Pietat de Barcelona, fundada el 1844, i la Caixa de Pensions per a la Vellesa i d'Estalvis de Catalunya i Balears, fundada el 1904.

Figura inscrita amb el número 1 al Registre de Caixes d'Estalvis de Catalunya de la Direcció General de Política Financera del Departament d'Economia i Finances de la Generalitat de Catalunya.

El 16 de novembre de 1990 va ser inscrita, amb el número 3003, al Registre Mercantil de Barcelona, al tom 20.397, foli 1, full n.B-5614, inscripció 1a. Pel que fa al Registre Especial de Caixes Generals d'Estalvi Popular del Banc d'Espanya, li correspon el número de codificació 2100.

Els Estatuts de "la Caixa" han estat aprovats pel Departament d'Economia i Finances de la Generalitat de Catalunya. Es poden consultar al mateix Departament, al Banc d'Espanya i al domicili social de l'Entitat.

El Consell d'Administració convoca l'Assemblea General Ordinària dins del primer semestre natural de l'any. L'anunci de la convocatòria es publica al «Boletín Oficial del Estado», al «Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya» i, com a mínim, en un diari d'àmplia difusió en l'àmbit d'actuació de l'Entitat, en el termini i condicions establerts als Estatuts de "la Caixa". Així mateix pot convocar l'Assemblea General Extraordinària sempre que ho estimi convenient, d'acord amb el que disposen els Estatuts, i dins dels mateixos terminis i condicions establerts per a l'Assemblea General Ordinària.

"la Caixa" és membre del Fons de Garantia de Dipòsits en Caixes d'Estalvi.

Domicili social: Avinguda Diagonal, 621-629 - 08028 Barcelona

Número d'identificació fiscal: G-58899998

Telèfon: 93 404 60 00

Fax: 93 339 57 03

Tèlex: 52623-CAVEA E i 50321-CAIX E

Adreça a Internet: <http://www.lacaixa.es>



A la portada d'aquest Informe es reproduïx la façana de CaixaForum, el nou centre social i cultural que la Fundació "la Caixa" ha inaugurat l'any 2002 a Barcelona. Obra de l'arquitecte Puig i Cadafalch, l'antiga fàbrica modernista de filats i teixits Casaramona, que fou construïda entre els anys 1909 i 1911, ha estat restaurada i ampliada pels arquitectes Arata Isozaki, Roberto Luna, Francisco Javier Asarta i Robert Brufau.

Índex

	PÀGINA
Òrgans de Govern	4
Assemblea General	4
Consell d'Administració	6
Comissió de Control	7
Direcció	8
El Grup "la Caixa" el 2002	11
El Grup "la Caixa": Aspectes fonamentals	19
1. Seguretat	22
2. Rendibilitat	35
3. Creixement	41
4. Gestió Multicanal	50
5. Qualitat	53
6. Configuració del Grup	54
7. Obra Social	66
Informe d'auditoria i estats financers consolidats	69
Obra Social de "la Caixa"	115
Òrgans de Govern	116
Informe d'activitats de la Fundació "la Caixa"	117
Estats financers de l'Obra Social	125

Assemblea General

a 31 de desembre de 2002

President d'Honor

Joan Antoni Samaranch

President

Josep Vilarasau Salat

Vicepresident 1r

Josep Joan Pintó Ruiz

Vicepresident 2n

Enric Alcántara-García Irazoqui

Conseller - Secretari

i Adjunt a la Presidència

Ricard Fornesa Ribó

Consellers Generals

Concepción Acedo Borrasca
Enric Aguilar Salvador
Sílvia Alcaraz Aranda
Pedro Fulgencio Álvarez Chillida
Eduard Amouroux Alemany
Joan Antolí Segura
Joan Albert Argenter Giralt
Maria Luisa Armangué Jiménez
Cristina Basora Pascual
Marc-Pelai Batlle Santasuana
Ricard Belascoain García
Antoni Bertran Rius
Macià Bibiloni Oliver
Ferran Bonet Bonet
Maria dels Àngels Bonet Vittori
Enrique Bosch Coté
Francesc Bou Roig
Francesc Bové Tarragó
Josep Canal Roquet-Jalmar
José Canut Herraiz
Vicenç Capdevila Cardona
Alfons Cardelús Barcons
José María Carnicero Manrique
Francisco Carré Romeu
Josep Casacuberta Costa
Gabriel Casas Soy
Ferran Civil Arnabat
Maria Cluet Llobet
Lluís Coll Huguet
Guillermo Colmenares Planas
Marta Corachán Cuyás
Enric Corominas Vila
Aurelio Coronado Martínez
Josep Cuadrat Forte
Ignasi de Delàs de Ugarte
Josep Antoni Díaz Salanova
María Rocío Dura Soto
M. Rosa Ena Vidal
Lluís Fàbrega Gifré
Ramon Fàbrega Sala
Lluís Ferrando Portella
Ramon Ferri Pla
Fermín Fonollosa Altimis
Josep Ramon Forcada Fornés
Pilar Francesch Yglesias

Gemma Freixes Miret
Manel Fuster Pitarch
Salvador Gabarró Serra
Roger Gallego Iglesias
Manuel Garcia Biel
Joan García Martínez
Alfonso García Salinero
Víctor Miguel Gimeno Fernández
Josep Maria Giró París
Ana Maria Gómez-Quintero Mora
M. Begoña Gortázar Rotaeché
Albert Gras Pahissa
Maria Pilar Guberna Puig
Juan Guinart Puigvert
Monika Habsburg Lothringen
Francesc Xavier del Hoyo Bernat
Jaume Iglesias Sitjes
M. Teresa Jiménez Castro
Lluís Lladó Barriera
Ramon Llobet Casellas
Maria Teresa Llorens Torres
Lluís López Juvés
Juan López-Cortijo López
Lluís Lumbreras Palomares
Manuel Maniega Prieto
Francisco Martín Frías
Luis Martín-Caro Sánchez
María Magdalena Martínez Soto
Ferran Mascarell Canalda
Trinidad Mateo Ferrer
Antoni Mayol Verger
José Antonio Medina Camas
Eugeni Medina Pando
Genciana Meneses Ribas
Jordi Mercader Miró
Josep Millàs Estany
Fèlix M. Millet Tusell
Baltasar Mir Huguet
Jordi Miranda Martí
Jordi Molina Bel
Alfred Molinas Bellido
Adolf Montoliu Freixas
Olga Moscatel Vivet
Josep Munmany Vila
Antoni M. Muntañola Castelló
Josep Maria Musté Folch

Joaquim Nadal Farreras	Eduard Puig Vayreda	Antoni Siurana Zaragoza
Jordi Navarro Torta	Mateu Puigròs Sureda	Francesc Solà Busquets
Miquel Noguer Planas	Alejandro Queraltó Nadal	Josep Solà Sánchez
Rosa Novell Bové	Maria Quintana Frigola	Jorgina Solé Llohis
Albert Ollé Bartolomé	Emilio Ramírez López	Carlos Torguet Santiveri
Vicenç Oller Compañ	Manuel Raventós Negra	Miriam Torra Ferrer
Jordi Oller Piñol	Joan Reñé Huguet	Evarist de la Torre Valdeolivas
Montserrat Orriols Peitiví	Maria Pilar Riart Gil	Pere Antoni Torrens Torres
Robert Ortiga Salvadó	Victor Hugo Ricciardi Álvarez	Francesc Tutzó Bennasar
Salvador Palou Casas	Josep Roca Pagès	Salvador Vega del Valle
Anton Maria Pàmies Martorell	Joan-Maria Roig Grau	Francesc X. Ventura Teixidor
Andreu Parietti Lliteras	Josep Sala Montero	Miquel Verdeny Tohá
Simeón Pedrazas Muriel	José Sampé Peig	Josep M. Vila Mediñà
Joan Perelada Ramon	Julián Sánchez Lao	Joan Vilalta Boix
Lluís Permanyer Lladós	Ernest Sanclement Vallespi	Alfred Vilar Serra
Antoni Pie Mestre	Josep Antoni Segarra Torres	Ramon Vilardell Mitjaneta
Xavier Piquer Salcedo	Jordi Serra Guillamet	Jaume Vilarrasa Batchelli
Joan Pons Font	Mariano Serra Planells	Jaume Vilella Motlló
Xavier Pont Jordana	Antonio Serra Riera	José Luis Yécora Romero
Josep Pont Sans	Josefina Serrat Ferré	Josep Francesc Zaragoza Alba
Jordi Prat Palou	Gonçal Serrate Cunill	José Miguel Zubieta Rodríguez
Josep Maria Puig Salellas	Joan Sierra Fatjó	

Direcció General

Director General de "la Caixa"

Isidre Fainé Casas

Director General del Grup "la Caixa"

Antoni Brufau Niubó

Directors Generals Adjunts Executius

Antoni Massanell Lavilla

Tomàs Muniesa Arantegui

Directors Generals Adjunts

Fernando Ramírez Mazarredo

Julio Lage González

Alejandro Plasencia García

Consell d'Administració

a 31 de desembre de 2002

President

Josep Vilarasau Salat

Vicepresident 1r

Josep Joan Pintó Ruiz

Vicepresident 2n

Enric Alcántara-García Irazoqui

Conseller – Secretari

i Adjunt a la Presidència

Ricard Fornesa Ribó

Vocals

Joan Antolí Segura

Francesc Bové Tarragó

Marta Corachán Cuyás

Ramon Fàbrega Sala

Josep Ramon Forcada Fornés

Maria Isabel Gabarró Miquel

Salvador Gabarró Serra

Manuel Garcia Biel

M. Begoña Gortázar Rotaeché

Jordi Mercader Miró

Miquel Noguer Planas

Rosa Novell Bové

Montserrat Orriols Peití

Antoni Pie Mestre

Mateu Puigròs Sureda

Manuel Raventós Negra

Maria Pilar Riart Gil

Direcció General

Director General de "la Caixa"

Isidre Fainé Casas

Director General del Grup "la Caixa"

Antoni Brufau Niubó

Directors Generals Adjunts Executius

Antoni Massanell Lavilla

Tomàs Muniesa Arantegui

Comissió de Control

a 31 de desembre de 2002

President

Enric Corominas Vila

Secretari

Antoni Siurana Zaragoza

Vocals

Jaume Iglesias Sitjes

Fèlix M. Millet Tusell

Joan-Maria Roig Grau

Joan Sierra Fatjó

Carlos Torguet Santiveri

Miriam Torra Ferrer

José Luis Yécora Romero

Direcció

a 31 de desembre de 2002

Direccions Generals

Isidre Fainé Casas

Antoni Brufau Niubó

Direccions Generals Adjunes Executives

Antoni Massanell Lavilla

Tomàs Muniesa Arantegui

Direccions Generals Adjunes

Fernando Ramírez Mazarredo

Julio Lage González

Direccions Adjunes

Joan Sogues Pibernat

Antonio Vila Bertrán

Jesús Escolano Cebolla

Subdireccions Generals

Andrés Pita Bergua

Sebastià Sastre Papiol

Luis Rullán Colom

Javier José Paso Luna

Juan San Miguel Chápuli

Joaquim Vilar Barrabeig

Àngel Pes Guixà

Jaime García Blasco

Luis Deulofeu Fuguet

Elisa Durán Montolio

Recursos Humans

Assessoria Jurídica

Qualitat

Assessoria Fiscal

Àrea Corporativa

Intervenció, Comptabilitat i Control de Gestió

Desenvolupament de Negoci

Coordinació General de la Direcció Territorial Centre

Integració de Sistemes

Gestió de Recursos Aliens i Banca Privada

Directors d'Àrea

Ricardo Agramunt Lamúa

Manuel Barrachina Picó

Julián Cabanillas Moreno

Fernando Cánovas Atienza

Josep M. Carrau Ramon

Alfonso Chiner Furquet

Juan Antonio García Gálvez

Àngel García Llamazares

José Miguel González Aguilera

Pere Huguet Vicens

Joan Llopis Caldero

M. Victòria Matia Agell

Josep Ramon Montserrat Miró

Ignacio Moreno de Guerra Oyarzábal

Asunción Ortega Enciso

Gerard Palacín Artiga

Màrqueting i Acció Comercial

Eficiència dels Processos de Negoci

Gestió de Serveis Generals

Administració i Control de Mercats

Servei d'Estudis

Banca Privada

Serveis Bancaris i Operacions

Unitat de Finançaments Especials

Sistemes d'Informació

Planificació Comercial

Auditoria

Banca Electrònica

Crèdits i Risc d'Operacions d'Actiu

Estratègia Comercial

Banca Personal

Coordinador de Risc i Negoci

Javier Ignacio Peyra Sala
Ramón José Rius Palleiro
Lluís Romeu Samaranch
Manuel Rosales Acín
Marc Simón Martínez
Javier Zuloaga López

Anàlisi i Gestió Estratègica del Risc
Tecnologia d'Informàtica i Telecomunicacions
Coordinació Filials i Innovació Tecnològica
Seguretat
Organització i Qualitat Operativa
Comunicació i Relacions Externes

Organització Territorial

José Francisco Conrado de Villalonga
Juan José Muguruza Angulo
Juan A. Odriozola Fernández-Miranda
Andrés Orozco Muñoz
Manuel Romera Gómez
Joan Fàbrega Cardelús
Oriol Ordax Badenes

Delegació General Balears
Direcció Territorial Nord
Delegació General Comunitats Autònomes València i Múrcia
Delegació General Canàries
Direcció Territorial Sud
Mercat Institucional de Barcelona i Província
Delegació General Barcelona Ciutat

Joan Ramon Fuertes Blasco
Víctor Guardiola Flores
Rafael García García
Robert Leporace Roig
Josep Maria Sabaté Pla
Luis Cabanas Godino
Juan Gallardo Serrano
Jon Pérez Goñi
José Esteban Blanco
Rafael Fernández Díaz
Jesús Ángel de la Pedraja Cañas
Guillermo Rodríguez Díaz-Pavón
Juan Reguera Díaz
Francisco Cornejo Castillo
Victorino Lluch Martín

Delegació General Barcelona Cinturó
Delegació General Barcelona Província
Delegació General Girona
Delegació General Tarragona
Delegació General Lleida
Delegació General Madrid Capital
Delegació General Madrid Província i Castella-la Manxa
Delegació General Unitat Corporativa
Delegació General Castella i Lleó
Delegació General Aragó, Navarra i La Rioja
Delegació General Galícia
Delegació General Sevilla
Delegació General Extremadura, Cadis i Huelva
Delegació General Còrdova i Màlaga
Delegació General Granada, Jaén i Almeria

Fundació "la Caixa"

Alejandro Plasencia García

Vicepresident Executiu - Director General Adjunt de "la Caixa"

CaixaHolding

Marcelino Armenter Vidal

Director General



Director General de "la Caixa"
Isidre Fainé

President de "la Caixa"
Josep Vilarasau

Director General del Grup "la Caixa"
Antoni Brufau

El Grup "la Caixa" el 2002

El Grup "la Caixa" ha obtingut un resultat net de 683 milions d'euros en l'exercici 2002, el 29,1% menys que el 2001. Aquest benefici procedeix d'un resultat recurrent de 986 milions d'euros, el 2,4% més, i del registre de resultats extraordinaris negatius de 303 milions d'euros vinculats a la cartera de participacions, amb l'objectiu d'incrementar la solidesa i el sanejament del balanç. El pressupost per a l'exercici 2003 de l'activitat social, gestionat per la Fundació "la Caixa", puja a 169 milions d'euros, amb un augment del 3,1%.

L'estratègia desenvolupada per "la Caixa" es basa en l'assoliment d'un creixement rendible i eficient, mantenint elevats nivells de solvència per garantir la seguretat dels recursos dels seus clients, als quals s'ofereix la màxima qualitat de servei.

Un element de vital importància en l'aplicació d'aquesta estratègia és el control i el seguiment exhaustiu dels factors de risc de l'activitat, amb pràctiques de govern

basades en l'exercici responsable de les seves obligacions per part de l'Assemblea General, del Consell d'Administració i de la Comissió de Control del Consell d'Administració. Els Òrgans de Govern garanteixen l'estabilitat i la solidesa de l'Entitat, en un entorn marcat per la pèrdua de la confiança empresarial, a causa de diversos escàndols financers internacionals detectats, que ha generat desenvolupaments normatius de certa transcendència al sector financer.

L'èxit de l'estratègia de creixement rendible i eficient ha permès que "la Caixa" se situï com una entitat líder i de referència del sector financer espanyol, preparada per afrontar els importants reptes d'un futur basat en la globalització i en el desenvolupament tecnològic, en què, en un escenari d'alentiment econòmic, amb baixos tipus d'interès i uns marges de negoci cada cop més reduïts i un augment de la competència, l'excel·lent gestió de la relació amb els clients es converteix en un factor decisiu.

El creixement constant de l'àmplia base de clients del Grup "la Caixa", amb 8,3 milions al final del 2002 i 537.000 nous clients en l'exercici, proporciona una gran estabilitat i facilita l'increment del volum de negoci gestionat, amb un significatiu augment de les quotes de mercat.

El volum de negoci (recursos totals de clients més inversió creditícia) assoleix els 170.200 milions d'euros, amb un increment, en l'exercici 2002, de 21.500 milions d'euros, el 14,4% més. Els recursos totals de clients gestionats se situen en 105.100 milions d'euros, el 12,1% més que el 2001, fet que reflecteix la confiança i la vinculació dels clients. En aquest sentit, s'han adoptat sempre posicions conservadores en les inversions, s'ha parat atenció especial a la capacitat de devolució dels clients i a la qualitat de les garanties i s'han desenvolupat sistemes que permeten l'optimització de la gestió integral dels riscos, en línia amb les propostes del Nou Acord de Capital de Basilea, la publicació del qual està prevista per al final del 2003 i l'aplicació efectiva per al 2006. La inversió creditícia, considerant els saldos titulitzats, arriba als 65.100 milions d'euros, el 18,5% més que el 2001, amb un creixement del 21% en els crèdits destinats a l'adquisició d'habitatge. El 56% del balanç està invertit en actius considerats de màxima solvència, la qual cosa demostra la voluntat estratègica de "la Caixa" de voler combinar el creixement rendible i eficient del negoci amb la seguretat de les inversions.

L'augment del volum de negoci ha generat increments significatius de les

quotes de mercat de crèdits i recursos de clients, que se situen en els dos casos en el 8,3% del total d'entitats de dipòsits, amb augments en l'exercici del 0,5% i del 0,4%, respectivament.

Pel que fa a l'operativa de banca electrònica, l'objectiu de la qual és oferir un servei integral al client posant al seu abast la més àmplia gamma de mitjans de pagament, "la Caixa" és l'entitat líder del sistema financer espanyol per facturació de targetes bancàries, amb una quota de mercat del 17% i importants creixements de negoci. El parc de targetes en circulació puja a 6,5 milions, amb un creixement net de 520.000 unitats el 2002.

L'activitat del Grup "la Caixa" s'orienta cap a un model de banca universal basat en una estratègia de gestió multicanal que permet combinar de manera eficient la utilització de les tecnologies més avançades i la qualificació dels empleats per oferir el millor i el més complet servei al major nombre de clients. Aquesta vocació de servei s'aconsegueix, entre altres aspectes, mitjançant la major proximitat física amb el client, de manera que l'oficina tradicional, complementada amb altres canals, és l'instrument bàsic d'aquesta relació. Per aquest motiu, al llarg del 2002, el Grup ha prosseguit el selectiu pla d'expansió d'oficines fora de Catalunya i les Balears (zona d'expansió) iniciat fa més de deu anys. En els últims cinc anys, s'han incorporat a la xarxa del Grup 1.262 oficines, 106 el 2002. El Grup "la Caixa" disposa de 4.630 oficines, amb el 57% a la zona d'expansió, i és la xarxa més extensa del sistema financer

espanyol. S'ha demostrat que aquesta estratègia d'expansió, que està arribant a la culminació, és encertada, per la seva aportació creixent als resultats i a l'activitat financera, i és la base que garanteix l'obtenció de creixents resultats de caràcter recurrent amb millores de l'eficiència operativa.

L'important creixement del Grup ha estat possible gràcies a un pla de descentralització de la gestió cap a les oficines, per oferir un servei d'atenció personalitzada als nostres clients amb un excel·lent nivell de qualitat. L'assessorament permanent i la presa de decisions ràpides i fiables han de permetre satisfer adequadament les necessitats dels nostres clients. Tota l'organització està orientada cap a aquest model de gestió descentralitzat, en què s'intenta mecanitzar i simplificar les funcions administratives per poder dedicar el major temps possible a activitats comercials. En aquest sentit, el disseny de les oficines, sense barreres físiques, busca facilitar la relació amb el client per mitjà d'un augment de l'espai disponible, tot millorant la zona i les prestacions dels terminals d'autoservei i oferint un espai d'atenció personalitzada. A gairebé 4.000 oficines, el 86% de tota la xarxa, ja s'atén el públic d'aquesta manera.

Adicionalment, el pla d'expansió ha comportat un increment de la plantilla del Grup de 960 persones el 2002 i de 6.967 persones en els últims cinc anys. El Grup "la Caixa", amb una plantilla de 23.550 empleats, és un dels generadors més importants d'ocupació d'Espanya. La gran

qualitat de l'equip humà, amb un elevat nivell de formació i altament productiu, és un element bàsic que garanteix l'excel·lència en el servei ofert als clients i constitueix una de les garanties de futur del Grup. En aquest sentit, al llarg del 2002 s'han iniciat diversos programes de suport al desenvolupament professional, entre els quals destaca la creació de la figura de l'Assessor de Serveis Financers. L'objectiu d'aquest programa és oferir als nostres clients un servei i un assessorament personalitzats i professionalitzats, en línia amb el compromís de qualitat de l'Entitat, en què cada treballador arribi a gestionar una cartera de clients pròpia amb plena capacitat de decisió.

Un dels esforços continuats de "la Caixa" consisteix en la inversió en mitjans que facilitin a tota l'organització el desenvolupament de l'activitat de manera eficient. D'aquesta manera, s'ha pogut aconseguir un alt nivell de tecnologia i dotar les oficines de sistemes d'informació i de comunicació avançats. A conseqüència del pla d'expansió d'oficines, acompanyat del procés de descentralització i de l'aposta tecnològica, les noves contractacions s'han orientat a potenciar les tasques comercials i d'atenció personalitzada al client, mantenint el pes del personal dels serveis centrals, en relació amb el total d'empleats, en un reduït 6,4% al final del 2002.

En l'estratègia de gestió multicanal del Grup "la Caixa", i per incorporar de manera eficient en la relació amb els clients les noves tecnologies, el client és el centre d'atenció i decideix el canal pel qual vol operar (oficines, caixers automàtics, Internet,

telèfon, telèfon mòbil, televisió digital, etc.). La tecnologia permet que tots els canals de comunicació es complementin per posar a l'abast dels clients una oferta integral de productes i serveis. Per això, el Grup "la Caixa" disposa de 6.833 terminals d'autoservei, la xarxa més extensa del sistema financer espanyol, que ofereixen una àmplia gamma de serveis. Per la seva banda, el canal Internet de "la Caixa" (www.laCaixa.es) és el servei líder al mercat espanyol de banca *online*, amb 2,1 milions de clients amb contracte, 544.000 més que el 2001, dels quals 796.000 són operatius i han realitzat 198,6 milions d'operacions el 2002. Així, doncs, la gestió multicanal permet combinar de manera eficient la més avançada tecnologia amb la relació personal i d'assessoria que els nostres clients sol·liciten.

Considerant que l'aportació d'ingressos d'aquests esforços inversors és encara parcial, ja que un nombre elevat d'oficines està encara en la fase de maduració i creixement de l'activitat financera, ja es registren constants millores en les ràtios de productivitat: el volum de negoci per empleat arriba als 8,1 milions d'euros i el volum d'activitat per oficina als 37 milions d'euros. L'obtenció de creixents resultats de caràcter recurrent i la gestió dels costos garanteixen la millora de l'eficiència operativa. En aquest sentit, la gestió de l'eficiència realitzada pel Grup té l'objectiu fonamental de crear valor, racionalitzant i optimitzant les despeses i les inversions i buscant noves línies i fonts per incrementar els ingressos. Tenint en compte tots aquests aspectes, la ràtio d'eficiència ope-

rativa, que considera exclusivament els ingressos i despeses propis de l'activitat bancària, millora l'1,4% i se situa en el 57,5% en l'exercici 2002, amb una perspectiva certament positiva de cara al futur, sobretot si es considera la propera culminació de l'expansió geogràfica.

La vocació de "la Caixa" d'oferir un servei bancari personalitzat exigeix satisfer les necessitats dels nostres clients i superar les seves expectatives. La qualitat de servei és la garantia dels resultats i del creixement futur. "la Caixa" està realitzant un gran esforç per conèixer l'opinió dels clients per tal d'identificar els possibles errors, corregir-ne les causes que els originen i millorar el servei ofert. Durant l'any 2002, s'ha continuat fent les enquestes de qualitat iniciades el 1997, efectuades ja a 1,2 milions de clients, amb l'objectiu de conèixer i gestionar el nivell de satisfacció, centrant-se en aspectes tan significatius com l'atenció rebuda, la qualitat de l'assessorament i l'agilitat de servei, entre altres, que contribueixen a afegir valor a l'oferta de serveis de l'Entitat. En un entorn tan competitiu com l'actual, "la Caixa" creu que el principal factor diferencial entre les entitats financeres és la qualitat de servei, motiu pel qual la considera un objectiu prioritari.

El model de banca universal del Grup "la Caixa" exigeix mantenir un creixement sòlid i eficient que garanteixi el futur, motiu pel qual és necessari obtenir elevats nivells de rendibilitat. En aquest sentit, el resultat atribuït al Grup de l'exercici 2002, després d'impostos i minoritaris, és de 683 milions

d'euros, el 29,1% menys que el 2001. Aquest benefici està molt influït pel registre de resultats extraordinaris negatius de 303 milions d'euros vinculats a la cartera de participacions. Aquests resultats inclouen -221 milions d'euros relacionats amb la decisió de Telefónica de congelar les seves activitats de telefonia mòbil de tercera generació a Alemanya, Àustria, Itàlia i Suïssa. Addicionalment, incorporen -120 milions d'euros pels ajustaments extraordinaris realitzats per Repsol YPF al tancament comptable definitiu de l'exercici 2001, a conseqüència de la crisi argentina. Així mateix, s'ha registrat un ingrés fiscal extraordinari de 526 milions d'euros pels impostos anticipats generats en el procés d'exteriorització dels compromisos per pensions amb els empleats, iniciat el 2000 i finalitzat el 2002. Aquest ingrés, seguint la política conservadora del Grup en la gestió de riscos i per incrementar la solidesa i la sanitat del balanç, ha estat destinat gairebé tot a sanejaments extraordinaris de la cartera de participacions permanents, relacionats amb l'evolució dels mercats de capitals, amb l'amortització anticipada de fons de comerç i amb potencials riscos de negoci. Sense considerar els resultats extraordinaris negatius, el benefici net del Grup se situaria en 986 milions d'euros, el 2,4% més.

Pel que fa a l'activitat recurrent del Grup, cal destacar el fort creixement del negoci bancari basat en l'increment del volum de negoci gestionat, amb significatius increments de les quotes de mercat, en l'adequada gestió de la política de preus, i en el control de les despeses, que han permès contrarestar l'efecte de la

reducció dels marges de les operacions per l'increment de la competència i els baixos tipus d'interès. L'activitat als mercats s'ha reduït, atesa l'elevada volatilitat que han mostrat durant l'exercici. D'altra banda, els resultats nets recurrents de les societats participades han presentat, en el 2002, una lleugera disminució. El ROE del 2002 se situa en el 12,4%, el 17,9% considerant només el resultat recurrent.

Disposar del nivell adequat de recursos propis permet garantir un creixement sostingut. En aquest sentit, a 31 de desembre del 2002, el patrimoni net del Grup "la Caixa" puja a 5.769 milions d'euros. Per la seva banda, els recursos propis computables com a base de capital, segons la normativa internacional, pugen a 10.384 milions d'euros. La ràtio de solvència arriba al 13,8%, el *Tier 1* (recursos propis de primera categoria) al 9,6% i el *Core Capital*, al 5,6%. L'excedent de recursos sobre els mínims exigits és de 4.359 milions d'euros, un 5,8%. Aquesta àmplia base de capital i la seva qualitat reforcen la confiança dels clients, de les agències de rating i dels analistes i permeten afrontar amb serenitat les actuacions i les inversions necessàries per mantenir els elevats nivells de rendibilitat.

En aquest sentit, en un any caracteritzat per l'empitjorament generalitzat de la solvència de les companyies, amb el consegüent impacte sobre els ratings, l'agència Moody's ha apujat el 2002 el rating del Grup "la Caixa" a Aa2 i ha valorat les expectatives de millora constant de l'eficiència operativa, a conseqüència de la propera culminació del pla d'expansió

d'oficines i de la important capacitat de generar ingressos recurrents procedents del negoci bancari. Així mateix, Moody's, igual que la resta d'agències de rating, manté la seva perspectiva estable i destaca el sòlid posicionament de "la Caixa" en el sistema financer espanyol, la qualitat dels actius i el baix nivell de risc.

"la Caixa" ha mantingut el 2002 la tradicional política d'inversions en diferents sectors de l'economia, amb l'objectiu de diversificar les fonts d'ingressos, seguint sempre criteris de seguretat, estabilitat i rendibilitat. Per mitjà de la filial CaixaHolding, que optimitza els processos de control i de gestió de les participacions, en el 2002 s'han realitzat inversions en participacions permanents per import de 450 milions d'euros. En aquest sentit, destaca l'augment del 4,8% de la participació a Gas Natural fins al 31,1%, amb una inversió de 403 milions d'euros. D'altra banda, s'ha després del 4,9% d'Acesa Infraestructuras, amb unes plusvàlues netes de 65 milions d'euros. En el 2002 Acesa Infraestructuras ha pres el control d'Iberpistas i n'ha aprovat la fusió amb Áurea, amb efecte des de l'1 de gener del 2003. Aquest acord representa la constitució d'Abertis, líder a Europa en la gestió d'infraestructures de transport.

El Grup "la Caixa" té una de les carteres de participacions més importants del sector financer espanyol, amb un valor comptable de 10.634 milions d'euros. La qualitat de les inversions en entitats solvents i amb una presència dominant en sectors estratègics de l'economia permet l'obten-

ció d'adequades rendibilitats sobre la inversió. Les plusvàlues latents de les societats cotitzades pujaven al final de l'exercici 2002 a 1.525 milions d'euros. Aquestes plusvàlues, juntament amb l'elevada capacitat de gestió dels recursos propis que aporten les participades, garanteixen encara més la seguretat dels recursos dels nostres clients.

La Fundació "la Caixa" és la institució que s'encarrega de gestionar els recursos que "la Caixa" dedica a l'Obra Social. En el 2003 gestionarà un pressupost de 169 milions d'euros, la qual cosa representa el 3,1% més que el 2002. Per això, "la Caixa" ha destinat el 26,6% dels beneficis de l'exercici 2002 a la seva Obra Social.

Any rere any, la Fundació "la Caixa" actualitza els programes per atendre les noves demandes que apareixen a la societat. La Fundació dedica una atenció cada cop més gran a les iniciatives socials i assistencials, que són inherents al seu origen i a la seva trajectòria històrica. La liquidació del pressupost del 2002 evidencia aquesta creixent dedicació de recursos a l'àrea social, ja que s'hi ha destinat el 38%, mentre que els programes culturals van rebre el 25%, els de divulgació científica, el 28%, i els educatius, el 9%. En cadascun dels quatre àmbits, la Fundació desenvolupa activitats de divulgació, formació i investigació dirigides a persones de totes les edats.

Durant l'exercici 2002, la Fundació ha centrat gran part dels esforços en les activitats destinades als col·lectius socials més desfavorits. També ha iniciat noves línies

d'actuació, com el programa «Societat i Càncer», l'objectiu del qual és proporcionar suport als afectats per aquesta malaltia i impulsar projectes d'investigació en oncologia, i el programa d'ajudes per a entitats sense ànim de lucre que treballen en projectes mediambientals, per tal de protegir i preservar la naturalesa i sensibilitzar la societat sobre el respecte cap a l'entorn natural.

Alguns dels camps en què realitza la seva tasca la Fundació són l'atenció a les persones grans, la prevenció de la sida, el suport als malalts d'Alzheimer i les seves famílies, la cooperació internacional i la integració social i laboral de col·lectius de discapacitats psíquics i físics, marginats i immigrants.

L'obertura al febrer del 2002 de CaixaForum, el nou centre cultural de la Fundació "la Caixa" a Barcelona, ha estat tot un èxit. CaixaForum ha recuperat l'edifici modernista de l'antiga fàbrica tèxtil Casaramona projectat per l'arquitecte Josep Puig i Cadafalch. El nou centre cultural ofereix, en els seus 12.000 m² de superfície, activitats culturals que van des de les arts plàstiques i visuals als programes socials i educatius, activitats ideades per a un públic molt ampli. En tan sols deu mesos des de la seva inauguració, gairebé 1.300.000 persones han visitat CaixaForum i han participat en les seves activitats.

Internet i les noves tecnologies obren un gran ventall de possibilitats educatives i de noves tècniques d'aprenentatge, especialment per als més joves. En aquest

àmbit, la Fundació impulsa tres webs educatives: www.educalia.org, www.sidasabera-yuda.com i www.euroaventura.net, que han rebut durant aquest any 734.000 visites. Dins els programes educatius, també destaquen les beques per a estudis de postgrau a l'estranger, que, anualment, des del 1982, atorga l'Entitat. Des de l'inici del programa, més de 1.500 estudiants s'han beneficiat d'aquestes beques.

La Fundació és pionera en la divulgació científica, mitjançant els museus de la ciència de Barcelona i Madrid i les exposicions itinerants dedicades a temes de ciència i medi ambient. Naturalesa, història natural, ciència i biodiversitat són els temes que centren aquestes mostres dirigides a tots els públics.

El Grup "la Caixa" desenvolupa una estratègia consistent i sostinguda que li ha permès convertir-se, tal com ho corroboren les principals magnituds de l'exercici 2002, en una entitat de referència en el sistema financer espanyol. L'evolució prevista del negoci de banca universal es basa en la combinació de creixement eficient i rendibilitat, mantenint elevats nivells de solvència. En aquest sentit, es completarà el selectiu pla d'expansió d'oficines, una estratègia encertada per la seva aportació a l'increment de l'activitat financera i perquè garanteix l'obtenció de creixents resultats de caràcter recurrent, i el desenvolupament de l'estratègia de gestió multicanal per incrementar la vocació de servei i de proximitat al client. Així mateix, s'intensificaran els sistemes de gestió i control del risc i es continuarà treballant en la con-

tenció i racionalització de les despeses. D'altra banda, el Grup mantindrà la gestió de la cartera de participades seguint sempre criteris de seguretat, estabilitat i rendibilitat. Finalment, "la Caixa" continua considerant la qualitat de servei al client com el factor clau i diferenciador en un entorn tan competitiu i global com l'actual. L'es-

tratègia desenvolupada pel Grup "la Caixa" el situa en un lloc privilegiat perquè, amb un creixement sòlid, rendible i eficient, pugui continuar afrontant amb èxit els reptes competitius del mercat i, al seu torn, permetre que la Fundació "la Caixa" consolidi els programes socials, educatius, culturals i científics.



El Grup "la Caixa": Aspectes fonamentals

1. SEGURETAT
2. RENDIBILITAT
3. CREIXEMENT
4. GESTIÓ MULTICANAL
5. QUALITAT
6. CONFIGURACIÓ DEL GRUP
7. OBRA SOCIAL

Aquesta secció de l'Informe Anual 2002 proporciona la perspectiva i l'anàlisi de la Direcció sobre la situació i l'evolució econòmica i financera del Grup "la Caixa" corresponent als darrers cinc exercicis.

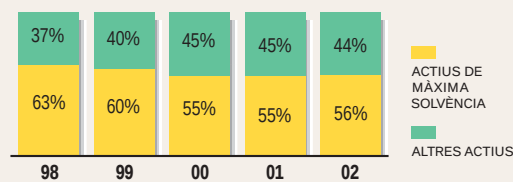
L'anàlisi pren com a base els estats financers consolidats del Grup "la Caixa" que, per als exercicis 2002 i 2001, s'inclouen juntament amb l'informe d'auditoria en aquest Informe Anual a partir de la pàgina 69.

L'anàlisi se centra en les estratègies i l'evolució del Grup "la Caixa" a través dels set aspectes fonamentals utilitzats per gestionar i controlar la seva situació i evolució econòmica i financera global.

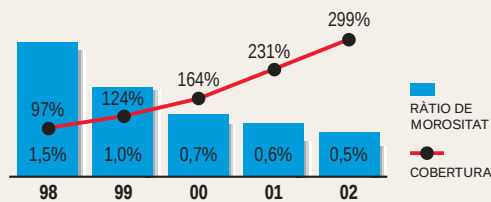
El primer apartat presenta a doble pàgina el contingut d'aquesta secció de l'Informe Anual 2002. Això permet una visualització ràpida de l'evolució del Grup, ja que dels set aspectes fonamentals es destaca el més significatiu. Els apartats següents d'aquesta secció contenen els comentaris sobre les estratègies i l'evolució del Grup "la Caixa" referits a cada un dels set aspectes, una descripció i anàlisi dels resultats obtinguts, així com també gràfiques i informació de suport.

El Grup "la Caixa": Aspectes fonamentals

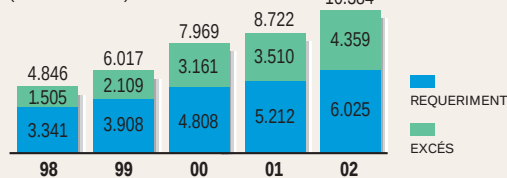
PERFIL DE L'ACTIU



MOROSITAT



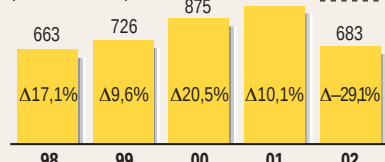
RECURSOS PROPIS COMPUTABLES (Milions d'euros)



RATING LLARG TERMINI

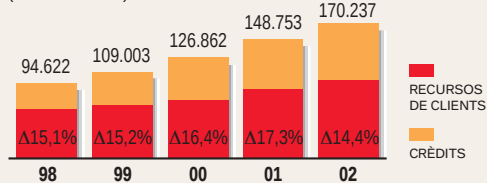
FITCH	Moody's	S. & Poor's
AA-	Aa2	A+

RESULTAT ATRIBUÏT AL GRUP (Milions d'euros)

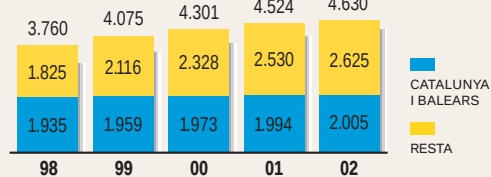


(*) 986 (+2,4%) sense les actuacions extraordinàries.

VOLUM DE NEGOCI (Milions d'euros)



OFICINES



1. SEGURETAT

1.1. Qualitat de l'actiu ⓘ pàgina 22

- Inversió prioritària en actius de màxima solvència.
- Màxima qualitat dels crèdits.
- El conjunt d'actius amb un perfil de màxima solvència representa un 56% del balanç.
- Inversió creditícia diversificada i amb garanties adients. Ràtio de morositat del 0,5% i cobertura del 299%.

1.2. Gestió del risc ⓘ pàgina 24

Gestió global dels riscos per optimitzar la relació risc/rendibilitat.

- **De crèdit:** assegurar la capacitat de devolució per evitar morositat.
- **De mercat:** reduir l'exposició als riscos de tipus d'interès, de tipus de canvi i de preu.
- **De liquiditat:** establir i ampliar les fonts de finançament.
- **Operacional:** minimitzar el risc operacional inherent en totes les activitats de negoci.
- Una estructura descentralitzada i dotada d'eines d'anàlisi i seguiment, per avaluar la solvència amb criteris homogenis.
- Les elevades cobertures naturals de balanç es complementen amb cobertures negociades en mercats financers.
- La gestió activa del balanç i de les fonts de finançament permet disposar d'uns adequats nivells de liquiditat.
- La qualificació del personal, els procediments establerts i els controls implantats permeten mitigar el risc.

1.3. Solvència ⓘ pàgina 33

- Disposar del nivell adequat de recursos propis que garanteixi un creixement sostingut.
- Elevat nivell de recursos propis. Coeficient de solvència (ràtio BIS) del 13,8%.
- Els recursos propis bàsics (*Tier 1*) del 9,6% cobreixen el requeriment total mínim del 8%. El *Core Capital* és del 5,6%.

1.4. Ratings ⓘ pàgina 34

- Mantenir les bones qualificacions actuals.
- Molt bones qualificacions amb perspectiva estable. Moody's ha elevat el 2002 un grau el rating del Grup "la Caixa".

2. RENDIBILITAT

2.1. Resultats ⓘ pàgina 35

- Assegurar una alta rendibilitat recurrent a partir d'una àmplia base de negoci.
- El negoci bancari presenta el 2002 un fort i sòlid increment respecte a l'exercici anterior.
- El resultat del Grup ha estat fortament influït pels resultats extraordinaris negatius d'algunes participades.

2.2. Gestió de l'eficiència ⓘ pàgina 40

- Gestionar activament l'eficiència per garantir una alta competitivitat.
- L'aportació creixent dels resultats de les noves ofícines és la base per a la millora de l'eficiència.
- Contenció i racionalització dels costos.

3. CREIXEMENT

3.1. Base de clients i volum de negoci ⓘ pàgina 41

- Recolzar l'augment del negoci en una àmplia i sòlida base de clients.
- Els 8,3 milions de clients, amb 537.000 nous el 2002, faciliten el creixement sostingut del negoci.

3.2. Xarxa comercial ⓘ pàgina 43

- Disposar d'una xarxa de distribució extensiva i una plantilla amb elevada qualificació professional per oferir serveis personalitzats als clients.
- 4.630 ofícines, amb un 57% fora de Catalunya i de les Balears. En els darrers 5 anys s'han obert 1.262 ofícines.
- 23.550 empleats en llocs de treball amb alt potencial de desenvolupament.

3.3. Quotes de mercat ⓘ pàgina 45

- Arribar a tenir una quota de negoci similar a la d'ofícines a la zona d'expansió, tot mantenint l'elevada quota a la zona tradicional.
- Fort increment de les quotes de mercat durant el 2002.

3. CREIXEMENT (CONT.)

3.4. Productivitat i inversió tecnològica pàgina 46

• Aprofitar l'estructura organitzativa i els avantatges tecnològics per tal de millorar la productivitat.

• Una organització descentralitzada i eficient i un sistema de distribució basat en un avançat suport tecnològic que determina una estructura altament productiva, en el marc d'un ampli procés d'expansió.

3.5. Banca electrònica pàgina 48

• Donar un servei integral al client posant al seu abast la més àmplia gamma de mitjans de pagament.

• Amb 6,5 milions de targetes, 520.000 més que el 2001, "la Caixa" és líder per facturació de targetes amb una quota de mercat del 17%.

4. GESTIÓ MULTICANAL pàgina 50

• La tecnologia permet que tots els canals de comunicació es complementin per tal de posar a l'abast dels clients una oferta integral de productes i serveis.

• 2,1 milions de clients, 544.000 més que l'any anterior, tenen contracte de Línia Oberta, el canal Internet de "la Caixa".
• S'han efectuat per Internet 199 milions de transaccions durant el 2002, un 74% més.

5. QUALITAT pàgina 53

• Treballar amb qualitat per a la satisfacció dels clients i per garantir els resultats i el creixement futur.

• Les enquestes mostren un elevat Índex de Satisfacció dels Clients.
• Seguiment del servei que reben les oficines dels seus proveïdors.

6. CONFIGURACIÓ DEL GRUP pàgina 54

• CaixaHolding, filial 100% de "la Caixa", és la titular de les participacions del Grup.

• CaixaHolding optimitza els processos de control i gestió de les participacions i potencia estratègies futures.

6.1. Negoci banca universal pàgina 56

• Un ampli negoci bancari, assegurador i financer amb una oferta completa de productes i serveis de banca universal.

• El negoci de "la Caixa" es completa amb filials que ofereixen finançament especialitzat i estalvi-inversió, juntament amb tota mena de productes asseguradors.

• Gestió de l'estratègia multicanal del Grup a través d'e-la Caixa.

• e-la Caixa possibilita la combinació eficient dels diferents canals electrònics oferts als clients.

6.2. Negoci diversificació pàgina 61

• Inversions estables al Grup, complementant el servei de banca universal i diversificant les fonts d'ingressos, invertint en sectors relacionats amb serveis bàsics.

• Unes inversions financeres en diversos sectors amb un valor comptable de 10.634 milions d'euros.
• Inversions en grans companyies, amb elevada solvència i capacitat de creixement.

7. OBRA SOCIAL

7.1. Objectius de l'Obra Social pàgina 66

• Continuïtat de l'objecte social de "la Caixa" mitjançant la realització d'obres socials.

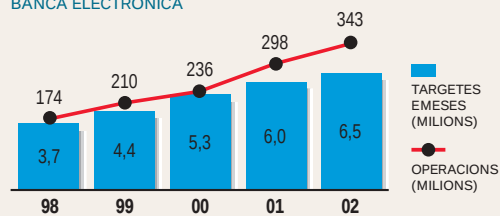
• El pressupost de l'exercici 2003 se situa en 169 milions d'euros, un 3% més.

7.2. Principals activitats pàgina 67

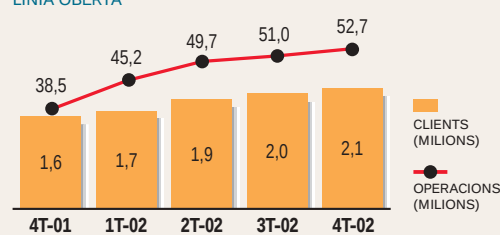
• Gestió eficient dels recursos, per tal d'oferir un servei a la societat i contribuir a millorar la vida col·lectiva.

• Una àmplia xarxa d'equipaments que donen suport a les activitats, amb importants inversions anuals.
• Atenció a les noves necessitats socials.

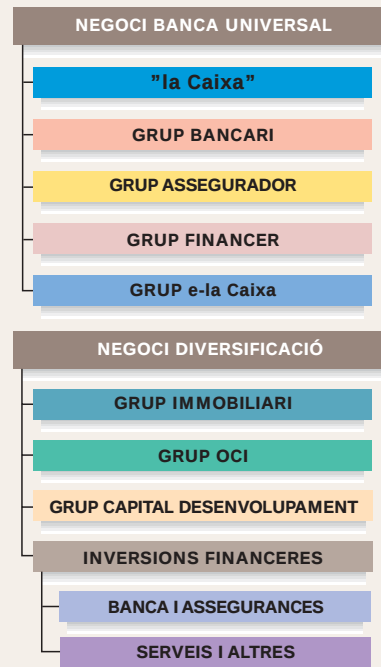
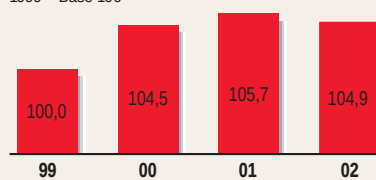
BANCA ELECTRÒNICA



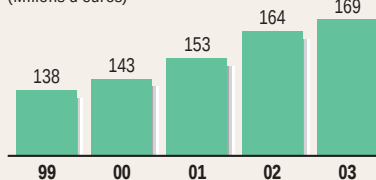
LÍNIA OBERTA



ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DELS CLIENTS
1999 = Base 100

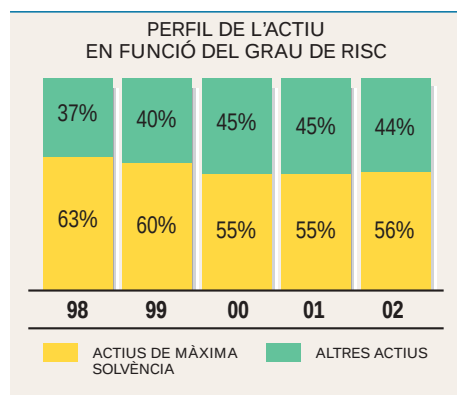


PRESSUPOST DE L'OBRA SOCIAL
(Milions d'euros)



Fundació "la Caixa"

«Inversió prioritària en actius de màxima solvència»



1. SEGURETAT

1.1. Qualitat de l'actiu

El conjunt d'actius amb un perfil de màxima solvència representa el 56% del total del balanç.

Els actius del Grup "la Caixa" es poden agrupar en funció del seu grau de risc –entès com la probabilitat de recuperar la inversió en la seva totalitat i sense pèrdues– en dues grans categories: «Actius de màxima solvència» i «Altres actius».

Dins de la categoria «Actius de màxima solvència» s'inclouen les posicions líquides i els actius monetaris (caixa, dipòsits en bancs centrals, entitats de crèdit –net– i deutes de l'Estat), el finançament creditici atorgat a les administracions públiques, els crèdits amb garantia hipotecària

–inclosos els imports titulitzats mantinguts en la cartera de renda fixa del Grup "la Caixa"– i els immobles.

Pel que fa a la seva evolució durant l'any 2002, destaca el fort ritme de creixement dels crèdits amb garantia hipotecària (21%). El finançament per a l'adquisició d'habitatge és la base de l'activitat creditícia del Grup i representa el 66% del total de la cartera creditícia.

La categoria «Altres actius» inclou els crèdits amb garantia personal, la cartera de renda fixa i la de renda variable (amb unes plusvàlues latents de les societats cotitzades de 1.525 milions d'euros) i la resta de partides que componen el balanç. Respecte a l'evolució d'aquests actius durant l'exercici 2002, cal destacar el fort increment del finançament de les activitats productives i de la cobertura de les necessitats familiars, tot tenint en compte que l'activitat bancària duta a terme pel Grup "la Caixa" es centra a Espanya, sense incorporar al seu perfil de risc creditici posicions amb l'Amèrica Llatina ni amb països emergents. Per altra banda, la reducció del saldo de la cartera de renda variable és conseqüència, bàsicament, dels importants sanejaments de la cartera de participades realitzats durant el 2002 (vegeu el capítol 2.1 sobre Rendibilitat – Resultats) i de l'evolució dels seus fons propis.

Balanços de situació consolidats del Grup "la Caixa"

(Imports en milions d'euros)	31-12-2002	%	31-12-2001	%
Actiu				
Posicions líquides i actius monetaris	3.993	4,4	5.573	6,9
Crèdits a les Administracions Públiques	1.748	2,0	1.831	2,1
Crèdits amb garantia hipotecària	43.324	48,0	35.828	44,1
Immobles	1.284	1,4	1.270	1,6
Actius de màxima solvència	50.349	55,8	44.502	54,7
Crèdits amb garantia personal i d'altres	20.095	22,3	17.355	21,3
Cartera de renda variable i fons de comerç	10.634	11,8	11.491	14,1
Renda fixa	1.743	1,9	1.663	2,0
Altres comptes i periodificacions	7.374	8,2	6.302	7,9
Total Actiu (*)	90.195	100,0	81.313	100,0
Passiu				
Recursos de clients i altres passius	80.544		71.618	
Reserves i interessos minoritaris	8.968		8.732	
Resultat atribuït al Grup	683		963	
Total Passiu	90.195		81.313	
Promemòria:				
Entitats de crèdit (passiu)	12.825		6.395	
Actius totals (vegeu la pàgina 72)	103.020		87.708	

(*) Els saldos deutors i creditors mantinguts amb entitats de crèdit es presenten en l'actiu pel seu import net.

1. SEGURETAT

1.1. Qualitat de l'actiu (cont.)

Inversió creditícia diversificada i amb garanties adients.

El Grup "la Caixa" orienta la seva activitat creditícia a la satisfacció de les necessitats de finançament de les famílies (vegeu el capítol 3.1 sobre Creixement – Base de clients i volum de negoci). En aquest sentit, destaca especialment la concessió de préstecs per a l'adquisició d'habitatge, de manera que els crèdits amb garantia hipotecària assoleixen el 65,5% del total de la cartera. En una primera fase, aquests crèdits transiten temporalment via promotors immobiliaris per tal de fer possible el finançament de les promocions, i un cop acabada i venuda la construcció, es procedeix a la seva subrogació en favor d'un adquirent particular. El valor de les garanties, valor de taxació, és 1,8 vegades superior a l'import pendent de vendre de la cartera hipotecària. La cartera creditícia presenta un alt grau de diversificació i d'atomització del volum total d'inversió amb la conseqüent reducció del risc creditici. Pel que fa a la distribució geogràfica, tal i com s'ha comentat prèviament, l'activitat creditícia del Grup "la Caixa" se centra a Espanya.

La ràtio de morositat és del 0,5% i el nivell de cobertura amb provisions assoleix el 299%.

La inversió creditícia amb un predomini de particulars i la preponderància del crèdit hipotecari per a l'adquisició del primer habitatge formen una estructura creditícia amb un nivell de risc relativament baix, que el 2002 s'ha traduït en una ràtio de morositat (crèdits dubtosos sobre total de crèdits) situada en mínims històrics del 0,51% per al Grup "la Caixa" i del 0,37% per a "la Caixa".

En els darrers cinc anys, la ràtio de morositat del Grup "la Caixa" ha disminuït en quasi dos punts i el volum de crèdits dubtosos ha disminuït des dels 719 milions d'euros en acabar l'any 1997 fins als 319 milions d'euros en finalitzar el 2002, tot i haver crescut la inversió creditícia de manera significativa (vegeu el capítol 3.1 sobre Creixement – Base de clients i volum de negoci).

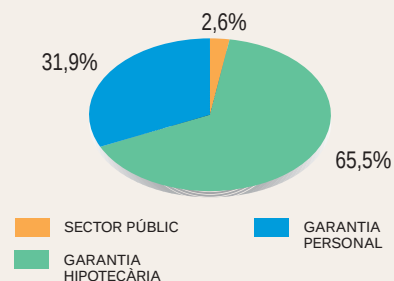
La cobertura amb provisions dels deutors dubtosos ha augmentat en termes relatius un 226% en els últims cinc anys, fins a situar-se en el 299%. Si, a més, es té en compte la cobertura derivada de les garanties hipotecàries, la cobertura total assoleix el 342%.

Des del mes de juliol de 2000, les entitats financeres vénen obligades a crear el Fons de Cobertura Estadística d'Insolvències com a fórmula addicional de cobrir insolvències latents en la cartera d'inversió creditícia. A desembre del 2002, el saldo d'aquest fons és de 330 milions d'euros i suposa el 50,7% del límit del triple de la cartera ponderada que estableix la normativa del Banc d'Espanya.

Així doncs, el grau de risc del Grup "la Caixa" es manté en nivells molt reduïts a causa de la gran diversificació de la inversió creditícia, la no exposició en zones geogràfiques d'elevat risc, el valor de les seves garanties complementàries i les elevades cobertures amb provisions. La gestió del risc (vegeu el capítol 1.2 sobre Seguretat – Gestió del risc) és l'element clau que permet aconseguir i mantenir aquesta sòlida i solvent posició patrimonial que situa el Grup en una posició de privilegi en el sistema financer.

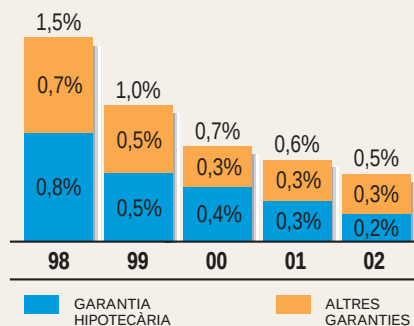
«Màxima qualitat dels crèdits»

SEGMENTACIÓ PER GARANTIES

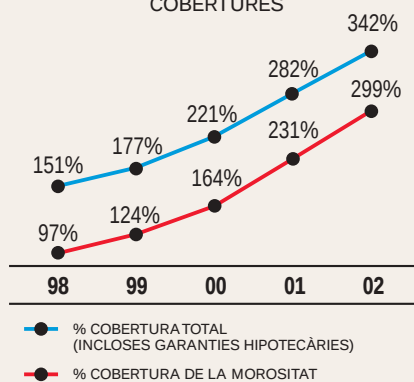


«Polítiques conservadores de cobertura de risc»

RÀTIO DE MOROSITAT



COBERTURES



1. SEGURETAT

1.2. Gestió del risc

«Gestió global dels riscos per
optimitzar la relació
risc/rendibilitat»

La gestió dels riscos propis del negoci és un factor essencial dins de l'estratègia del Grup "la Caixa" per garantir l'equilibri entre risc i rendibilitat.

La gestió global dels riscos és essencial pel negoci de qualsevol entitat de crèdit. En el Grup "la Caixa" la gestió global dels riscos té com a objectiu l'optimització de la relació risc/rendibilitat, amb la identificació i valoració dels riscos i la seva consideració permanent en la presa de decisions de negoci, sempre dins d'un marc que potenciï la qualitat de servei ofert als clients.

Durant l'exercici 2002, el Grup "la Caixa" ha continuat desenvolupant els procediments, sistemes i metodologies necessaris per a la intensificació de la gestió eficaç dels riscos, posant especial èmfasi en la seva implementació pràctica en les diferents àrees de negoci. Totes les actuacions es realitzen de forma que siguin útils per al compliment de les directrius que emanen de les propostes del Nou Acord de Capital de Basilea, que pretén la millora en la gestió i mesurament dels riscos, adequant, alhora, els requeriments de recursos propis als riscos reals incorreguts en l'activitat bancària. En aquest sentit, la publicació definitiva del Nou Acord de Capital de Basilea està prevista per a finals de l'exercici 2003 i la seva aplicació efectiva per al 2006. De les anàlisis preliminars de l'avaluació del seu impacte, a partir de la complimentació del darrer estudi d'impacte quantitatiu (QIS 3), es dedueix una reducció dels requeriments de recursos propis del Grup "la Caixa", degut a la més precisa consideració dels reduïts riscos derivats del seu negoci.

Gestió del risc de crèdit

La gestió del risc de crèdit es basa en un sistema de concessions que combina l'anàlisi individualitzada, juntament amb l'ús de sistemes estadístics i experts, i un seguiment acurat de les operacions.

El risc de crèdit és el risc de possibles pèrdues derivades de l'incompliment d'un acreditat en alguna de les seves obligacions. Aquest risc és una part intrínseca i indissociable del negoci bancari i, per tant, la seva gestió i control es configura com una de les funcions més sensibles de les entitats de crèdit. En aquest sentit, el Grup "la Caixa" li ha dedicat sempre una atenció especial atès el seu tipus de negoci molt obert a un alt nombre de particulars i de petites empreses, i oferidor de finançament i serveis als segments d'empreses de major dimensió.

L'any 2002, "la Caixa" ha continuat la implementació del Pla Estratègic de Gestió del Risc de Crèdit, amb l'objectiu de dotar l'Entitat amb les més avançades pràctiques sobre gestió del risc de crèdit, entre les que s'inclouen els sistemes interns de qualificació, la quantificació de la prima de risc i del capital econòmic i la utilització de la metodologia RORAC (*Return on Risk Adjusted Capital*).

Una característica essencial del tractament del risc de crèdit en el Grup és la coherència i l'aprofitament de sinèrgies entre les dues activitats essencials per a la seva gestió:

- 1) Els processos de risc de crèdit, que incorporen l'anàlisi del risc en concessió, el seguiment de creditors i la gestió de la morositat.
- 2) El mesurament i valoració del risc de crèdit.

1. SEGURETAT

1.2. Gestió del risc (cont.)

Els processos de risc de crèdit.

A "la Caixa", la gestió del risc de crèdit es basa en un esquema de distribució amb un elevat grau d'autonomia per part de les oficines i amb una funció de riscos independent que assegura una adequada informació per a la presa de decisions a diferents nivells.

Els processos de risc utilitzen el coneixement i l'experiència de l'extensa xarxa d'oficines. Un tema essencial per al Grup "la Caixa" és potenciar les seves capacitats i autonomia amb l'objectiu que la gestió de riscos es construeixi i s'enriqueixi sobre la base del coneixement directe del client, del mercat i del negoci. En aquest sentit, durant l'exercici 2002, s'han revisat els sistemes, les polítiques i les normatives per potenciar al màxim el paper de l'oficina com a centre decisor, mantenint sempre criteris conservadors i de seguretat en la gestió del risc.

L'anàlisi de riscos, especialment important en la seva admissió, la realitza en la major part dels casos directament l'oficina, suportada en casos particulars per analistes de risc, depenents de caps de risc distribuïts al llarg de tota la geografia nacional. Durant el 2002, s'ha procedit a la renovació dels sistemes que faciliten a les oficines l'anàlisi d'estats financers, utilitzant tecnologies més amigables per a l'usuari (intranet) i evitant, en molts casos, la introducció manual gràcies al bolcat en massa i centralitzat de les dades.

Pel que fa al procés de seguiment, s'està consolidant l'assignació de persones dedicades exclusivament al seguiment de creditors i dels seus riscos en bona part de l'àmbit geogràfic del Grup "la Caixa". A més, durant el 2002, s'ha construït una nova plataforma informàtica de seguiment de riscos, amb l'objectiu principal d'ajudar a la xarxa d'oficines a detectar, mitjançant alertes i el seu tractament agregat a nivell de client, el possible deteriorament de la solvència d'alguns creditors. Aquest nou sistema permetrà un seguiment enfocat especialment cap als riscos que mereixen una particular atenció, fent així més fàcil, eficient i rendible aquesta activitat.

D'altra banda, durant l'exercici 2002, s'ha implementat el sistema de Gestió Integral de Morositat per facilitar a les oficines la gestió de la morositat, mitjançant la creació d'una plataforma centralitzada que recull tota la informació per client de les diferents aplicacions relacionades amb la morositat, amb un doble objectiu: l'eficàcia dels processos de recuperació i l'atenció personalitzada als clients que, per motius diversos, poden estar passant dificultats econòmiques conjunturals.

El mesurament i la valoració del risc de crèdit.

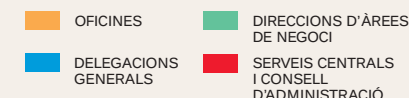
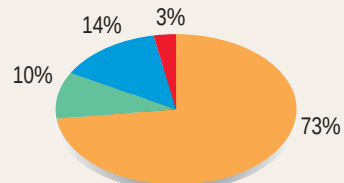
Durant l'any 2002, el Grup "la Caixa" ha continuat avançant en la línia de valorar la totalitat dels riscos de la seva cartera creditícia, havent-se produït avanços rellevants tant en la creació d'eines de quantificació del risc com en la seva implantació.

"la Caixa" està avançant també en la determinació de la prima de risc de les operacions creditícies i del seu consum de recursos propis, d'acord amb les millors pràctiques de gestió del risc. La prima de risc és el cost que cal considerar en el preu de les operacions de crèdit concedides, amb l'objectiu de compensar les pèrdues mitjanes que es preveu es produiran per incompliment futur dels acreditats. Per a la determinació d'aquestes pèrdues són elements clau: la probabilitat d'incompliment –entès com la mora a 90 dies o situacions assimilables–, l'estimació del

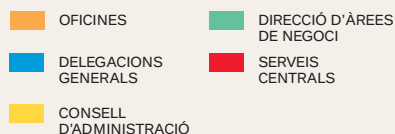
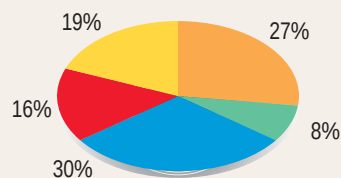
«L'estructura organitzativa i els instruments de la xarxa d'oficines asseguren que la capacitat de devolució del sol·licitant s'analitzi amb criteris homogenis»

CONCESSIÓ PER NIVELL DE DELEGACIÓ

% d'operacions aprovades



% capital concedit



1. SEGURETAT

1.2. Gestió del risc (cont.)

PÈRDUA ESPERADA
PROBABILITAT D'INCOMPLIMENT
X
EXPOSICIÓ
X
SEVERITAT

deute disposat en el moment de l'incompliment (exposició), així com el percentatge de pèrdua en el cas d'incompliment d'un client, considerant especialment les garanties de l'operació i tots els costos de recuperació (severitat). Des del punt de vista regulatori, la importància de la prima de risc ja es troba recollida en el càlcul del fons per a la cobertura estadística d'insolvències establert pel Banc d'Espanya, vigent a partir del mes de juliol de 2000, que té com a objectiu la cobertura de les pèrdues esperades.

Pel que fa al càlcul de la probabilitat d'incompliment, durant el 2002, s'han construït nous models de *scorings* i *ratings* –models estadístics de qualificació de riscos en funció de la probabilitat d'impagament– i s'han millorat alguns dels existents, tant en l'àmbit de les persones físiques com en el de les persones jurídiques. En aquest sentit, s'han desenvolupat i posat a disposició de la xarxa els models estadístics de valoració del risc de persones físiques, anomenats «de comportament». Aquests *scorings* busquen aprofitar el coneixement que es té dels sol·licitants de risc, de forma que els mesuraments siguin el més predictius i eficients possibles per agilitar el procés de concessió i millorar el servei als clients. Així mateix, al llarg de l'exercici 2002, s'han millorat els models de *ratings* estadístics de les petites i mitjanes empreses i s'ha iniciat la seva implementació a la xarxa de oficines. D'altra banda, s'ha desenvolupat el *rating* del segment de Promoció Immobiliària, construït a través d'un panell d'especialistes de tota la xarxa, aprofitant l'ampli coneixement que el Grup "la Caixa" té d'aquesta activitat. També s'han realitzat avanços significatius en la quantificació dels riscos de les grans empreses, el model de les quals serà objecte de prova i implementació durant l'exercici 2003.

A més, durant l'any 2002, s'ha realitzat la implementació pràctica, a nivell de tota la xarxa d'oficines, de l'Escala Mestra de Risc, que serveix per classificar per qualitat creditícia tots els riscos, assignant el *rating* o *scoring* de cada operació a una probabilitat d'incompliment que té associat un valor de l'escala mestra. Aquest procediment permet la graduació del preu en funció del risc i el tractament de les operacions amb independència del segment al que pertanyin.

Escala mestra de risc

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

Pel que fa a l'estimació de l'exposició i de la severitat, el 2002 s'ha desenvolupat la valoració dels resultats històrics d'ambdós factors i el seu model a futur mitjançant diverses eines estadístiques. D'aquesta forma, s'haurà cobert el mesurament de la pràctica totalitat dels riscos de la cartera, tal com recomanen les propostes del Nou Acord de Capital de Basilea.

El procés de gestió del risc de crèdit està sent complementat amb el desenvolupament d'eines de *pricing* de les operacions, basades en la Rendibilitat Ajustada al Risc (RORAC). La metodologia RORAC posa en relació els rendiments ajustats al risc amb el consum necessari de recursos propis o capital econòmic. Aquest sistema permet la quantificació en termes homogenis de la rendibilitat generada ajustada al risc en diferents activitats, productes o clients.

Atès l'ampli nombre d'oficines del Grup "la Caixa", tot l'avanç que representa el mesurament del risc ha de venir acompanyat d'un coneixement de les oportunitats que ofereix, garantint que no modifiqui la rigurositat de l'anàlisi de les operacions. Durant l'any 2002, s'ha realitzat un esforç molt important en matèria de formació, mitjançant cursos que han realitzat ja bona part del personal de les oficines i que han estat impartits per un ampli nombre de monitors experts en risc, formats internament i repartits per tot l'àmbit geogràfic del Grup "la Caixa".

1. SEGURETAT

1.2. Gestió del risc (cont.)

Gestió del risc de les posicions de balanç

El Grup "la Caixa" manté una baixa exposició als riscos de tipus d'interès, de tipus de canvi i de preu.

Les posicions de balanç del Grup "la Caixa" estan subjectes a variacions de mercat que provoquen, bàsicament, dos tipus de riscos:

- El risc de tipus d'interès de balanç, entès com l'efecte negatiu que el moviment de les corbes de tipus d'interès pot tenir sobre el valor econòmic del balanç i sobre el marge d'intermediació, provocat per la renovació de les masses que el componen a tipus superiors o inferiors als anteriorment establerts.
- El risc de mercat de les posicions de Tresoreria, entès com la possibilitat de sofrir pèrdues en el valor econòmic de les operacions contractades com a conseqüència d'evolucions desfavorables en les cotitzacions dels mercats financers. Aquestes pèrdues es reflecteixen en els resultats del Grup mitjançant la valoració periòdica de les operacions.

Gestió del risc de tipus d'interès de balanç.

El risc de tipus d'interès de balanç és gestionat i controlat directament per la Direcció de "la Caixa", que desenvolupa en aquest àmbit la funció de Comitè de Gestió d'Actius i Passius (ALCO). L'Àrea d'Administració i Control de Mercats de "la Caixa" recull diàriament les posicions de cobertura realitzades, l'evolució dels resultats de les actuacions de l'Àrea de Tresoreria de "la Caixa" i el nivell de risc de tipus d'interès assumit. Per al mesurament d'aquest risc, s'utilitzen els conceptes de sensibilitat i de VaR, que es descriuen en l'apartat següent sobre Gestió del risc de mercat de les posicions de Tresoreria.

El balanç està format per masses d'actiu i de passiu amb diferents venciments i tipus d'interès. La variació dels tipus d'interès de mercat pot afectar aquestes masses, provocant la seva renovació a tipus diferents dels anteriors amb efectes en el seu valor econòmic i en el marge d'intermediació.

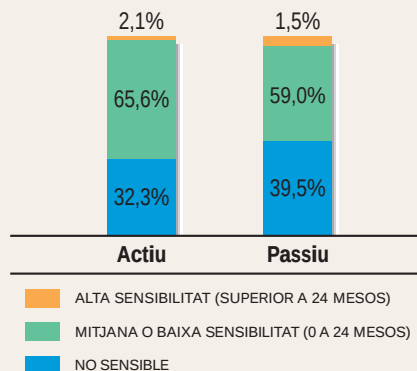
"la Caixa" gestiona aquest risc mitjançant les anàlisis i els controls corresponents, *ex-ante* i *ex-post*, i contractant en els mercats financers operacions de cobertura addicionals a les cobertures naturals del balanç, derivades de la complementarietat de la sensibilitat a variacions dels tipus d'interès de les operacions d'actiu i de passiu realitzades amb els clients.

Els controls es realitzen per mitjà de l'anàlisi de *gaps* (Actiu-Passiu). El seguiment dels *gaps* projectats del balanç permet identificar les masses de balanç que són susceptibles de variacions en els tipus d'interès, considerant les clàusules de revisió de tipus i les conseqüents renovacions, amb la finalitat de poder neutralitzar a través de cobertures financeres els moviments adversos dels tipus en les renovacions o venciments.

«Gestió activa del risc de tipus d'interès de balanç i del risc de mercat de les posicions de Tresoreria»

«Mínima exposició al risc de tipus d'interès de balanç mitjançant cobertures naturals i operacions de cobertura en els mercats financers»

SENSIBILITAT DEL BALANÇ
A VARIACIONS DELS TIPUS D'INTERÈS



GAPS DE BALANÇ
«OPERACIONS NO TRESORERES»

(Milions d'euros)			
VENCIMENT	ACTIU	PASSIU	GAP
Actual	50.922	46.852	4.070
De 0 a 6 mesos	24.400	37.212	(12.812)
6 mesos a 1 any	17.038	4.639	12.399
1 a 2 anys	7.911	3.849	4.062
2 a 3 anys	721	820	(99)
3 a 4 anys	391	60	331
4 a 5 anys	196	118	78
Més de 5 anys	265	154	111

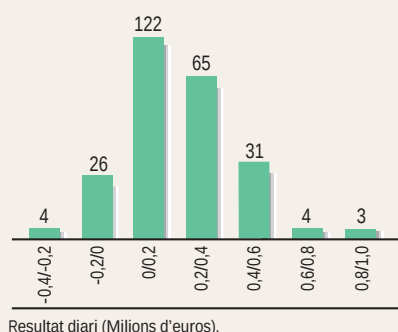
1. SEGURETAT

1.2. Gestió del risc (cont.)

Malgrat que el risc de tipus d'interès de balanç assumit per "la Caixa" és marcadament inferior als nivells considerats com a significatius («outliers»), segons les propostes del Nou Acord de Capital de Basilea, "la Caixa" està realitzant un conjunt d'actuacions relatives a la intensificació del seguiment i la gestió de risc de tipus d'interès de balanç.

«Presa de posicions en base a un escenari de mercat que supedita la rendibilitat a una menor assumpció de riscos»

DISTRIBUCIÓ DEL RESULTAT DIARI DE L'ACTIVITAT DE NEGOCIACIÓ DE TRESORERIA EN EXERCICI 2002
(Freqüència: nombre de dies)



RESULTAT DIARI DE L'ACTIVITAT DE NEGOCIACIÓ DE TRESORERIA

(Milions d'euros)	
Mínim	-0,324
Màxim	0,868
Mitjana	0,188
Dies amb pèrdua	30
Dies amb benefici	225

Gestió del risc de mercat de les posicions de Tresoreria.

Tots els productes negociats en els mercats financers es troben sotmesos al risc de mercat, amb la possibilitat de sofrir pèrdues en el seu valor econòmic.

Les cotitzacions en els mercats financers responen als moviments de tres grans grups o factors de risc: tipus d'interès o cotitzacions d'actius de renda fixa, tipus de canvi i cotitzacions d'actius financers de renda variable.

A fi d'assegurar un adequat control del risc de mercat de les operacions de negociació contractades per l'Àrea de Tresoreria, per part de l'Àrea d'Administració i Control de Mercats s'obté diàriament el resum de les posicions assumides i de l'operativa contractada, el càlcul del resultat que suposa l'afectació de l'evolució del mercat en les posicions (resultat diari *marked to market*), el càlcul del resultat que es registrarà comptablement per aquesta operativa i del risc associat a les posicions mantingudes (càlcul realitzat per diferents metodologies), així com el seguiment dels límits de risc establerts.

El risc es mesura en una primera anàlisi a partir de l'avaluació diària del valor de les posicions a preus de mercat per a tots els productes, obtenint posteriorment informació sobre els possibles riscos potencials a partir de la seva sensibilitat, procedint de la següent manera:

- Per al risc de tipus d'interès es calcula la variació del valor actual de cadascun dels fluxos futurs (reals o previstos) enfront de variacions d'un punt bàsic (0,01%) en tots els trams de la corba.
- Per al risc de tipus de canvi es calcula la variació del contravalor de cadascun dels fluxos en divisa enfront de variacions d'un punt bàsic (0,01%) en el tipus de canvi.
- Per al risc de volatilitat (variabilitat dels tipus), que incorpora les operacions amb característiques d'opció (*caps* i *floors* de tipus d'interès i opcions sobre divisa), es calcula la variació del valor actual de cadascun dels fluxos futurs enfront de variacions de les volatilitats cotitzades en tots els trams de la corba.

Aquestes anàlisis de sensibilitat donen informació de l'impacte d'un increment dels tipus d'interès, tipus de canvi o volatilitats sobre el valor econòmic de les posicions.

1. SEGURETAT

1.2. Gestió del risc (cont.)

Per homogeneïtzar la mesura del risc del conjunt de la cartera, es realitza una anàlisi addicional a través de la metodologia del Valor en Risc (VaR: estimació estadística de les pèrdues potencials a partir de dades històriques sobre l'evolució dels preus) per a l'horitzó temporal d'un dia i amb un interval de confiança estadístic del 95%. És a dir, que 95 de cada 100 vegades les pèrdues reals seran inferiors a les estimades pel VaR. En el 2002, el VaR mitjà de l'activitat de negociació de Tresoreria ha estat de 0,9 milions d'euros. Per completar l'estimació diària del risc, es recalcula setmanalment el VaR amb un horitzó temporal de dues setmanes i un interval de confiança estadístic del 99%.

Les metodologies emprades per a l'obtenció d'aquesta mesura són dos: per al conjunt de la cartera s'utilitza el denominat VaR paramètric, basat en el tractament estadístic de paràmetres com la volatilitat i les correlacions dels moviments dels preus i els tipus d'interès i de canvi dels actius components de la cartera; per a les carteres amb actius a llarg termini o amb components opcionals s'aplica, addicionalment, la metodologia de simulació de Montecarlo, basada en la descripció de moviments potencials del mercat mitjançant escenaris basats o no en comportaments històrics.

Per tal de verificar aquesta estimació de risc es realitza la comparació dels resultats diaris amb la pèrdua estimada pel VaR (*Backtest*). Això es fa posant en relació aquella part del resultat diari *marked to market* (és a dir, avaluant les posicions a preus de mercat) corresponent a les operacions ja contractades al tancament de la sessió anterior amb l'import de VaR estimat amb horitzó temporal d'un dia, calculat, així mateix, amb les operacions vives al tancament de la sessió anterior (*Backtest net*).

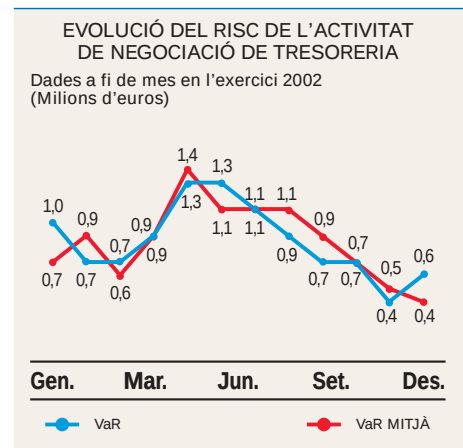
Addicionalment, s'avalua el resultat total obtingut durant el dia (incloent, per tant, l'operativa intradia que s'ha pogut realitzar) amb l'import de VaR a l'horitzó d'un dia calculat amb les operacions vives al tancament de la sessió anterior (*Backtest brut*). D'aquesta manera, s'avalua la importància de l'operativa intradia en la generació de resultats i en l'estimació del risc total de la cartera.

Els resultats del *Backtest*, de cara a la validació del model d'estimació del risc, estan essent recurrentment satisfactoris.

Amb l'objectiu d'estimar les possibles pèrdues de les posicions de negociació en situació extraordinàries de crisi, es recalcula el valor de la cartera a partir d'una sèrie d'escenaris extrems de mercat (*Stress test*). Diàriament, s'elabora un informe que recull l'impacte sobre els resultats de les posicions de Tresoreria per a una sèrie d'escenaris definits. Aquests escenaris recullen l'evolució real dels factors de risc (preus i tipus d'interès i de canvi) durant un dia o un període de canvi especialment accentuat en relació al seu comportament històric. Així mateix, s'han definit una sèrie d'escenaris de caràcter macroeconòmic que recullen potencials situacions de moviments atípics de mercat. Una vegada definits els escenaris, es calcula l'augment o disminució del valor actual de les posicions com si efectivament es produís cadascun dels escenaris. En el cas d'una situació desfavorable, es presenten els resultats amb un comentari sobre la probabilitat de què aquesta situació pogués realment produir-se.

L'empitjorament de la qualificació creditícia dels emissors dels actius pot també motivar una evolució desfavorable dels preus cotitzats pel mercat. Per aquesta raó, l'Àrea d'Administració i Control de Mercats estima les pèrdues potencials davant diferents escenaris de *rating* dels emissors dels valors. Aquesta estimació s'efectua mitjançant la metodologia *CreditMetrics*, que construeix aquests escenaris de *rating* a través de simulacions de Montecarlo, amb un horitzó temporal d'un any i amb un interval de confiança estadística del 99%. Durant l'exercici 2002, el càlcul de les pèrdues en el valor de la cartera derivades de l'empitjorament de la qualitat creditícia de les entitats s'ha ampliat per abastar no únicament els emissors dels actius sinó també totes les partides de la posició.

Així doncs, la gestió del risc de mercat de les posicions de Tresoreria del Grup "la Caixa" s'adapta a les directrius metodològiques i de seguiment de les propostes del Nou Acord de Capital de Basilea.



1. SEGURETAT

1.2. Gestió del risc (cont.)

Per assegurar la correcta i òptima contractació de les posicions de Tresoreria és imprescindible el control d'altres riscos que es poden veure impactats per l'evolució desfavorable dels preus. Aquests riscos són els següents:

- Risc de Contrapartida: mitjançant un càlcul complex basat en els *ratings* de les entitats i en la seva anàlisi, s'estableixen i defineixen les línies de risc amb què es permet operar per a cada una de les contrapartides del mercat financer. El consum d'aquestes línies està definit pel risc de contrapartida, calculat en base al valor de mercat de les operacions contractades més el seu valor potencial (possible evolució del seu valor futur en una situació extrema de preus de mercat, d'acord amb la sèrie històrica coneguda d'evolució dels preus i tipus de mercat). Permanentment es controla que els riscos de cada contrapartida estiguin dins dels límits establerts. Els gestors de la posició (*traders*) tenen accés en temps real a aquesta informació i la consulten sistemàticament abans de realitzar noves operacions. D'aquesta manera es minimitza el risc de produir-se un excedit.

En l'exercici 2002, ha continuat el tancament d'acords de *collateral* amb les contrapartides més actives en la negociació de productes derivats contractats fora de mercats organitzats (OTC). Un *collateral* és un acord pel qual dues parts es comprometen a lliurar-se un actiu (*collateral*) com a garantia per cobrir la posició neta de risc de crèdit originada pels productes derivats contractats entre elles, i sobre la base d'un acord de compensació previ (*close-out netting*). La quantificació del risc es realitza mitjançant la revaluació, a preus de mercat, de totes les operacions vives. La gestió dels acords de *collateral* ha esdevingut ja en una tasca quotidiana per a l'Àrea d'Administració i Control de Mercats.

- Risc de Liquiditat: s'analitza en un doble vessant: a) Mercat: és el risc generat per la dificultat de tancar o desfer una determinada posició en el mercat. Per controlar-lo, es realitza una anàlisi dels productes existents en el mercat, considerant la profunditat dels esmentats mercats. S'està desenvolupant una estimació quantitativa de la pèrdua que les posicions poden experimentar per l'esmentat risc de liquiditat al mercat. b) Finançament: és el risc originat pels desfassaments temporals dels fluxos de caixa (vegeu l'apartat següent sobre Gestió del risc de liquiditat).
- Risc Legal: per mitigar aquest risc s'utilitzen contractes definits i estandarditzats (ISDA i CMOF), a més a més d'existir un rigorós control de poders i de documentació de les contrapartides.

Finalment, cal indicar que com a complement dels controls realitzats, l'Àrea d'Auditoria de "la Caixa" verifica periòdicament l'adequació i correcció dels mètodes de mesurament i control de riscos emprats per l'Àrea d'Administració i Control de Mercats. A més, l'Àrea d'Intervenció, Comptabilitat i Control de Gestió de "la Caixa" realitza un seguiment específic de les posicions, resultats i riscos de l'operativa de l'Àrea de Tresoreria amb l'objectiu d'intensificar els processos de control dels riscos de l'activitat de Tresoreria.

1. SEGURETAT

1.2. Gestió del risc (cont.)

Gestió del risc de liquiditat

El Grup "la Caixa" manté en tot moment adequats nivells de liquiditat, gràcies a un seguiment acurat de les cobertures naturals del balanç i a una gestió activa de les fonts de finançament.

«Gestió activa del balanç amb la finalitat de disposar d'adequats nivells de liquiditat»

El Grup "la Caixa" gestiona la liquiditat de forma que sempre pugui atendre els seus compromisos puntualment i mai no es vegi minvada la seva activitat inversora per manca de fons prestables. Aquest objectiu s'aconsegueix amb una gestió activa de la liquiditat, que consisteix en un seguiment continuat de l'estructura del balanç, per terminis de venciment, detectant de forma anticipada l'eventualitat d'estructures inadequades de liquiditat a curt i mitjà termini, tot adoptant una estratègia que doni estabilitat a les fonts de finançament.

Una sèrie de factors de tipus econòmic i financer –desintermediació i fort creixement del crèdit– ha accentuat la necessitat de disposar d'instruments financers que permetin superar els possibles desfasaments entre l'expansió del crèdit i el creixement del seu finançament.

La gestió de la liquiditat correspon a l'Àrea de Tresoreria, que té com a funció principal assegurar la disponibilitat permanent de recursos líquids en el balanç. Per realitzar aquesta gestió, es disposa diàriament del desglossament de la liquiditat per terminis, mitjançant l'elaboració de les projeccions dels fluxos futurs, que permet saber en tot moment quina és l'estructura temporal d'aquesta liquiditat.

Així doncs, durant l'exercici 2002, el volum de liquiditat real de "la Caixa" gestionada per l'Àrea de Tresoreria ha estat, de mitjana, per sobre dels 327 milions d'euros, tot i considerant l'important increment de la inversió creditícia.

El Grup "la Caixa", dins d'aquesta perspectiva de gestió del risc de liquiditat i amb un sentit d'anticipació a possibles necessitats de fons prestables, té diversos programes de finançament per tal de garantir, en tot moment, els nivells adequats de liquiditat.

El programa d'*Euro Medium Term Note* (EMTN), per import nominal de 1.500 milions de US \$, garanteix l'obtenció de recursos a mitjà termini. A 31 de desembre de 2002, d'aquest programa s'ha disposat de 750 milions d'euros per a una emissió d'*Euronotes*.

El programa d'*Euro Commercial Paper* (ECP), per import nominal de 1.500 milions de US \$, permet disposar, si convé i les condicions del mercat són favorables, de recursos a curt termini.

A més, en l'exercici 2002, s'ha renovat el Programa Marc d'Emissió de Valors de Renda Fixa Simple per import de 6.000 milions d'euros, dels quals ja han estat disposats 1.500 milions d'euros per a una emissió de cèdules hipotecàries col·locada en el mercat institucional.

En resum, el Grup "la Caixa" aprofita els mecanismes existents en els mercats financers amb l'objectiu de disposar d'uns nivells de liquiditat adequats als seus objectius estratègics.

Programes de finançament a llarg, mitjà i curt termini de l'any 2002

	IMPORT	DISPOSAT A 31-12-002	VENCIMENT
Llarg termini			
Programa d'Emissió de Valors de Renda Fixa Simple	6.000 Milions d'euros	1.500 Milions d'euros	Renovable anualment
Mitjà i curt termini			
Euro Medium Term Note Programme	1.500 Milions US \$	750 Milions d'euros	–
Euro Commercial Paper Programme	1.500 Milions US \$	–	–

1. SEGURETAT

1.2. Gestió del risc (cont.)

Gestió del risc operacional

«Minimitzar el risc operacional
inherent en totes les activitats
del negoci»

La gestió del risc operacional es basa en la qualificació del personal, els procediments establerts, els sistemes i els controls implantats.

Constitueixen risc operacional tots els esdeveniments que poden generar pèrdua com a conseqüència d'inadequats processos interns, errades humanes, incorrecte funcionament dels sistemes d'informació o esdeveniments externs. El risc operacional és inherent en totes les activitats de negoci, i tot i que no es pot eliminar totalment, pot ser gestionat, mitigat i en alguns casos assegurat.

La gestió d'aquest risc adquireix especial importància amb l'increment de la dependència del negoci bancari de factors com la utilització intensiva de tecnologia de la informació, la subcontractació d'activitats o la utilització d'instruments financers complexos.

Els principals elements per mitigar aquest risc són la seva identificació i valoració, la qualificació del personal, l'establiment de procediments clars i perfectament documentats i la disponibilitat de plans de continuïtat de negoci preparats per mantenir els sistemes d'informació en cas de contingència. L'Àrea d'Auditoria examina i verifica que els procediments de control establerts estiguin funcionant de forma eficient i compleixen amb els objectius per als quals varen ésser dissenyats.

El Grup "la Caixa" està desenvolupant un projecte de caire estratègic que, impulsat des de la Direcció i seguint les propostes del Nou Acord de Capital de Basilea, ha d'implantar un únic Model Integral de Mesura i Control del Risc Operacional en totes les àrees de negoci de "la Caixa" i en totes les filials financeres del Grup "la Caixa". En aquest sentit, s'està treballant en l'adopció del model avançat de distribució de pèrdues en la gestió del risc operacional, i en definir els objectius estratègics així com les metodologies d'avaluació del risc que s'utilitzaran en tot el Grup "la Caixa".

Com a objectius estratègics destaquen la identificació i detecció de tots els riscos operacionals –actuals i potencials–, per tal d'efectuar un procés continu de minimització del risc en totes les activitats del negoci, i procedir a l'assignació dels recursos propis per a la cobertura de les potencials pèrdues originades per risc operacional.

Pel que fa a la identificació, mesura i control del risc operacional, la integració de metodologies d'avaluació de tipus qualitatiu i quantitatiu permetran la presa de decisions de mitigació de riscos (establiment de nous controls, reenginyeria de processos, desenvolupament de plans de continuïtat de negoci i d'altres). Així mateix, quan es disposi d'un mínim de dades de pèrdues operacionals d'un període de tres anys, es podrà calcular el VaR Operacional, tal com es preveu en el Nou Acord de Capital de Basilea.

En l'any 2002, s'ha aplicat aquest model de gestió de Risc Operacional i s'ha obtingut una primera aproximació del VaR Operacional a diverses àrees de l'Entitat. Durant el 2003 es continuarà treballant en la implantació del model en d'altres àrees de negoci de "la Caixa", amb l'objectiu d'aconseguir procediments comuns de mesura del risc operacional de cada línia de negoci i realitzar una gestió proactiva que redueixi les causes de risc, amb la conseqüent adaptació de les necessitats de recursos propis.

1. SEGURETAT

1.3. Solvència

Forta capitalització del Grup "la Caixa".

Els recursos propis comptables (patrimoni net) del Grup "la Caixa" que es mostren en els estats financers consolidats ascendeixen a finals de 2002 a 5.769 milions d'euros. Els recursos augmenten l'any 2002 pels resultats de l'exercici atribuïts al Grup de 683 milions d'euros, i minoren, bàsicament, per l'aportació a l'Obra Social i per la negativa evolució dels recursos propis de les societats participades, com a conseqüència de l'impacte negatiu en la valoració de les seves inversions realitzades en països que han sofert pèrdues significatives en el valor de les seves monedes durant el 2002.

El nivell assolit dels recursos propis permet mantenir una forta capitalització, suficient per complir folgadamente els requeriments del coeficient de solvència, mantenir l'estratègia de creixement i d'expansió del negoci, i escometre nous projectes en el futur.

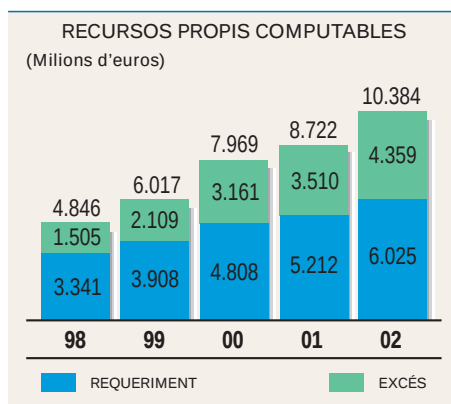
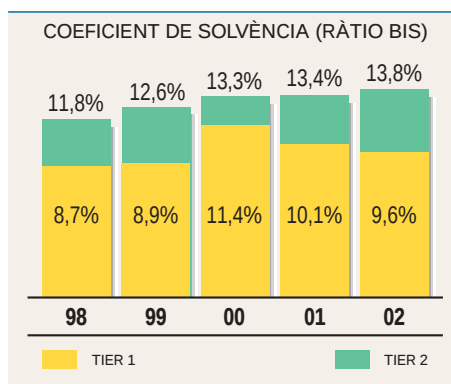
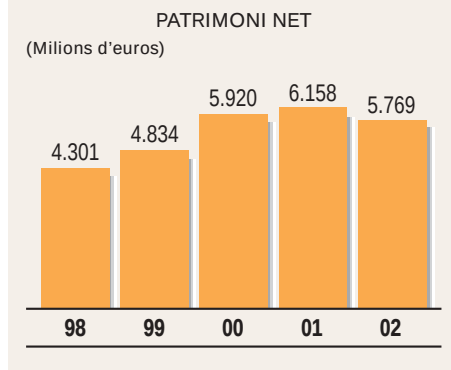
El coeficient de solvència és del 13,8%, el Tier 1 del 9,6% i el Core Capital del 5,6%.

Els recursos propis computables del Grup "la Caixa", obtinguts per aplicació dels criteris establerts pel Banco Internacional de Pagos de Basilea (BIS), pugen a 10.384 milions d'euros el 2002 i representen un coeficient de solvència del 13,8%, amb un excés estimat de 4.359 milions d'euros sobre el requeriment de recursos propis mínims del 8%. Els recursos propis bàsics o de primera categoria (*Tier1*) que pugen el 2002 a 7.219 milions d'euros, xifra que representa un 9,6% dels actius ponderats pel seu grau de risc, garanteixen la qualitat de l'elevada solvència del Grup "la Caixa", que se situa entre les més altes del sector. El *Core Capital* (recursos propis bàsics sense considerar les participacions preferents) és del 5,6%.

Tot i que l'exigència de recursos propis mínims ha augmentat el 2002 a causa del canvi d'estructura del balanç del Grup, amb un augment considerable de la inversió creditícia (vegeu el capítol 1.1 sobre Seguretat – Qualitat de l'actiu), el 5,8% d'excés de recursos propis segueix situant-se en un nivell extraordinari que supera en un 72% el mínim exigít.

Els recursos computables del Grup "la Caixa" inclouen a 31 de desembre de 2002, a més dels recursos propis comptables, altres partides com ara els interessos de minoritaris (401 milions d'euros), les participacions preferents (3.000 milions d'euros), les obligacions subordinades (3.218 milions d'euros), la inversió en immobles de l'Obra Social (195 milions d'euros) i els fons genèrics (887 milions d'euros), i només incorporen la part del resultat de l'exercici del Grup "la Caixa" que s'aplicarà a reserves. Tanmateix, es dedueixen els actius immaterials, els fons de comerç de consolidació, i una part de les inversions en entitats financeres no consolidables i en participacions qualificades (aquestes deduccions són inferiors en el 2002 en 605 milions d'euros a les de l'exercici anterior).

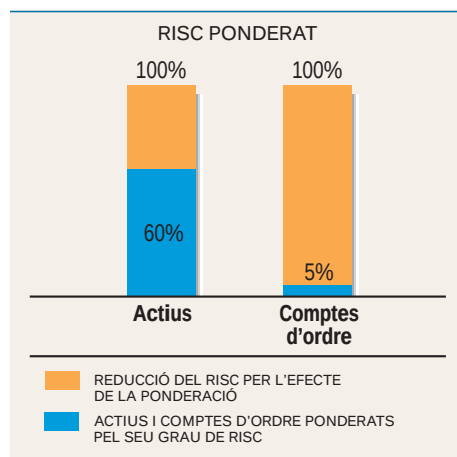
«Disposar del nivell adequat de recursos propis que garanteixi un creixement sostingut»



1. SEGURETAT

1.3. Solvència (cont.)

Els actius de balanç ponderats pel seu grau de risc es redueixen significativament.



L'elevat nivell de solvència del Grup "la Caixa" està determinat en bona mesura per una estructura d'actius del balanç i de comptes d'ordre amb un perfil de risc significativament baix (vegeu el capítol 1.1 sobre Seguretat – Qualitat de l'actiu).

En aplicació de la normativa vigent, en ponderar cadascun dels actius del balanç pel seu grau de risc, els saldos experimenten el 2002 una reducció total estimada d'un 40% i els comptes d'ordre d'un 95%. Aquesta ponderació és el resultat d'aplicar a cadascun dels saldos un factor que oscil·la entre el 0% per als actius amb risc nul, garantia de l'Estat o dinerària i el 100% per als actius amb garantia personal i per a la cartera de valors.

Els recursos propis mínims exigits es calculen en funció del risc de crèdit i contrapartida, del risc de tipus de canvi i del risc de la cartera de negociació. La pràctica totalitat dels recursos exigits per al Grup deriven del risc de crèdit i contrapartida.

1.4. Ratings

Moody's ha elevat en el 2002 el rating del Grup "la Caixa" a Aa2. Les altres agències mantenen les molt bones qualificacions atorgades amb perspectiva estable.

«Mantenir les bones qualificacions actuals»			
QUALIFICACIONS DE LES AGÈNCIES DE RATING			
	CURT TERMINI	LLARG TERMINI	PERSPECTIVA
FITCH	F1+	AA-	Estable
Moody's	P1	Aa2	Estable
Standard & Poor's	A1	A+	Estable

En un any caracteritzat per l'empitjorament de la solvència de les companyies amb la consegüent reducció dels *ratings* o de la seva perspectiva, Moody's ha elevat en el 2002 el *rating* de llarg termini del Grup "la Caixa" a Aa2 des d'Aa3, valorant les expectatives de continua millora de l'eficiència operativa com a conseqüència de la propera culminació del pla d'expansió d'oficines (vegeu el capítol 3.2 sobre Creixement – Xarxa comercial), així com la capacitat de generar ingressos recurrents procedents del negoci bancari. Per altra banda, tant FITCH com Standard & Poor's han mantingut les molt bones qualificacions atorgades fent una valoració molt positiva de la trajectòria del Grup "la Caixa", amb perspectiva estable.

Les agències continuen valorant molt positivament el sòlid posicionament del Grup "la Caixa" dins el sistema financer espanyol, amb una àmplia base de clients i una extensa xarxa d'oficines, la qualitat dels actius i el seu baix nivell de risc. També fan referència a l'elevada rendibilitat associada a la capacitat de generació d'importants ingressos amb caràcter recurrent i l'elevat nivell de solvència, que constitueix una garantia per afrontar el creixement futur del Grup.

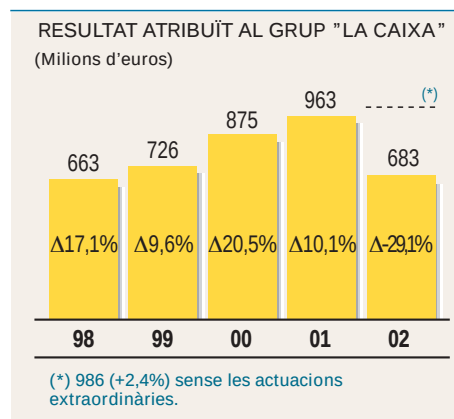
2. RENDIBILITAT

2.1. Resultats

El Grup "la Caixa" ha obtingut l'exercici 2002 un benefici de 683 milions d'euros, un 29,1% menys, fortament influït pels resultats extraordinaris negatius d'algunes societats participades de 303 milions d'euros. Sense considerar les actuacions extraordinàries, el benefici del Grup se situaria en 986 milions d'euros, un 2,4% més.

El Grup "la Caixa" desenvolupa la seva activitat en tres grans Àrees de Negoci: Xarxa Comercial, Tresoreria i Cartera de Participades. La segregació dels resultats per Àrees de Negoci constitueix un element clau per al control, seguiment i gestió interna dels diferents negocis. Per poder realitzar una anàlisi més precisa i acurada dels resultats dels diferents negocis del Grup "la Caixa" i de la seva evolució, es presenten els comptes de pèrdues i guanys consolidats preparats amb criteris analítics. Aquesta presentació no modifica el Resultat atribuït al Grup "la Caixa" dels exercicis 2002 i 2001 per imports de 683 i 963 milions d'euros, respectivament, que es mostren en els comptes de pèrdues i guanys consolidats públics.

El benefici del Grup de l'exercici 2002 s'ha obtingut en un entorn d'alentiment econòmic i decisions de gran excepcionalitat, baixos tipus d'interès i augment de la competència, amb pressió sobre els marges de les operacions,



Comptes de pèrdues i guanys consolidats analítics del Grup "la Caixa" (*)

(Imports en milions d'euros)	2002	2001	VARIACIÓ	
			ABSOLUTA	EN %
Marge d'intermediació sense dividendes	1.856	1.607	249	15,6
Dividendes	418	619	(201)	(32,5)
Marge d'intermediació	2.274	2.226	48	2,2
Comissions netes	899	870	29	3,3
Marge bàsic	3.173	3.096	77	2,5
Resultats d'operacions financeres	69	115	(46)	(39,7)
Marge ordinari	3.242	3.211	31	1,0
Despeses d'explotació	(2.213)	(2.099)	(114)	5,4
Marge d'explotació	1.029	1.112	(83)	(7,4)
Resultats per posada en equivalència	588	625	(37)	(5,9)
Marge de negoci	1.617	1.737	(120)	(6,9)
Dotacions per a insolvències	(300)	(268)	(32)	11,8
Altres resultats extraordinaris i dotacions	(288)	(14)	(274)	...
Resultat abans d'impostos	1.029	1.455	(426)	(29,3)
Impost sobre beneficis	(181)	(325)	144	(44,3)
Resultat després d'impostos	848	1.130	(282)	(25,0)
Resultat de minoritaris	165	167	(2)	(1,2)
Resultat atribuït al Grup	683	963	(280)	(29,1)
Promemòria: Actius Totals Mitjans (nets de Tresoreria)	87.841	76.717	11.124	14,5

(*) Als comptes de pèrdues i guanys analítics, els dividendes i els resultats per posada en equivalència –nets de l'amortització dels fons de comerç–, es presenten abans d'impostos, incrementant el «Marge d'intermediació» i els «Resultats per posada en equivalència», en relació al compte de pèrdues i guanys consolidat públic de l'exercici 2002 (vegeu la pàgina 74) en 132 i 97 milions d'euros, respectivament. Com a contrapartida, la despesa de l'«Impost sobre beneficis» és superior en 229 milions d'euros. A més, a «Altres resultats extraordinaris i dotacions» de l'exercici 2002 es presenten els ingressos fiscals extraordinaris per l'exteriorització dels compromisos per pensions dels empleats i tots els sanejaments extraordinaris de la cartera de participades, nets d'impostos. Aquest fet suposa un augment d'«Altres resultats extraordinaris i dotacions» i dels «Resultats per posada en equivalència» de 566 i 221 milions d'euros, respectivament, com a contrapartida d'un augment de la despesa de l'«Impost sobre beneficis» de 787 milions d'euros.

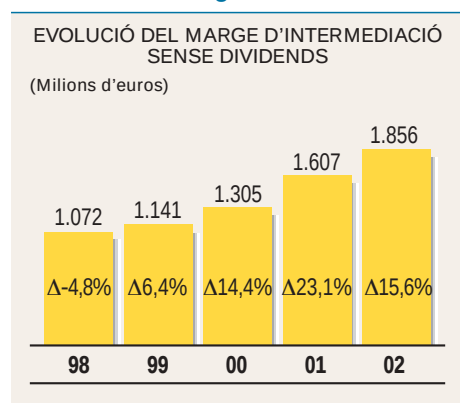
2. RENDIBILITAT

2.1. Resultats (cont.)

significativa volatilitat en els mercats de capitals, crisi del sector tecnològic i l'impacte de la crisi de l'Amèrica Llatina. En aquest marc, seguint la seva política conservadora en la gestió dels riscos, i per tal d'incrementar la solidesa i el sanejament del balanç, el Grup "la Caixa" ha registrat resultats extraordinaris negatius d'algunes societats participades per import de 303 milions d'euros.

Els resultats recurrents del Grup el 2002 han suposat 986 milions d'euros, un 2,4% més, sense les actuacions extraordinàries de 303 milions d'euros. Pel que fa a les Àrees de Negoci, el resultat de la Xarxa Comercial, que inclou tota l'operativa bancària, presenta l'exercici 2002 un fort i sòlid increment respecte l'exercici anterior, basat en l'important creixement del volum de negoci bancari gestionat, amb increment de les quotes de mercat, en l'adequada gestió de la política de preus i en el control de les despeses que han permès contrarestar l'efecte de l'estretament dels marges de les operacions per l'increment de la competència i els baixos tipus d'interès. La reducció del resultat de Tresoreria és conseqüència, bàsicament, d'una baixa exposició al risc davant l'elevada volatilitat dels mercats. D'altra banda, la Cartera de Participades presenta una lleugera disminució dels resultats nets recurrents de les inversions, com a conseqüència de l'alentiment del creixement econòmic internacional, de l'evolució dels mercats de capitals i de l'impacte de la crisi de l'Amèrica Llatina.

«Assolir elevats nivells de rendibilitat a partir d'una àmplia base de negoci recurrent»



Fort augment del negoci bancari amb contenció de les despeses.

El «Marge d'intermediació sense dividends» ha assolit els 1.856 milions d'euros, un 15,6% més. Aquest creixement recull, d'una banda, la bona evolució del negoci bancari, amb un fort augment del volum de l'activitat (+14,4%) i una adequada gestió de la política de preus, que ha permès el manteniment dels marges de les operacions en un entorn de baixos tipus d'interès, essent els tipus de referència del BCE el 2,75%, el 3,25% i el 4,75% a finals de 2002, 2001 i 2000, respectivament. Per altra banda, el «Marge d'intermediació» es veu fortament impactat per la disminució dels dividends rebuts de les societats participades durant l'exercici 2002. Aquesta reducció és conseqüència, entre d'altres, dels impactes extraordinaris de la crisi argentina als resultats de l'exercici 2001 d'algunes participades. El «Marge d'intermediació» assoleix els 2.274 milions d'euros, un augment del

2,2%. La disminució dels dividends i el seu impacte negatiu es posa de manifest en l'evolució de tots els marges del compte de resultats fins el «Marge d'exploació». Per aquest motiu, a efectes comparatius, i per tal de facilitar una anàlisi més precisa de l'evolució del negoci bancari, s'adjunta, addicionalment, la informació de les evolucions de l'exercici 2002 respecte l'exercici anterior dels diferents marges bancaris sense considerar la disminució dels dividends.

El volum de negoci bancari del Grup ascendeix a 170.237 milions d'euros amb un increment del 14,4% (vegeu el capítol 3.1 sobre Creixement – Base de clients i volum de negoci). Els crèdits han arribat als 65.168 milions d'euros incloent les titulitzacions hipotecàries amb un augment del 18,5% en l'exercici 2002, i del 20,9% en els de garantia hipotecària. Referent als recursos totals de clients, que se situen en 105.069 milions d'euros, el creixement ha estat del 12,1%. Els recursos de clients en balanç han augmentat de forma significativa a causa, en part, del transvasament de recursos des de fons d'inversió a productes d'estalvi tradicional.

2. RENDIBILITAT

2.1. Resultats (cont.)

Les comissions pugen a 899 milions d'euros, un 3,3% més. Les comissions relacionades amb l'activitat bancària més tradicional (banca electrònica, gestió de comptes, transferències i estranger) registren un creixement, en conjunt, del 17,0%. Les comissions de fons d'inversió s'han reduït un 13,8% com a conseqüència de la desfavorable evolució dels mercats financers i del transvasament de recursos cap a productes d'estalvi tradicional en balanç. Pel que fa a les comissions de valors, intermediació i col·locació de productes, presenten una reducció del 15% com a conseqüència de l'impacte de la desfavorable evolució dels mercats de capitals en el volum d'operacions realitzades.

L'augment de les comissions de banca electrònica se suporta amb un parc targetes en circulació que supera els 6,5 milions, amb un creixement net de 520.000 unitats l'últim any, un 8,7% més. "la Caixa" és l'entitat financera líder en el sistema financer espanyol per facturació de targetes bancàries, amb una quota de mercat del 16,9% i un creixement anual de compres amb targeta del 21,2%.

Després de considerar els efectes anteriorment comentats, el «Marge bàsic» augmenta un 2,5%, fins arribar als 3.173 milions d'euros. Aquest augment és del 9,0% sense considerar la disminució dels dividends.

Els resultats per operacions financeres es mantenen el 2002 en nivells reduïts com en el 2001 i són el reflex d'una baixa exposició al risc davant l'elevada volatilitat dels mercats. Així, el «Marge ordinari» puja als 3.242 milions d'euros, un 1,0% més que l'exercici 2001. Aquest increment és del 7,2% sense la disminució dels dividends.

La política de contenció i racionalització de despeses, junt amb la millora de la productivitat, modera l'increment de les «Despeses d'explotació», que arriben a la xifra de 2.213 milions d'euros, un 5,4% més (sensiblement inferior a l'augment del volum del negoci bancari). Aquesta contenció de la despesa té lloc dins el marc de l'estratègia d'expansió geogràfica que el Grup "la Caixa" està desenvolupant activament en els últims anys i que està arribant a la seva culminació (vegeu el capítol 3.2 sobre Creixement – Xarxa comercial), de l'acelerat procés de desenvolupament tecnològic de nous canals de distribució (vegeu el capítol 4 sobre Gestió Multicanal), de majors inversions en sistemes d'informació per potenciar l'activitat comercial de les oficines i de les inversions en el desenvolupament de sistemes interns de gestió i control dels riscos.

Com a conseqüència de l'augment del «Marge ordinari sense dividends» i la contenció de les despeses d'explotació, la ràtio d'eficiència operativa millora en 1,4 punts, situant-se en el 57,5% (vegeu el capítol 2.2 sobre Rendibilitat – Gestió de l'eficiència). L'adequada gestió de les despeses i de la productivitat i la capacitat de generar ingressos recurrents del negoci bancari de forma sostinguda, junt amb la propera conclusió del pla d'expansió d'oficines, són les bases sobre les quals se sustenten les expectatives de millora continuada de l'eficiència bancària del Grup.

La combinació de tots els efectes del negoci fan que el «Marge d'explotació» se situï en 1.029 milions d'euros i disminueixi un 7,4%. Sense la disminució dels dividends, el «Marge d'explotació» mostra un increment del 10,6%.

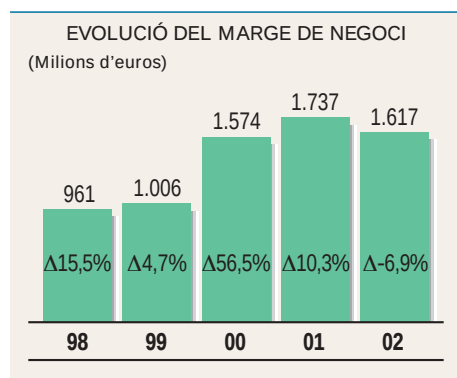


2. RENDIBILITAT

2.1. Resultats (cont.)

El Marge de negoci arriba als 1.617 milions d'euros.

«Estabilitat de les fonts de generació de resultats recurrents»



Complementant la seva activitat bancària, el Grup "la Caixa" manté importants inversions financeres en sectors estratègics de serveis, banca, energia i telecomunicacions. Aquestes inversions són gestionades activament per CaixaHolding (vegeu el capítol 6 sobre Configuració del Grup). El cost del seu finançament es compensa en el «Marge d'intermediació» només per la part del resultat que aquestes societats han distribuït com a dividends, en registrar-se la participació sobre la resta del seu resultat abans d'impostos a la rúbrica de «Resultats per posada en equivalència», on es presenten nets de l'amortització dels corresponents fons de comerç, per sota del «Marge d'explotació». En l'exercici 2002, els «Resultats per posada en equivalència» pugen a 588 milions d'euros, un 5,9% menys que en el 2001. En aquest sentit, l'aportació de resultats nets d'impostos de les participades presenta el

2002 una lleugera disminució com a conseqüència de l'alentiment del creixement econòmic internacional, de l'evolució dels mercats de capitals i de l'impacte de la crisi de l'Amèrica Llatina.

Després de considerar el creixement del negoci bancari, la significativa reducció dels dividends i l'aportació de resultats abans d'impostos de les participades, el «Marge de negoci» disminueix un 6,9% fins arribar als 1.617 milions d'euros.

La ràtio de morositat del Grup se situa al 0,51%, davant del 0,59% del desembre de 2001. Malgrat el baix nivell de morositat, les dotacions per a insolvències pugen el 2002 a 300 milions d'euros, un 11,8% superiors a les realitzades el 2001, vinculades a l'augment de la inversió creditícia i a les dotacions estadístiques d'insolvències (vegeu el capítol 1.1 sobre Seguretat – Qualitat de l'actiu). Dues tercers parts de la cartera de crèdits del Grup "la Caixa" corresponen a préstecs hipotecaris.

Resultats extraordinaris.

L'apartat «Altres resultats extraordinaris i dotacions» de l'exercici 2002 inclou –221 milions d'euros per la participació del 3,6% a Telefónica, corresponent als sanejaments extraordinaris d'actius per 6.157 milions d'euros relacionats, bàsicament, amb la decisió de congelar les seves activitats de telefonia mòbil de tercera generació a Alemanya, Àustria, Itàlia i Suïssa. Addicionalment, incorpora –120 milions d'euros pels ajustos extraordinaris realitzats per Repsol YPF al seu tancament comptable definitiu de l'exercici 2001, com a conseqüència de la crisi argentina. Així mateix, aquest epígraf inclou l'ingrés fiscal extraordinari de 526 milions d'euros pels impostos anticipats generats en el procés d'exteriorització dels compromisos per pensions amb els empleats iniciat el 2000 i completat durant el 2002. Aquest ingrés, seguint la política conservadora del Grup en la gestió dels riscos i per tal d'incrementar la solidesa i el sanejament del balanç, s'ha destinat al registre de sanejaments extraordinaris de la cartera de participacions permanents, relacionats amb l'evolució dels mercats de capitals, amb l'amortització anticipada de fons de comerç i amb potencials riscos de negoci, per un total de –488 milions d'euros. Així, doncs, les actuacions extraordinàries de l'exercici 2002 han suposat un resultat total net de –303 milions d'euros.

2. RENDIBILITAT

2.1. Resultats (cont.)

El «Resultat abans d'impostos» arriba als 1.029 milions d'euros i el «Resultat després d'impostos» se situa als 848 milions d'euros. El resultat dels accionistes minoritaris de les societats filials consolidades, que inclouen les participacions preferents, és de 165 milions d'euros, de forma que el «Resultat atribuït al Grup» és de 683 milions d'euros, amb un descens del 29,1%. Sense les pèrdues extraordinàries de 303 milions d'euros registrades en l'exercici 2002, el resultat consolidat del Grup "la Caixa" hauria estat de 986 milions d'euros (un 2,4% més que el resultat del 2001).

En resum, el Grup "la Caixa" ha obtingut l'exercici 2002 un benefici net de 683 milions d'euros, que tot i haver-se aconseguit en un entorn molt complicat per al negoci bancari i per a l'activitat de les participades, ha permès incorporar importants provisions per a la cobertura de possibles riscos futurs, amb l'objectiu d'aconseguir la màxima solidesa i sanejament del balanç d'acord amb la política conservadora del Grup en la gestió de riscos, i alhora, obtenir una sòlida base que garanteixi un futur creixement eficient i rendible, mantenint elevats nivells de solvència.

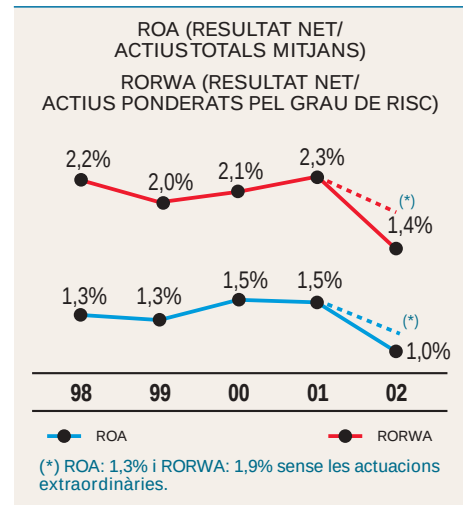
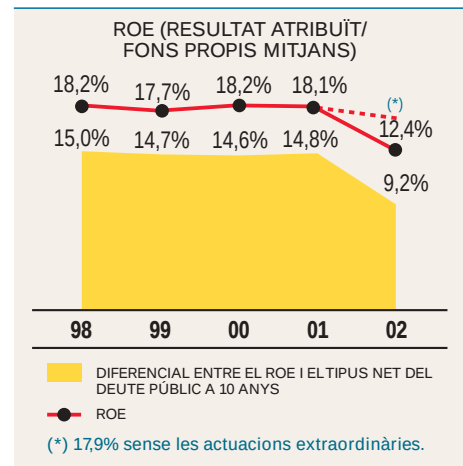
Una elevada rendibilitat sobre recursos propis.

La rendibilitat sobre recursos propis (ROE) obtinguda és del 12,4%, un 17,9% sense considerar les actuacions extraordinàries. Si es compara aquesta rendibilitat amb la rendibilitat neta del Deute Públic a llarg termini, s'obtenen uns alts diferencials positius de forma sostinguda en els últims cinc exercicis.

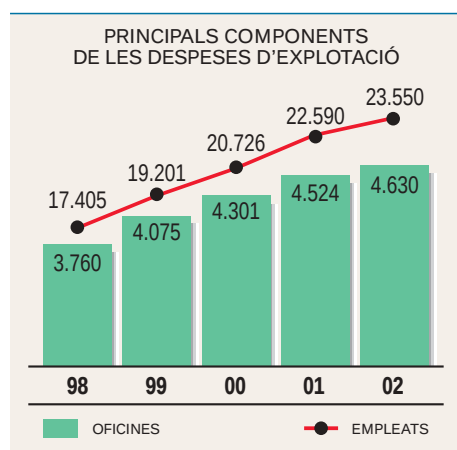
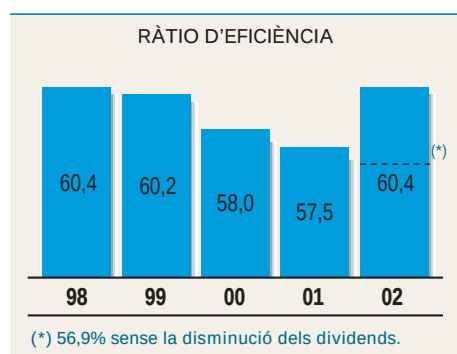
La rendibilitat sobre actius totals mitjans (ROA), nets de la intermediació de tresoreria, se situa en l'1,0% l'exercici 2002, un 1,3% sense les actuacions extraordinàries.

Tanmateix, la baixa posició de risc dels actius del balanç del Grup "la Caixa" (vegeu el capítol 1.3 sobre Seguretat – Solvència) determina que la rendibilitat obtinguda en relació al risc assumit (RORWA), que es calcula sobre els actius del balanç ponderats pel seu grau de risc, sigui superior al ROA i se situa en un 1,4% el 2002, un 1,9% sense les actuacions extraordinàries.

«Assolir nivells de rendibilitat que situïn "la Caixa" entre els líders del mercat»



«Gestionar una adequada relació entre els ingressos i les despeses, amb l'objecte de garantir la competitivitat així com els resultats futurs»



2. RENDIBILITAT

2.2. Gestió de l'eficiència

Pla de Millora de l'Eficiència, compatible amb el procés d'expansió de la xarxa d'oficines.

L'objectiu de creixement del Grup s'ha dut a terme mitjançant el procés d'expansió d'oficines que ja està arribant a la seva culminació. Durant l'any 2002 s'han obert 106 oficines fins a un total de 4.630, que contrasten amb les 223 obertes l'any 2001 i les 1.262 obertes els últims cinc anys. L'estratègia de creixement es basa en una anàlisi de la inversió-despesa, materialitzant els projectes que aportin un valor en la consecució dels resultats-ingressos.

Les grans inversions efectuades, relacionades bàsicament amb l'important increment de la xarxa d'oficines, el desenvolupament de la tecnologia i dels nous canals de distribució, el desenvolupament de sistemes interns de gestió i control de riscos i la formació del capital humà, suposen un considerable augment de les despeses d'exploatació. No obstant això, l'esforç de racionalització i control de les despeses ha possibilitat una important contenció del seu increment, amb un augment tan sols del 5,4% el 2002. Aquestes despeses garanteixen l'obtenció de resultats futurs creixents de caràcter recurrent amb la conseqüent millora de l'eficiència operativa. En aquest sentit, l'aportació d'ingressos al compte de resultats derivats de l'estratègia de creixement encara és parcial, en tant que les oficines de nova obertura es troben en fase de maduració i creixement en la seva activitat financera. Així doncs, existeix un important potencial de millora en l'eficiència operativa del Grup, una vegada que està culminant el pla d'expansió

territorial. Aquest potencial està basat en la normal evolució de les oficines en fase de maduració i creixement que es preveu que, com fins ara, aportaran increments de volum de negoci amb increments associats de quotes de mercat i de resultats. Aquesta consideració molt positiva del potencial de creixement ha estat la base perquè l'agència de *rating* Moody's hagi millorat el 2002 la qualificació del Grup "la Caixa" fins a situar-la en Aa2 (vegeu el capítol 1.4 sobre Seguretat – Ratings).

La millora de l'evolució de la ràtio d'eficiència, que mostra la relació entre les despeses d'exploatació i el marge ordinari, es veu afectada com a conseqüència de la disminució extraordinària de dividends en l'exercici 2002 (vegeu el capítol 2.1 sobre Rendibilitat – Resultats). Per poder avaluar de forma més precisa l'eficiència del negoci bancari i la seva evolució en el temps es calcula la ràtio «d'eficiència operativa» que considera exclusivament els ingressos propis de l'activitat bancària. L'evolució positiva d'aquesta ràtio –un 64,1% l'any 1998, un 58,8% el 2001 i un 57,5% el 2002– constata els avenços en la gestió de l'eficiència del Grup que té com a objectiu fonamental la creació de valor, racionalitzant i optimitzant les despeses i inversions, i cercant noves línies i fonts per tal d'incrementar els ingressos. El 2002, les accions més rellevants en aquest sentit han estat les següents:

1. Optimització del temps de treball dels empleats. Els costos de personal representen el 60,7% de les despeses d'exploatació. És un objectiu prioritari aconseguir minimitzar el temps d'ocupació en tasques amb poc valor afegit i facilitar una major dedicació a les accions comercials per oferir un servei personalitzat. En aquest apartat s'ha realitzat una progressiva descentralització de la presa de decisions mitjançant la implantació d'eines informàtiques de *work flow* i per altra part s'ha potenciat l'automatització del *Back-Office* centralitzat. A més s'ha continuat amb els programes de formació dirigits als empleats amb una inversió en el 2002 que triplica la realitzada el 1999.
2. Racionalització de les despeses de caràcter recurrent en els àmbits de logística, manteniment i subministraments, amb una revisió continuada, identificant i implantant les mesures correctores que permetin estalvis de costos.
3. Priorització de les inversions en funció de les necessitats de negoci i dels seus ingressos associats.

3. CREIXEMENT

3.1. Base de clients i volum de negoci

Una àmplia i creixent base de clients que permet forts augments del volum de negoci amb increment de les quotes de mercat.

El creixement del negoci del Grup "la Caixa" se sustenta en una àmplia base de clients que augmenta any rere any. Així, el Grup té 8,3 milions de clients, amb un augment de 2,5 milions de clients en els darrers cinc anys. Aquesta base de clients dóna estabilitat i facilita el creixement del volum de negoci, recursos gestionats i finançament creditici, amb increments de les quotes de mercat, tot tenint en compte el grau de competència existent en el sector financer. La clientela de "la Caixa" es compon majoritàriament per clients amb un alt grau de vinculació amb l'Entitat, tant pel que fa al nombre de productes i serveis contractats, com pel volum de dipòsits que mantenen i pel finançament concedit.

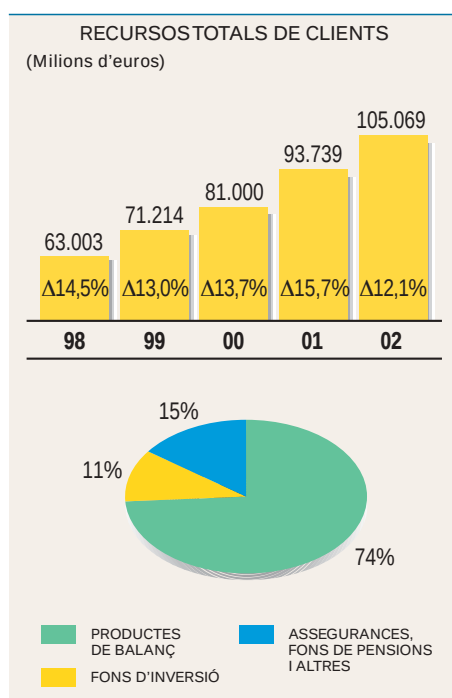
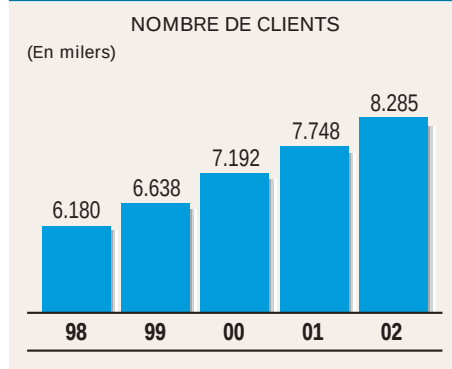
Durant l'any 2002, el creixement del volum del negoci bancari ha estat de 21.484 milions d'euros, un 14,4%, assolint els 170.237 milions d'euros, amb importants creixements tant dels recursos gestionats de clients com de la inversió creditícia.

Recursos de clients.

Els recursos totals de clients del Grup "la Caixa" –dipòsits de clients nets de cessions, participacions preferents, obligacions subordinades, emprèstits, fons d'inversió, fons de pensions, assegurances, gestió de carteres i d'altres– han augmentat de forma significativa durant el 2002, havent assolit al final de l'exercici la xifra de 105.069 milions d'euros, dels quals 11.049 milions corresponen a fons d'inversió. El creixement d'11.330 milions d'euros en termes absoluts, un 12,1% respecte el 2001, s'explica bàsicament per l'increment de productes d'estalvi tradicional de balanç (saldos d'estalvi a la vista, estalvi a termini i emprèstits) amb un creixement conjunt del 12,9%. A més, durant l'any 2002 s'ha realitzat una nova emissió de cèdules hipotecàries de 1.500 milions d'euros dirigida a inversors institucionals. Entre els productes de balanç destaca el considerable augment dels saldos d'estalvi a termini inferior a un any, explicat en part pel transvasament de recursos provinents de fons d'inversió, atesa la desfavorable evolució de les rendibilitats obtingudes i la volatilitat dels mercats.

L'activitat asseguradora del Grup es realitza a través de VidaCaixa (vegeu el capítol 6.1 sobre Configuració del Grup – Negoci banca universal). En aquest sentit, durant l'exercici 2002, VidaCaixa s'ha mantingut com a l'entitat líder del mercat espanyol en banca-assegurança per volum de primes emeses i per reserves matemàtiques. L'èxit dels productes d'estalvi-jubilació i la millor fiscalitat de les assegurances de vida han permès emetre un volum de primes al llarg del 2002 de 3.435 milions d'euros. Pel que fa a les reserves matemàtiques acumulades (recursos gestionats de clients), també el Grup ha ocupat la primera posició del rànquing en el mercat espanyol amb un total de 12.545 milions d'euros, al mateix temps que gestiona un volum de fons de pensions de 6.185 milions d'euros.

«Consolidació d'una àmplia i sòlida base de clients»



3. CREIXEMENT

3.1. Base de clients i volum de negoci (cont.)

Inversió creditícia.

La inversió creditícia, inclosos els imports titulitzats, ha assolit els 65.168 milions d'euros a la fi de l'exercici 2002, augmentant en 10.154 milions d'euros, un 18,5%. Els forts creixements tant en el crèdit a particulars com a empreses constitueixen el reflex de la contribució del Grup al desenvolupament econòmic del territori.

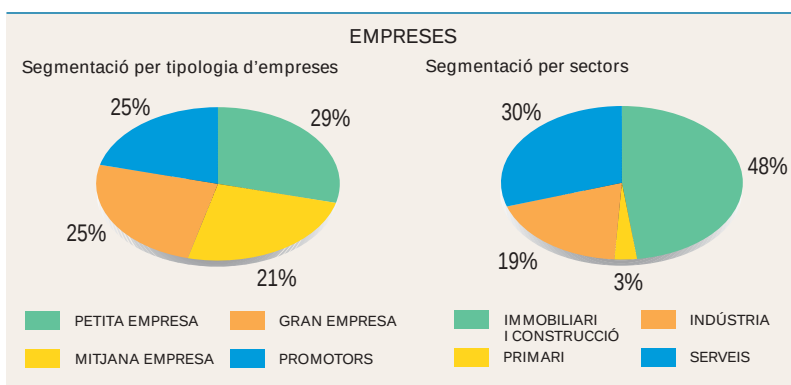
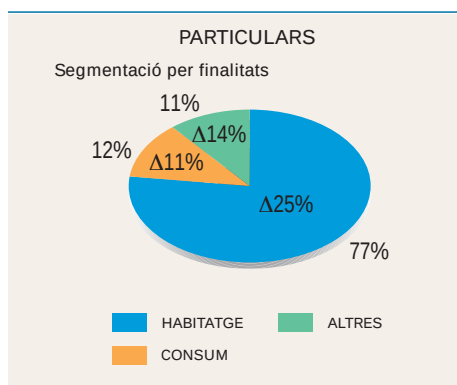
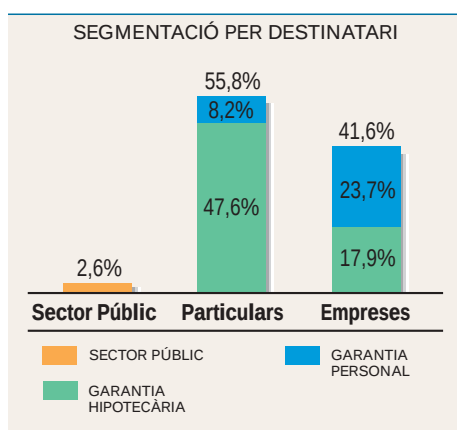
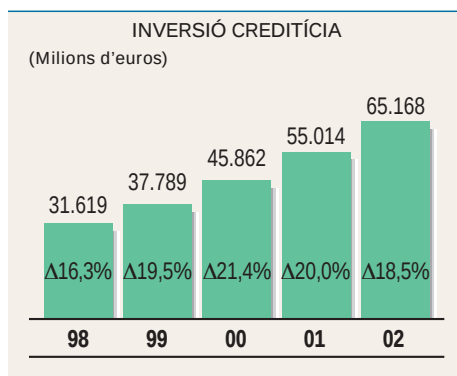
En l'apartat de crèdits destaca novament el creixement del 21% de la inversió creditícia amb garantia hipotecària, destinada bàsicament a l'adquisició del primer habitatge de particulars. Tot i l'encariment dels habitatges, la demanda del crèdit hipotecari continua augmentant, estimulada per uns tipus d'interès baixos i per les grans facilitats de finançament. Aquest creixement s'ha concentrat en la modalitat «Hipoteca Oberta», crèdit amb garantia hipotecària que permet que el titular pugui disposar en qualsevol moment del capital amortitzat i/o no utilitzat. D'altra banda, el crèdit al consum presenta un increment significatiu, degut al finançament concedit per atendre altres atencions familiars (adquisició d'automòbil, mobiliari, electrodomèstics, estudis, etc.).

El Grup "la Caixa" participa, per mitjà del finançament atorgat, en el desenvolupament productiu de tots els sectors econòmics de l'economia nacional: la promoció immobiliària i la construcció, la indústria –empreses manufactures, d'energia, gas i aigua–, els serveis –comercials, hostaleria, transports– i el sector primari –agricultura, ramaderia

i pesca–. Així, durant l'any, s'ha registrat un increment del crèdit dirigit als diferents sectors, especialment al primari, amb un 17%, i a la indústria, amb un increment superior al 18%. L'increment durant l'any 2002 del finançament a empreses comercials s'ha situat al voltant del 20%.

El Negoci d'Estranger ha consolidat la seva tendència creixent en la captació de negoci, amb increments del 18% de l'operativa de comerç exterior i del 15% en l'operativa de xecs i transferències. Aquests increments han permès diluir l'impacte derivat de la fase final d'implantació de la moneda única, l'euro, que s'ha traduït en un descens del 27% en els ingressos per compravenda de bitllets. Les empreses han continuat sent el segment prioritari d'actuació havent-se realitzat un considerable esforç en el disseny de nous productes i en la millora de les prestacions dels existents.

Per tal d'aprofitar les sinèrgies de la seva xarxa de distribució, el Grup "la Caixa" complementa la seva activitat amb la prestació de finançament especialitzat per part de les companyies del Grup financer –bàsicament d'arrendament financer i de factoring– que tenen un volum d'inversió de 2.402 milions d'euros (vegeu el capítol 6.1 sobre Configuració del Grup – Negoci banca universal).



3. CREIXEMENT

3.2. Xarxa comercial

"la Caixa" és l'entitat líder del sector financer espanyol per nombre d'oficines.

L'activitat del Grup "la Caixa" s'orienta cap a un model de banca universal i es concreta en la voluntat d'oferir el millor servei possible al major nombre de clients. L'estratègia de desenvolupament del negoci bancari del Grup "la Caixa" es fonamenta en un sistema de distribució extensiu, per mitjà d'una àmplia xarxa d'oficines, instrument bàsic de relació amb el client, reforçat amb el desenvolupament de canals complementaris (vegeu el capítol 4 sobre Gestió Multicanal). En aquest sentit, aquest model s'intensifica amb una obertura contínua i selectiva de noves oficines, tot controlant molt estretament el seu procés de maduració.

El pla d'expansió del Grup "la Caixa", que està arribant a la seva culminació, està orientat a augmentar gradualment la seva presència en el conjunt del territori espanyol, buscant la proximitat al client des dels angles més diversos. En els darrers cinc exercicis, s'han incorporat 1.262 noves oficines, l'obertura de les quals ha estat orientada gairebé exclusivament a la zona d'expansió (fora de Catalunya i de les Balears –zona tradicional de "la Caixa"–), seguint sempre un criteri molt selectiu i amb un acurat seguiment de l'evolució del negoci. A finals de 2002, el Grup comptava amb 4.630 oficines, de les quals 4.557 eren de "la Caixa", fet que representa ser l'entitat líder del sector financer espanyol per nombre d'oficines. Cal ressaltar que "la Caixa" manté una posició de lideratge en la seva zona tradicional d'actuació, Catalunya i de les Balears, amb més de 2.000 oficines, i al mateix temps, també és una de les entitats amb major densitat d'oficines en altres comunitats autònomes com Madrid, Andalusia i València.

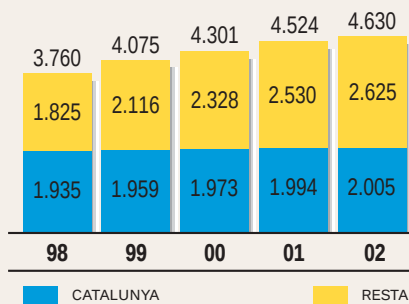
Les noves oficines de "la Caixa" requereixen una ajustada inversió inicial, materialitzada, bàsicament, en el lloguer d'un local adaptable al creixement del negoci de l'oficina i la contractació de dos o com a màxim tres persones. Per potenciar la seva activitat comercial, disposen de la tecnologia líder del mercat, de l'ampli ventall de productes i serveis de banca universal de "la Caixa" i del suport de "la Caixa" com a marca d'una entitat compromesa amb la qualitat. L'objectiu de les noves oficines se centra en vendre/ofereix el màxim nombre de productes/serveis estandaritzats al major nombre de clients, amb la màxima qualitat de servei.

L'evolució i el comportament de les oficines del pla d'expansió es contrasten amb l'experiència adquirida. L'anàlisi sobre la base dels resultats de l'expansió, desenvolupada massivament a partir de 1990, constitueix una mostra significativa tant per l'elevat nombre d'oficines observades com per la seva dispersió geogràfica i temporal i perquè integra escenaris econòmics i estructures de producció diverses. Els resultats obtinguts posen de manifest que, de mitjana, abans del quart any des de la seva obertura, les noves oficines ja generen un marge d'explotació positiu, i durant el cinquè any, ja obtenen un resultat de gestió positiu, és a dir, ja superen el llindar de rendibilitat. L'estratègia d'expansió desenvolupada per "la Caixa" en el conjunt del territori espanyol demostra ser encertada, ja que a finals de 2002 les oficines de la zona d'expansió aporten el 40% dels clients i del volum de negoci de "la Caixa" i el 30% dels beneficis de l'Àrea de Negoci de la Xarxa Comercial.

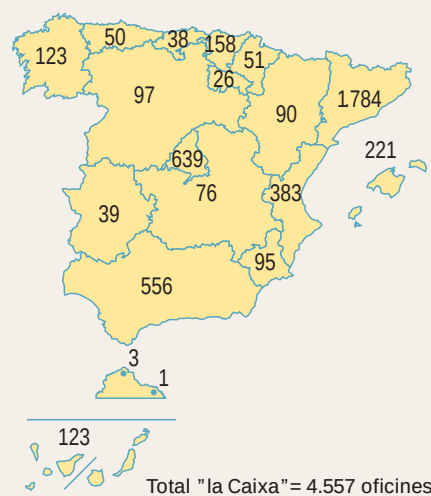
Tanmateix, amb la culminació del procés d'expansió, l'aportació dels resultats creixents de les oficines, que ja han entrat en procés de maduració i que provenen de l'expansió passada, compensa el cost de l'expansió pendent. El procés d'expansió permet incrementar gradualment la quota de mercat del Grup "la Caixa" i obtenir majors resultats, aconseguint millores en l'eficiència operativa (vegeu el capítol 2.2 sobre Rendibilitat – Gestió de l'eficiència).

«Ofereix el millor servei possible al major nombre de clients mitjançant la proximitat física»

NOMBRE D'OFICINES DEL GRUP "LA CAIXA"



DISTRIBUCIÓ GEOGRÀFICA DE LA XARXA A ESPANYA



3. CREIXEMENT

3.2. Xarxa comercial (cont.)

«Crear llocs de treball amb un alt potencial de desenvolupament»

El 2002 la plantilla del Grup "la Caixa" s'ha incrementat en 960 persones.

La plantilla del Grup "la Caixa" és de 23.550 empleats, amb un increment anual del 4,2%. Les entitats bancàries del Grup concentren la major part d'aquests llocs de treball, de tal manera que la plantilla contractada és de 21.499 empleats, amb un augment de 7.000 persones des de principis de 1998. En els darrers cinc anys, la taxa anual equivalent d'increment d'empleats ha estat del 8,1%, en línia amb el creixement del nombre de noves oficines i del creixement i maduració de tota la xarxa d'oficines. Tot i això, la ràtio d'empleats per oficina, que és de 4,6, és de les més baixes del sector.

Pel que fa a la plantilla de les entitats bancàries, a nivell del Grup "la Caixa", l'any 2002 ha augmentat en 788 persones, de les quals pràcticament la totalitat ho han fet amb contracte fix. Així, en el darrer quinquenni "la Caixa" ha estat una de les principals empreses d'Espanya creadores d'ocupació, havent incrementat en prop del 50% la seva plantilla. La majoria dels nous empleats s'ha contractat dins del pla de formació/promoció relacionat amb el procés d'obertura de les noves oficines a la zona d'expansió, encara que també, i al mateix temps, s'ha reforçat la zona tradicional per tal de cobrir jubilacions i fer front a l'increment de negoci. Cal remarcar que els nous llocs de treball estan orientats cap a tasques eminentment comercials, on existeixen grans possibilitats de desenvolupament professional i personal.

En aquest sentit, "la Caixa" ha iniciat el 2002 diversos programes de suport al desenvolupament professional, orientats tant a oferir una millor qualitat de servei i assessorament als clients com a crear noves vies de creixement professional. Entre ells cal destacar la creació de la figura de l'Assessor de Serveis Financers. Es tracta d'un programa de desenvolupament professional adreçat a tot el personal sense càrrec de la xarxa d'oficines, la finalitat del qual és que cada persona arribi a gestionar una cartera de clients pròpia amb plena capacitat de decisió, tot això amb un important suport formatiu i de recolzament institucional. L'Assessor de Serveis Financers permetrà a "la Caixa" oferir als seus clients un servei professional d'assessorament personalitzat, en línia amb el compromís de qualitat de l'Entitat.

D'altra banda, s'ha continuat amb iniciatives ja implantades l'any anterior com el Diploma Universitari en Gestió Bancària, el Programa de Desenvolupament Professional a la xarxa i als serveis centrals i s'han potenciat els continguts de la plataforma virtual de formació i desenvolupament de servei Virt@ula.

Plantilla del Grup "la Caixa"

	1998	1999	2000	2001	2002	VARIACIÓ 2002/2001	
						ABSOLUTA	EN %
Nombre d'empleats del Grup	17.405	19.201	20.726	22.590	23.550	960	4,2
Nombre d'empleats de les entitats bancàries del Grup	16.322	17.956	19.233	20.711	21.499	788	3,8
Nombre d'empleats per oficina	4,3	4,4	4,5	4,6	4,6		

3. CREIXEMENT

3.3. Quotes de mercat

Important increment en el 2002 de les quotes de mercat de recursos de clients, crèdits i oficines.

L'elevat volum de negoci en recursos de clients i crèdits, el significatiu nombre d'oficines del Grup "la Caixa" i el ritme de creixement registrat es tradueixen en importants i creixents quotes de mercat.

En aquest sentit, i d'acord amb l'última informació pública disponible d'entitats de dipòsit, que engloba bancs, caixes d'estalvi i cooperatives de crèdit, el Grup "la Caixa" ha assolit en el 2002 increments del 0,4% i del 0,5% en les quotes de mercat a Espanya pel que fa a recursos de clients (productes de balanç i d'inversió col·lectiva) i crèdits, respectivament.

Pel que fa a la captació de recursos de clients, cal destacar que el creixement assolit l'any 2002 s'ha canalitzat en bona part cap a les modalitats d'estalvi a la vista, termini, productes d'assegurances i fons de pensions, en detriment parcial dels fons d'inversió.

Respecte a l'activitat creditícia, el Grup ha continuat centrant-se en el finançament als particulars i petites i mitjanes empreses. En aquest sentit, ha consolidat el seu paper en el finançament del mercat hipotecari, fent que el Grup assoleixi una quota del 10,9% en els crèdits hipotecaris.

Aquesta positiva evolució s'amplifica a mesura que les noves oficines assoleixen el seu període de maduració, de tal manera que des de 1999 el nombre d'oficines obertes a la zona d'expansió supera a les de la zona tradicional. Així, el Grup "la Caixa" ha aconseguit un dels seus objectius preferents que consistia en diversificar la seva xarxa i equilibrar-la entre ambdues zones geogràfiques.

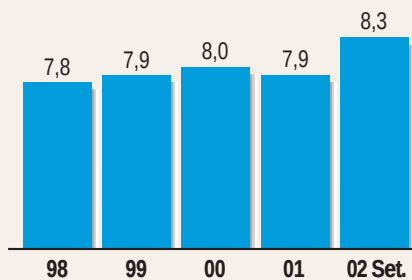
A Catalunya i les Balears, les elevades i sostingudes quotes de mercat són indicatives d'una posició de preeminència del Grup "la Caixa", amb una quota de mercat a la zona tradicional del 29% en recursos de clients, del 19% en crèdits i del 24% en oficines. Ara bé, mentre la zona tradicional es troba en una fase de finançament, la zona d'expansió, amb un procés d'obertura de noves oficines, potenciat en els darrers anys, està propiciant creixements continuats de les quotes de mercat, fruit d'una major i alhora progressiva maduració, que ja deixa veure els seus resultats.

L'objectiu principal del pla d'expansió continua vigent en el sentit d'anar ampliant la quota de volum de negoci del Grup "la Caixa" a la zona d'expansió, tot conservant la posició de lideratge a la zona tradicional. El potencial de creixement inherent al pla d'expansió, tant de volum de negoci com de resultats, és molt important i comença ja a manifestar-se com una realitat.

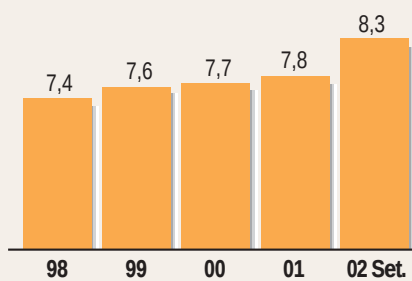
«Arribar a tenir una quota de negoci similar a la d'oficines a la zona d'expansió, tot mantenint la quota a la zona tradicional»

QUOTES DE MERCAT (EN %)(*)

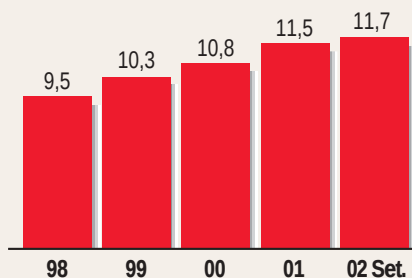
RECURSOS DE CLIENTS
(Sense operativa d'assegurances)



CRÈDITS

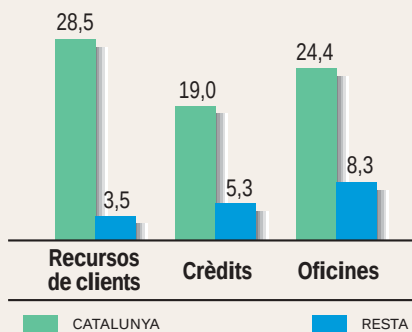


OFICINES



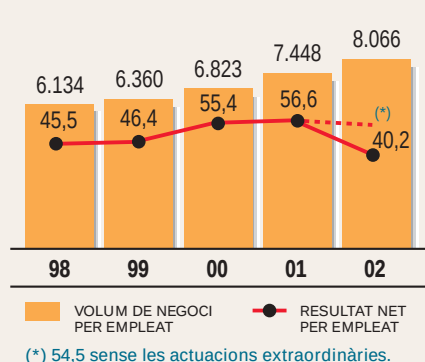
(*) % sobre el total d'entitats de dipòsit (bancs, caixes d'estalvi i cooperatives de crèdit).

QUOTES DE MERCAT SET. 02 (EN %)

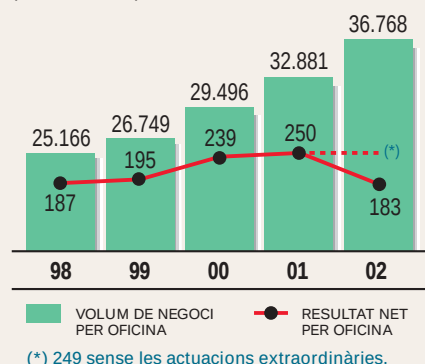


«Aprofitar al màxim els avantatges tecnològics per tal de millorar la productivitat»

RÀTIOS DE PRODUCTIVITAT PER EMPLEAT
(Milers d'euros)



RÀTIOS DE PRODUCTIVITAT PER OFICINA
(Milers d'euros)



«Organització orientada a la gestió descentralitzada, cercant facilitar l'atenció al client i la seva seguretat»

	1998	1999	2000	2001	2002
Oficines ATP	1.696	2.377	3.051	3.698	3.939
% s/Total Xarxa	46%	59%	72%	83%	86%

MAJOR SUPERFÍCIE DEDICADA A L'ATENCIÓ AL CLIENT

Oficina Tradicional



Oficina ATP



3. CREIXEMENT

3.4. Productivitat i inversió tecnològica

Una organització descentralitzada i eficient i un sistema de distribució basat en un avançat suport tecnològic determinen una estructura altament productiva.

El Grup "la Caixa" disposa per desenvolupar la seva activitat d'una àmplia base d'oficines amb les últimes innovacions tecnològiques, informàtiques i de comunicacions, així com del desenvolupament complementari de nous canals de relació *online* amb els clients (vegeu el capítol 4 sobre Gestió Multicanal).

Tot això permet que el personal, amb un alt nivell de formació i altament productiu, presti una especial atenció a la qualitat del servei (vegeu el capítol 5 sobre Qualitat).

Des de l'any 1990, el percentatge que representen els empleats de Serveis Centrals sobre el total ha disminuït, passant d'un 17,7% a un 8,5% el 1995 i a un 6,4% el 2002. Aquest descens ha propiciat la potenciació dels recursos humans destinats a les oficines, que s'han recolzat amb avançats mitjans tecnològics que han permès la disminució de les tasques administratives i alliberar recursos per desenvolupar activitats comercials i d'atenció personalitzada al client.

La combinació de disposar de recursos humans altament qualificats dedicats, bàsicament, a tasques d'atenció i assessorament tècnic al client i la política de tecnologia avançada amb l'orientació al client expliquen l'augment continuat de les ràtios de volum de negoci (recursos totals de clients i crèdits) per empleat i per oficina. No obstant això, les ràtios de resultat net per empleat i per oficina l'any 2002 mostren una reducció, atès l'efecte dels sanejaments extraordinaris realitzats (vegeu el capítol 2.1 sobre Rendibilitat – Resultats). El nombre d'empleats per oficina es manté en un nivell reduït de 4,6, un dels més baixos del sector financer espanyol.

La positiva evolució de les ràtios de volum de negoci mostra l'elevat potencial de creixement en termes d'eficiència i resultats associats a la normal maduració de les oficines, confirmant l'encert del pla d'expansió d'oficines.

Un model d'oficina orientat a l'atenció personalitzada, que permet l'assessorament al client i que incorpora mesures de seguretat avançades.

Durant els darrers anys l'estratègia de "la Caixa" s'ha basat en la proximitat al client. Un signe evident d'aquesta orientació va ser el canvi al model d'oficines d'Atenció Totalment Personalitzada (ATP). Aquest model augmenta l'espai destinat al client, millorant la zona i les prestacions dels terminals d'autoservei, i oferint un espai d'atenció personalitzada. Això, juntament amb l'increment de la xarxa, que encara continua, permet estar de forma evident a prop dels clients. A finals de l'any 2002, ja són gairebé 4.000 les oficines, un 86% de la xarxa total, que atenen al públic d'aquesta manera personalitzada.

3. CREIXEMENT

3.4. Productivitat i inversió tecnològica (cont.)

La configuració de les oficines ATP, que facilita l'atenció als clients eliminant les barreres físiques i amb un entorn tecnològic molt avançat, incorpora, alhora, una estratègia de confiança i garantia que està basada en una orientació a la protecció de les persones a partir de la disposició de les oficines, la tecnologia de seguretat i la protecció de l'efectiu. Així, amb volums d'efectiu ajustats, dispensadors que en dificulten l'accés i altres mesures preventives, s'ha assolit un nivell d'eficàcia força rellevant pel que fa al nombre d'atracaments i al seu impacte monetari, tot i l'elevat ritme d'obertura de noves oficines.

Dotar les oficines de la tecnologia líder del mercat per potenciar la seva activitat comercial i la proximitat al client.

Més enllà dels canvis físics i de mitjans de les oficines, el més important és l'actitud dels empleats de "la Caixa", que es proposen reptes que els apropen cada cop més als clients.

En aquest sentit, és indubtable que si es vol que els empleats dediquin el temps a assessorar els clients, cal que disposin d'eines i de suport per fer-ho que els alliberin de les tasques administratives i els facilitin la relació comercial.

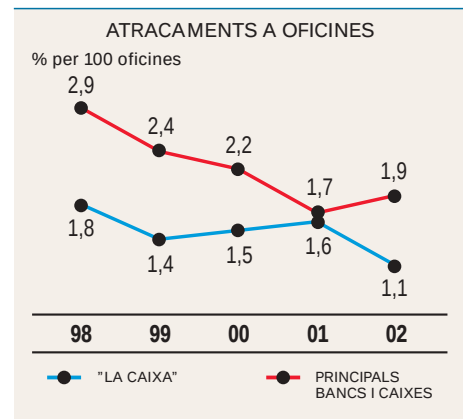
"la Caixa" es troba en un procés de renovació de la plataforma tecnològica de totes les oficines, que representarà un canvi substancial de les telecomunicacions cap a la banda ampla. Aquest procés multiplicarà les prestacions dels equips perifèrics per vuit (recicladors de bitllets i pantalles planes, entre d'altres) al llarg de l'any 2003, i per trenta-dos el 2005, i també les de la plataforma informàtica. A més, això permetrà adaptar-se a les darreres tecnologies i cobrir les necessitats de totes les fases de la relació comercial amb els clients, tant si parlem d'empreses, com de les diferents característiques de la banca de particulars, en els seus diferents segments.

Tot això es veu acompanyat de diferents iniciatives per reduir l'esforç que cal dedicar a l'operativa, alliberant temps per a la tasca comercial. També des dels serveis centrals s'està especialitzant i concentrant tota l'activitat administrativa per aprofitar sinèrgies, millorant l'eficiència.

En aquest sentit, s'ha considerat bàsica l'aportació que podien fer els empleats que atenen directament els clients, i s'han creat diversos mecanismes perquè les seves propostes de millora arribin a convertir-se en realitat. L'any 2002 s'han rebut 7.700 suggeriments, multiplicant per sis els de l'any 2001, al potenciar-se canals de contacte permanent amb la xarxa. Totes aquestes propostes s'avaluen per un grup d'experts de negoci, que gestionen la seva implantació.

A més, s'estan revisant tots els processos de negoci que executen cada dia les oficines per fer-los més simples per als empleats i sobretot per als clients. Durant l'any 2002, s'ha fet una tasca d'inventari que ha suposat classificar més de 4.700 processos en diferents tipologies, que es revisaran per reduir tasques administratives i millorar la qualitat percebuda pels clients.

Tots aquests esforços s'estan fent en paral·lel a l'evolució constant dels productes de "la Caixa" en un mercat caracteritzat per una reducció de marges i una agressiva competència, que requereix disposar, de manera cada cop més ràpida, de nous productes més versàtils i adaptats a les necessitats de cadascun dels clients.



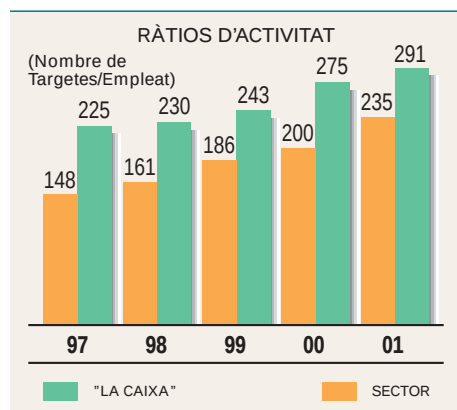
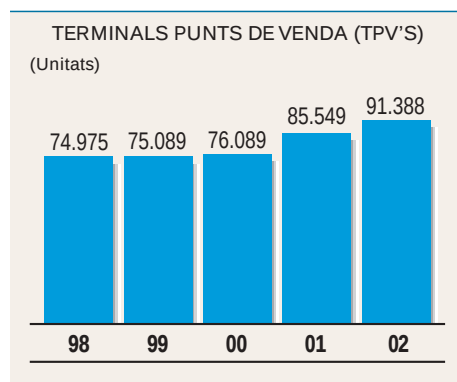
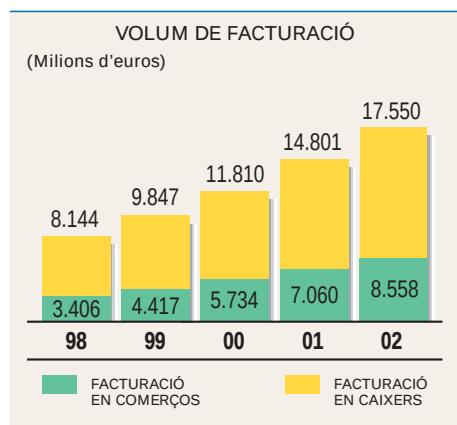
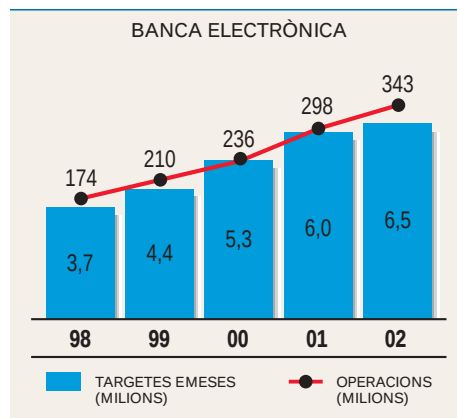
EMPLEATS I TECNOLOGIA ORIENTATS AL NEGOCI I A LES PERSONES



ELIMINAR TASQUES DE POC VALOR AFEGIT, ESTUDIANT LA TIPOLOGIA DELS PROCESSOS DE NEGOCI



«Donar un servei integral al client posant al seu abast la més àmplia gamma de mitjans de pagament»



3. CREIXEMENT

3.5. Banca electrònica

"la Caixa" és l'entitat líder del sistema financer espanyol per facturació de targetes bancàries, amb importants creixements de negoci i una quota de mercat del 17%.

Amb 6,5 milions de targetes en circulació i un creixement net de 520.000 unitats en el 2002, "la Caixa" és la principal entitat emissora del mercat espanyol. Aquestes targetes, que en els darrers anys han incrementat fortament el seu nombre, han generat durant l'any 2002 prop de 343 milions d'operacions, amb un volum conjunt de vendes en comerços i disposició d'efectiu en caixers automàtics de l'ordre de 17.550 milions d'euros.

Els clients de "la Caixa" tenen al seu abast la més àmplia gamma de mitjans de pagament del país, de tal manera que disposen de totes les marques nacionals i internacionals de targetes que operen en el mercat espanyol. A més, totes les persones titulars d'una targeta de dèbit o crèdit de l'Entitat poden accedir automàticament al servei de banca per Internet –Línia Oberta– on, entre d'altres, tenen l'opció de consultar els seus saldos o demanar extractes de les seves operacions (vegeu el capítol 4 sobre Gestió Multicanal).

Dels 6,5 milions de targetes que hi ha en circulació, el 59,9% són de dèbit, el 32,5% de crèdit amb pagament a final de mes i el 7,6% (6,5% l'any anterior) corresponen a la modalitat de *revolving*, orientada exclusivament al pagament a termini per mitjà d'una quota mensual. Pel que fa a la xarxa de TPV's (Terminals Punts de Venda), que són els equips de pagament instal·lats en comerços, el seu nombre a finals de 2002 és de 91.388, amb un increment en l'any del 6,8%.

L'any 2002, la facturació de les targetes pròpies en comerços ha tingut un ritme de creixement del 21,2% respecte al 2001, fruit de l'esforç que ha fet "la Caixa" per tal d'incrementar la seva utilització i de l'impacte del programa Punts Estrella. Aquest programa potencia les compres realitzades amb targeta, permetent l'intercanvi de punts per regals mitjançant un catàleg d'oferta de productes que es renova periòdicament. "la Caixa" ocupa el primer lloc en el rànquing d'entitats financeres amb una quota de mercat per facturació de targetes del 16,9%.

Actualment l'ús de targetes representa el 12% del consum final de les famílies a Espanya, percentatge encara molt inferior al d'altres països europeus i que té un elevat potencial de creixement.

La ràtio d'activitat, que fa referència al nombre de targetes gestionades per empleat, continua per sobre del conjunt del sector financer, d'acord amb l'última informació pública homògena disponible de les entitats de dipòsit.

3. CREIXEMENT

3.5. Banca electrònica (cont.)

D'entre les novetats de l'any 2002, cal remarcar el llançament de la targeta Visa Estrella, de la qual ja hi ha activades més de 100.000 unitats. És una targeta de crèdit amb liquidació setmanal que es preveu sigui la més utilitzada pel col·lectiu majoritari de clients de "la Caixa".

D'altra banda, destaca l'impuls que "la Caixa" ha donat a la modalitat de pagament *revolving*, tant pel que fa a la col·locació de targetes *revolving* pures, cas de la targeta Visa Gold –de la qual a finals de l'any 2002 ja hi ha 250.000 targetes operatives–, com a la col·locació de targetes de crèdit estàndard, amb pagament a final de mes, que han incrementat el seu volum ajornat de pagaments (*debt outstanding*) en més del 24,4% respecte desembre de l'any anterior.

Pel que fa al parc de targetes *affinities*, que a finals d'any ascendia a 1,9 milions d'unitats, aquest s'ha vist incrementat amb nous projectes per donar resposta a col·lectius d'especial interès. Així, ja són més d'un centenar les empreses i entitats socials o culturals que estan adherides a aquesta modalitat.

"la Caixa" ha dissenyat una nova targeta anomenada «International Transfer», dirigida a clients que volen fer transferències a l'estranger utilitzant el servei d'empreses especialitzades en transferències a països amb un índex de bancarització molt baix. Amb aquesta targeta, s'automatitza aquesta operativa via caixer automàtic.

En la línia d'ampliar i millorar els serveis que "la Caixa" ofereix als seus clients, un aspecte d'especial interès ha estat la nova operativa de recàrregues de telèfon mòbil des del propi aparell de telèfon (vegeu el capítol 4 sobre Gestió Multicanal). Aquesta operativa permet al client carregar el saldo del seu telèfon mòbil contra la seva targeta mitjançant una trucada des del mateix telèfon, sense que això representi cap cost addicional per al client. Malgrat ser una operativa nova, en pocs mesos s'ha arribat a una mitjana de 1.800 recàrregues diàries i 4,5 milions d'euros recarregats en 6 mesos.

Dins de l'àmbit del comerç electrònic, i amb una acceptació molt favorable, els clients tenen al seu abast la «Cybertargeta», on poden carregar la quantitat de diners necessària per realitzar les seves compres per Internet.

Un altre servei de "la Caixa", pioner en el mercat, és el projecte pilot que permet realitzar transferències entre particulars mitjançant targetes Visa. Inicialment, aquestes transferències es poden fer a través d'Internet i en breu es podran realitzar a través del telèfon mòbil.

En un altre vessant, "la Caixa" ha ampliat l'oferta de models de TPV's que comercialitza, amb un TPV amb connexió a la xarxa ADSL de Telefónica, dirigit principalment a comerços amb una gran operativa, ja que ofereix apreciables millores en els temps de resposta i la possibilitat de compartir línia telefònica amb altres activitats del comerç.

«L'any 2002 s'ha ampliat l'oferta de targetes de "la Caixa", incrementant encara més el gran ventall de possibilitats de contractació»



DE CRÈDIT



ESTRELLA



«GOLD»



«TRANSFER»



«AFFINITIES»



COLORS, FIGURES,
PAÏSOS I CIUTATS



SEGURETAT I
CONFIDENCIALITAT
PER INTERNET

«La tecnologia permet que tots els canals de comunicació es complementin per tal de posar a l'abast dels clients una oferta integral de productes i serveis»

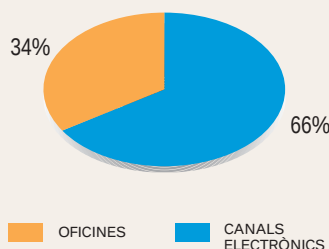
TOTAL TRANSACCIONS
PROCESSADES L'ANY 2002

CANAL	%
Oficines	49,2
Resta	50,8
Autoservei	16,4
TPV'S	9,8
Internet	10,6
Automàtics (*)	14,0

(*) Rebuts, nòmines, servei de compensació electrònica.

OPERACIONS MULTICANAL

(Operacions originades pels clients que es poden realitzar a tots els canals)



noves tecnologies que es vagin incorporant a la societat. En aquest sentit, l'any 2002, s'ha creat la Fundació Barcelona Digital, de la qual "la Caixa" forma part conjuntament amb l'Ajuntament de Barcelona, la Generalitat de Catalunya i d'altres empreses. És una fundació privada que té com a missió promoure la ciutat de Barcelona i Catalunya com a centres estratègics dins els àmbits de les noves tecnologies i l'economia tradicional.

«6.833 caixers automàtics, dels quals 1.522 són ServiCaixers»



4. GESTIÓ MULTICANAL

Gestió personal amb servei multicanal

La tecnologia al servei del client.

"la Caixa" va adoptar l'estratègia de gestió multicanal com a eina per estrènyer la relació amb els seus clients, aprofitant els avenços tecnològics per incorporar-los com a noves formes de comunicació. En aquest sentit, l'Entitat ha centrat els seus esforços en aconseguir que la combinació de les noves tecnologies amb la xarxa d'oficines sigui l'eix per a l'assoliment dels objectius fixats de qualitat, eficàcia i eficiència en el servei ofert.

Gràcies a l'ampli ventall de possibilitats que ofereixen les noves tecnologies i a la major accessibilitat i facilitat d'operar per part dels seus usuaris, els canals electrònics han adquirit progressivament una major importància i un major pes específic en la prestació de serveis financers. Els canals electrònics són un complement per a les necessitats dels clients de "la Caixa", i una forma més de canalitzar l'assessorament realitzat a través de les oficines.

Mostra de l'acceptació d'aquesta complementarietat és que l'any 2002 el percentatge de les operacions realitzades a través de canals electrònics sobre el total de les operacions originades pels clients de "la Caixa", que es poden realitzar a tots els canals, s'ha situat en el 66% (47% el 1998). Això és una garantia de la millora de l'eficiència operativa.

Obviament, el compromís de "la Caixa" amb el servei als seus clients exigirà desenvolupar noves formes de comunicació, d'acord amb les

Els canals electrònics de "la Caixa"

El lideratge de "la Caixa" en la Gestió Multicanal.

L'aposta de "la Caixa" en la gestió personal a través de múltiples canals ha suposat la incorporació progressiva de noves tecnologies en la forma de relacionar-se amb els seus clients. Així, a la xarxa de caixers i serveis de telefonia fixa s'han afegit en els últims anys Internet, la telefonia mòbil o la televisió digital, sempre amb una orientació clara de servei. L'acceptació d'aquests nous serveis ha permès la consolidació del lideratge de "la Caixa" en els canals electrònics.

La xarxa de caixers automàtics més estesa i amb més prestacions.

Els 6.833 caixers automàtics posicionen "la Caixa" com l'entitat financera amb la xarxa de terminals d'autoservei més extensa del sistema financer espanyol, havent-se realitzat durant l'any 2002 més de 361 milions d'operacions per aquest canal. Les operacions més sol·licitades pels clients corresponen a reintegraments d'efectiu, que representen un 49% del total, seguides de les operacions d'actualització de posició (consultes de saldo, extractes de compte i actualitzacions de llibreta d'estalvi), que representen un 42% del total. La resta correspon a operacions de valors, fons d'inversió, recàrregues de telèfons mòbils i d'altres. Dins del total de caixers automàtics, n'existeixen 1.522 que, a més a més, fan les funcions de ServiCaixa, on s'ofereixen els serveis ja tradicionals d'informació, operativa de valors, gestió de punts estrella, consulta d'oferta immobiliària o venda de localitats, gaudint també d'una gran acceptació per part dels clients.

4. GESTIÓ MULTICANAL

Els canals electrònics de "la Caixa" (cont.)

www.laCaixa.es: líder en el mercat espanyol de banca online.

El portal d'Internet de "la Caixa", www.laCaixa.es, ha consolidat la seva posició de líder en el mercat espanyol en serveis de banca *online*. Així ho continuen acreditant diferents mesuraments, com les visites i pàgines consultades, realitzats per l'Oficina per a la Justificació de la Difusió (OJD), i d'altres estudis elaborats per entitats consultores expertes en el sector. El servei d'Internet de "la Caixa" ofereix la possibilitat de realitzar un gran nombre d'operatives, totes elles *online*, a través dels seus serveis de Línia Oberta i Borsa Oberta, oferint, a més, informació corporativa del Grup "la Caixa" i els ja habituals serveis de naturalesa no financera, com els de correu electrònic, notícies, serveis immobiliaris (Servihabitat), de l'automòbil (Movendus), oci (Serviticket) o treball (Servijob).

Així, dels més de 2,1 milions de clients actuals del servei de Línia Oberta de "la Caixa", 796.000 han operat a través d'Internet durant els últims dotze mesos, realitzant un total de 199 milions d'operacions i fent transaccions per un import de 30.000 milions d'euros. Aquest creixement es manifesta també en el fet que durant el 2002 s'ha arribat al major nombre d'operacions diàries a través de l'esmentat servei, superant els 1,1 milions d'operacions.

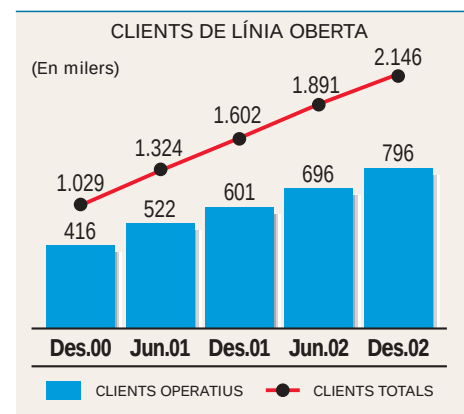
Un apartat important el componen tots els serveis desenvolupats i oferts a les empreses a través de la Línia Oberta Empreses. A més a més dels serveis bàsics per la gestió de tresoreria operativa, com l'enviament de fitxers de cobrament (rebuts) o pagament (nòmines, transferències massives), s'incorporen d'altres serveis de finançament especialitzat com el servei de centralització de fons, o d'altres opcions com eConfirming, eLeasing o eFactoring. Tota la gamma de productes desenvolupats per a empreses es conceben des de la perspectiva d'aportar la màxima facilitat i comoditat a les empreses usuàries, i com una eina que afegeix eficiència als seus processos administratius i permet maximitzar la rendibilitat de la seva tresoreria. La bona acollida d'aquests serveis per part dels clients es demostra en el fet que el 33% dels enviaments de fitxers de pagaments, el 40% dels enviaments de fitxers de rebuts i l'11% de les transferències internacionals ja es realitzen a través dels canals electrònics.

Els anteriors canals, juntament amb la telefonia fixa, la telefonia mòbil (missatges curts o SMS i WAP) i la televisió digital, componen el ventall de possibilitats a disposició dels clients de "la Caixa" i, sens dubte, juntament amb les noves formes de comunicació, com per exemple el correu electrònic, formen un nou model de relació amb els clients, tant per la seva practicitat, com per la proximitat que permeten.

La innovació contínua en gestió multicanal.

Durant l'exercici 2002, "la Caixa" ha afrontat nous projectes, destinats a ampliar la seva oferta actual de productes i serveis a través dels canals electrònics, aprofitant al màxim l'alt potencial que aquests ofereixen. Així, a títol d'exemple, s'ha desenvolupat el «compte sense correspondència», que permet la supressió de correspondència física i la seva substitució per comunicats enviats per mitjans electrònics, facilitant als clients l'accés a tota la informació sobre els seus comptes de forma virtual. Des de la seva posada en marxa, durant l'últim trimestre de l'any 2002, ja són més de 50.000 els comptes de clients que disposen d'aquest servei.

«Més de 2,1 milions de clients del servei de Línia Oberta»



4. GESTIÓ MULTICANAL

Els canals electrònics de "la Caixa" (cont.)



Altres novetats, com la contractació de productes de passiu de forma electrònica o el servei de recàrrega de telèfon mòbil a través d'Internet o del mòbil directament (vegeu el capítol 3.5 sobre Creixement – Banca electrònica), que suposen ja més de 100.000 operacions mensuals, són també exemples de com "la Caixa" gestiona els canals electrònics per oferir més i millors serveis als clients. El servei d'alertes a telèfons mòbils, desenvolupat durant el 2001, que permet als clients de "la Caixa" conèixer tots els moviments que es produeixen en els seus comptes, així com l'evolució de cotitzacions de títols o carteres, ha enviat ja més de 6 milions d'alertes des de la seva posada en marxa.

Un aspecte especialment rellevant per a "la Caixa" és el manteniment dels més alts estàndards de seguretat en totes les operatives que es realitzen a través dels canals electrònics, garantint la màxima protecció als seus clients. A més, el nou marc legal establert per la Llei dels Serveis de la Societat de la Informació i Comerç Electrònic ha suposat un important avenç per al desenvolupament d'activitats pels canals electrònics, aportant major seguretat i transparència per a tots els usuaris d'aquests serveis.

En aquest sentit, "la Caixa" ha desenvolupat el servei «Compra Segura», conjuntament amb VISA, que identifica als clients en les compres realitzades amb targetes de "la Caixa" en entorns sense presència física, com Internet o la telefonia mòbil. L'usuari rep un codi secret (PIN), que serveix per autoritzar el pagament amb la targeta vinculada al servei i a través de la qual es realitza el càrrec. L'autorització es realitza a través del telèfon mòbil, la qual cosa afegeix un factor addicional de seguretat als ja existents.

Una mirada al futur.

L'avenç continu de les tecnologies farà que cada vegada siguin més accessibles i fàcils d'utilitzar pels clients. Aquest fet tindrà com a conseqüència que els serveis financers que es puguin utilitzar o distribuir a través d'aquestes tecnologies assoleixin un nivell de convivència i proximitat al client desconegut fins ara, fins al punt que, com comença a passar actualment, moltes d'aquestes aplicacions es considerin una eina imprescindible per fer més eficient la gestió diària de les operacions més habituals.

Així mateix, cal remarcar també que, a més de ser un vehicle d'eficiència per als clients, les noves tecnologies són una important font d'eficiència per a l'Entitat. D'una banda, per l'estalvi en costos que suposa la realització d'operacions per canals basats en tecnologia, i que, a més a més, permeten una alta escalabilitat. I d'altra banda, per la generació d'ingressos financers provinents de les transaccions realitzades per mitjà de canals no presencials. D'aquesta manera, els canals electrònics permeten obtenir importants millores en el nivell d'eficiència. Així, durant l'any 2002, els estudis de seguiment analític de l'activitat mostren que l'estalvi aportat i els ingressos generats per les operacions *online* permeten compensar el cost del servei i, a més, garanteixen que a mitjà termini l'aportació a la millora de l'eficiència augmenti significativament.

Per "la Caixa" és clau mantenir el repte d'aprofitar contínuament la tecnologia per satisfer les necessitats dels clients. Conèixer i saber aprofitar totes les possibilitats de transmetre i adoptar noves formes de millora de l'eficiència, basades en la tecnologia, és un compromís complementari al de la xarxa d'oficines en el coneixement dels hàbits financers i en l'assessorament personalitzat als clients de "la Caixa". Tot això fa possible que "la Caixa" sigui líder en el desenvolupament d'un model de gestió multicanal al servei del seus clients.

5. QUALITAT

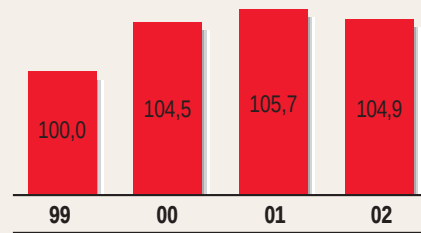
La millora de la qualitat és un objectiu permanent

La Qualitat, un compromís de tota l'Organització.

"la Caixa" considera la Qualitat de Servei com un procés de millora constant en el qual tothom ha de participar. Aquesta millora de la qualitat està orientada vers el client extern, el client intern (oficines) i els processos (vegeu el capítol 3.4 sobre Creixement – Productivitat i inversió tecnològica). El compromís de l'Entitat és millorar tots els aspectes del servei: tracte personalitzat, oferta de productes i serveis, manca d'errors, agilitat en el servei i d'altres, per aconseguir la satisfacció i la confiança dels clients que és la garantia de creixement i de resultats recurrents.

«Treballar amb qualitat per garantir els resultats i el creixement futur»

ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DELS CLIENTS
1999 = Base 100



Enquestes als clients.

En l'exercici 2002 s'ha continuat amb el procés de consultes a clients, amb l'objectiu de conèixer l'evolució del nivell de satisfacció dels clients, mesurat en diferents aspectes com són el tracte rebut, l'assessorament i l'agilitat del servei, entre d'altres. En els darrers 5 anys s'han realitzat 1,2 milions d'enquestes, 248.000 en 2002, que han permès conèixer l'opinió dels clients sobre els serveis de l'Entitat. Aquest sistema de consultes permet a cada oficina conèixer l'evolució de l'Índex de Satisfacció dels seus Clients i aplicar accions concretes que els ajudin a millorar de forma continuada. Aquest indicador de la Qualitat ha evolucionat de forma molt positiva des de la seva creació, tot i que en els primers mesos d'aquest any s'ha vist afectat per situacions extraordinàries provocades per la implantació de l'euro.



Oficina d'Atenció al Client.

El sistema de reclamacions de clients, les «Cartes al Director» i el telèfon d'Atenció al Client, tenen per objectiu posar a l'abast dels 8,3 milions de clients un sistema àgil per comunicar els seus suggeriments o expressar les seves queixes. Durant l'any 2002 s'han rebut un total de 10.348 queixes, xifra que representa 1,2 reclamacions per cada mil clients. Un 70% s'han rebut a través del telèfon d'Atenció al Client i el 30% restant pel sistema de «Cartes al Director», i han estat ateses totes elles pels responsables corresponents. Al mateix temps, s'ha continuat centrant els esforços en agilitzar els terminis de resposta a les reclamacions i en millorar la comunicació entre els departaments implicats i els clients. Pel que fa al Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya, "la Caixa" va ser l'Entitat amb menys informes desfavorables en l'exercici 2001 (última informació disponible).

Valoració dels serveis que reben les oficines i suport a la gestió dels empleats.

Per aconseguir la satisfacció dels clients és imprescindible aconseguir la satisfacció dels empleats de les oficines respecte els serveis que reben dels proveïdors interns. Trimestralment, s'efectuen enquestes a les oficines per conèixer els seus nivells de satisfacció i detectar quins són els aspectes del servei a millorar. Es mesuren més de 70 serveis (els més significatius entre tots) i s'inclouen preguntes sobre aplicacions informàtiques, l'assistència rebuda en cas de consultes i la resolució de les seves peticions, entre d'altres. D'aquesta manera es facilita als proveïdors interns el seguiment del servei que ofereixen, perquè puguin adaptar-se millor als requeriments de les oficines i aquestes puguin complir el seu objectiu d'atendre millor a tots els clients.

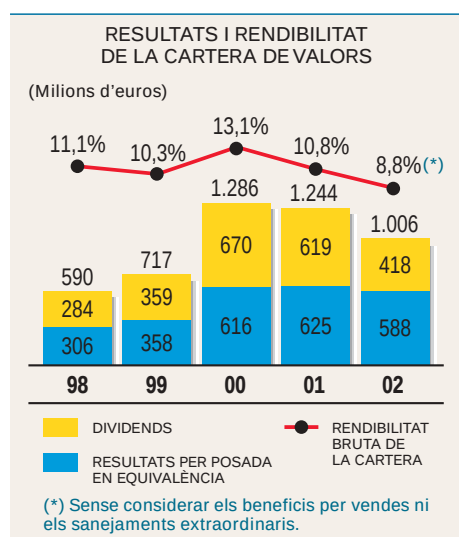
En la línia de millorar el suport en temps real a la gestió dels empleats, s'ha ampliat i consolidat el centre d'atenció telefònica a les oficines, «Call Center». En total, s'han atès l'any 2002 més de 2,8 milions de trucades (un 22% més que l'any anterior), de les quals el 93% han estat contestades al moment. L'agilitat i eficàcia del «Call Center» contribueix a incrementar la rapidesa i l'eficiència en les gestions dels empleats amb els clients, i, al mateix temps, permet recollir la informació que serveix per conèixer les possibles dificultats operatives existents i efectuar les accions correctores per tal de millorar els processos i aplicacions.

«Donar estabilitat al resultat recurrent, complementant el servei de banca universal, invertint en sectors relacionats amb serveis bàsics»

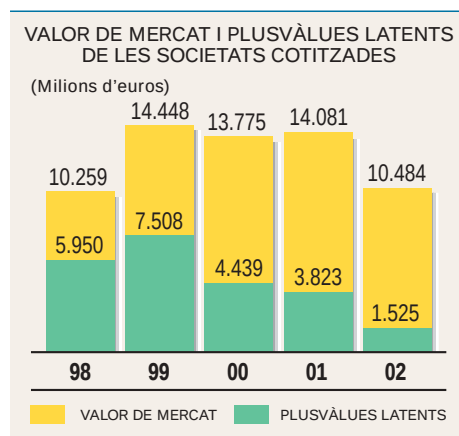


100%

CaixaHolding



posada en equivalència nets de fons de comerç) amb el seu valor comptable registrat als estats financers del Grup, és del 8,8% l'exercici 2002. La rendibilitat bruta anual mitjana de la cartera de valors del Grup "la Caixa" del període 1998-2002 ha estat del 10,7%, més del doble del tipus del Deute Públic a 10 anys. Aquesta rendibilitat s'ha vist afectada el 2002 per l'estancament del creixement econòmic internacional, per la significativa volatilitat dels mercats de capitals i, addicionalment, per la crisi de l'Amèrica Llatina.



El valor de mercat de les participacions en societats cotitzades és de 10.484 milions d'euros a 31 de desembre de 2002, un 25,6% menys que en 2001, amb el consegüent impacte de reducció de les plusvàlues latents, que se situen en 1.525 milions d'euros. Durant el 2002, els mercats de valors han presentat pèrdues de magnituds similars a les de la cartera de valors de "la Caixa"; l'Ibex-35 s'ha depreciat un 28,1% i l'EuroStoxx 50 un 37,3%.

6. CONFIGURACIÓ DEL GRUP

Configuració del Grup "la Caixa"

El Grup ha anat adquirint tradicionalment participacions en societats, que li han permès complementar el seu servei de banca universal, així com diversificar la seva font d'ingressos.

CaixaHolding, SA, societat participada íntegrament per "la Caixa", creada el 31 de juliol de 2000 amb l'aportació de la pràctica totalitat de les seves participacions, és l'encarregada de dur a terme l'estratègia inversora del Grup. L'objectiu de CaixaHolding és optimitzar els processos de control i de gestió de les inversions del Grup, potenciant les seves estratègies futures en el marc de competència internacional, on el Grup vol situar-se com un dels primers referents espanyols.

Adequada rendibilitat de les inversions financeres i forts sanejaments extraordinaris en 2002.

El valor comptable en els estats financers del Grup "la Caixa" de les inversions financeres consolidades pel procediment de posada en equivalència i d'altres, és a dir, de totes les participacions, excloent les societats controlades del Grup bancari i financer, ascendeix a 10.634 milions d'euros. La inversió més significativa realitzada durant l'exercici 2002 ha estat l'adquisició per 403 milions d'euros d'un 4,8% de Gas Natural, ampliant la participació fins al 31,1%. Pel que fa a les desinversions, destaca la venda d'un 4,9% d'Acesa, essent la participació a final de 2002 del 23,2%. Les plusvàlues netes per vendes de participades han ascendit a 98 milions d'euros l'exercici 2002.

La rendibilitat bruta de les inversions financeres, obtinguda en comparar els seus resultats abans d'impostos (dividends més resultats per posada en equivalència) amb el seu valor comptable registrat als estats financers del Grup, és del 8,8% l'exercici 2002. La rendibilitat bruta anual mitjana de la cartera de valors del Grup "la Caixa" del període 1998-2002 ha estat del 10,7%, més del doble del tipus del Deute Públic a 10 anys. Aquesta rendibilitat s'ha vist afectada el 2002 per l'estancament del creixement econòmic internacional, per la significativa volatilitat dels mercats de capitals i, addicionalment, per la crisi de l'Amèrica Llatina.

Els resultats després d'impostos de les inversions consolidades, nets de les amortitzacions dels corresponents fons de comerç, assoleixen l'any 2002 els 774 milions d'euros, un 2,3% menys que en el 2001. Aquest resultat net es presenta en el Compte de Pèrdues i Guanyos del Grup en el «Marge d'intermediació», per la part de dividends distribuïts, i a les rubriques «Resultats per posada en equivalència» i «Impost sobre beneficis».

Addicionalment, com a constatació de l'important esforç de sanejament realitzat pel Grup durant l'exercici 2002, atenent a la política conservadora de gestió de riscos, cal considerar que el total dels resultats extraordinaris negatius nets d'impostos de la cartera de participades ha ascendit a 829 milions d'euros (vegeu el capítol 2.1 sobre Rendibilitat-Resultats).

6. CONFIGURACIÓ DEL GRUP

Configuració del Grup "la Caixa" (cont.)

Un ampli negoci bancari, financer i assegurador que s'afegeix a l'oferta de productes i serveis de "la Caixa" i una estructura per dur a terme l'estratègia de gestió multicanal.

Des de sempre, la voluntat de "la Caixa" ha estat satisfer en tot moment el conjunt de necessitats financeres i de servei a les famílies i a les empreses, especialment les petites i mitjanes, i a les institucions a través de tots els canals possibles de relació, gestionats sempre de forma eficient. En aquest sentit, a l'oferta existent de "la Caixa" s'afegeix una oferta especialitzada i complementària que, a través de bancs, establiments de crèdit, companyies d'assegurances, gestores de fons d'inversió i societats de valors, que, organitzats en unitats de negoci de naturalesa diferent (banca amb forta implantació en una zona geogràfica, banca personal, banca privada i d'empreses, finançament especialitzat, fons d'inversió i assegurances), cobreix tot el ventall de necessitats financeres de les famílies i de les empreses oferint a la clientela tots els serveis de banca universal. Addicionalment, a través d'e-la Caixa es du a terme l'estratègia de gestió multicanal del Grup.

Cadascuna d'aquestes entitats financeres té un objecte i una dinàmica competitiva pròpia que exigeix recursos i capacitats diferenciades. Amb tot, el principal avantatge per a la clientela és que, pel canal de comunicació que prefereixi, pot trobar tota l'oferta de productes i serveis del Grup "la Caixa". Això permet creuar els diferents serveis financers, obtenir un conjunt de sinèrgies al combinar diferents activitats i, també, un major control del risc de substitució d'uns productes per altres.

Unes importants inversions financeres en els sectors amb més vinculació a les famílies que són l'expressió de la diversificació de les fonts d'ingressos del Grup "la Caixa".

L'augment creixent de la competència en el negoci de l'activitat financera a la menuda («minorista»), i l'entorn de baixos tipus d'interès de mercat actuals, situen els marges de les operacions en nivells molt estrets. És per això que, juntament amb el desig de participar en el desenvolupament de grans empreses que ofereixen serveis bàsics per a la societat, des de fa molts anys, "la Caixa" ha optat per una estratègia d'inversió en participacions accionaries.

En aquest sentit, les inversions realitzades tenen sempre un caràcter selectiu, amb voluntat de permanència en empreses de gran solvència i amb una presència significativa en sectors estratègics de les infraestructures, de serveis, d'energia, de telecomunicacions, de l'àmbit immobiliari, de banca i d'assegurances i de lleure, que el mercat aprecia tant pel seu posicionament com per la seva capacitat de creixement i de generació de resultats.

«Oferir a la clientela una oferta completa de productes i serveis de banca universal pel canal de comunicació que prefereixi»

CONFIGURACIÓ D'UN AMPLI NEGOCI FINANCER QUE OFEREIX UNA OFERTA ESPECIALITZADA I COMPLEMENTÀRIA A LA DE "LA CAIXA"

NEGOCI BANCA UNIVERSAL

"la Caixa"

CaixaHolding

GRUP BANCARI

GRUP ASSEGURADOR

GRUP FINANCER

GRUP e-la Caixa

«Diversificar la font d'ingressos del Grup, invertint en empreses atenent a criteris de seguretat, estabilitat i rendibilitat»

CONSTITUCIÓ D'UNA CARTERA DE PARTICIPACIONS FINANCERES

NEGOCI DIVERSIFICACIÓ

"la Caixa"

CaixaHolding

GRUP IMMOBILIARI

GRUP OCI

GRUP CAPITAL DESENVOLUPAMENT

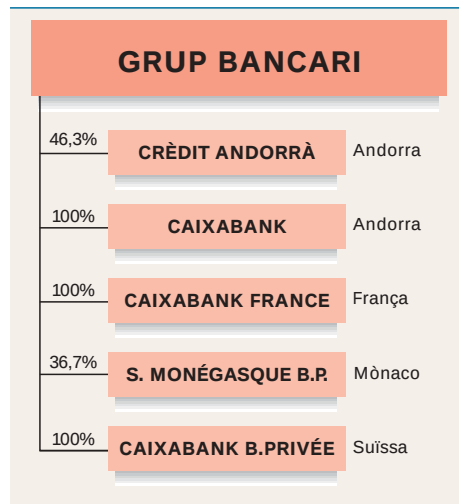
INVERSIONS FINANCERES

BANCA I ASSEGURANCES

SERVEIS I ALTRES



«Potenciar el servei al client en mercats específics»



6. CONFIGURACIÓ DEL GRUP

6.1. Negoci banca universal

El Grup "la Caixa" ofereix tots els productes de banca universal.

"la Caixa" és la tercera entitat financera espanyola i una de les caixes d'estalvi més grans d'Europa. L'Entitat compta amb una àmplia xarxa d'oficines, amb 4.557 sucursals, una plantilla de 20.697 empleats i 6.780 terminals d'autoservei. Proporciona una àmplia gamma de serveis financers, essent les seves activitats principals els serveis bancaris al detall, com la captació de dipòsits i la concessió de crèdits hipotecaris per l'adquisició de l'habitatge.

GRUP BANCARI

Crèdit Andorrà va iniciar la seva activitat fa 52 anys amb vocació de banca universal, i avui és un referent del sector financer andorrà pel volum de negoci gestionat i pels resultats obtinguts. En aquest sentit, ha estat guardonat per «The Banker» –revista especialitzada del grup *Financial Times*–, com a Banc de l'Any 2002 d'Andorra, en reconeixement al creixement i solvència del Banc, així com al seu desenvolupament tecnològic, a l'èxit de les seves iniciatives i a la seva estructura i estratègia. L'Entitat dona un servei personalitzat tant en banca privada com en banca comercial a través d'una xarxa de 16 oficines, complementada pel canal de banca per Internet. FITCH li ha atorgat la qualificació A/B de fortlesa financera per tretzè any consecutiu.

CaixaBank va ser creat el 1997 amb l'objectiu de continuar i ampliar l'activitat financera de les cinc oficines de "la Caixa" al Principat d'Andorra, on estava present des del 1935. Disposa actualment de set oficines i d'una companyia d'assegurances, en les quals ofereix tota la gamma de productes i serveis de banca comercial i els serveis de banca privada mitjançant la gestió de carteres.

CaixaBank France es posiciona al mercat francès mitjançant un model de banca personal dirigit a les famílies, oferint una gamma completa de productes i serveis financers que s'ajusten a les particularitats de cada client. Per tal de millorar el servei als clients, es combinen les prestacions ofertes a través de la xarxa de 48 oficines amb les dels canals a distància, que permeten una millor gestió.

Société Monégasque de Banque Privée, participada per CaixaHolding (25,1%) i Crèdit Andorrà (25%), juntament amb el banc luxemburguès Dexia-BIL (49,9%), gestiona patrimonis privats, amb un tracte personalitzat al client i comercialitza i gestiona fons d'inversió.

Les dades principals d'aquestes participacions, consolidades pels mètodes d'integració global o proporcional, són les següents:

(Imports en milions d'euros)	INVERSIÓ CREDITÍCIA		RECURSOS DE CLIENTS		NOMBRE D'OFICINES		RESULTATS	
	2002	2001	2002	2001	2002	2001	2002	2001
Crèdit Andorrà	772	718	5.509	5.713	16	16	76	77
CaixaBank	246	188	1507	1496	7	7	17	15
CaixaBank France	1472	1345	1518	1431	48	48	2	1
Société Monégasque de Banque Privée	54	63	691	612	1	1	3	5

Per altra banda, l'any 2002 s'ha constituït **CaixaBank Banque Privée (Suisse)**, amb una oficina a Ginebra, amb l'objectiu d'oferir serveis de banca privada internacional i gestió de fons d'inversió.

6. CONFIGURACIÓ DEL GRUP

6.1. Negoci banca universal (cont.)

GRUP ASSEGUADOR

Un Grup assegurador que dóna servei a 1,5 milions de clients del Grup "la Caixa" i gestiona un patrimoni de 18.730 milions d'euros.

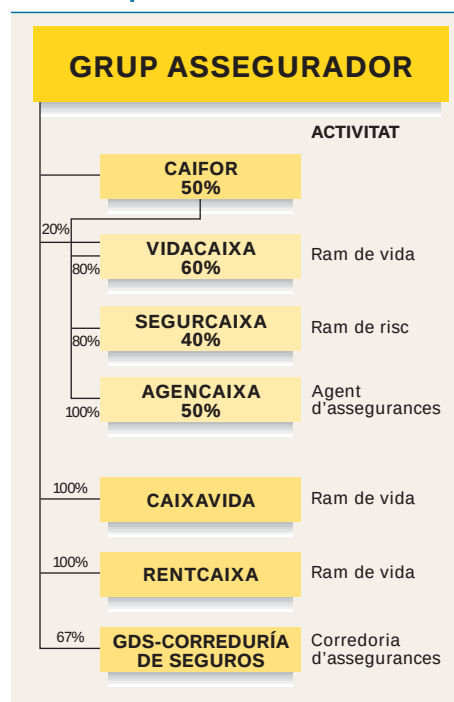
El Grup assegurador disposa de tota la gamma de productes d'assegurances tant de vida com de risc i els ofereix als clients d'una forma personalitzada. Un total d'1,5 milions de clients tenen subscrits productes de vida (plans de jubilació, pensions vitalícies o plans de pensions). Els productes de risc (assegurances de vida i accidents i assegurances de la llar) han tingut un increment significatiu l'any 2002, sobretot els productes vinculats als crèdits hipotecaris. Els productes d'estalvi (plans de pensions i assegurances de vida) mostren una evolució positiva en el 2002, especialment els plans de pensions, que han experimentat un creixement del 18,5%, sense considerar les primes corresponents a l'exteriorització dels compromisos per pensions del personal passiu de "la Caixa" per un import de 1.356 milions d'euros. Considerant aquestes primes, el conjunt del Grup assegurador de "la Caixa" ha assolit un volum de primes emeses durant l'any 2002 de 3.435 milions d'euros, un 70% més que en el 2001.

El Grup assegurador desenvolupa la seva activitat mitjançant les filials participades pel holding Caifor, que l'any 2002 celebrà el desè aniversari de la seva creació. El holding Caifor està constituït per l'aliança estratègica de "la Caixa" amb un soci de rellevància internacional com és el grup belga-holandès Fortis, un dels majors distribuïdors d'assegurances mundial i del qual el Grup "la Caixa" té una participació del 0,85%.

VidaCaixa centra la seva activitat en el ram de vida, recollint tota la nova producció del Grup i també administrant el patrimoni dels plans de pensions. La companyia manté al tancament de l'exercici 2002 unes reserves matemàtiques de 10.587 milions d'euros, que representen un 84,4% del total del Grup i ostenta la primera posició dins el sector assegurador en volum de reserves matemàtiques i en el total de primes emeses. CaixaVida, l'altra societat del Grup dedicada al ram de vida, té unes reserves matemàtiques de 1.958 milions d'euros i gestiona el negoci assegurador transferit per "la Caixa" el 1994.

Completen el Grup assegurador SegurCaixa, que centra la seva activitat en l'assegurança de la llar, AgenCaixa, GDS-Correduría de Seguros i RentCaixa. Aquesta última societat, que gestionava la pòlissa d'assegurances per cobrir el fons de pensions del personal passiu de "la Caixa", ha tingut activitat asseguradora fins a la integració, en el 2002, de l'esmentat col·lectiu en el Pla de Pensions del Personal gestionat per VidaCaixa.

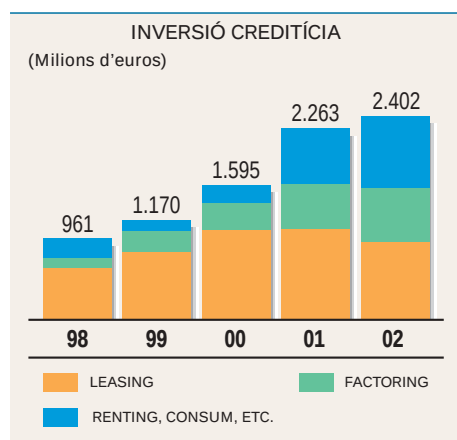
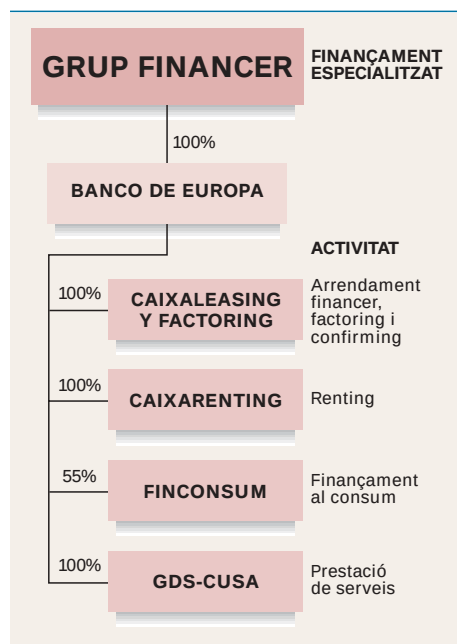
«Mantenir una posició capdavantera en el sector de la distribució d'assegurances centrada en productes de vida»



Grup assegurador

(Imports en milions d'euros)	1998	1999	2000	2001	2002
Reserves matemàtiques	7.329	9.190	10.381	11.326	12.545
Fons de Pensions (VidaCaixa)	1.191	1.491	3.708	4.070	6.185
Primes emeses	918	2.073	2.699	2.016	3.435

«Afegir a l'oferta de "la Caixa" una gamma complementària de productes de finançament, mitjançant una oferta especialitzada i àgil, aplicant les tecnologies més modernes»



6. CONFIGURACIÓ DEL GRUP

6.1. Negoci banca universal (cont.)

GRUP FINANCER – Finançament i prestació de serveis especialitzats

Un ampli Grup financer que ofereix tots els productes de finançament especialitzat.

Banc d'Europa és el holding que coordina totes les filials que realitzen operacions de finançament especialitzat: leasing, factoring, confirming, finançament al consum i renting.

Totes les empreses dependents del banc han tingut enguany un bon comportament en termes d'activitat; la inversió conjunta d'aquestes activitats parabancàries de suport al Grup s'ha incrementat fins arribar als 2.402 milions d'euros, un 6% més que l'any anterior. Això ha possibilitat que el resultat atribuït al Grup Banc d'Europa arribés a 12 milions d'euros (un 49% més que en 2001).

En leasing, el volum d'inversió nova assolit pel Grup "la Caixa" ha estat de 588 milions d'euros, la qual cosa li permet ocupar el cinquè lloc del rànquing del sector. En factoring, el volum de noves cessions ha estat de 1.507 milions d'euros, que representa un augment del 43% sobre l'any anterior. En confirming, les cessions han arribat a la xifra de 4.303 milions d'euros, amb un increment del 30%, de les quals s'han finançat als proveïdors 1.563 milions d'euros. Aquest nivell d'activitat el situa en el tercer lloc del rànquing de societats de factoring pel que fa al volum de cessions finançades.

Dins del sector del factoring, el Banc també manté un 20% de participació en Telefónica Factoring España, que ha assolit un volum de cessions de 1.324 milions d'euros i un 24% en una nova societat a Brasil (Telefónica Factoring Brasil), dedicada també a factoritzar pagaments de Telefónica.

CaixaRenting ha invertit 163 milions d'euros en les noves operacions de lloguer de vehicles i de béns d'equipament. Administra un total de 14.402 cotxes, 5.857 en renting i 8.545 en la modalitat de gestió de flotes.

Finconsum ha realitzat una inversió de 158 milions d'euros dins la seva activitat de finançament al consum, amb un increment del 63% sobre l'exercici anterior. Seguint amb el programa de desenvolupament previst, aquest any s'ha continuat potenciant l'activitat de finançament d'automòbils, l'emissió de targetes de crèdit i el llançament de línies de crèdit, mitjançant el Màrqueting Directe. El 45% del seu capital pertany a Sofinco (Grup Crèdit Agricole).

Així mateix, GDS-Cusa està especialitzada en la prestació de serveis relacionats amb els productes financers ofertats per la resta de filials del Grup Banc d'Europa i "la Caixa". El 2002, ha iniciat noves activitats com són la gestió de carteres de leasing i factoring i la realització d'operacions *vendors program* de leasing, que s'afegeixen a la seva activitat tradicional de gestió de recobriment. Durant l'exercici 2002, ha aconseguit recuperacions per 47 milions d'euros, un 30% més que en 2001.

6. CONFIGURACIÓ DEL GRUP

6.1. Negoci banca universal (cont.)

GRUP FINANCER – Gestores de fons i gestió de valors

Oferta variada de famílies de fons d'inversió i de gestió de patrimonis, tot facilitant l'accés als mercats de capitals.

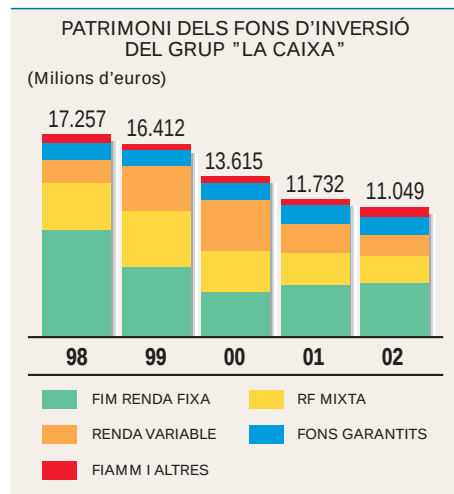
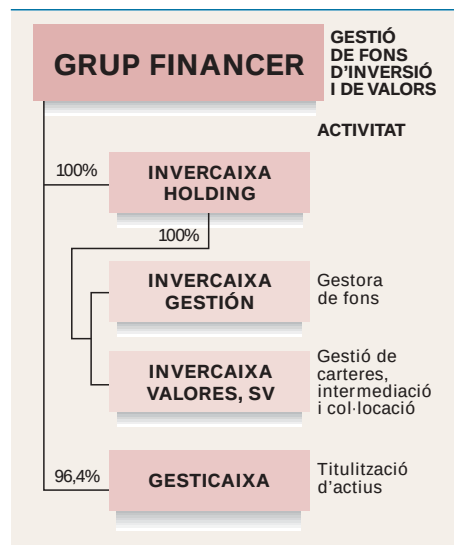
L'activitat de gestió de fons d'inversió del Grup "la Caixa" es realitza, bàsicament, a través d'InverCaixa Gestió, amb un patrimoni total gestionat pel Grup d'11.049 milions d'euros.

Respecte al patrimoni total de fons d'inversió a Espanya, la quota de mercat l'any 2002 ha estat d'un 5,4%. L'oferta de nous fons d'inversió durant el 2002 s'ha centrat principalment en la comercialització de fons de fons aliens, fons globals gestionats per *Asset Allocation* institucional i l'ampliació de la gamma de fons garantits. Les rendibilitats anuals dels fons, tot i ser reduïdes, han estat superiors a la mitjana del sector, destacant la gestió dels fons mixtos, en la qual els diferencials obtinguts han estat elevats. Segons els resultats dels tres últims anys, InverCaixa Gestió ha situat entre un 25% i un 50% dels fons gestionats en el primer quartell del rànquing. No obstant això, el patrimoni gestionat l'any 2002 globalment ha disminuït, encara que cal esperar que com a conseqüència, bàsicament, de la modificació en el 2003 del tractament fiscal de les realitzacions de les participacions de fons d'inversió, apareixeran noves oportunitats d'inversió en els mercats, que faran que en el 2003 es produeixi un canvi de tendència.

InverCaixa Holding també controla InverCaixa Valores, SV i realitza actuacions en els mercats per compte del Grup. InverCaixa Valores, SV gestiona a finals de l'any 2002 carteres amb un patrimoni superior als 720 milions d'euros. Durant l'exercici 2002, ha intermediat un volum de negoci borsari en el mercat continu proper als 15.500 milions d'euros, que és equivalent a l'1,8% de quota de mercat. Per altra banda, l'àrea de Corporate Finance s'ha consolidat com un referent del sector, assolint un alt nivell operatiu al participar com a coordinador global en les grans operacions que han tingut lloc durant el 2002. L'activitat de renda fixa també s'ha consolidat com una de les més actives del mercat, participant en operacions per un volum global de 9.870 milions d'euros, amb un creixement del 6% respecte al 2001. El resultat obtingut l'exercici 2002 pel Grup InverCaixa Holding ha estat de 27 milions d'euros.

D'altra banda, GestiCaixa ha desenvolupat la seva activitat en els mercats financers com a societat de titulització hipotecària. Durant l'any 2002, GestiCaixa ha gestionat dos nous fons de titulització hipotecària amb un total d'emissió de 1.200 milions d'euros. El saldo viu total de préstecs titulitzats per "la Caixa", al tancament de l'exercici 2002, s'ha situat en 3.800 milions d'euros. En el mes de maig de 2002, la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) ha aprovat l'expedient pel qual GestiCaixa passa a ser una societat gestora de fons de titulització d'actius (abans, exclusivament titulització hipotecària).

«Complementar l'oferta amb productes d'estalvi-inversió atractius»



6. CONFIGURACIÓ DEL GRUP

6.1. Negoci banca universal (cont.)

GRUP e-la Caixa – Gestió multicanal

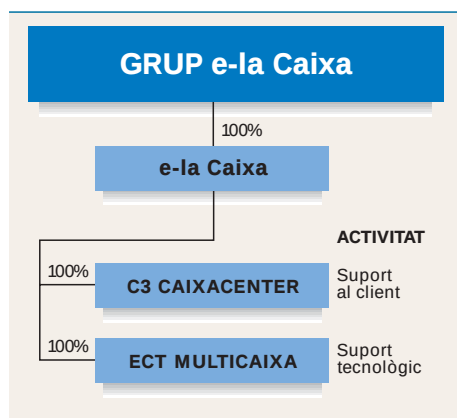
L'estratègia de gestió multicanal desenvolupada per "la Caixa", com a resposta a les possibilitats que permet la incorporació de noves tecnologies en la societat, i com una nova forma de relació amb els seus clients, basada en la combinació del canal tradicional per a la prestació de serveis financers (oficina) amb els canals electrònics, es porta a terme per les societats que componen el Grup e-la Caixa.

L'estructura del Grup e-la Caixa, format per tres societats (e-laCaixa, societat matriu del Grup, i les dues filials C3 CaixaCenter i ECT MultiCaixa), s'ha dissenyat per tal que, dins d'un marc de màxima flexibilitat davant un entorn enormement dinàmic i canviant com és el de les noves tecnologies, permeti la necessària especialització en el desenvolupament de les seves activitats per oferir un servei de màxima qualitat i eficiència.

Així, e-la Caixa, societat matriu del Grup, té per objecte la gestió de tots els serveis (financers i no financers) per a tots els clients de "la Caixa" en l'àmbit dels canals electrònics. La societat dissenya noves prestacions i funcionalitats, detecta necessitats i interpreta com les noves tecnologies poden donar resposta als hàbits financers dels clients de "la Caixa". Aquesta operativa es realitza en perfecta coordinació amb la xarxa d'oficines per tal de garantir una total integració de tots els canals en la relació amb els clients. A més, e-la Caixa manté i gestiona participacions en iniciatives no financeres en canals electrònics que permeten aportar valor i un servei complementari a l'operativa bancària o d'assessoria.

C3 CaixaCenter té com a missió la gestió del contacte amb els usuaris de canals electrònics, facilitant tot el suport i l'ajut necessaris per fer més fàcil l'accés i la seva utilització, concentrant el coneixement vers l'atenció a clients dintre del Grup.

ECT MultiCaixa és la societat del Grup e-la Caixa que gestiona els recursos tecnològics necessaris sobre els quals se sustenten els canals electrònics. Com a societat del Grup experta en l'aplicació de noves tecnologies al servei de la banca multicanal, garanteix el seu correcte funcionament, desenvolupant les funcionalitats requerides i vetllant per la seguretat i integritat dels sistemes, per tal d'oferir la màxima seguretat i qualitat als clients de "la Caixa".



«Alguns portals d'Internet amb participació d'e-la Caixa»



Servihabitat

Compravenda i lloguer d'immobles
i serveis associats



Serveis de gas i manteniment integral de la llar



Ofertes i demandes de treball
i cercador de formació



Compravenda de vehicles i serveis associats



Registre de dominis d'Internet

6. CONFIGURACIÓ DEL GRUP

6.2. Negoci diversificació

GRUP IMMOBILIARI

Un Grup immobiliari que gestiona un patrimoni superior als 1.500 milions d'euros i que acumula importants plusvàlues.

En aplicació de l'estratègia de diversificació del seu negoci, el Grup "la Caixa" manté una inversió significativa en el sector immobiliari, activitat que en els últims exercicis travessa una conjuntura excel·lent, obtenint un resultat creixent i sostingut.

Inmobiliaria Colonial, principal participació de "la Caixa" en el sector immobiliari i una de les companyies més importants del sector, té una sòlida estructura patrimonial i financera que li ofereix una forta capacitat de creixement en el futur. Centra la seva activitat en el lloguer d'oficines i la promoció immobiliària. El seu patrimoni immobiliari té un valor comptable de 1.463 milions d'euros, i el valor de taxació, a 31 de desembre de 2001, era de 2.344 milions d'euros.

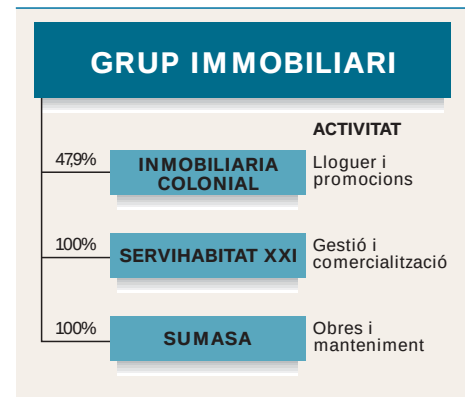
Inmobiliaria Colonial és líder del mercat espanyol en el sector d'oficines de lloguer, amb una presència molt important a Barcelona i Madrid, zones amb un major potencial de creixement de preus i amb menor risc relatiu. El seu patrimoni immobiliari està integrat principalment per edificis d'alta qualitat tecnològica i de disseny. Explota en règim d'arrendament 758.000 m² amb un 92% d'ocupació l'any 2002. Addicionalment, disposa de 135.000 m² de projectes en curs, distribuïts en oficines i centres logístics. Els ingressos estimats per lloguers el 2002 són de 85 milions d'euros (un 4,4% més que el 2001).

En el negoci promotor, les vendes compromeses en el 2002 han estat de 173,5 milions d'euros. Per assolir les pròximes promocions disposa d'una reserva de sòl de 575.000 m² concentrada a Barcelona i Madrid.

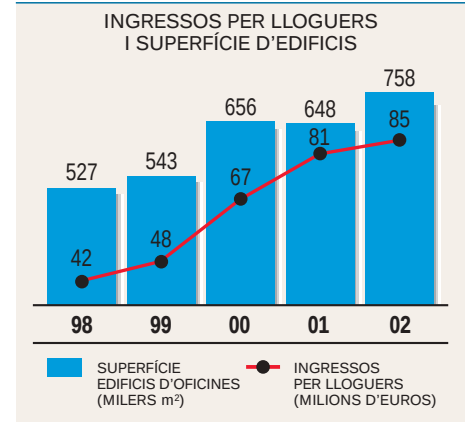
Des del mes d'octubre de 1999, Inmobiliaria Colonial cotitza a la borsa espanyola i en l'exercici 2002 l'acció de la companyia s'ha revaloritzat un 26,2%.

Pel que fa a la resta de participacions del Grup immobiliari, el març de 2002 es va fer efectiva la fusió entre Prominmo i BuildingCenter, constituint-se una única societat de serveis immobiliaris anomenada Servihabitat XXI, participada en la seva totalitat pel Grup "la Caixa". Les seves activitats principals consisteixen en la prestació de serveis immobiliaris al Grup i en la gestió, comercialització i venda d'immobles que, per les seves condicions d'explotació i diversificació geogràfica, requereixen una gestió especialitzada. A més, realitza la comercialització i venda d'immobles que són patrimoni del Grup i dels procedents de regularització de crèdits, les activitats de gestió de projectes d'obres, el manteniment d'edificis propis, així com la prestació de serveis immobiliaris a tercers.

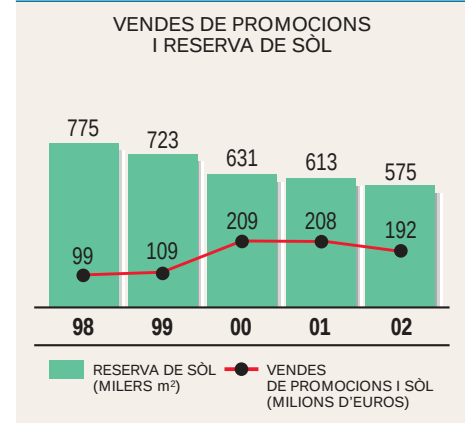
Completa el Grup immobiliari Sumasa, que gestiona els projectes d'obres de les oficines noves, les reformes i el manteniment de les ja existents.



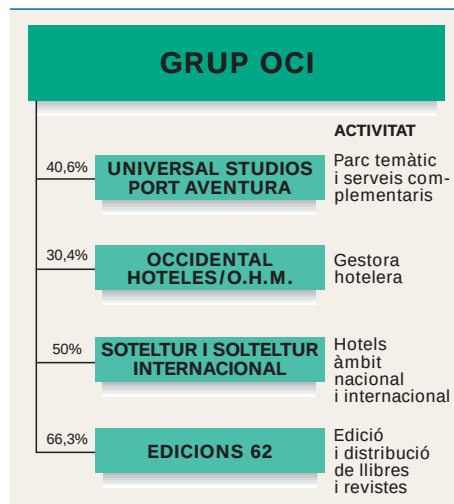
**«Activitat de lloguer:
posicionament en immobles
d'alta qualitat amb una atractiva
relació entre rendibilitat i risc»**



**«Promoció immobiliària:
activitat promotora selectiva
i d'elevada demanda»**



«Presència activa en un sector en expansió i de fort atractiu»



6. CONFIGURACIÓ DEL GRUP

6.2. Negoci diversificació (cont.)

GRUP OCI

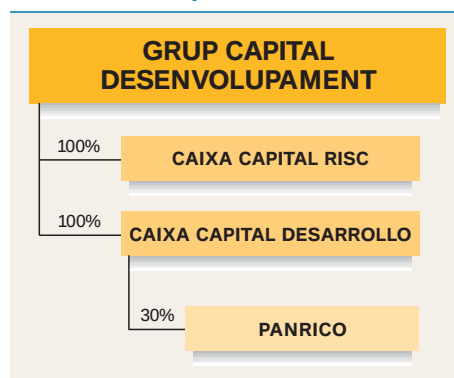
Desenvolupament de projectes en el sector d'oci, amb inversions en l'activitat hotelera i editorial.

Durant l'any 2002, i continuant amb el desenvolupament de la zona «resort» (establiments prop de la platja amb tota classe de serveis) al voltant del parc temàtic d'Universal Port Aventura, s'han inaugurat dos hotels nous de 500 habitacions cadascun i s'ha posat en marxa un parc aquàtic, amb accés independent, que suposa una capacitat addicional de 4.300 persones diàries. Aquesta operació s'emmarca dins l'aliança del Grup "la Caixa" amb Universal Studios per convertir el projecte Universal Port Aventura en el parc temàtic més important d'Europa i ajudar la potenciació del desenvolupament turístic de la Costa Daurada (Tarragona) per convertir-la en una destinació de vacances de primera magnitud.

L'any 2002 ha estat un any de recessió per a la companyia Occidental Hoteles, com a conseqüència de la crisi que pateix el sector hotelier en general. Per fer front a aquesta situació, el Grup preveu dur a terme, l'any 2003, una política de contenció de costos així com una reestructuració corporativa. Tot i això, durant el 2002, la cadena ha inaugurat dos nous hotels a Mèxic i un a les illes Canàries.

D'altra banda, durant l'any 2002, s'ha incrementat en un 40% la participació en l'empresa editorial Edicions 62, amb una inversió d'11 milions d'euros. Amb aquesta operació, el Grup "la Caixa" ha passat a ser l'accionista de referència, amb una participació total del 66,3%. Edicions 62 és la capçalera d'un grup de 18 empreses, que centren la seva activitat en l'edició i distribució de llibres i revistes.

«Presa de participacions en empreses consolidades, en fase de desenvolupament o expansió i amb una sòlida posició de mercat»



GRUP CAPITAL DESENVOLUPAMENT

Durant l'exercici 2002, el Grup "la Caixa" ha constituït dues societats que tenen per finalitat el desenvolupament de Capital Risc, essent totalment operatives:

- Caixa Capital Risc, SGEGR té per objecte administrar i gestionar els actius de societats de capital risc i de fons de capital risc. En el 2002, s'ha centrat exclusivament en la gestió del patrimoni de Caixa Capital Desarrollo.
- Caixa Capital Desarrollo, SCR es dedica a la tinença de participacions temporals en el capital d'empreses no financeres i no cotitzades. La seva política d'inversions es caracteritza per la presa de participacions en empreses consolidades, en fase de desenvolupament o expansió i amb una sòlida posició al mercat. A 31 de desembre de 2002, la companyia ostenta una participació del 30% del capital de Panrico.

6. CONFIGURACIÓ DEL GRUP

6.2. Negoci diversificació (cont.)

INVERSIONS FINANCERES

"la Caixa" ha mantingut tradicionalment una política de diversificació del seu negoci financer per tal d'obtenir una rendibilitat adequada sobre els capitals invertits a llarg termini. En aquest sentit, ha emprès inversions significatives i de caràcter permanent en entitats de gran solvència, amb una presència dominant en sectors estratègics de banca i assegurances, d'infraestructura viària, serveis, energia i telecomunicacions, essent l'accionista principal o de referència de les empreses punteres de cada sector.

Banca i assegurances

Les principals inversions financeres en el sector bancari i assegurador són les següents:

Banc Sabadell és el quart grup bancari espanyol amb uns actius totals de 27.000 milions d'euros, dedicat a la banca comercial i amb una penetració important en petites i mitjanes empreses, associacions professionals i particulars de renda alta. Les accions del banc cotitzen a borsa des del 18 d'abril de 2001. La participació del Grup "la Caixa" a Banc Sabadell a 31 de desembre de 2002 és del 15%.

Banco BPI és el quart grup financer privat portuguès i primer en banca d'inversió, amb uns actius totals de 26.000 milions d'euros. El banc està potenciant cada vegada més el seu posicionament en banca comercial dirigida a particulars i petites i mitjanes empreses en detriment de les grans empreses i la banca d'inversió amb la seva marca comercial unificada «Banco BPI». Així mateix, el banc continua desenvolupant canals de distribució directes (Internet i banca telefònica). La participació del Grup "la Caixa" a Banco BPI a 31 de desembre de 2002 és del 15%.

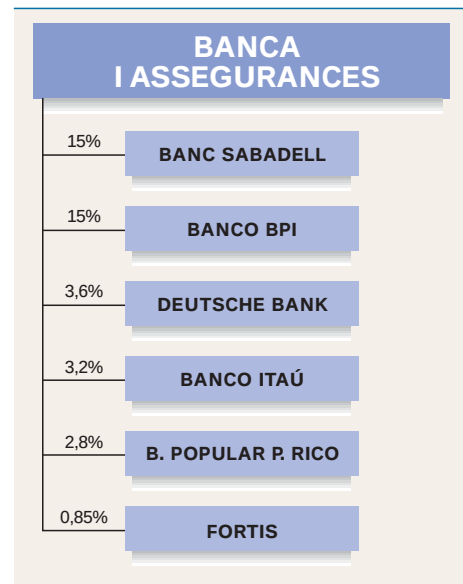
Deutsche Bank és el primer grup bancari europeu i un dels més grans del món, amb uns actius totals de més de 750.000 milions d'euros. Amb un fort posicionament de banca comercial a Europa, s'ha convertit, a més, en un dels referents mundials en banca d'inversió i gestió d'actius. El Grup "la Caixa" manté, a 31 de desembre de 2002, una participació del 3,6%.

Banco Itaú és el segon banc privat del Brasil per total d'actius, que arriben als 40.000 milions d'euros. És una institució orientada a la banca universal, oferint els seus productes i serveis principalment al Brasil i Argentina. Com el Grup "la Caixa", el Grup Itaú manté una participació del 15% al Banco BPI. La participació del Grup "la Caixa" a Banco Itaú a 31 de desembre de 2002 és del 3,2%.

Banco Popular de Puerto Rico ofereix serveis financers a Puerto Rico, als Estats Units i al Carib. És líder en actius gestionats a Puerto Rico, amb uns actius totals de més de 34.000 milions d'euros i també és líder en quota de mercat de crèdits i dipòsits. El Grup "la Caixa" hi manté, a 31 de desembre de 2002, una participació del 2,8%.

Fortis, amb uns actius de prop de 500.000 milions d'euros, és el primer grup bancassegurador del Benelux, on la seva estratègia engloba banca, assegurances i gestió d'actius. Les seves operacions inclouen, però, altres àmbits geogràfics, com ara el mercat d'assegurances dels Estats Units, on té un paper preponderant en els rams de salut i defuncions. El Grup "la Caixa" manté a Fortis, a 31 de desembre de 2002, una participació en el seu capital del 0,85%.

«Importants inversions permanents en sectors relacionats amb banca i assegurances, serveis bàsics i infraestructures»



6. CONFIGURACIÓ DEL GRUP

6.2. Negoci diversificació (cont.)

Serveis i altres

Importants inversions en sectors que ofereixen serveis bàsics a la societat.

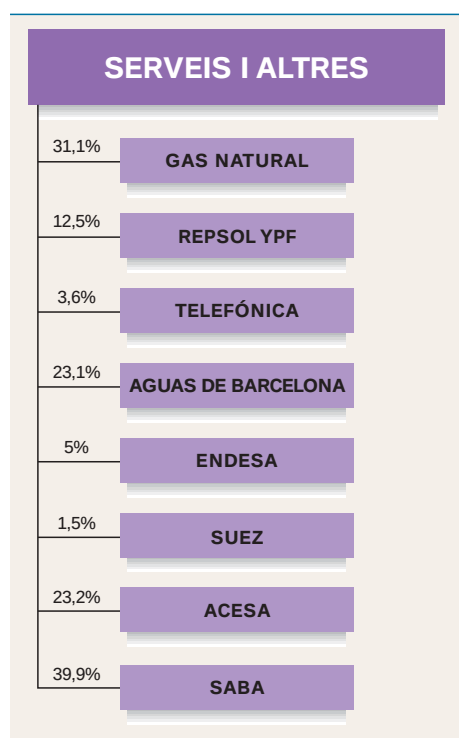
El Grup "la Caixa" posseeix una de les carteres de participacions industrials més importants del sistema financer espanyol. Les principals inversions financeres són les següents:

Gas Natural és una multinacional de serveis energètics que centra la seva activitat en l'aprovisionament, comercialització i distribució de gas natural a Espanya, l'Argentina, Brasil, Colòmbia, Mèxic i Marroc, on gestiona i opera el gasoducte Magrib-Europa. A Espanya és el primer operador de gas, amb una quota del 72% (81% del mercat regulat i 65% del mercat liberalitzat). Des de mitjan 2002, també genera electricitat en centrals de cicle combinat pròpies, i comercialitza, des de finals del 2000, electricitat en el mercat liberalitzat. Els seus actius totals són superiors a 10.000 milions d'euros. Durant l'exercici 2002, el Grup "la Caixa" ha augmentat la participació en Gas Natural del 26,4% fins al 31,1%, amb una inversió de 403 milions d'euros.

Repsol YPF és una societat petrolera internacional del sector hidrocarburs. La seva activitat inclou: l'exploració, el desenvolupament i producció de cru i gas natural; el refinament, la producció, el transport i la comercialització d'una àmplia gamma de productes, derivats del petroli, productes petroquímics i GLP. Repsol YPF és la companyia privada més gran del sector energètic a Llatinoamèrica en actius, i una de les deu societats petroleres més grans del mercat en capitalització borsària i reserves. A Espanya, és la companyia amb un major volum d'ingressos. La participació del Grup a Repsol YPF es manté, a 31 de desembre de 2002, en un 12,5%.

Telefónica és l'operador de telecomunicacions, mèdia i Internet, líder en el mercat de parla hispanoportuguesa, amb presència a Espanya i als principals països llatinoamericans, amb una base de clients de més de 39 milions de línies fixes, més de 36 milions de clients cel·lulars i més d'1,1 milions de clients de televisió de pagament. Amb un volum d'actius superior als 75.000 milions d'euros, Telefónica és el tercer operador europeu per capitalització borsària. La participació del Grup a Telefónica a 31 de desembre de 2002 és del 3,6%.

Aguas de Barcelona es configura com un operador multiconcessional líder, amb uns actius totals de 4.300 milions d'euros, centrat en el negoci de l'aigua, servint aigua potable a més d'11,3 milions d'habitants a Espanya i a més de 23,5 milions d'habitants a Llatinoamèrica. Així mateix, el Grup Agbar desenvolupa altres activitats com la gestió de residus urbans i industrials, l'assistència sanitària, les inspeccions de vehicles i les certificacions. La participació del Grup a Agbar a 31 de desembre de 2002 és del 23,1%.



6. CONFIGURACIÓ DEL GRUP

6.2. Negoci diversificació (cont.)

Endesa és la principal empresa elèctrica d'Espanya, Xile, l'Argentina, Colòmbia i Perú, a part de tenir una important presència a Brasil, Itàlia, França i Portugal. Desenvolupa activitats de generació, transport, distribució i comercialització d'energia elèctrica i serveis relacionats. És el segon operador de gas a Espanya. Endesa posseeix actius per 49.183 milions d'euros. El 93% dels seus actius totals es troba materialitzat en el sector elèctric. La participació del Grup "la Caixa" a 31 de desembre de 2002 és del 5%.

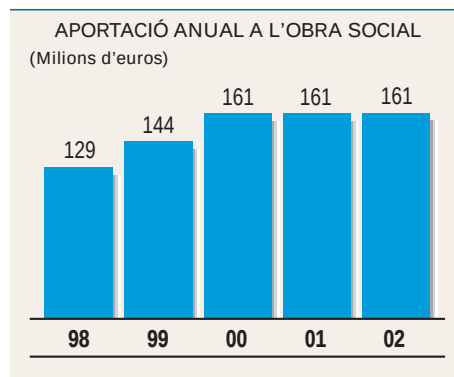
Suez és un dels primers grups mundials de serveis amb presència a 130 països que presta serveis a clients industrials, municipals i individuals, amb un volum d'actius que supera els 86.000 milions d'euros. Suez és líder mundial en prestació de serveis vinculats amb l'aigua, gestió de residus (tret dels Estats Units) i un dels grups líders en el sector energètic. La participació del Grup a Suez a 31 de desembre de 2002 és de l'1,5%.

Acesa és una societat dedicada a la gestió d'infraestructures de transport i comunicacions. L'any 2002, el Grup "la Caixa" i el Grup Godia han constituït, conjuntament, Inversiones Autopistas, on el Grup "la Caixa" ha aportat un 7% del capital d'Acesa i el Grup Godia un 23,4% del capital d'Iberpistas. Les accions d'Iberpistas aportades a la societat han acudit a l'OPA formulada per Acesa, essent la participació final d'Inversiones Autopistas sobre Acesa d'un 11,2%. Posteriorment, Hisusa, participada pel Grup "la Caixa" en un 49%, ha venut la seva participació en Acesa del 8,9%, per un import total de 334 milions d'euros, generant una plusvàlua neta consolidada per al Grup "la Caixa" de 65 milions d'euros. Després d'aquestes operacions, la participació del Grup "la Caixa" a Acesa és del 23,2%. Addicionalment, els consells d'administració d'Acesa i Aurea han aprovat el projecte de fusió d'ambdues societats amb efectes des de l'1 de gener de 2003.

Saba és una societat que té per objecte la gestió i explotació d'aparcaments. Durant l'exercici 2002 ha realitzat una OPA d'exclusió sobre el 4,3% del capital de la societat no controlat pels seus accionistes de referència, Acesa (55,8%) i "la Caixa" (39,9%).



«Continuïtat de l'objecte social de "la Caixa" mitjançant la realització d'obres socials»



7. OBRA SOCIAL

7.1. Objectius de l'Obra Social

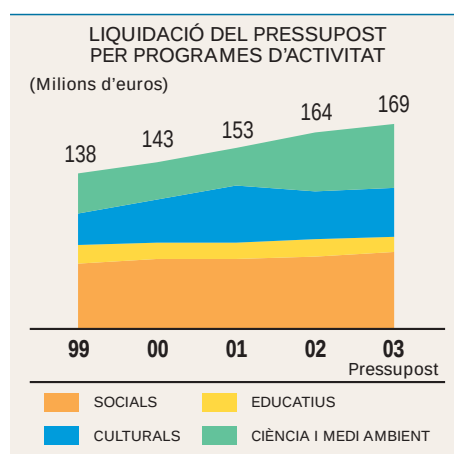
L'aportació a l'Obra Social per a l'any 2003 representa el 26,6% del resultat de "la Caixa" de l'any 2002 i puja a 161 milions d'euros.

"la Caixa" és una institució de naturalesa no lucrativa i social, que té com a objectiu fundacional la realització d'obres socials, a més del foment de l'estalvi i la inversió. És per això que entre les seves finalitats bàsiques destaquen el finançament i el manteniment d'activitats de caràcter social, educatiu, cultural i científic. D'aquesta forma reverteix part dels beneficis de l'Entitat a la comunitat, complint amb l'esperit de la seva creació: retornar a la societat la confiança que ha dipositat en ella i gràcies a la qual ha pogut créixer i desenvolupar-se.

Com a entitat exempta de lucre mercantil, "la Caixa" destina els seus excedents nets a la constitució de reserves –per a una més gran garantia dels recursos administrats– i al finançament de la seva Obra Social. El manteniment d'aquesta Obra Social ha de ser compatible amb un nivell adequat de capitalització de l'Entitat.

La distribució de l'excedent de "la Caixa" de cada exercici i la corresponent dotació al Fons de l'Obra Social permeten atendre el pressupost per a l'exercici següent, tant per a la seva aplicació a les despeses de manteniment com per a la realització de les inversions en nous projectes. Al final de l'exercici 2002, els recursos propis de l'Obra Social pugen a 268 milions d'euros, dels quals 224 milions d'euros estan materialitzats en l'immobilitzat afecte a les activitats pròpies, i la resta conforma un fons de reserva líquid per afrontar necessitats futures.

«Gestió eficient dels recursos per tal d'oferir un servei a la societat i contribuir a millorar la vida col·lectiva»



La Fundació "la Caixa" consolida els seus programes socials, educatius, culturals i científics amb un pressupost de 169 milions d'euros per a l'any 2003, un 3,1% més que el 2002.

La Fundació "la Caixa" gestiona els recursos que "la Caixa" dedica a la seva Obra Social. L'any 2002, la Fundació ha administrat un total de 164 milions d'euros, xifra que suposa un 7,1% més que la quantitat liquidada l'any 2001.

La Fundació "la Caixa" té quatre àmbits d'actuació. En primer lloc, cal destacar l'àrea social, des de la qual la institució desenvolupa diversos programes encaminats a millorar els dèficits d'una societat canviant, amb unes necessitats també diferents en cada moment. L'àmbit educatiu, centrat fonamentalment en aspectes no formals, i les àrees cultural i de ciència i medi ambient completen l'activitat de la institució. En cada un d'aquests àmbits, la Fundació presenta iniciatives dirigides a tota la societat, amb una atenció especial als col·lectius menys afavorits.

Per dur a terme totes les activitats, la Fundació segueix dues metodologies complementàries. D'una banda, els programes propis, dissenyats, dirigits i gestionats directament per l'Entitat, i de l'altra, els programes realitzats en col·laboració amb altres institucions, tant públiques com privades. Aquest sistema de treball permet que els programes i activitats de la Fundació arribin a un nombre més gran de beneficiaris. En concret, aquest any 2002, 12.201.996 persones han participat en les 12.474 activitats que la Fundació "la Caixa" ha organitzat en 946 poblacions.

7. OBRA SOCIAL

7.2. Principals activitats

Programes d'actuació de l'Obra Social.

Durant el 2002, la Fundació "la Caixa" ha impulsat un ampli ventall d'activitats en cada un dels seus programes d'actuació, posant un èmfasi especial en les iniciatives de tipus social.

Programes Socials

La Fundació "la Caixa" ha continuat desenvolupant noves iniciatives encaminades a atendre les demandes que van sorgint en la societat. En aquest sentit, la Fundació ha posat en marxa dos nous programes.

D'una banda, el programa «Societat i Càncer», que té com a objectiu proporcionar recursos a malalts i familiars, i impulsar la investigació en oncologia, per mitjà d'una convocatòria anual d'ajuts dirigida a institucions sanitàries o universitàries, a organismes públics d'investigació o a altres centres d'investigació d'Espanya sense finalitats lucratives.

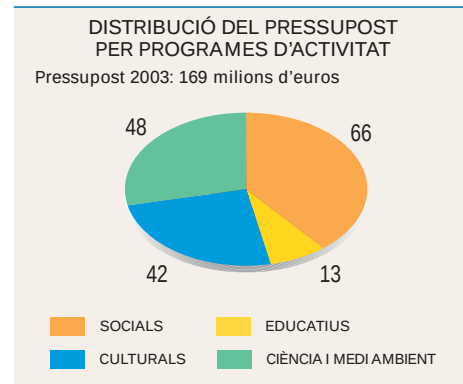
D'altra banda, ha iniciat una nova línia d'actuació dirigida a la inserció laboral de discapacitats psíquics, físics, sensorials i mentals, que amplia l'atenció de la Institució cap a aquest col·lectiu. Aquest nou programa es canalitza mitjançant una convocatòria anual d'ajuts dirigida a entitats sense ànim de lucre. La Fundació ja treballava amb aquest col·lectiu des del 1999, i ha col·laborat en 488 projectes de millora de la qualitat de vida de les persones afectades per discapacitats.

Durant l'any 2002, la Institució ha continuat treballant en un programa destinat a la gent gran, que té com a objectiu millorar la seva qualitat de vida i potenciar la seva participació activa en la societat actual, per mitjà d'activitats intergeneracionals i de voluntariat, i promovent l'ús de les noves tecnologies. Aquest any 2002, més de 35.000 persones grans han participat en els cursos d'informàtica que ofereix la Fundació i més de 100.000 en els tallers i les conferències que s'organitzen en els 523 centres –73 propis i 450 en col·laboració amb diferents administracions públiques– que l'Entitat té a Espanya.

La Fundació "la Caixa" també desenvolupa un programa dirigit a l'Alzheimer i altres malalties neurodegeneratives. En aquest moment, la Institució treballa amb 324 associacions de familiars de malalts d'Alzheimer d'Espanya, a través de cursos de formació, tallers, elaboració de materials, etc. Així mateix, també impulsa la investigació en malalties neurodegeneratives a través d'una convocatòria d'ajuts que atorga anualment. Des del 1996 ha finançat 55 projectes en aquest àmbit.

En l'àrea de la cooperació internacional, la Fundació "la Caixa" col·labora des del 1997 amb 145 projectes de cooperació a països de l'Àfrica, Amèrica Llatina, Àsia i Oceania, a través de la convocatòria d'ajuts a ONGD. Fomentar la integració i millorar la qualitat de vida dels immigrants és l'objectiu de la convocatòria d'ajuts destinada a entitats sense ànim de lucre que treballen amb aquest col·lectiu. Des de l'inici del programa l'any 1999, la Fundació ja ha col·laborat amb 335 activitats en aquest àmbit. Impulsar iniciatives que persegueixin la integració social i laboral de persones marginades és una altra de les àrees a les quals la Fundació dedica el seu esforç. Per mitjà de les convocatòries dirigides a aquest col·lectiu, ha col·laborat amb 449 projectes.

Pel que fa a l'àrea socioassistencial, la Fundació "la Caixa" també treballa en la implantació de programes que ajuden al desenvolupament educatiu correcte del nen. Així, cal destacar la creació de les «ciberaules» hospitalàries, un espai per fomentar la comunicació i la relació dels nens i nenes hospitalitzats i les seves famílies; i també el servei d'atenció educativa a domicili, que s'ha iniciat aquest any a Catalunya. Així mateix, la Fundació impulsa l'acolliment familiar de menors en situació de risc social a través del seu programa de Famílies Cangur.



7. OBRA SOCIAL

7.2. Principals activitats (cont.)

ACTIVITATS DE L'EXERCICI 2002

COMUNITAT AUTÒNOMA	NOMBRE	
	ACTIVITATS I SERVEIS	PARTICIPANTS
Andalusia	966	982.263
Aragó	375	337.305
Astúries	224	362.270
Canàries	377	406.271
Cantàbria	116	136.113
Castella i Lleó	319	279.050
Castella-la Manxa	527	886.976
Catalunya	5.734	4.714.170
Comunitat Valenciana	571	661.638
Extremadura	230	183.711
Galícia	375	404.793
Illes Balears	1.062	574.053
Madrid	975	1.319.628
Múrcia	99	140.131
Navarra	46	48.736
País Basc	338	643.346
La Rioja	131	115.302
Ceuta i Melilla	9	6.240
Total Espanya	12.474	12.201.996

Programes Educatius

Una de les iniciatives més destacades de la Fundació en l'àmbit educatiu és el programa de beques de postgrau per a l'ampliació d'estudis a l'estranger. En la convocatòria d'aquest any s'han concedit 126 noves beques, que se sumen a les 1.436 que la Fundació ha concedit des del 1982. D'altra banda, la Fundació proporciona materials i activitats educatives a l'entorn de les exposicions que organitza a tot el territori espanyol, per apropar les arts i la ciència als escolars de totes les edats. En la mateixa línia, cal destacar les maletes pedagògiques i les motxilles mediambientals, dos recursos educatius perquè els escolars puguin treballar temes com el teatre, la música o el medi ambient. Finalment, les tres webs educatives de la Fundació: www.educalia.org, www.euroaventura.net i www.sidasaberajuda.com, continuen apropant les noves tecnologies a la comunitat educativa. Aquest any 2002, han estat visitades per més de 734.000 persones.

Programes Culturals

En l'àmbit cultural, l'activitat de la Fundació "la Caixa" durant l'any 2002 ha estat marcada per la inauguració de CaixaForum, el nou Centre Social i Cultural que la Fundació "la Caixa" va inaugurar a Barcelona el mes de febrer al recuperat edifici modernista de l'antiga fàbrica tèxtil Casaramona, amb 12.000 m² de superfície. En menys d'un any de funcionament, ja ha rebut prop d'1.300.000 visitants. Exposicions d'arts plàstiques, fotografia i temàtiques històriques, concerts i festivals de música i una programació estable de diversos cicles de literatura i poesia formen el variat programa cultural de la Fundació "la Caixa".

Programes de Ciència i Medi Ambient

La Fundació "la Caixa" compta amb dues plataformes de divulgació científica: el Museu de la Ciència de Barcelona, que s'ha traslladat a l'antic Centre Cultural de Barcelona, provisionalment i mentre durin les obres d'ampliació, que quadruplicaran l'espai expositiu del Museu; i CosmoCaixa, el Museu de la Ciència de Madrid. Des d'aquests dos museus, l'Entitat promou exposicions, conferències i cursos sobre temes científics de màxima actualitat. També dins d'aquest programa es presenten exposicions de ciència i medi ambient que itineren per Espanya.

Dins d'aquest àmbit, la Fundació "la Caixa" ha creat el 2002 una nova convocatòria d'ajuts per a projectes mediambientals, amb l'objectiu de fomentar la protecció de la naturalesa i la sensibilització social per l'entorn natural. Mitjançant aquesta iniciativa, la Fundació col·labora amb entitats sense ànim de lucre que treballen en projectes dedicats a la protecció de la biodiversitat, la conservació dels espais naturals, la difusió del respecte pel medi ambient, la preservació de la qualitat ambiental i el foment de la sostenibilitat dels recursos naturals.



Grup "la Caixa"

Informe d'auditoria i estats financers consolidats dels exercicis 2002 i 2001

ESTATS FINANCERS CONSOLIDATS

1. BALANÇOS DE SITUACIÓ
2. COMPTES DE PÈRDUES I GUANYES
3. ESTATS D'ORIGEN I APLICACIÓ DE FONS
4. ESTATS D'EVOLUCIÓ DELS RECURSOS PROPIS
5. NOTES ALS ESTATS FINANCERS

Informe d'auditoria

Avda. Diagonal, 654
08034 Barcelona
Espanya

Tel.: +(34) 932 80 40 40
Fax: +(34) 932 80 28 10
www.deloitte.es

**Deloitte
& Touche**

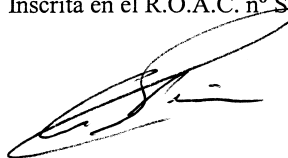
A l'Assemblea General de
Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona:

Hem auditat els estats financers consolidats de CAIXA D'ESTALVIS I PENSIONS DE BARCELONA I SOCIETATS que componen el GRUP "LA CAIXA" (vegeu les Notes 1 i 2), que comprenen els balanços de situació a 31 de desembre de 2002 i 2001 i els comptes de pèrdues i guanys, els estats d'origen i aplicació de fons i d'evolució dels recursos propis i les notes corresponents als exercicis anuals acabats en aquestes dates, la formulació dels quals és responsabilitat dels Administradors de "la Caixa". La nostra responsabilitat és expressar una opinió sobre els esmentats estats financers consolidats en el seu conjunt, basada en el treball realitzat d'acord amb les normes d'auditoria generalment acceptades, que requereixen l'examen, mitjançant la realització de proves selectives, de l'evidència justificativa dels estats financers consolidats i l'avaluació de la seva presentació, dels principis comptables aplicats i de les estimacions realitzades.

Els estats financers consolidats adjunts del Grup "la Caixa" incorporen en les seves notes la informació que els Administradors consideren més significativa. Aquests estats financers no són els comptes anuals consolidats del Grup "la Caixa", que han formulat així mateix els Administradors en compliment de la normativa legal vigent, i sobre els quals amb aquesta mateixa data hem emès el nostre informe d'auditoria amb la mateixa excepció a l'aplicació uniforme dels principis i normes comptables que s'inclou al paràgraf següent.

Segons la nostra opinió, els estats financers consolidats adjunts expressen, en tots els aspectes significatius, la imatge fidel del patrimoni i de la situació financera de Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona i Societats que componen el Grup "la Caixa" a 31 de desembre de 2002 i 2001 i dels resultats de les seves operacions, dels recursos obtinguts i aplicats i de l'evolució dels recursos propis durant els exercicis anuals acabats en aquestes dates, de conformitat amb principis i normes comptables generalment acceptats, que, excepte pel canvi de criteri, amb el que estem d'acord, en la imputació a resultats dels impostos anticipats i crèdits fiscals derivats del procés d'externalització dels compromisos per pensions amb els seus treballadors, que es descriu en la Nota 3 c7, s'han aplicat uniformement.

DELOITTE & TOUCHE ESPAÑA, S.L.
Inscrita en el R.O.A.C. nº S0692



Miguel Antonio Pérez

16 de gener de 2003

**Deloitte
Touche
Tohmatsu**

1. Balanços de situació consolidats

A 31 de desembre de 2002 i 2001 (Notes 1, 2 i 3), en milers d'euros

CAIXA D'ESTALVIS I PENSIONS DE BARCELONA I SOCIETATS QUE COMPONEN EL GRUP "LA CAIXA"

Actiu

	2002	2001
Caixa i dipòsits en bancs centrals	1.554.657	2.104.480
Deutes de l'Estat (Nota 4)	5.106.164	2.327.307
Entitats de crèdit (Nota 5)	10.094.935	7.505.016
Crèdits sobre clients (Nota 6)	61.434.532	52.118.737
Cartera de valors (Nota 7)	14.385.154	13.905.594
Obligacions i d'altres valors de renda fixa	5.537.414	4.588.896
Accions i d'altres títols de renda variable	790.035	1.424.862
Participacions	6.662.132	6.608.183
Participacions en empreses del Grup	1.395.573	1.283.653
Immobilitzat (Nota 8)	4.405.803	4.661.403
Actius immaterials	98.571	66.172
Fons de comerç de consolidació	1.785.856	2.173.642
Actius materials	2.521.376	2.421.589
Altres actius	3.842.443	3.054.454
Comptes de periodificació	1.880.061	1.964.591
Pèrdues en societats consolidades	316.198	66.423
Total	103.019.947	87.708.005
Comptes d'ordre (Nota 13)	32.835.159	27.249.739

Les notes 1 a 16 adjuntes formen part integrant d'aquests balanços de situació.

Passiu

	2002	2001
Entitats de crèdit (Nota 5)	12.824.615	6.395.165
Recursos de clients (Nota 9)	71.493.335	62.683.314
Dèbits a clients	65.520.118	57.690.317
Dèbits representats per valors negociables	5.973.217	4.992.997
Altres passius	3.403.527	3.264.297
Comptes de periodificació	1.984.197	2.298.548
Provisions per a riscos i càrregues (Notes 10 i 11)	446.010	334.013
Beneficis consolidats de l'exercici	847.500	1.130.244
Del Grup	682.740	963.485
De minoritaris	164.760	166.759
Passius subordinats (Nota 9)	3.217.757	3.037.906
Interessos minoritaris (Nota 12)	3.400.747	3.303.686
Fons de dotació	3.006	3.006
Reserves	3.476.393	3.348.340
Reserves en societats consolidades	1.922.860	1.909.486
Total	103.019.947	87.708.005

2. Comptes de pèrdues i guanys consolidats

Exercicis anuals acabats el 31 de desembre de 2002 i 2001 (Notes 1, 2 i 3),
en milers d'euros

CAIXA D'ESTALVIS I PENSIONS DE BARCELONA I SOCIETATS QUE COMPONEN
EL GRUP "LA CAIXA"

	2002	2001
Interessos i rendiments assimilats (Nota 14.1)	3.981.864	3.903.052
Interessos i càrregues assimilades (Nota 14.1)	(2.125.588)	(2.296.706)
Rendiment de la cartera de renda variable (Nota 14.1)	286.025	415.246
Marge d'intermediació	2.142.301	2.021.592
Comissions (net) (Nota 14.1)	899.456	870.773
Marge bàsic	3.041.757	2.892.365
Resultats d'operacions financeres (Nota 14.1)	68.540	114.436
Marge ordinari	3.110.297	3.006.801
Altres productes i càrregues d'explotació	8.222	16.627
Despeses de personal (Nota 14.2)	(1.344.447)	(1.244.492)
Altres despeses administratives	(623.630)	(618.927)
Amortització i sanejament d'actius materials i immaterials	(253.182)	(252.283)
Marge d'explotació	897.260	907.726
Resultats nets generats per societats posades en equivalència	437.435	584.580
Amortització del fons de comerç de consolidació	(166.708)	(164.356)
Resultats per operacions del Grup (Nota 7)	1.454	2.097
Amortització i provisions per a insolvències (net) (Nota 10)	(299.974)	(268.221)
Sanejament d'immobilitzacions financeres (net) (Nota 7)	(337.925)	–
Altres dotacions i resultats extraordinaris (Nota 14.3)	(518.064)	(15.161)
Resultat abans d'impostos	13.478	1.046.665
Impost sobre beneficis i altres (Nota 15)	834.022	83.579
Resultat de l'exercici	847.500	1.130.244
Resultat atribuït a la minoria	164.760	166.759
Resultat atribuït al Grup	682.740	963.485

Les notes 1 a 16 adjuntes formen part integrant d'aquests comptes de pèrdues i guanys.

3. Estats d'origen i aplicació de fons consolidats

Exercicis anuals acabats el 31 de desembre de 2002 i 2001 (Notes 1, 2 i 3),
en milers d'euros

CAIXA D'ESTALVIS I PENSIONS DE BARCELONA I SOCIETATS QUE COMPONEN
EL GRUP "LA CAIXA"

Origen de fons

	2002	2001
Recursos generats de les operacions	1.281.616	1.187.019
Resultat de l'exercici	847.500	1.130.244
Dotació neta al fons d'insolvències, risc-país i fluctuació de valors	606.891	236.786
Amortitzacions i dotació neta al fons de cobertura d'immobilitzat	243.239	235.079
Dotació neta a fons especials i al fons de bloqueig de beneficis	65.403	70.151
Amortització del fons de comerç de consolidació (*)	526.251	164.356
Resultats de societats posades en equivalència després d'impostos (**)	(312.177)	(540.880)
Benefici net per venda de participacions	(103.715)	(90.165)
Benefici net per venda d'immobilitzat	(14.812)	(18.552)
Impostos anticipats per aportació a fons de pensions (***)	(576.964)	–
Dèbits a clients (increment net)	7.829.801	2.540.038
Dèbits representats per valors negociables (increment net)	980.220	2.019.719
Passius subordinats (increment net)	179.851	1.500.000
Finançament net del Banc d'Espanya, Deutes de l'Estat i Entitats de crèdit (variació neta)	1.610.553	–
Venda d'inversions permanents	521.090	399.508
Venda de participacions en empreses del Grup i associades	351.079	177.487
Venda d'elements d'immobilitzat material i immaterial	170.011	222.021
Total	12.403.131	7.646.284

Aplicació de fons

	2002	2001
Crèdits sobre clients (increment net) (****)	9.572.491	3.052.187
Obligacions i d'altres valors de renda fixa (increment net) (****)	950.121	2.629.651
Accions i d'altres títols de renda variable (increment net) (Nota 7)	147.367	49.342
Interessos minoritaris (decrement net)	69.698	184.586
Finançament net al Banc d'Espanya, Deutes de l'Estat i Entitats de crèdit (variació neta)	–	39.302
Adquisició d'inversions permanents	1.051.369	1.378.821
Compra de participacions i ampliacions de capital en empreses del Grup i associades	482.462	880.730
Compra d'elements d'immobilitzat material i immaterial	568.907	498.091
Altres conceptes actius menys passius (variació neta)	612.085	312.395
Total	12.403.131	7.646.284

(*) Inclou en l'exercici 2002 el sanejament extraordinari dels fons de comerç (vegeu Notes 8 i 14.3).

(**) Inclou en l'exercici 2002 els resultats extraordinaris de participacions registrats en el capítol «Altres dotacions i resultats extraordinaris» del compte de pèrdues i guanys adjunt (vegeu Nota 14.3).

(***) Aquests imports es recuperaran en els propers 10 anys (vegeu Nota 15).

(****) Inclou l'import de les titulitzacions de participacions hipotecàries realitzades en els exercicis 2002 i 2001 (vegeu Nota 6).

Nota: S'han considerat com origen i aplicació de fons els saldos corresponents a les entitats integrades i/o donades de baixa del perímetre en els exercicis 2002 i 2001 (vegeu Nota 2.2).

Les notes 1 a 16 adjuntes formen part integrant d'aquests estats d'origen i aplicació de fons.

4. Estats d'evolució dels recursos propis consolidats

Exercicis anuals acabats el 31 de desembre de 2002 i 2001 (Notes 1, 2 i 3),
en milers d'euros

CAIXA D'ESTALVIS I PENSIONS DE BARCELONA I SOCIETATS QUE COMPONEN
EL GRUP "LA CAIXA"

	FONS DE DOTACIÓ I RESERVES	RESERVES/PÈRDUES EN SOCIETATS CONSOLIDADES	BENEFICIS ATRIBUÏTS AL GRUP	TOTAL RECURSOS PROPIES ATRIBUÏTS AL GRUP
Saldo a 31-12-2000	3.392.929	1.652.550	874.790	5.920.269
Aplicació del benefici de l'exercici anterior a Reserves	375.470	338.399	(713.869)	–
Aplicació del benefici de l'exercici anterior al Fons de l'Obra Social	–	–	(160.921)	(160.921)
Diferències de conversió/canvi, dilució de participacions i d'altres (Nota 7)	50	(564.989)	–	(564.939)
Ajustos de consolidació atribuïbles a "la Caixa" (Notes 2.2 i 7)	(417.103)	417.103	–	–
Beneficis de l'exercici atribuïts al Grup	–	–	963.485	963.485
Saldo a 31-12-2001	3.351.346	1.843.063	963.485	6.157.894
Aplicació del benefici de l'exercici anterior a Reserves	324.516	478.048	(802.564)	–
Aplicació del benefici de l'exercici anterior al Fons de l'Obra Social	–	–	(160.921)	(160.921)
Diferències de conversió/canvi, dilució de participacions i d'altres (Nota 7)	76	(910.988)	–	(910.912)
Ajustos de consolidació atribuïbles a "la Caixa" (Notes 2.2 i 7)	(196.539)	196.539	–	–
Beneficis de l'exercici atribuïts al Grup	–	–	682.740	682.740
Saldo a 31-12-2002	3.479.399	1.606.662	682.740	5.768.801

Les notes 1 a 16 adjuntes formen part integrant d'aquests estats d'evolució dels recursos propis.

A la Nota 1 adjunta es detalla la proposta d'aplicació del benefici de "la Caixa" de l'exercici 2002.

5. Notes als estats financers consolidats

Exercicis anuals acabats el 31 de desembre de 2002 i 2001

CAIXA D'ESTALVIS I PENSIONS DE BARCELONA I SOCIETATS QUE COMPONEN EL GRUP "LA CAIXA"

1. NATURALESA DE LA CAIXA D'ESTALVIS I PENSIONS DE BARCELONA I DEL SEU GRUP

Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona (d'ara endavant, "la Caixa"), entitat dominant del Grup "la Caixa", és una entitat nascuda el 27 de juliol de 1990 de la fusió de la Caixa de Pensions per a la Vellesa i d'Estalvis de Catalunya i Balears (Caixa de Pensions) i la Caixa d'Estalvis i Mont de Pietat de Barcelona (Caixa de Barcelona), i és successora legítima i continuadora, a títol universal, de la personalitat d'aquelles pel que fa a la seva naturalesa, finalitats, drets i obligacions.

Pels seus orígens constitutius és una entitat de caràcter financer, de naturalesa no lucrativa, benèfica i social, de patronat privat, independent de qualsevol empresa o entitat, i inscrita amb el número 1 al Registre Especial de Caixes d'Estalvis de la Generalitat de Catalunya.

Les finalitats que s'assenyalen als estatuts es concreten en la intermediació financera i les operacions de previsió i foment de l'estalvi popular, canalitzant-lo a la inversió productiva en el seu doble vessant econòmic i social.

Segons allò que estableix el Decret 1838/1975, del 3 de juliol, "la Caixa" es va constituir amb un fons de dotació de 3.006 milers d'euros.

Pel que fa a la distribució del benefici de l'exercici, "la Caixa" ha d'aplicar un 50%, pel capbaix, a Reserves i l'import restant al Fons de l'Obra Social. Els detalls de la proposta de l'aplicació del benefici de "la Caixa" de l'exercici 2002 i l'aplicació del benefici de l'exercici 2001 són els següents:

(Milers d'euros)	2002	2001
Dotació al Fons de l'Obra Social	160.921	160.921
Dotació a Reserves	444.101	324.516
Resultat	605.022	485.437

Els resultats de les societats que componen el Grup "la Caixa" s'aplicaran de la manera que acordin les respectives Juntes Generals d'Accionistes.

Els grups consolidables d'entitats de crèdit han de mantenir en tot moment un volum suficient de recursos propis per cobrir la suma de les exigències per risc de crèdit, per risc de canvi i per risc de mercat de la cartera de negociació, com també per donar cobertura als riscos derivats d'ésser un grup mixt compost, si és el cas, per grups d'entitats de crèdit i entitats asseguradores, segons allò que es determina en les Normes 4a, 6a i 35a de la Circular del Banc d'Espanya 5/1993, del 26 de març. A 31 de desembre de 2002 i 2001, el Grup "la Caixa" compleix àmpliament amb aquests requisits legals.

Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona és l'entitat dominant del Grup "la Caixa", definit d'acord amb la Llei 13/1985, del 25 de maig, i disposicions que la desenvolupen, especialment l'article segon del Reial Decret 1343/1992, de 6 de novembre, i les Circulars del Banc d'Espanya 4/1991, del 14 de juny, i 5/1993, de 26 de març, pels quals es regula la consolidació dels estats financers de les entitats de crèdit.

Caixa Holding, SA (CaixaHolding), societat participada al 100% per "la Caixa", és la societat que concentra la pràctica totalitat de les participacions de la cartera de renda variable del Grup "la Caixa" procedents, majoritàriament, de l'aportació no dinerària d'actius per part de "la Caixa" l'exercici 2000.

A continuació es relacionen les societats consolidades del Grup "la Caixa" més significatives (vegeu Notes 7 i 8):

Societats consolidades pels mètodes d'integració global i proporcional

(Milers d'euros)	31-12-2002		31-12-2001	
	PATRIMONI NET	% PARTICIPACIÓ TOTAL (a)	PATRIMONI NET	% PARTICIPACIÓ TOTAL (a)
Bancs				
Banco de Europa, SA	73.995	100,00	70.818	100,00
CaixaBank Banque Privée (Suisse), SA	29.045	100,00	—	—
CaixaBank France, SA	110.983	100,00	110.982	100,00
CaixaBank, SA ^(b)	106.152	100,00	89.388	100,00
Crédit Andorrà, SA ^(b)	469.422	46,35	445.469	46,35
Société Monégasque de Banque Privée, SAM ^(P)	33.012	36,69	35.158	36,69
Entitats financeres				
Caixa Inversiones 1, SIMCAV, SA ^(b)	31.461	9,84	35.262	8,64
CaixaLeasing y Factoring, EFC, SA	77.859	100,00	70.248	100,00
CaixaRenting, SA	1.793	100,00	1.076	100,00
EuroCaixa 1, SIM, SA ^(b)	51.991	79,06	50.772	75,46
Finconsum, EFC, SA	14.115	55,00	11.478	55,00
GDS-CUSA, SA	5.086	100,00	17.897	100,00
GestiCaixa, SGFT, SA	2.995	96,40	2.370	96,40
HipoteCaixa, EFC, SA	30.847	100,00	29.620	100,00
InverCaixa Gestión, SGIIC, SA	55.388	100,00	58.469	100,00
InverCaixa Valores, SV, SA	22.464	100,00	14.102	100,00
Societats tenidores d'accions				
Caifor, SA ^(P)	205.692	50,00	222.657	50,00
Caixa Capital Desarrollo, SCR, SA	150.663	100,00	—	—
Caixa Holding, SA ^(b)	9.216.686	100,00	10.092.929	100,00
Corporació de Participacions Estrangeres, SL	—	—	160.590	100,00
e-la Caixa, SA	79.248	100,00	85.112	100,00
Hisusa-Holding de Infraestructuras de Servicios Urbanos, SA ^(P)	651.786	49,00	467.156	49,00
Hodefi, SAS	115.633	100,00	131.073	100,00
InverCaixa Holding, SA	82.132	100,00	75.797	100,00
Inversiones Autopistas, SL	185.698	50,10	—	—
Repinves, SA ^(P)	1.000.849	41,40	1.082.969	39,24
Altres societats				
BuildingCenter, SA	—	—	4.936	100,00
Caixa Capital Risc, SGEGR, SA	1.483	100,00	—	—
Caixa Capital, Ltd	1	100,00	1	100,00
Caixa Finance, Ltd	64	100,00	29	100,00
Caixa Preference, Ltd	1.602	100,00	1.427	100,00
Servicios Urbanos, Mantenimientos y Aparcamientos, SA	4.522	100,00	4.159	100,00

(P) Integració Proporcional.

(a) Solament s'inclouen les participacions indirectes mantingudes mitjançant societats del Grup i Multigrup.

(b) Societats participades directament per "la Caixa". La resta són participacions indirectes de "la Caixa" mitjançant Caixa Holding, SA.

Societats integrades pel procediment de posada en equivalència

(Milers d'euros)	31-12-2002			31-12-2001	
	PATRIMONI NET	% PARTICIPACIÓ TOTAL (a)	VALOR EN CARTERA (b)	% PARTICIPACIÓ TOTAL (a)	VALOR EN CARTERA (b)
Bancs					
Banco BPI, SA	1.132.130	14,99	177.657	14,99	142.321
Banco de Sabadell, SA	2.105.687	15,00	312.156	15,14	365.907
Banco Itaú, SA	2.288.427	3,18	72.480	3,06	104.413
Deutsche Bank, AG	32.142.000	3,57	1.072.078	3,97	1.135.010
Grup viari					
ACESA Infraestructuras, SA	1.971.719	23,20	— (c)	31,71	85.917 (c)
Saba Aparcamientos, SA	146.122	39,91	65.382	39,91	64.727
Grup assegurador					
AgenciaCaixa, SA	2.363	50,00	1.169	50,00	1.128
Caixa Barcelona Seguros Vida, SA de Seguros y Reaseguros (SG)	466.406	100,00	699.758 (c)	100,00	632.030 (c)
GDS-Correduría de Seguros, SL (SG)	1.861	67,00	201	67,00	43
RentCaixa, SA de Seguros y Reaseguros (SG)	65.620	100,00	64.617	100,00	64.208
SegurCaixa, SA de Seguros y Reaseguros	20.227	39,87	6.869	39,87	6.103
VidaCaixa, SA de Seguros y Reaseguros	190.283	60,00	105.225	60,00	101.067
Grup immobiliari					
Inmobiliaria Colonial, SA (SG)	668.486	47,90	340.455	47,90	324.744
Servihabitat XXI, SA (SG)	245.755	100,00	226.189	100,00	219.528
Grup serveis					
Endesa, SA	7.725.000	5,00	407.715 (c)	5,00	431.681 (c)
Gas Natural SDG, SA	4.020.659	31,14	1.234.485 (c)	26,37	945.623 (c)
Repsol YPF, SA	14.245.000	12,50	1.766.407	12,50	1.903.155
Sociedad General de Aguas de Barcelona, SA	885.614	23,08	221.143	23,08	234.749
Telefónica, SA	17.097.775	3,60	577.029 (c)	3,64	855.187 (c)
Grup oci i d'altres					
Edicions 62, SA (SG)	12.017	66,32	7.970	26,25	3.527
Occidental Hotels Management, BV	206.428	30,37	62.685	30,37	90.052
Port Aventura, SA	79.124	40,60	32.124	40,60	33.616
Soteltur Internacional, BV	51.160	50,00	25.580	50,00	32.045
Soteltur, SL	72.821	50,00	36.411	50,00	37.051

(a) Solament s'inclouen les participacions permanents i les indirectes mantingudes mitjançant societats del Grup i Multigrup.

(b) Correspon al valor en cartera del balanç consolidat sense incloure el fons de comerç.

(c) El valor de participacions indirectes mantingudes mitjançant societats integrades pel procediment de posada en equivalència s'inclou en el valor en cartera de la societat que detenta la participació indirecta.

(SG) Societat del Grup no consolidable.

Totes les participacions són indirectes de "la Caixa" mitjançant Caixa Holding, SA.

Accions i d'altres títols de renda variable (*)

(Milers d'euros)	31-12-2002		31-12-2001	
	% PARTICIPACIÓ TOTAL	VALOR EN CARTERA (NET)	% PARTICIPACIÓ TOTAL	VALOR EN CARTERA (NET)
DENOMINACIÓ SOCIAL				
Banco Popular de Puerto Rico	2,81	120.469	2,77	119.879
Panrico, SA	29,98	126.213	29,98	126.213
Fortis (**)	0,85	184.400	0,85	294.050
Suez (**)	1,49	256.370	1,51	480.642

(*) Es detallen les participacions més significatives incloses en l'epígraf «Accions i d'altres títols de renda variable», així com les participacions permanents en societats que no s'integren per posada en equivalència en no arribar als percentatges mínims requerits per la normativa vigent.

(**) En l'exercici 2002 figuren en l'epígraf de «Participacions» dels balanços de situació adjunts.

Totes les participacions són indirectes de "la Caixa" mitjançant Caixa Holding, SA.

2. BASES DE PRESENTACIÓ, COMPARACIÓ DE LA INFORMACIÓ I PRINCIPIS DE CONSOLIDACIÓ

2.1. Bases de presentació

Els estats financers consolidats adjunts es presenten seguint els models públics, agregant alguns capítols i eliminant certs detalls que no aporten informació significativa per a la seva correcta interpretació i d'acord amb els principis comptables i normes de valoració establerts per la Circular del Banc d'Espanya 4/1991, de manera que mostren la imatge fidel del patrimoni i de la situació financera del Grup "la Caixa" a 31 de desembre de 2002 i 2001 i dels resultats de les seves operacions, dels recursos obtinguts i aplicats i de l'evolució dels recursos propis durant els exercicis anuals acabats en aquestes dates.

Els estats financers consolidats adjunts s'han elaborat a partir dels registres de comptabilitat de "la Caixa" i de les societats que componen el Grup "la Caixa" i han estat preparats pels Administradors de l'Entitat. Addicionalment, i d'acord amb la legislació vigent, el Consell d'Administració ha formulat els Comptes Anuals del Grup "la Caixa" dels exercicis 2002 i 2001, que compleixen tots els requisits legals establerts per la legislació vigent per ser dipositats en el Registre Mercantil una vegada aprovats per l'Assemblea General.

2.2. Comparació de la informació i d'altres fets rellevants

Els principals fets rellevants dels exercicis 2002 i 2001, relacionats amb la normativa i amb les participacions integrades globalment i proporcionalment, són els següents:

- Constitució de CaixaBank Banque Privée (Suisse), SA, especialitzat en el negoci de banca privada internacional.
- Constitució de Caixa Capital Desarrollo, SCR, SA amb posterior adquisició a CaixaHolding de la totalitat de la seva participació en Panrico, SA, i constitució de la societat gestora d'entitats de capital risc Caixa Capital Risc, SGEGR, SA.
- Fusió de la societat BuildingCenter, SA amb la societat Prominmo, SA i posterior canvi de nom d'aquesta darrera a Servihabitat XXI, SA.
- Caixa Barcelona Seguros Vida, SA de Seguros y Reaseguros, participada al 100% per CaixaHolding, ha constituït, conjuntament amb el Grup Godia, la societat Inversiones Autopistas, SL, amb l'aportació per la primera del 7% del capital d'ACESA Infraestructuras, SA i pel segon, del 23,41% d'Ibérica de Autopistas, SA. El capital d'Inversiones Autopistas, SL es distribueix de la següent forma: "la Caixa", indirectament a través de CaixaHolding, el 50,1%, i el Grup Godia, el 49,9%.

El mes de gener de l'exercici 2001 CaixaHolding va subscriure íntegrament una ampliació del 15% del capital social de Banco de Sabadell, SA, mitjançant l'aportació de la participació del 100% del Banco Herrero, SA.

Les variacions més rellevants en els exercicis 2002 i 2001 en les participacions en societats integrades pel procediment de posada en equivalència figuren en la Nota 7.

En els exercicis 2002 i 2001 no s'ha produït cap modificació rellevant de la normativa comptable aplicable que afecti a la comparació de la informació entre exercicis.

2.3. Principis de consolidació

La definició del Grup "la Caixa" i, per tant, la definició de les societats que s'han consolidat pel mètode d'integració global, s'ha efectuat d'acord amb la Llei 13/1985 i disposicions que la desenvolupen.

Les societats consolidables per la seva activitat, respecte de les quals no existeix una relació de control, però de les quals "la Caixa" té almenys un 20% del capital o dels drets de vot, s'han consolidat pel mètode d'integració proporcional en el cas que estiguin gestionades conjuntament amb altres persones o entitats.

Les filials no consolidables del Grup i les empreses associades a què es refereix l'apartat 3 de l'article 47 del Codi de Comerç, i segons el que estableix l'esmentada Circular del Banc d'Espanya 4/1991, s'han integrat en els estats financers consolidats pel procediment de posada en equivalència (participacions de caràcter permanent del 20% com a mínim, o del 3% si l'empresa associada cotitza a Borsa).

La resta de les inversions en valors representatius de capital es presenten en els balanços de situació adjunts d'acord amb els criteris indicats en la Nota 3 c3.

Les variacions del valor teòric comptable de les participacions del Grup "la Caixa", conseqüència d'ampliacions de capital amb exclusió del dret de subscripció preferent, s'han registrat amb contrapartida al capítol «Reserves en societats consolidades» del balanç de situació adjunt.

D'acord amb la pràctica habitual, els comptes anuals consolidats adjunts no inclouen l'efecte fiscal, si n'hi hagués, corresponent a la incorporació en el patrimoni de l'Entitat dominant de les reserves de les societats dependents consolidades i de les participacions valorades pel procediment de posada en equivalència per considerar que les citades reserves es destinaran al finançament de les operacions de cada societat, i les que puguin ser distribuïdes no suposaran un cost fiscal addicional significatiu.

Tots els comptes i transaccions importants entre les societats consolidades s'han eliminat en el procés de consolidació. La participació de tercers en el patrimoni net de les Societats del Grup es presenta al capítol «Interessos minoritaris» i al capítol «Beneficis consolidats de l'exercici - De minoritaris» dels balanços de situació adjunts. Per a la integració de les societats per posada en equivalència s'han utilitzat en general els estats financers de les societats participades, tancats a 31 de desembre de 2002 i 2001, en aquells casos en què es disposa de la informació, i quan aquesta no ha estat disponible s'han utilitzat les millors estimacions al tancament de l'exercici.

3. PRINCIPIS DE COMPTABILITAT I NORMES DE VALORACIÓ APLICATS

Els principis de comptabilitat i normes de valoració que s'han aplicat en la preparació dels estats financers consolidats adjunts són bàsicament els establerts per l'esmentada Circular del Banc d'Espanya 4/1991, com també per les modificacions posteriors d'aquesta. No existeix cap principi comptable ni norma de valoració obligatoris significatius que no s'hagin aplicat en l'elaboració dels estats financers consolidats adjunts. Els més importants es resumeixen a continuació:

- a) **Principi de la meritació.** Els ingressos i les despeses es registren en funció del seu flux real, amb independència del flux monetari o financer que se'n deriva. Els interessos meritats per deutors classificats com a dubtosos, inclosos els de risc-país, s'abonen a resultats en el moment del seu cobrament, la qual cosa és una excepció al principi de la meritació.
- b) **Principi del registre.** Seguint la pràctica financera, les transaccions es registren el dia en què es produeixen, que pot ser diferent de la seva data-valor, d'acord amb la qual es calculen els ingressos i despeses per interessos.
- c) **Normes de valoració i pràctiques de comptabilitat aplicades.** D'acord amb el que disposa la normativa del Banc d'Espanya:

- c1) Transaccions en moneda estrangera:

L'euro va quedar introduït com a moneda oficial l'1 de gener de 1999. El 31 de desembre de 1998, el Consell Europeu va fer públic el tipus fix de conversió entre la unitat euro i les unitats monetàries nacionals dels països participants a la Unió Monetària Europea (UME), per això l'esmentat tipus va ésser l'utilitzat als comptes anuals a 31 de desembre de 2001 com a tipus de canvi de tancament corresponent a les operacions denominades en unitats monetàries participants a la UME. Així doncs, en la columna «euros» de l'exercici 2001 figuren totes aquelles monedes nacionals dels països participants a la UME i la resta de monedes apareixen agrupades sota el concepte de moneda estrangera.

Les operacions contractades en unitats monetàries nacionals dels estats participants a la UME, van mantenir la seva denominació en les esmentades unitats fins que es va produir a partir de l'1 de gener de 1999 la seva redenominació automàtica o voluntària a euros.

Seguint les instruccions del Pla Nacional per a la Transició a l'Euro es va procedir, des de setembre de l'any 2001, a una gradual redenominació de tots els contractes i emissions de valors negociables a euros. Aquesta redenominació va finalitzar el dia 1 de gener de 2002, coincidint amb la posada en circulació de l'euro com a moneda única de tots els països integrants de la UME.

Els actius i passius en moneda estrangera, incloent els de les societats dependents en països que no pertanyen a la UME i les operacions de compravenda de divises contractades i no vençudes, que són de cobertura, s'han convertit a euros utilitzant el tipus de canvi mitjà del mercat de divises de comptat corresponent als tancaments dels exercicis 2002 i 2001, a excepció de:

- Les reserves de les societats del Grup i les inversions permanents en valors denominats en divises i finançats en euros, que s'han valorat a tipus de canvi històrics.
- Els comptes d'ingressos i despeses de les societats del Grup consolidades, establertes en països que no pertanyen a la UME, que s'han convertit al tipus de canvi mitjà de cada exercici.

Les diferències de canvi i d'arrodoniment, que es produeixen com a conseqüència de l'aplicació dels criteris anteriors, es registren íntegrament pel net en el capítol «Resultats

d'operacions financeres» del compte de pèrdues i guanys, i amb contrapartida en el capítol «Altres actius/passius» del balanç de situació, pel seu valor actual en les operacions a termini.

Les diferències de canvi derivades del procés de consolidació, incloses les corresponents al fons de comerç, es registren en els capítols «Pèrdues en societats consolidades» i «Reserves en societats consolidades» dels balanços de situació adjunts, deduïda la part de l'esmentada diferència que correspon a accionistes minoritaris. El fons de comerç de consolidació es presenta fixat, des del moment del seu desemborsament, en euros.

Les operacions de compravenda de divises a termini contractades i no vençudes, que no són de cobertura, es valoren, al tancament de cada exercici, als tipus de canvi del mercat de divises a termini.

c2) Inversions creditícies, altres actius a cobrar i fons de provisió per a insolvències:

Els comptes a cobrar, reflectits fonamentalment als capítols «Crèdits sobre clients» i «Entitats de crèdit» de l'actiu dels balanços de situació adjunts, es comptabilitzen generalment per l'import efectiu lliurat o disposat pels deutors, llevat dels actius a descompte, que ho són pel seu import nominal, i la diferència entre aquest import i l'efectiu disposat es registra en el capítol «Comptes de periodificació» del passiu dels balanços de situació adjunts.

Els fons de provisió per a insolvències, excepte els corresponents a risc de firma, es presenten minorant els saldos dels capítols «Entitats de crèdit» i «Crèdits sobre clients» i de l'epígraf «Obligacions i d'altres valors de renda fixa» dels actius dels balanços de situació adjunts, i tenen per finalitat cobrir les possibles pèrdues que, si s'escau, es poguessin produir en la recuperació íntegra de tot tipus de riscos exceptuant els de firma, contrets per l'Entitat en el desenvolupament de la seva activitat.

Els fons de provisió per a insolvències s'han determinat d'acord amb els criteris següents:

– Provisions per a riscos nacionals i estrangers, exceptuant risc-país:

Provisions específiques: d'acord amb el que requereix la Circular del Banc d'Espanya 4/1991, de forma individual en funció de les expectatives de recuperació dels riscos i, com a mínim, per aplicació dels coeficients establerts en l'esmentada Circular, i en les seves modificacions posteriors. El saldo d'aquestes provisions s'incrementa per les dotacions registrades amb càrrec als resultats de cada exercici i es minora per les cancel·lacions de deutes considerats com a incobrables o que hagin estat més de tres anys en situació de morositat (més de sis anys en el cas d'operacions hipotecàries amb cobertura eficaç) i, en els seu cas, per les recuperacions que es produeixin dels imports prèviament provisionats (vegeu Nota 10).

Provisió genèrica: addicionalment, i en compliment de la normativa del Banc d'Espanya, existeix una provisió genèrica, equivalent a l'1% de les inversions creditícies, títols de renda fixa no inclosos en la cartera de negociació, passius contingents i actius dubtosos sense cobertura obligatòria (essent el percentatge del 0,5% per a determinats préstecs hipotecaris, incloent els actius titulitzats d'aquesta naturalesa), destinada a la cobertura de pèrdues no identificades específicament al tancament de l'exercici.

– Provisions per a risc-país: en funció de la classificació estimada del grau de dificultat financera de cada país.

– Fons per a la cobertura estadística d'insolvències: l'Entitat efectua una cobertura estadística de les insolvències latents en les diferents carteres de riscos homogenis. Aquest fons és el resultat d'una estimació de les insolvències globals, considerant determinats coeficients de ponderació establerts en la Circular del Banc d'Espanya 4/1991 (com-

presos entre el 0% i l'1,5%) que s'apliquen als riscos crediticis (crèdits sobre clients, renda fixa i passius contingents), basats en l'experiència històrica del sistema creditici espanyol. L'esmentat fons es va constituint trimestralment amb càrrec al capítol «Amortització i provisions per a insolvències (net)» dels comptes de pèrdues i guanys adjunts, per l'import dels riscos crediticis ponderats menys les dotacions (netes) a provisions específiques efectuades en el trimestre. Si aquesta diferència fos negativa, el seu import s'acreditaria al capítol «Amortització i provisions per a insolvències (net)» dels comptes de pèrdues i guanys adjunts amb càrrec al fons prèviament constituït per aquest concepte, fins al límit del saldo disponible en el fons. L'esmentat fons s'anirà constituint fins assolir el triple de la quantitat resultant de ponderar cada actiu pel seu coeficient.

c3) Cartera de valors:

La cartera de valors es classifica i valora de la manera següent:

c3.1) Renda fixa:

Els valors de renda fixa poden figurar en la cartera de negociació, en la cartera d'inversió ordinària o en la cartera d'inversió a venciment.

Els valors de renda fixa que integren la *cartera de negociació* es presenten al seu valor de cotització de l'últim dia hàbil de cada exercici. Les diferències que es produeixen per les variacions de valoració es registren pel net en el compte de pèrdues i guanys, en el capítol «Resultats d'operacions financeres».

Els valors de renda fixa situats dins la *cartera d'inversió ordinària* es comptabilitzen inicialment pel seu preu d'adquisició, excupó si és el cas. La diferència, positiva o negativa, entre el preu d'adquisició i el valor de reembossament es periodifica mensualment per la taxa interna de rendibilitat durant la vida residual del valor, i es corregeix el preu inicial del títol amb abonament o càrrec al compte de pèrdues i guanys. La valoració resultant s'anomena preu d'adquisició corregit. Trimestralment i, per tant, a final de l'exercici, es calcula per a cada classe de valor la diferència entre el valor de mercat, cotització de l'últim dia hàbil del període, i el preu d'adquisició corregit, i sempre que el sumatori de diferències negatives superi el de les positives, es dota pel seu import net un fons de fluctuació de valors amb contrapartida a un compte periodificador d'actiu. D'acord amb la normativa del Banc d'Espanya, les minusvàlues corresponents als valors cedits a tercers amb compromís de recompra es sanegen per la part proporcional del període comprès entre la data prevista de recompra i la data de venciment.

En cas d'alienació, les pèrdues respecte del preu d'adquisició corregit es porten a resultats; en el cas dels beneficis, s'apliquen contra el saldo de l'esmentat compte periodificador d'actiu i únicament es portarà a resultats la part que excedeixi de l'indicat saldo. Això no obstant, si posteriorment i dins del mateix exercici el saldo del compte periodificador augmenta, es rebaixaran els resultats anteriors fins aquest saldo i s'aplicaran contra el compte periodificador.

Per últim, els valors de renda fixa situats a la *cartera d'inversió a venciment* són aquells que el Grup "la Caixa" ha decidit, d'acord amb la normativa vigent, mantenir en cartera fins a la data de la seva amortització. Aquests títols es presenten valorats de la mateixa manera que els que figuren en la cartera d'inversió ordinària, però per a aquests no cal constituir el fons de fluctuació de valors. Els resultats de les alienacions que puguin produir-se es porten al compte de pèrdues i guanys com a resultats extraordinaris, però, en cas de guany, es dota una provisió específica pel mateix import i es disposa linealment d'aquesta provisió al llarg de la vida residual del valor venut.

c3.2) Renda variable:

Els valors de renda variable poden figurar en les carteres de negociació, d'inversió ordinària o en la de participacions permanents.

Els valors de renda variable que integren la cartera de negociació es presenten igual que els títols de renda fixa de negociació (vegeu Nota 3 c3.1).

Es registren a la cartera de participacions permanents aquells valors destinats a servir de manera duradora les activitats del Grup "la Caixa".

Les participacions permanents en empreses del Grup no consolidables i les participacions permanents en empreses associades en les quals es posseeixi una participació del 20% com a mínim (si no cotitzen a Borsa) o del 3% (si hi cotitzen), es registren pel valor de la fracció que representen del net patrimonial de la filial o empresa associada, corregit en l'import de les plusvàlues tàcites assignades a elements patrimonials concrets, existents en el moment de la compra, que encara perduren. Les plusvàlues assignades a l'immobilitzat material s'amortitzen en funció de la seva vida útil.

La resta de títols representatius del capital corresponents a la cartera d'inversió ordinària i participacions permanents no integrades pel procediment de posada en equivalència, es registren en el balanç pel seu preu d'adquisició regularitzat i/o actualitzat, si s'escau, o al seu valor de mercat, el menor. El valor de mercat es determina d'acord amb els criteris següents:

- Títols cotitzats: cotització mitjana de l'últim trimestre o cotització de l'últim dia de l'exercici, la menor.
- Títols no cotitzats: segons determina la Circular del Banc d'Espanya 4/1991, l'esmentat valor de mercat és el valor de la fracció que representen del net patrimonial de la societat, corregit en l'import de les plusvàlues tàcites existents en el moment de la compra que encara perduren, fins al límit del preu d'adquisició. Les plusvàlues corresponents a actius materials i en explotació s'amortitzen en funció de la seva vida útil i les no imputables a elements concrets de la societat s'amortitzen en el període en el qual es considera que, com a mínim, aquesta societat contribuirà a l'obtenció de resultats (mínim 5 anys, màxim 20 anys). Aquestes amortitzacions es registren amb dotació al compte «Fons especial específic de sanejament de la cartera de valors» en el cas que no quedin absorbides per l'increment del valor teòric comptable de la societat (vegeu Nota 3 c4.3).

Es constitueix una provisió per tal de cobrir les minusvàlues existents, el saldo de la qual figura en el compte «Fons de fluctuació de valors» minorant el capítol «Cartera de valors» del balanç de situació.

c4) Immobilitzat:

L'immobilitzat inclou els actius materials, els immaterials i els fons de comerç de consolidació.

c4.1) Actius materials:

L'immobilitzat material propi i l'afecte a l'Obra Social es presenten al seu preu d'adquisició, net de la seva corresponent amortització acumulada i dels fons específics afectes a l'immobilitzat.

El preu d'adquisició està regularitzat i actualitzat d'acord amb les normes legals aplicables.

L'amortització es calcula aplicant el mètode lineal, en funció dels anys de vida útil estimada dels diferents elements de l'actiu immobilitzat que es mostren a continuació:

Amortització de l'immobilitzat

	ANYS DE VIDA ÚTIL ESTIMADA
Immobles	
Construcció	25-75
Instal·lacions	8-25
Mobiliari i instal·lacions	4-50
Equips electrònics	4-8
Altres	7-14

Les despeses de conservació i manteniment produïdes durant l'exercici es carreguen al compte de pèrdues i guanys.

c4.2) Actius immaterials:

En aquest epígraf s'inclouen despeses d'ampliació de capital de societats del Grup i d'altres despeses amortitzables relacionades amb el desenvolupament dels sistemes informàtics i de banca electrònica. Tots els actius immaterials s'amortitzen en un termini màxim de 5 anys.

c4.3) Fons de comerç de consolidació:

L'epígraf «Fons de comerç de consolidació» recull les diferències de consolidació, una vegada considerades les plusvàlues tàcites assignables als actius de la societat participada, pendents d'amortitzar i que es van originar en l'adquisició d'accions de societats consolidades pels mètodes d'integració global, proporcional o integrades pel procediment de posada en equivalència. Aquestes diferències s'amortitzen linealment en el període durant el qual es considera que com a mínim la inversió contribuirà a l'obtenció de resultats del Grup (mínim 5 anys, màxim 20 anys) (vegeu Nota 8).

En l'exercici 2002, el Grup "la Caixa", donada l'evolució dels mercats financers i aplicant el principi de prudència valorativa, ha realitzat un sanejament extraordinari dels fons de comerç per tal de cobrir la potencial pèrdua de valor que es pogués produir en els fons de comerç més significatius. Aquest sanejament extraordinari s'ha registrat amb càrrec al capítol «Altres dotacions i resultats extraordinaris» del compte de pèrdues i guanys adjunt (vegeu Notes 8 i 14.3).

c5) Pensions i subsidis al personal:

Com a conseqüència de l'acord laboral subscrit el 31 de juliol de 2000, es va pactar una liquidació del sistema anterior de càlcul dels compromisos per pensions per al personal actiu. Aquest acord va implicar el reconeixement d'uns serveis passats i unes garanties complementàries, l'import dels quals es va aportar en la seva totalitat, a 31 de desembre de 2000, a un pla de pensions i a pòlisses d'assegurances contractades bàsicament amb VidaCaixa, SA de Seguros y Reaseguros. El reconeixement d'aquests serveis passats i les garanties complementàries van suposar un increment significatiu sobre els fons constituïts a 31 de desembre de 1999, segons s'explica a la Nota 11. D'acord amb el calendari de cobertura establert pel Banc d'Espanya en la seva Circular 5/2000, de 19 de setembre, aquest increment s'imputa com a despesa de l'exercici, en 10 anys, a partir de l'exercici 2000, al capítol «Altres dotacions i resultats extraordinaris» dels comptes de pèrdues i guanys adjunts, i la resta es manté registrat al capítol «Altres actius» dels balanços de situació adjunts (vegeu Nota 11).

En l'exercici 2002, com a conseqüència de l'acord laboral subscrit el dia 29 de juliol de 2002, s'ha finalitzat el procés d'exteriorització dels compromisos per pensions amb el per-

sonal passiu, compromisos que anteriorment estaven coberts bàsicament per una pòlissa contractada amb RentCaixa, SA de Seguros y Reaseguros. Aquest fet ha significat un increment dels fons constituïts en el moment del rescat de l'esmentada pòlissa derivat, fonamentalment, del canvi d'hipòtesis actuàries i de l'assegurament de l'increment futur de les prestacions per inflació que, igual que en el cas del personal actiu, s'imputarà com a despesa en 10 anys, donat que la Circular del Banc d'Espanya 5/2000 estableix un període màxim de 14 anys a partir de l'exercici 1999. En aquest sentit, s'ha registrat en l'exercici 2002 una desena part de la totalitat de l'aportació extraordinària (vegeu Nota 11).

Les aportacions al pla de pensions meritades en cada exercici, en funció de l'esmentat acord laboral, es registren al capítol «Despeses de personal» dels comptes de pèrdues i guanys adjunts.

En el cas dels empleats de "la Caixa" aollits a l'acord denominat «Permís Especial amb Sou» (vegeu Nota 11), l'Entitat, d'acord amb la normativa vigent, dota un fons de pensionistes i d'altres obligacions similars en l'exercici en què s'acorda la incorporació a aquesta situació per l'import total actualitzat corresponent als pagaments a realitzar en concepte de sous, salaris, cotitzacions a la Seguretat Social, i l'aportació definida (7,5% anual del salari pensionable) pendent d'aportar fins a la data prevista de jubilació amb contrapartida a un fons intern de pensions i obligacions similars.

Adicionalment, i segons la Circular del Banc d'Espanya 5/2000, l'Entitat dota un fons intern de pensions i obligacions similars per la part meritada per al seu personal actiu, en concepte de pagues per antiguitat a l'empresa.

c6) Operacions de futur:

Les societats del Grup "la Caixa" utilitzen aquests instruments tant com a operacions de cobertura de les seves posicions patrimonials com en altres operacions. En les operacions de cobertura, els beneficis o crebants generats s'han periodificat de forma simètrica als ingressos o despeses de l'element cobert.

Es mostren com a comptes d'ordre, addicionalment als inclosos al capítol «Comptes d'ordre» dels balanços de situació adjunts, els imports corresponents a les operacions que en la normativa del Banc d'Espanya reben la denominació genèrica d'«Operacions de futur», amb les especificitats següents per a cadascuna:

- a) Les compravendes de divises no vençudes i permutes financeres de monedes es comptabilitzen segons el que s'indica a la Nota 3 c1).
- b) Les compravendes de valors no vençudes es comptabilitzen pel valor contractat dels valors, segons l'abast del contracte.
- c) Els futurs financers sobre valors i tipus d'interès recullen, pel seu principal, les operacions d'aquesta classe contractades en mercats organitzats.
- d) Les opcions comprades o emeses es comptabilitzen pel valor d'exercici de l'instrument financer subjacent. En les opcions sobre tipus d'interès s'entén per element subjacent l'import sobre el qual es calculen els interessos pactats.

Es registren com opcions emeses sobre valors els imports assegurats al venciment dels fons d'inversió garantits (vegeu Nota 13).

- e) Els acords sobre tipus d'interès futurs (FRA), permutes financeres d'interessos en diferents divises amb intercanvi de principal a l'inici i final de l'operació (Cross currency swaps) i altres contractes de futur contractats fora de mercats organitzats, es comptabilitzen pel principal de l'operació.

Les operacions que han tingut per objecte i per efecte eliminar o reduir significativament els riscos de canvi, d'interès o de mercat existents en posicions patrimonials o en altres operacions s'han considerat de cobertura. Així mateix, s'han considerat de cobertura les operacions que s'utilitzen per reduir el risc global a què s'exposa el Grup en la seva gestió de masses correlacionades d'actius, passius i d'altres operacions.

Les operacions que no són de cobertura –també denominades operacions de negociació– contractades en mercats organitzats s'han valorat d'acord amb la seva cotització, i les variacions en les cotitzacions s'han registrat íntegrament en el compte de pèrdues i guanys com a resultat d'operacions financeres.

Els resultats de les operacions de negociació contractades fora d'aquests mercats no es reconeixen en el compte de pèrdues i guanys fins a la seva liquidació efectiva. Això no obstant, al final de cada mes s'efectuen valoracions de les posicions i es provisionen, si s'escau, amb càrrec al compte de pèrdues i guanys, les pèrdues potencials netes per a cada classe de risc que resulten d'aquestes valoracions. Les classes de riscos que es consideren a aquests efectes són els de tipus d'interès i de canvi i el de preu de mercat.

c7) Impost sobre beneficis i altres:

"la Caixa" i les societats que componen el seu Grup registren, al compte de pèrdues i guanys de l'exercici, l'import meritat de l'Impost sobre societats, que es calcula en funció del resultat econòmic, augmentat o disminuït, si escau, per les diferències permanents amb el resultat fiscal, entès aquest com la base imposable de l'esmentat impost. El capítol «Impost sobre beneficis i altres» del compte de pèrdues i guanys inclou els imports corresponents a "la Caixa", a les societats consolidades globalment i proporcionalment i a les societats del Grup integrades pel procediment de posada en equivalència. Per tant, no inclou el meritat per les societats associades integrades pel procediment de posada en equivalència, que es registra pel seu resultat net d'impostos en el capítol «Resultats nets generats per societats posades en equivalència» dels comptes de pèrdues i guanys adjunts.

Adicionalment, s'han registrat els corresponents impostos anticipats i diferits (vegeu Nota 15.2). En relació als impostos anticipats, s'apliquen els límits establerts en l'esmentada Circular del Banc d'Espanya 4/1991.

A l'exercici 2000, com a conseqüència de l'acord laboral subscrit el 31 de juliol de 2000 (vegeu Notes 3 c5 i 11), les primes de les pòlisses d'assegurances que s'havien desemborsat en exercicis anteriors, van passar a ser despesa fiscalment deduïble que, d'acord amb la Llei 30/1995, de 8 de novembre, sobre Ordenació i Supervisió de l'Assegurança Privada, s'imputa per desenes parts al càlcul de l'Impost sobre societats a partir de l'esmentat exercici. Aquest mateix criteri s'ha aplicat comptablement pel reconeixement del corresponent impost anticipat com a ingrés al capítol «Impost sobre beneficis i altres» del compte de pèrdues i guanys adjunt.

Per altra banda, a l'exercici 2002, com a conseqüència de l'acord laboral subscrit el 29 de juliol de 2002 per a l'exteriorització al fons de pensions dels compromisos amb el personal passiu (vegeu Notes 3 c5 i 11), la totalitat del crèdit fiscal de 228 milions d'euros, derivat de la capitalització de les primes d'assegurances que s'han aportat al fons de pensions, s'ha registrat amb abonament al capítol «Impost sobre beneficis i altres» del compte de pèrdues i guanys de l'exercici (vegeu Nota 15.2). Aquest canvi de criteri comptable s'ha efectuat considerant la finalització del procés d'exteriorització dels compromisos per pensions, així com la confirmació en aquest exercici, en opinió de l'Entitat i dels seus assessors fiscals, del criteri de la Direcció General de Tributs sobre el tractament fiscal de les aportacions al fons de pensions que procedien dels rendiments acumulats en pòlisses

d'assegurances, i també amb l'objectiu d'efectuar sanejaments extraordinaris de la cartera de valors per l'evolució negativa dels mercats financers a l'exercici 2002.

L'aplicació retroactiva a l'inici de l'exercici 2002 d'aquest canvi de criteri comptable ha suposat la cancel·lació del saldo dels comptes de periodificació, a 31 de desembre de 2001, de l'impost anticipat (per import de 144 milions d'euros) indicat al paràgraf anterior al precedent, i del crèdit fiscal de 164 milions d'euros corresponent a les aportacions als fons de pensions que procedien dels rendiments acumulats en pòlisses d'assegurances i que es van aportar al fons de pensions per al personal actiu. L'esmentada cancel·lació s'ha efectuat amb abonament al capítol «Impost sobre beneficis i altres» del compte de pèrdues i guanys adjunt (vegeu Nota 15.2).

El benefici fiscal corresponent a les deduccions per doble imposició, per reinversió i per despeses en formació del personal, es considera com un import menor de l'Impost sobre societats de cada exercici (vegeu Nota 15.2). Per tal que aquestes deduccions siguin efectives, s'hauran de complir els requisits establerts en la normativa vigent.

Aquest capítol també recull els imports relatius a Impostos sobre beneficis corresponents a règims fiscals estrangers i a societats en règim de transparència fiscal.

c8) Indemnitzacions per acomiadament:

D'acord amb la legislació vigent, existeix l'obligació d'indemnitzar aquells empleats que puguin ser acomiadats sense causa justificada. No existeix cap pla de reducció de personal que faci necessària la dotació d'una provisió per aquest concepte.

Segons la Circular del Banc d'Espanya 5/2000, "la Caixa" dota un fons intern de pensions i obligacions similars per a la cobertura de possibles indemnitzacions per acomiadament, garantides contractualment, diferents de les establertes amb caràcter general per la legislació vigent (vegeu Nota 11).

c9) Fons de Garantia de Dipòsits:

Les contribucions que reglamentàriament corresponen al Fons de Garantia de Dipòsits en Entitats de Crèdit s'imputen al compte de pèrdues i guanys de l'exercici en què es coneguin. Els imports registrats per aquest concepte han estat 19.437 i 15.925 milers d'euros els exercicis 2002 i 2001, respectivament.

4. DEUTES DE L'ESTAT

El detall del saldo dels deutes de l'Estat a 31 de desembre de 2002 i 2001 és el següent:

(Milers d'euros)	2002	2001
Lletres del Tresor	1.424.937	282.507
Bons de l'Estat	3.196.034	1.639.896
Obligacions de l'Estat i altres	485.193	404.904
Subtotal	5.106.164	2.327.307
Menys: Fons de fluctuació de valors (Nota 10)	—	—
Total	5.106.164	2.327.307

A 31 de desembre de 2002 i 2001, els saldos de la cartera de negociació són de 1.382.097 i de 594.684 milers d'euros, respectivament, i els de la cartera ordinària ascendeixen a 3.724.067 i a 1.731.748 milers d'euros, respectivament. En la cartera a venciment, a 31 de desembre de 2002, no existeixen saldos i a 31 de desembre de 2001 eren de 875 milers d'euros.

Durant l'exercici 2002 s'han produït traspassos a preu de mercat de títols de deutes de l'Estat de la cartera de negociació a la cartera d'inversió per un import de 3.393 milions d'euros. En l'exercici 2001 els traspassos entre aquestes mateixes carteres van ser per un import de 99 milions d'euros.

El rendiment mitjà corresponent a les Lletres, Bons i Obligacions de l'Estat ha estat del 4,03% l'any 2002 i del 4,73% l'any 2001.

L'estructura de venciments dels deutes de l'Estat a 31 de desembre de 2002 i 2001 és la següent:

(Milers d'euros)	2002	2001
Fins a 3 mesos	459.550	416.115
De 3 mesos a 1 any	2.215.302	183.550
D'1 any a 5 anys	2.316.648	1578.741
Més de 5 anys	114.664	148.901
Total	5.106.164	2.327.307

La major part de les Lletres del Tresor i Bons i Obligacions de l'Estat estan cedits a entitats de crèdit i a clients (vegeu Nota 9).

5. ENTITATS DE CRÈDIT

El detall del saldo de les Entitats de crèdit, actives i passives, segons l'origen de les operacions, net de fons de provisió (vegeu Nota 10), és el següent:

(Milers d'euros)	2002		
	NEGOCIS A ESPANYA	NEGOCIS A L'ESTRANGER	TOTAL
Entitats de crèdit actives	7.408.254	2.686.681	10.094.935
Entitats de crèdit passives	12.642.489	182.126	12.824.615

(Milers d'euros)	2001		
	NEGOCIS A ESPANYA	NEGOCIS A L'ESTRANGER	TOTAL
Entitats de crèdit actives	4.389.821	3.115.195	7.505.016
Entitats de crèdit passives	6.054.223	340.942	6.395.165

El detall per terminis de venciment a 31 de desembre de 2002 i 2001 és el següent:

(Milers d'euros)	ACTIVES		PASSIVES	
	2002	2001	2002	2001
A la vista	298.923	317.345	182.091	306.652
A termini	9.796.012	7.187.671	12.642.524	6.088.513
Fins a 3 mesos	7.423.621	5.956.797	9.709.468	4.238.575
De 3 mesos a 1 any	2.046.858	1.039.642	1.403.288	626.637
D'1 any a 5 anys	323.083	187.417	569.643	650.683
Més de 5 anys	2.450	3.815	960.125	572.618
Total	10.094.935	7.505.016	12.824.615	6.395.165

La rendibilitat mitjana dels dipòsits a termini amb entitats de crèdit actives ha estat del 3,18% el 2002 i del 4,87% el 2001, i el cost mitjà dels dipòsits a termini amb entitats de crèdit passives ha estat del 3,18% l'any 2002 i del 4,60% l'any 2001.

Els dipòsits a termini passius inclouen una emissió nominativa de Cèdules Hipotecàries per 200 milions d'euros realitzada per "la Caixa" (vegeu Nota 9).

6. CRÈDITS SOBRE CLIENTS

El detall del saldo de crèdits sobre clients a 31 de desembre de 2002 i 2001, per la seva naturalesa, és el següent:

(Milers d'euros)	2002	2001
Sector públic	1.748.371	1.831.084
Altres sectors residents i no residents	60.321.229	50.700.610
Garantia real	39.580.081	32.902.107
Altres deutors a termini	14.034.093	11.820.141
Adquisició temporal d'actius	61.955	31.044
Crèdit comercial	2.949.355	2.453.977
Altres	3.695.745	3.493.341
Actius dubtosos	318.732	314.167
Total crèdit brut	62.388.332	52.845.861
Menys: Fons de provisió per a insolvències (Nota 10)	(951.728)	(724.905)
Fons de provisió per a risc-país (Nota 10)	(2.072)	(2.219)
Total crèdit net	61.434.532	52.118.737

En l'exercici 2002 s'han donat de baixa 1.200 milions d'euros de préstecs hipotecaris inclosos en dues emissions de participacions hipotecàries adquirides per FonCaixa Hipotecario 5 i 6 - FTH i 104 milions d'euros de préstecs a petites i mitjanes empreses inclosos en les participacions adquirides per AyT FTGENCAT I. En l'exercici 2001 es van donar de baixa préstecs hipotecaris, inclosos en tres emissions de participacions hipotecàries, adquirides per FonCaixa Hipotecario 2, 3 i 4 - FTH, per un import total de 2.700 milions d'euros. A 31 de desembre de 2002 i de 2001, l'import total pendent d'amortitzar de les participacions hipotecàries emeses és de 3.795 i 2.926 milions d'euros, respectivament (vegeu Nota 7).

A 31 de desembre de 2002, del total de crèdit brut, 2.969.784 milers d'euros corresponen a crèdits procedents de negocis a l'estranger. A 31 de desembre de 2001, aquesta xifra era de 2.650.263 milers d'euros.

El detall per termini de venciment residual, considerat aquest com el període comprès entre el 31 de desembre de cada exercici i el venciment de cada pagament periòdic, a 31 de desembre de 2002 i 2001, és el següent:

(Milers d'euros)	2002	2001
Fins a 3 mesos	6.165.394	5.226.919
De 3 mesos a 1 any	5.336.788	4.580.921
D'1 any a 5 anys	17.933.839	15.527.968
Més de 5 anys	32.952.311	27.510.053
Total	62.388.332	52.845.861

El rendiment mitjà dels saldos rendibles de la inversió creditícia ha estat del 5,53% l'any 2002 i del 6,27% el 2001.

7. CARTERA DE VALORS

El detall de la cartera de valors a 31 de desembre de 2002 i 2001 és el següent:

(Milers d'euros)	2002	2001
Obligacions i altres valors de renda fixa	5.553.795	4.603.674
<i>Promemòria: títols propis (Nota 9)</i>	–	48.972
Menys: Fons de fluctuació de valors (Nota 10)	(59)	(74)
Fons de provisió per a insolvències (Nota 10)	(16.322)	(14.704)
Total cartera de renda fixa (neta)	5.537.414	4.588.896
Títols de renda variable	9.211.835	9.330.364
Accions i altres títols de renda variable	811.203	1.438.528
Participacions	7.004.754	6.608.183
Participacions en empreses del Grup	1.395.878	1.283.653
Menys: Fons de fluctuació de valors (Nota 10)	(364.095)	(13.666)
Total cartera de renda variable (neta)	8.847.740	9.316.698
Total cartera de valors (neta)	14.385.154	13.905.594

L'epígraf «Obligacions i altres valors de renda fixa» inclou l'adquisició de Bons de Titulització que es detallen al quadre adjunt. Aquestes emissions són la contrapartida de l'adquisició, per part dels fons, de participacions emeses per "la Caixa" (vegeu Nota 6).

(Milers d'euros)			IMPORT TITULITZAT	IMPORT PENDENT D'AMORTITZACIÓ A	
DATA		EMISSIÓ		31-12-2002	31-12-2001
Juliol	1999	FonCaixa Hipotecario 1 - FTH	600.000	305.905	385.818
Febrer	2001	FonCaixa Hipotecario 2 - FTH	600.000	453.543	545.928
Juliol	2001	FonCaixa Hipotecario 3 - FTH	1.500.000	1.284.711	1.462.079
Desembre	2001	FonCaixa Hipotecario 4 - FTH	600.000	524.804	600.000
Octubre	2002	FonCaixa Hipotecario 5 - FTH	600.000	600.000	–
Desembre	2002	AyT FTGENCAT I	103.600	103.600	–
Desembre	2002	FonCaixa Hipotecario 6 - FTH	600.000	600.000	–
Total			4.603.600	3.872.563	2.993.825

El rendiment mitjà dels títols de renda fixa ha estat d'un 4,97% l'any 2002, mentre que l'any 2001 va ser d'un 5,07%.

La classificació de la cartera de renda variable per epígrafs s'ha fet atenent al que regulen la norma 28 de la Circular del Banc d'Espanya 4/1991 i la Llei de Societats Anònimes.

L'epígraf «Accions i d'altres títols de renda variable» recull les accions i títols que no tenen el caràcter d'inversions permanents, i que representen participacions en el capital d'altres societats per un valor inferior al 20% si aquestes no cotitzen a Borsa i al 3% si hi cotitzen, així com també les participacions en fons d'inversió mobiliària.

L'epígraf «Participacions» recull els drets sobre el capital d'altres societats que, sense pertànyer al Grup, mantenen amb aquest una vinculació durable i tenen com a finalitat contribuir a l'activitat del Grup. Es suposa que això es dona quan es tracta de participacions com a mínim del 20% si no cotitzen a Borsa o del 3% si hi cotitzen. També inclou participacions amb percentatges inferiors però amb el caràcter d'inversions permanents que no s'integren pel procediment de posada en equivalència.

L'epígraf «Participacions en empreses del Grup» recull la inversió en societats que formen part del Grup i que no es consoliden per no estar la seva activitat directament relacionada amb la del Grup.

A 31 de desembre de 2002 i 2001, les participacions de "la Caixa" en els fons d'inversió gestionats pel Grup sumen 25.719 i 22.132 milers d'euros, respectivament. El patrimoni total en fons d'inversió gestionat pel Grup "la Caixa" a 31 de desembre de 2002 i 2001 és d'11.049 i 11.732 milions d'euros, respectivament.

Les operacions més significatives de la cartera de valors de renda variable del Grup dels exercicis 2002 i 2001 (vegeu Nota 8), són les següents:

Accions i d'altres títols de renda variable

- **Panrico, SA.** En l'exercici 2002, CaixaHolding ha constituït Caixa Capital Desarrollo, SCR, SA amb una inversió de 150 milions d'euros i la societat gestora de societats de capital risc Caixa Capital Risc, SGEGR, SA amb una inversió d'1 milió d'euros. Posteriorment ha venut a la primera la seva participació del 29,98% de Panrico, SA, adquirida en l'exercici 2001, amb una inversió de 126,2 milions d'euros. Panrico, SA és un dels líders del sector de la fabricació de productes de fleca i pastisseria d'Espanya i Portugal.
- **Autopista Terrassa-Manresa, SA (Autema).** En l'exercici 2001, CaixaHolding va vendre la totalitat de la seva participació d'Autema (10,05%) a ACESA Infraestructuras, SA (ACESA), amb un benefici abans d'impostos de 13,1 milions d'euros, que figura al capítol «Resultats d'operacions finan-

ceres» del compte de pèrdues i guanys adjunt (vegeu Nota 14.1). L'esmentat benefici s'ha compensat en el percentatge corresponent a la participació del Grup "la Caixa" en ACESA, mitjançant la dotació del corresponent fons de bloqueig de beneficis (vegeu el comentari sobre ACESA en l'apartat «Participacions i Participacions en empreses del Grup» d'aquesta Nota i la Nota 10).

Adicionalment, en l'exercici 2002 s'han reclassificat les inversions en Suez i Fortis a l'epígraf de «Participacions» per un import total de 775 milions d'euros en aplicació del seu caràcter de permanència.

Participacions i Participacions en empreses del Grup

- **Banco BPI, SA.** En l'exercici 2002, CaixaHolding i Corporació de Participacions Estrangeres, SL han subscrit una ampliació de capital de Banco BPI, SA amb una inversió total de 30 milions d'euros. Posteriorment, s'ha produït la fusió per absorció de CaixaHolding i Corporació de Participacions Estrangeres, SL, i en conseqüència la totalitat de la participació en Banco BPI, SA es manté a través de CaixaHolding. La participació en Banco BPI, SA, a 31 de desembre de 2002, és del 14,99%. En l'exercici 2001, es va incrementar un 0,26% la participació en el capital social de Banco BPI, SA, amb una inversió total de 6,2 milions d'euros.
- **Banco de Sabadell, SA.** En l'exercici 2001, CaixaHolding va subscriure una ampliació de capital del 15% del Banco de Sabadell, SA, per aportació de la participació del 100% de Banco Herrero, SA. Així mateix, durant l'exercici 2001 CaixaHolding va comprar el 0,14% del capital social de Banco de Sabadell, SA, amb una inversió de 4,6 milions d'euros. En l'exercici 2002, CaixaHolding ha venut el 0,14% del capital de Banco de Sabadell, SA, amb un benefici abans d'impostos d'1,6 milions d'euros, que figuren registrats al capítol «Altres dotacions i resultats extraordinaris» del compte de pèrdues i guanys adjunt (vegeu Nota 14.3). La participació en Banco de Sabadell, SA, a 31 de desembre de 2002, és del 15%.
- **Banco Itaú, SA.** En l'exercici 2001 es va incrementar la participació un 2,06% en el capital social del Banco Itaú, SA amb una inversió de 208 milions d'euros. La participació total del Grup "la Caixa" en Banco Itaú, SA, a 31 de desembre de 2002, és del 3,18%.
- **Deutsche Bank, AG.** En l'exercici 2002, CaixaHolding ha venut el 0,4% del capital de Deutsche Bank, AG, amb un benefici abans d'impostos de 10,8 milions d'euros, que figuren registrats al capítol «Altres dotacions i resultats extraordinaris» del compte de pèrdues i guanys adjunt (vegeu Nota 14.3). La participació permanent en Deutsche Bank, AG, a 31 de desembre de 2002, és del 3,57%.
- **ACESA Infraestructuras, SA (ACESA).** En l'exercici 2002, la societat Hisusa-Holding de Infraestructuras de Servicios Urbanos, SA, participada en un 49% per CaixaHolding, ha venut la seva participació del 8,9% en el capital d'ACESA, amb un benefici abans d'impostos per al Grup "la Caixa" de 74,7 milions d'euros, que figuren registrats al capítol «Altres dotacions i resultats extraordinaris» del compte de pèrdues i guanys adjunt (vegeu Nota 14.3). D'altra banda, en el mes de maig el Grup "la Caixa", a través de la seva filial Caixa Barcelona Seguros Vida, SA de Seguros y Reaseguros, participada al 100% per CaixaHolding, i el Grup Godia han constituït conjuntament la societat Inversiones Autopistas, SL, amb l'aportació per la primera del 7% del capital d'ACESA i pel segon, del 23,41% d'Ibérica de Autopistas, SA (Iberpistas). El capital d'Inversiones Autopistas, SL es distribueix de la següent forma: "la Caixa", indirectament a través de CaixaHolding, el 50,1% i el Grup Godia el 49,9%. Simultàniament, ACESA va realitzar una Oferta Pública d'Adquisició d'Accions de la societat Iberpistas, que consistia en oferir als accionistes d'Iberpistas dues possibilitats: la primera, vendre una acció d'Iberpistas a 13,65 euros, i la segona, bescanviar una acció d'Iberpistas per una acció privilegiada d'ACESA de nova emissió, que confereix als seus posseïdors el dret a un dividend preferent que es meritara un únic cop als

cinc anys i tres mesos de la publicació de l'OPA. La societat Inversiones Autopistas, SL va acudir a l'OPA, acollint-se a la segona alternativa. La participació del Grup "la Caixa" en ACESA, a 31 de desembre de 2002, després de la venda realitzada per Hisusa i la posterior dilució dels antics accionistes d'ACESA per l'OPA sobre Iberpistas, és del 23,20%. Addicionalment, amb data 19 de desembre de 2002, els Consells d'Administració d'ACESA i d'Aurea han aprovat el projecte de fusió de les dues companyies, que donarà lloc al primer grup espanyol, i un dels principals europeus, de gestió d'infraestructures de transport i comunicacions. La fusió es realitzarà mitjançant l'absorció d'Aurea per ACESA, amb efectes 1 de gener de 2003. Es proposarà a les Juntes Generals d'ambdues societats aprovar la fusió i que la societat fusionada s'anomeni «Abertis Infraestructuras, SA».

En l'exercici 2001, Caixa Barcelona Seguros Vida, SA de Seguros y Reaseguros i VidaCaixa, SA de Seguros y Reaseguros van vendre el 2,06% del capital social d'ACESA amb un benefici abans d'impostos de 37,3 milions d'euros, que figuren en el capítol «Resultats nets generats per societats posades en equivalència», del compte de pèrdues i guanys adjunt. Durant l'exercici 2001, CaixaHolding va vendre a ACESA la totalitat de la seva participació directa en **Autopistas de Catalunya, SA (Aucat)** i la indirecta a través de Hold Aucat, SL que, en conjunt, ascendien al 18,06% del capital social d'Aucat. CaixaHolding també va vendre la totalitat de la seva participació d'**Ibérica de Autopistas, SA**, el 6,07%, i la totalitat de la seva participació de **Túnel del Cadi Concesionaria del Estado, SA**, el 35,39%, amb un benefici total abans d'impostos de 87,4 milions d'euros (vegeu Nota 14.3). Els esmentats beneficis es van compensar en el percentatge corresponent a la participació del Grup "la Caixa" en ACESA, mitjançant la dotació del corresponent fons de bloqueig de beneficis (vegeu el comentari sobre Autema en l'apartat «Accions i d'altres títols de renda variable» d'aquesta Nota i la Nota 10).

- **Servihabitat XXI, SA.** En l'exercici 2002 s'ha produït la fusió de Prominmo, SA i BuildingCenter, SA, i el posterior canvi de denominació social. La participació del Grup "la Caixa" en Servihabitat XXI, SA, a 31 de desembre de 2002, és del 100%.
- **Gas Natural, SDG, SA.** Durant l'exercici 2002, el Grup "la Caixa" ha efectuat una inversió de 403 milions d'euros, que representa el 4,77% del capital social de Gas Natural, SDG, SA. El 2,45% d'aquesta participació s'ha adquirit a través de la societat Hisusa-Holding de Infraestructuras de Servicios Urbanos, SA, participada en un 49% per CaixaHolding, amb una inversió de 201 milions d'euros. La participació total del Grup "la Caixa" en Gas Natural, SDG, SA, a 31 de desembre de 2002, és del 31,14%.
- **Repsol YPF, SA.** Durant l'exercici 2001 es va efectuar una inversió de 623 milions d'euros, que representa el 2,64% del capital social de Repsol YPF, SA. La participació total del Grup "la Caixa" en Repsol YPF, SA, a 31 de desembre de 2002, és del 12,5%.
- **Telefónica, SA.** Durant l'exercici 2002, CaixaHolding ha venut el 0,04% del capital de Telefónica, SA, amb un benefici abans d'impostos de 15 milions d'euros, que figuren registrats al capítol «Altres dotacions i resultats extraordinaris» del compte de pèrdues i guanys adjunt (vegeu Nota 14.3). La participació en Telefónica, SA, a 31 de desembre de 2002, és del 3,60%.
- **Edicions 62, SA.** Durant l'exercici 2002 s'ha efectuat una inversió de 10,8 milions d'euros, que representa el 40,07% del capital social d'Edicions 62, SA. La participació total en Edicions 62, SA, a 31 de desembre de 2002, és del 66,32%, i en conseqüència forma part de les empreses del Grup "la Caixa".
- **Occidental Hotels Management, BV.** En l'exercici 2001, CaixaHolding va subscriure una ampliació de capital d'Occidental Hotels Management, BV amb una inversió total de 3,3 milions d'euros. La participació total del Grup "la Caixa" en Occidental Hotels Management, BV, a 31 de desembre de 2002, és del 30,37%.

La classificació de les carteres de renda fixa i renda variable, sense deduir-ne els fons de provisió corresponents, a 31 de desembre de 2002 i 2001, és la següent:

(Milers d'euros)	2002	2001
Renda fixa		
Cartera de negociació	374.798	283.341
Cartera d'inversió ordinària	4.961.134	4.024.600
Cartera d'inversió a venciment	217.863	295.733
Total cartera de renda fixa	5.553.795	4.603.674

(Milers d'euros)	2002	2001
Renda variable		
Cartera de negociació (*)	270.657	68.864
Cartera d'inversió ordinària (**)	540.546	1.369.664
Cartera de participacions permanents (**)	8.400.632	7.891.836
Total cartera de renda variable	9.211.835	9.330.364

(*) Inclou bàsicament participacions en societats europees dels sectors bancari i assegurador.

(**) Vegeu reclassificacions entre carteres en l'apartat «Accions i d'altres títols de renda variable» d'aquesta Nota.

Pel que fa a la renda fixa, en els exercicis 2002 i 2001, no s'han produït traspassos entre carteres.

Del total de la cartera de renda variable a 31 de desembre de 2002, sense deduir-ne el fons de fluctuació de valors, 7.609 milions d'euros corresponen a títols que cotitzen a Borsa. A 31 de desembre de 2001, l'import d'aquest concepte era de 7.852 milions d'euros.

Les diferències entre el valor de mercat i el valor en cartera de renda variable (plusvàlues latents netes no realitzades), a 31 de desembre de 2002 i 2001, referides a les societats que cotitzen a Borsa, són de 1.525 i 3.823 milions d'euros, respectivament. Aquestes plusvàlues latents netes, a 31 de desembre de 2002, corresponen bàsicament a plusvàlues en les participacions en les societats Gas Natural, SDG, SA, Telefónica, SA, ACESA Infraestructuras, SA, Banco de Sabadell, SA, Sociedad General de Aguas de Barcelona, SA i Inmobiliaria Colonial, SA i minusvàlues en Deutsche Bank, AG, Repsol YPF, SA i Endesa, SA.

En l'exercici 2002, el capítol «Resultats nets generats per societats posades en equivalència» del compte de pèrdues i guanys adjunt, està format per 843 milions d'euros de «Participació en beneficis de societats posades en equivalència», 165 milions d'euros de «Participacions en pèrdues de societats posades en equivalència» i 241 milions d'euros de «Correccions de valor per cobrament de dividends de societats posades en equivalència».

En l'exercici 2002, el saldo del concepte «Participacions en pèrdues de societats posades en equivalència» correspon, principalment, a la participació en les pèrdues netes de Telefónica, SA, derivades del fet que els beneficis ordinaris de la societat no han estat suficients per cobrir els sanejaments extraordinaris relacionats, bàsicament, amb la decisió de congelar les seves activitats de telefonia mòbil a Alemanya, Àustria, Itàlia i Suïssa (llicències UMTS), essent l'efecte per al Grup "la Caixa" de 221 milions d'euros.

El rendiment mitjà, abans d'impostos, de les inversions en renda variable, sense considerar el sanejament extraordinari esmentat en el paràgraf anterior, ha estat del 8,81% el 2002 i del 10,76% el 2001. Aquest rendiment s'inclou en els capítols dels comptes de pèrdues i guanys adjunts «Rendiment de la cartera de renda variable» per la part del dividend distribuït, «Resultats nets generats

per societats posades en equivalència» i «Amortització del fons de comerç de consolidació». En l'exercici 2002, està format pels rendiments de les participacions en societats dels Grups Bancari (13,5%), Viari (9%), Assegurador (1,4%), Immobiliari (5,9%), Serveis (67,5%) –dels quals Hidrocarburs (53,5%)– i Oci i d'altres (2,7%). Pel que fa a l'exercici 2001, els rendiments corresponien a les societats dels Grups Bancari (18,5%), Viari (7,5%), Assegurador (6,6%), Immobiliari (4,5%), Serveis (60,6%) –dels quals Hidrocarburs (44,3%)– i Oci i d'altres (2,3%) (vegeu Nota 1). Addicionalment, les inversions en renda variable han generat beneficis per alienació, sanejaments i dotacions a fons per a la cobertura dels fons de comerç i d'altres (vegeu Notes 8, 10 i 14.3). En els exercicis 2002 i 2001, els dividends que figuren en el capítol del compte de pèrdues i guanys, «Rediment de la cartera de renda variable – Participacions i Participacions en el Grup» (vegeu Nota 14.1), corresponen, majoritàriament, als cobrats de societats integrades pel procediment de posada en equivalència.

En els exercicis 2002 i 2001, el valor teòric comptable de les societats Repsol YPF, SA, Telefónica, SA, Endesa, SA, Banco Itaú, SA, i Gas Natural, SDG, SA ha disminuït com a conseqüència, fonamentalment, del registre de diferències de conversió en els balanços de situació d'aquestes societats, motivades, bàsicament, per l'evolució de la cotització de les divises llatinoamericanes, destacant, en especial, aquelles societats amb interessos a l'Argentina i al Brasil, per l'efecte de la devaluació de les seves monedes. Aquests moviments s'inclouen al capítol «Reserves en societats consolidades» dels balanços de situació adjunts.

8. IMMOBILITZAT

La composició de l'immobilitzat a 31 de desembre de 2002 i 2001 és la següent:

(Milers d'euros)	2002	2001
Actius immaterials	98.571	66.172
Fons de comerç de consolidació	1.785.856	2.173.642
Per integració global i proporcional	17.795	18.842
Per posada en equivalència	1.768.061	2.154.800
Actius materials	2.521.376	2.421.589
Immobles	1.283.618	1.269.747
Terrenys i edificis d'ús propi	1.228.286	1.195.266
Afectes a l'Obra Social	224.123	203.464
Immobles en explotació i en venda	150.111	179.306
Menys: Fons d'amortització	(275.703)	(255.697)
Fons de cobertura d'immobilitzat	(43.199)	(52.592)
Mobiliari, instal·lacions i d'altres	1.237.758	1.151.842
Mobiliari, instal·lacions i d'altres	2.466.048	2.223.415
Menys: Fons d'amortització	(1.228.290)	(1.071.573)
Total immobilitzat	4.405.803	4.661.403

En l'exercici 2002, el Grup "la Caixa", donada l'evolució dels mercats financers i aplicant el principi de prudència valorativa, ha realitzat un sanejament extraordinari per import de 359.543 milers d'euros per a la cobertura dels fons de comerç, per tal de cobrir la potencial pèrdua de valor que es pogués produir en els fons de comerç més significatius. Aquest sanejament extraordinari s'ha registrat amb càrrec al capítol «Altres dotacions i resultats extraordinaris» del compte de pèrdues i guanys adjunt (vegeu Notes 3 c4.3 i 14.3).

Durant l'exercici 2002, els fons de comerç de consolidació s'han incrementat principalment per l'augment de participació en Gas Natural, SDG, SA i s'han disminuït per vendes d'accions de Deutsche Bank, AG, per les amortitzacions de l'exercici i pel sanejament extraordinari del fons de comerç indicat en el paràgraf anterior. A 31 de desembre de 2002, el saldo d'aquests fons, sense considerar el fons per a la cobertura genèrica del fons de comerç, corresponia majoritàriament a Deutsche Bank, AG amb 609 milions d'euros, Endesa, SA amb 578 milions d'euros, Repsol YPF, SA amb 454 milions d'euros, Banco Itaú, SA amb 175 milions d'euros, Gas Natural, SDG, SA amb 237 milions d'euros, i Banco BPI, SA amb 62 milions d'euros.

Durant l'exercici 2001, els fons de comerç de consolidació es van incrementar principalment per l'adquisició de noves participacions en Repsol YPF, SA, Banco Itaú, SA i pel recàlcul del fons de comerç d'Endesa, SA com a conseqüència dels Costos de Transició a la Competència (CTC) que la companyia va carregar en el tancament de l'exercici 2000 contra les seves Reserves, d'acord amb la legislació vigent; i es van disminuir fonamentalment per les amortitzacions de l'exercici. A 31 de desembre de 2001, el saldo d'aquests fons corresponia majoritàriament a Deutsche Bank, AG amb 717 milions d'euros, Endesa, SA amb 613 milions d'euros, Repsol YPF, SA amb 523 milions d'euros, Banco Itaú, SA amb 186 milions d'euros, Gas Natural, SDG, SA amb 35 milions d'euros, i Banco BPI, SA amb 66 milions d'euros.

Els fons de comerç de consolidació corresponents a les participacions en Deutsche Bank, AG, Endesa, SA, Banco Itaú, SA, Banco BPI, SA i Gas Natural, SDG, SA s'amortitzen en un període de 20 anys, el corresponent a la participació en Repsol YPF, SA s'amortitza en un període de 10 anys i la resta de fons de comerç s'amortitzen en un període màxim de 5 anys.

Els ingressos futurs imputables al Grup pel període d'amortització pendent per a cadascuna de les inversions que ha generat el fons de comerç, tenint en compte el sanejament extraordinari en l'exercici 2002, utilitzant hipòtesis conservadores i d'acord amb la informació disponible, superaran els imports pendents d'amortitzar per cada societat a 31 de desembre de 2002.

En l'exercici 2002, s'han produït vendes d'«Immables en explotació i en renda» que han generat beneficis abans d'impostos (nets) per un import de 14.812 milers d'euros. L'any 2001, els beneficis abans d'impostos (nets) per aquest concepte van ser de 18.552 milers d'euros (vegeu Nota 14.3).

El capítol «Amortització i sanejament d'actius materials i immaterials» del compte de pèrdues i guanys recull, en l'exercici 2002, 244.099 milers d'euros d'amortització d'actius materials i 9.083 milers d'euros d'amortització d'actius immaterials, amortitzacions d'arrendaments financers i altres sanejaments. En l'exercici 2001, aquests imports van ser 237.990 i 14.293 milers d'euros, respectivament.

9. RECURSOS DE CLIENTS I PASSIUS SUBORDINATS

L'estructura dels recursos de clients a 31 de desembre de 2002 i 2001 és la següent:

(Milers d'euros)	2002	2001
Dèbits a clients	65.520.118	57.690.317
Administracions públiques	1.039.756	953.068
Altres sectors residents i no residents	64.480.362	56.737.249
Comptes corrents i altres comptes a la vista	14.925.463	12.776.810
Comptes d'estalvi	13.973.415	12.792.050
Imposicions a termini i altres comptes a termini	32.428.756	28.797.734
Cessió temporal d'actius (Nota 4)	3.152.728	2.370.655
Dèbits representats per valors negociables	5.973.217	4.992.997
Total recursos de clients	71.493.335	62.683.314
Passius subordinats	3.217.757	3.037.906
Total	74.711.092	65.721.220

Dèbits a clients

Del total de l'epígraf «Dèbits a clients» del balanç de situació a 31 de desembre de 2002, 4.660 milions d'euros corresponen a saldos procedents de negocis a l'estranger. A 31 de desembre de 2001, aquesta xifra era de 5.283 milions d'euros.

El cost mitjà del total de «Recursos de clients i passius subordinats» ha estat d'un 2,46% l'any 2002, i d'un 3,04% l'any 2001.

Del total d'imposicions a termini i cessió temporal d'actius a 31 de desembre de 2002, 11.159 milions d'euros tenen un venciment superior a un any. A 31 de desembre de 2001, aquest import era de 9.366 milions d'euros.

Els recursos totals de clients gestionats pel Grup "la Caixa", que inclouen bàsicament els «Recursos de clients i passius subordinats», el patrimoni gestionat de fons d'inversió i fons de pensions i els recursos captats per les filials asseguradores, se situen a 31 de desembre de 2002 i 2001 en 105.069 i 93.739 milions d'euros, respectivament.

Dèbits representats per valors negociables

Les emissions efectuades per "la Caixa" i pendents d'amortització a 31 de desembre de 2002 són en la seva totalitat de cèdules hipotecàries.

D'acord amb les disposicions vigents, "la Caixa" afecta expressament les hipoteques que constin inscrites al seu favor en garantia del capital i dels interessos de les emissions de cèdules hipotecàries.

Dels títols emesos per "la Caixa", en l'exercici 2001, 48.972 milers d'euros van ser adquirits temporalment per la pròpia Caixa o per alguna societat del Grup Consolidable, fins a la seva amortització o venda a la clientela i figuren registrats a l'epígraf «Obligacions i d'altres valors de renda fixa» de l'actiu dels balanços de situació adjunts (vegeu Nota 7).

A continuació es detallen les característiques de cadascuna de les emissions:

(Milers d'euros)	CARACTERÍSTIQUES DE L'EMISSION				IMPORT PENDENT D'AMORTITZACIÓ A	
	DATA D'EMISSION	IMPORT NOMINAL	TIPUS D'INTERÈS NOMINAL	DATA D'AMORTITZACIÓ	31-12-2002	31-12-2001
"la Caixa"	25-01-1999	601.012	2,77%	25-01-2002	—	341.897
"la Caixa"	01-09-1999	259.553	2,77%	01-09-2002	—	177.883
"la Caixa"	20-12-2000	300.506	3,94%	20-12-2003	300.506	300.506
"la Caixa"	05-04-2001	1500.000	5,25%	05-04-2011	1500.000	1500.000
"la Caixa"	07-05-2001	720.687	3,94%	07-05-2004	720.687	720.687
"la Caixa"	08-10-2001	1.202.024	3,45%	08-10-2004	1.202.024	1.202.024
"la Caixa"	21-11-2002	1500.000	4,50%	21-11-2012	1500.000	—
Caixa Finance, Ltd.	20-02-2001	750.000	Eur/3m+0,10%	20-02-2004	750.000	750.000
Total					5.973.217	4.992.997

Totes les emissions anteriors s'han col·locat als clients del Grup "la Caixa", a excepció de les emissions efectuades per "la Caixa" el 21 de novembre de 2002 i el 5 d'abril de 2001 i l'efectuada per Caixa Finance, Ltd. el 20 de febrer de 2001, que s'han col·locat en el Mercat Institucional. L'emissió de Caixa Finance, Ltd. està emmarcada en un programa d'emissió d'euroobligacions a mitjà termini amb garantia de "la Caixa".

L'exercici 2002, "la Caixa" ha realitzat una emissió nominativa de cèdules hipotecàries de 200 milions d'euros que, per aplicació de la Circular del Banc d'Espanya 4/1991, norma 32, s'ha classificat com a dipòsits a termini amb Entitats de crèdit (vegeu Nota 5).

Passius subordinats

Les característiques principals de les emissions d'obligacions subordinades són les següents:

(Milers d'euros)		2002	2001
DATA D'EMISSION	VENCIMENT		
Octubre 1985	(*)	2.860	18.031
Novembre 1985	(*)	1.984	12.020
Març 1988	(*)	17.387	45.076
Maig-Juny 1988	(*)	49.649	204.344
Febrer 1991	(*)	108.314	258.435
Octubre 1999	04-10-2009	1.000.000	1.000.000
Octubre 2001	10-10-2011	1.500.000	1.500.000
Abril 2002	12-04-2012	357.563	–
Juliol 2002	22-07-2012	180.000	–
Total		3.217.757	3.037.906

(*) Emissions de caràcter perpetu, és a dir, sense venciment.

Les obligacions subordinades corresponen íntegrament a emissions efectuades per "la Caixa".

L'emissió d'abril de 2002 per 357.563 milers d'euros correspon al bescanvi voluntari, per part dels subscriptors, de les emissions d'octubre de 1985 fins a febrer de 1991. Aquesta emissió i la de juliol de 2002 tenen un tipus d'interès variable trimestral igual a l'Euribor a 3 mesos + 0,06%, amb un tipus mínim del 3,93% i 3,94% (4% TAE) i un tipus màxim del 6,79% i 6,83% (7% TAE), respectivament.

L'emissió d'octubre de 2001 té un tipus d'interès variable trimestral igual a l'Euribor a 3 mesos + 0,06%, amb un tipus mínim del 3,94% (4% TAE) i un tipus màxim del 6,35% (6,50% TAE). El tipus d'interès és variable en funció de les condicions establertes en cada emissió. A 31 de desembre de 2002 i 2001, no hi ha cap títol pignorat.

El tipus d'interès mitjà anual resultant d'aquestes emissions ha estat del 3,41% l'any 2002 i del 4,26% l'any 2001 (vegeu Nota 14).

10. FONTS QUE MINOREN L'ACTIU I PROVISIONS PER A RISCS I CÀRREGUES

A continuació es detalla el moviment en els exercicis 2002 i 2001 tant dels fons que minoren l'actiu, que en els balanços de situació consolidats figuren restant de les corresponents masses patrimonials, com dels que componen el capítol «Provisions per a riscos i càrregues» del passiu dels balanços de situació adjunts.

(Milers d'euros)	2002				
	FONS A 31-12-2001	DOTACIONS NETES	UTILITZACIÓ DE FONTS	TRASPASSOS I D'ALTRES	FONS A 31-12-2002
Fons de provisió per a insolvències ^(a)	739.714	261.126	(30.020)	(2.713)	968.107
D'entitats de crèdit	105	(48)	–	–	57
De les inversions creditícies (Nota 6)	724.905	259.432	(30.020)	(2.589)	951.728
De renda fixa (Nota 7)	14.704	1.742	–	(124)	16.322
Fons de provisió per a risc-país	2.234	(130)	–	(25)	2.079
D'entitats de crèdit	15	(7)	–	(1)	7
De les inversions creditícies (Nota 6)	2.219	(123)	–	(24)	2.072
Fons de fluctuació de valors	13.740	345.895	(371)	4.890	364.154
De Deutes de l'Estat (Nota 4)	–	–	–	–	–
De títols de renda fixa (Nota 7)	74	(657)	–	642	59
De títols de renda variable (Nota 7)	13.666	346.552	(371)	4.248	364.095
Fons de cobertura d'immobilitzat	52.592	(9.943)	(1.105)	1.655	43.199
Total fons que minoren l'actiu	808.280	596.948	(31.496)	3.807	1.377.539
Fons de pensionistes i obligacions similars (Notes 11 i 14)	118.928	8.490	(30.270)	(2.179)	94.969
Fons de provisió per a impostos	1.260	–	–	37	1.297
Fons d'insolvències per a passius contingents ^(a)	59.295	17.447	–	594	77.336
Fons per risc-país per a passius contingents	92	–	–	1	93
Provisions per a operacions de futur	4.420	6.432	–	3.868	14.720
Provisions per a contingències diverses i d'altres	149.824	49.073	(21.323)	79.889	257.463
Fons per a riscos bancaris generals	194	–	–	(62)	132
Total provisions per a riscos i càrregues	334.013	81.442	(51.593)	82.148	446.010
Total de fons	1.142.293	678.390	(83.089)	85.955	1.823.549
^(a) Promemòria: Fons de provisió per a insolvències					
Fons per a cobertures específiques	136.167	53.834	(30.020)	(1.825)	158.156
Fons per a cobertures genèriques	446.740	77.624	–	(326)	524.038
Fons per a cobertures estadístiques ^(*)	216.102	147.115	–	32	363.249
Total fons de provisió per a insolvències (Nota 3 c2)	799.009	278.573	(30.020)	(2.119)	1.045.443
Fons de Bloqueig de beneficis ^(**)	44.919	(16.039)	–	324	29.204

(*) El saldo d'aquest fons corresponent a "la Caixa", a 31 de desembre de 2002, equival al 51% del fons total a constituir (vegeu Nota 3 c2).

(**) Inclòs al capítol «Altres passius» dels balanços de situació adjunts.

(Milers d'euros)	2001				
	FONS A 31-12-2000	DOTACIONS NETES	UTILITZACIÓ DE FONS	TRASPASSOS I D'ALTRES	FONS A 31-12-2001
Fons de provisió per a insolvències ^(a)	585.103	235.902	(44.307)	(36.984)	739.714
D'entitats de crèdit	1.484	119	(1.492)	(6)	105
De les inversions creditícies (Nota 6)	573.414	231.638	(42.815)	(37.332)	724.905
De renda fixa (Nota 7)	10.205	4.145	–	354	14.704
Fons de provisió per a risc-país	4.628	926	–	(3.320)	2.234
D'entitats de crèdit	30	(15)	–	–	15
De les inversions creditícies (Nota 6)	4.598	941	–	(3.320)	2.219
Fons de fluctuació de valors	28.416	(42)	(3.017)	(11.617)	13.740
De Deutes de l'Estat (Nota 4)	–	–	–	–	–
De títols de renda fixa (Nota 7)	2.152	(25)	–	(2.053)	74
De títols de renda variable (Nota 7)	26.264	(17)	(3.017)	(9.564)	13.666
Fons de cobertura d'immobilitzat	72.885	(17.204)	(2.977)	(112)	52.592
Total fons que minoren l'actiu	691.032	219.582	(50.301)	(52.033)	808.280
Fons de pensionistes i obligacions similars (Notes 11 i 14)	222.055	18.389	(32.773)	(88.743)	118.928
Fons de provisió per a impostos	1.072	–	–	188	1.260
Fons d'insolvències per a passius contingents ^(a)	45.070	17.819	(27)	(3.567)	59.295
Fons per risc-país per a passius contingents	109	(17)	–	–	92
Provisions per a operacions de futur	11.006	(5.660)	(503)	(423)	4.420
Provisions per a contingències diverses i d'altres	208.013	15.211	(79.708)	6.308	149.824
Fons per a riscos bancaris generals	290	–	–	(96)	194
Total provisions per a riscos i càrregues	487.615	45.742	(113.011)	(86.333)	334.013
Total de fons	1.178.647	265.324	(163.312)	(138.366)	1.142.293
^(a) Promemòria: Fons de provisió per a insolvències					
Fons per a cobertures específiques	180.382	15.990	(44.334)	(15.871)	136.167
Fons per a cobertures genèriques	390.195	79.289	–	(22.744)	446.740
Fons per a cobertures estadístiques	59.596	158.442	–	(1.936)	216.102
Total fons de provisió per a insolvències (Nota 3 c2)	630.173	253.721	(44.334)	(40.551)	799.009
Fons de Bloqueig de beneficis ^(*)	22.099	24.409	–	(1.589)	44.919

(*) Inclòs al capítol «Altres passius» dels balanços de situació adjunts.

Nota: La columna «Traspassos i d'altres» inclou l'efecte de les societats del Grup Banco Herrero que van sortir del perímetre de consolidació en l'exercici 2001 (vegeu Nota 2.2).

En relació amb els fons de provisió per a insolvències, en l'exercici 2002, les amortitzacions sense fons i les recuperacions d'actius en suspens han ascendit a 30.838 i 9.305 milers d'euros, respectivament. Pel que fa a l'exercici 2001, van ascendir a 23.443 i 9.852 milers d'euros, respectivament.

Les dotacions netes en l'exercici 2002 al fons de fluctuació de valors de títols de renda variable, corresponen majoritàriament als sanejaments extraordinaris per import de 334 milions d'euros per la participació de caràcter permanent en les societats Suez i Fortis (vegeu Nota 7).

L'apartat «Provisions per a contingències diverses i d'altres» dels exercicis 2002 i 2001 inclou, principalment, fons per a la cobertura de contingències de caràcter fiscal, de sanejament d'actius, bàsicament per diferències de conversió, i de riscos relacionats amb l'activitat ordinària de l'Entitat.

L'apartat dotacions netes corresponents al fons de «Provisions per a contingències diverses i d'altres» de l'exercici 2002 inclou la constitució d'un fons per a contingències diverses, per un import de 37 milions d'euros, relacionades amb la cartera de participacions de renda variable.

11. FONS DE PENSIONISTES I OBLIGACIONS SIMILARS

En l'exercici 2000, com a conseqüència de l'acord laboral subscrit el 31 de juliol de 2000 (vegeu Nota 3 c5), per al personal actiu, es van aportar la totalitat dels serveis passats a un pla de pensions i es van pagar primes bàsicament a VidaCaixa, SA de Seguros y Reaseguros, per cobrir les garanties complementàries. Els imports desemborsats superaven en 477.437 milers d'euros els fons constituïts a l'esmentada data. Addicionalment, es van aportar a RentCaixa, SA de Seguros y Reaseguros primes extraordinàries per 124.914 milers d'euros per al personal passiu que es van derivar bàsicament del canvi a les taules de mortalitat GR 80-2, que segons l'estudi de l'actuari independent s'ajustaven millor a l'experiència pròpia de l'Entitat. D'acord amb el calendari de cobertura establert pel Banc d'Espanya, es registra com a despesa de cadascun dels exercicis, a partir de l'any 2000, una desena part de l'excés dels imports pagats sobre els fons constituïts prèviament. Els imports registrats com a despesa extraordinària en cadascun dels exercicis 2002 i 2001 per aquest concepte ascendeixen a 60.235 milers d'euros (vegeu Nota 14.3). A 31 de desembre de 2002, l'import pendent d'imputar a despeses ascendeix a 421.649 milers d'euros.

Pel que fa al personal passiu, fins a 31 de desembre de 2001, es mantenien coberts els compromisos per pensions bàsicament amb la pòlissa contractada amb RentCaixa, SA de Seguros y Reaseguros. La provisió matemàtica ascendia, a 31 de desembre de 2001, a 1.069.776 milers d'euros, d'acord amb les següents hipòtesis contractades: taules de mortalitat GR 80-2, un tipus d'interès tècnic del 9% durant els 23 primers mesos (en funció de la rendibilitat dels actius afectes) i del 4,5% durant la resta del període, que representava el manteniment d'un diferencial de tres punts en relació a les revaloritzacions de les prestacions considerades. L'adaptació de les taules GR 80-2 a les PER 2000C s'estava realitzant per RentCaixa, SA de Seguros y Reaseguros en un termini de 14 anys, d'acord amb la normativa aplicable a les entitats asseguradores. En l'exercici 2002, com a conseqüència de l'acord laboral subscrit el 29 de juliol de 2002 (vegeu Nota 3 c5), per al personal passiu, s'ha aportat a un pla de pensions 1.356.012 milers d'euros. Aquest import s'ha desemborsat mitjançant el rescat d'1.171.249 milers d'euros de la totalitat de les provisions mantingudes bàsicament a RentCaixa, SA de Seguros y Reaseguros i una aportació extraordinària de 184.763 milers d'euros. Aquesta aportació extraordinària s'ha produït bàsicament per la utilització de les taules de mortalitat PER 2000P en lloc de les GR 80-2 que s'utilitzaven en la pòlissa de RentCaixa, SA de Seguros y Reaseguros i per la cobertura dels increments d'inflació aplicables a l'actualització futura de la majoria de les prestacions assegurades. Aquesta aportació extraordinària s'imputarà a resultats d'acord amb el criteri adoptat per al personal actiu. S'ha registrat en l'exercici 2002 una desena part de la totalitat de l'aportació extraordinària, per import de 18.476 milers d'euros. La part pendent d'imputar, per import de 166.287 milers d'euros, es registrarà en parts iguals al llarg dels nou successius exercicis.

Les aportacions efectuades bàsicament al pla de pensions meritades en els exercicis 2002 i 2001 per al personal actiu de "la Caixa" ascendeixen a 63.174 i 57.809 milers d'euros, respectivament. Addicionalment, en l'exercici 2002 i 2001, s'han pagat 17.018 i 23.405 milers d'euros a VidaCaixa de Seguros y Reaseguros, SA, respectivament, a través del Pla de Pensions, corresponents a la prima de risc per a viduitat, invalidesa, orfenesa i assegurança de vida (vegeu Nota 14.2).

Les primes pagades a RentCaixa, SA de Seguros y Reaseguros a l'exercici 2002 fins a l'extinció de la pòlissa i a l'exercici 2001 per a la cobertura dels compromisos amb el personal passiu ascendeixen a 2.729 i 10.610 milers d'euros, respectivament. Les aportacions d'ambdós exercicis corresponen bàsicament a la regularització de les primes aportades en l'exercici anterior. També s'han registrat, com a despesa extraordinària dels exercicis 2002 i 2001, 44.289 i 22.846 milers d'euros de primes pagades a VidaCaixa, SA de Seguros y Reaseguros per a la cobertura de garanties complementàries.

"la Caixa", d'acord amb la Circular del Banc d'Espanya 5/2000, té constituïts fons interns, a 31 de desembre de 2002 i 2001, per cobrir els compromisos per prejubilacions («Permís Especial amb Sou»), pagues per antiguitat i indemnitzacions per acomiadaments per 78.973 i 101.870 milers d'euros, respectivament. Dels esmentats imports, a 31 de desembre de 2002 i 2001, els fons per cobrir la totalitat dels compromisos per a pagaments futurs als empleats amb «Permís Especial amb Sou» ascendeixen a 47.878 i 67.321 milers d'euros, respectivament (vegeu Nota 3 c5). En els exercicis 2002 i 2001 les dotacions per aquest concepte són de 8.063 i 12.764 milers d'euros, respectivament, i els pagaments realitzats als empleats, amb càrrec als fons prèviament constituïts, de 27.506 i 30.588 milers d'euros, respectivament (vegeu Notes 3 c5, 3 c8, 10 i 14.3).

Els bancs del Grup tenen constituïts fons de pensions interns per un import total de 15.996 i 17.058 milers d'euros a 31 de desembre de 2002 i 2001, respectivament.

12. INTERESSOS MINORITARIS

Els moviments que s'han produït durant els exercicis 2002 i 2001 en el saldo del capítol «Interessos minoritaris» dels balanços de situació adjunts, són els següents:

(Milers d'euros)	2002	2001
Saldo a l'inici de l'exercici	3.303.686	3.330.161
Benefici net de l'exercici anterior aplicat a Reserves	1.181	28.097
Variacions de participacions (*)	(1.268)	(55.306)
Ampliacions de capital i altres (**)	97.148	734
Saldo al tancament de l'exercici	3.400.747	3.303.686

(*) En l'exercici 2001, 47.834 milers d'euros corresponien a la sortida del Banco Herrero, SA del perímetre de consolidació del Grup "la Caixa" (vegeu Nota 2.2).

(**) El moviment de l'exercici 2002 correspon bàsicament als interessos minoritaris del Grup en la societat Inversiones Autopistas, SL (vegeu Nota 7).

El mes de juny de 1999, Caixa Preference Ltd. va efectuar l'emissió de participacions preferents sèrie A per 1.000 milions d'euros, sense dret a vot i amb un dividend variable trimestral, igual a l'Euribor a tres mesos més el 0,06% anual, amb un mínim garantit del 3,94% anual (4% TAE) durant els tres primers anys de l'emissió. El mes de maig de 2000, Caixa Preference Ltd. va efectuar l'emissió de participacions preferents sèrie B per 2.000 milions d'euros, sense dret a vot i amb un dividend variable trimestral, igual a l'Euribor a tres mesos més el 0,06% anual, amb un mínim garantit del 4,43% anual (4,5% TAE) i un màxim del 6,83% anual (7% TAE) durant els deu primers anys de l'emissió.

Caixa Preference Ltd. és una filial al 100% de "la Caixa", i les indicades emissions tenen la garantia solidària i irrevocable de "la Caixa". Aquestes emissions amb caràcter perpetu han estat adquirides íntegrament per tercers aliens al Grup i són amortitzables per decisió de la societat després que el Banc d'Espanya ho autoritzi, totalment o parcialment, transcorreguts cinc anys del seu desemborsament.

Els saldos del capítol «Interessos minoritaris» dels balanços de situació adjunts corresponen a Caixa Preference Ltd. (3.000.000 milers d'euros a 31 de desembre de 2002 i 2001, respectivament), a Crèdit Andorrà, SA (256.526 milers d'euros i 251.131 milers d'euros a 31 de desembre de 2002 i 2001, respectivament), a Inversiones Autopistas, SL (102.714 milers d'euros a 31 de desembre de 2002) i la resta, fonamentalment, a Caixa Inversiones 1, SIMCAV.

Els saldos de l'epígraf «Resultat atribuït a la minoria» dels comptes de pèrdues i guanys adjunts, corresponen a Caixa Preference Ltd. (125.460 milers d'euros i 137.160 milers d'euros a 31 de desembre de 2002 i 2001, respectivament), a Crèdit Andorrà, SA (35.206 milers d'euros i 37.251 milers d'euros a 31 de desembre de 2002 i 2001, respectivament), a Inversiones Autopistas, SL (7.113 milers d'euros a 31 de desembre de 2002) i la resta, fonamentalment, a Caixa Inversiones 1, SIMCAV.

13. COMPTES D'ORDRE I OPERACIONS EN MONEDA ESTRANGERA

A continuació es detallen les operacions de futur vigents a 31 de desembre de 2002 i 2001. Aquestes operacions es registren pel valor nocional o pel valor d'exercici de l'actiu subjacent contractat, o bé pel seu valor contractual segons el tipus d'operació de futur de què es tracti (vegeu Nota 3 c6). D'acord amb la normativa vigent sobre presentació de comptes anuals, no figuren incloses dins del capítol «Comptes d'ordre» dels balanços de situació adjunts.

El detall segons el tipus d'operacions i moneda, és el següent:

Operacions de futur

(Millions d'euros)	2002			2001		
	IMPORTS NOCIONALS I/O CONTRACTUALS					
	EUROS	MONEDA ESTRANGERA	TOTAL	EUROS	MONEDA ESTRANGERA	TOTAL
Compravenda de divises no vençudes	411	3.471	3.882	13	4.150	4.163
Compravenda d'actius financers no vençuts	1.004	–	1.004	667	–	667
Futurs financers s/valors i tipus d'interès	36.838	455	37.293	25.209	49	25.258
Opcions	24.018	1.110	25.128	22.425	443	22.868
Altres operacions sobre tipus d'interès	118.560	5.408	123.968	102.226	3.865	106.091
Total	180.831	10.444	191.275	150.540	8.507	159.047

L'import nocional i/o contractual dels contractes formalitzats no suposa el risc total assumit pel Grup, ja que la posició neta en aquests instruments és la compensació i/o combinació dels mateixos. Aquesta posició neta és utilitzada pel Grup per a la cobertura del risc de tipus d'interès, del preu de l'actiu subjacent o de canvi, essent la resta operacions de negociació.

A continuació es detallen les operacions de futur distribuïdes per tipus d'operació i per finalitat:

Operacions de futur

(Milions d'euros)	2002			2001		
	IMPORTS NOCIONALS I/O CONTRACTUALS					
CONCEPTE	COBERTURA (*)	NEGOCIACIÓ	TOTAL	COBERTURA (*)	NEGOCIACIÓ	TOTAL
Compravenda de divises no vençudes	1.335	2.547	3.882	1.059	3.104	4.163
Compravenda d'actius financers no vençuts	239	765	1.004	74	593	667
Futurs financers s/valors i tipus d'interès	33.261	4.032	37.293	24.246	1.012	25.258
Opcions	19.565	5.563	25.128	16.915	5.953	22.868
Altres operacions sobre tipus d'interès	77.541	46.427	123.968	54.928	51.163	106.091
Total	131.941	59.334	191.275	97.222	61.825	159.047
Total en %	69%	31%	100%	61%	39%	100%

(*) Operacions de Macrocobertura i totes les que tenen com a finalitat la cobertura d'altres operacions.

A continuació es detallen les operacions de cobertura distribuïdes per tipus d'operació i venciment:

Cobertura

(Milions d'euros)	2002				2001			
	IMPORTS NOCIONALS I/O CONTRACTUALS							
CONCEPTE	< 1 ANY	1-5 ANYS	> 5 ANYS	TOTAL	< 1 ANY	1-5 ANYS	> 5 ANYS	TOTAL
Compravenda de divises no vençudes	1.036	299	–	1.335	439	620	–	1.059
Compravenda d'actius financers no vençuts	239	–	–	239	74	–	–	74
Futurs financers s/valors i tipus d'interès	30.134	2.986	141	33.261	22.299	1.608	339	24.246
sobre valors	6	339	141	486	1	462	339	802
sobre tipus d'interès	30.128	2.647	–	32.775	22.298	1.146	–	23.444
Opcions	559	5.564	13.442	19.565	2.476	2.622	11.817	16.915
sobre valors	53	1.620	273	1.946	821	338	39	1.198
sobre tipus d'interès	506	3.944	13.169	17.619	1.643	2.284	11.778	15.705
sobre divises	–	–	–	–	12	–	–	12
Altres operacions sobre tipus d'interès	34.432	17.212	25.897	77.541	28.504	12.201	14.223	54.928
FRA's	519	–	–	519	454	–	–	454
IRS's	33.913	17.212	25.897	77.022	28.050	12.201	14.223	54.474
Total	66.400	26.061	39.480	131.941	53.792	17.051	26.379	97.222
Total en %	50%	20%	30%	100%	55%	18%	27%	100%

A continuació es detallen les operacions de negociació distribuïdes per tipus d'operació i venciment:

Negociació

(Millions d'euros)	2002				2001			
	IMPORTS NOCIONALS I/O CONTRACTUALS							
	< 1 ANY	1-5 ANYS	> 5 ANYS	TOTAL	< 1 ANY	1-5 ANYS	> 5 ANYS	TOTAL
Compravenda de divises no vençudes	2.437	110	–	2.547	2.961	143	–	3.104
Compres	1.148	59	–	1.207	1.447	75	–	1.522
Vendes	1.289	51	–	1.340	1.514	68	–	1.582
Compravenda d'actius financers no vençuts	765	–	–	765	593	–	–	593
Compres	392	–	–	392	235	–	–	235
Vendes	373	–	–	373	358	–	–	358
Futurs financers s/valors i tipus d'interès	3.696	316	20	4.032	783	212	17	1.012
sobre valors	8	316	20	344	4	59	17	80
Comprats	1	115	16	132	3	–	7	10
Venuts	7	201	4	212	1	59	10	70
sobre tipus d'interès	3.688	–	–	3.688	779	153	–	932
Comprats	3.288	–	–	3.288	779	133	–	912
Venuts	400	–	–	400	–	20	–	20
Opcions	1.436	1.123	3.004	5.563	1.739	1.214	3.000	5.953
sobre valors	329	1.121	4	1.454	1.318	1.204	–	2.522
Comprades	23	31	4	58	528	233	–	761
Emeses	306	1.090	–	1.396	790	971	–	1.761
sobre tipus d'interès	48	–	3.000	3.048	–	–	3.000	3.000
Comprades	48	–	1.500	1.548	–	–	1.500	1.500
Emeses	–	–	1.500	1.500	–	–	1.500	1.500
sobre divises	1.059	2	–	1.061	421	10	–	431
Comprades	534	1	–	535	217	5	–	222
Emeses	525	1	–	526	204	5	–	209
Altres operacions sobre tipus d'interès	42.747	2.843	837	46.427	47.739	2.908	516	51.163
FRA's	104	–	–	104	900	700	–	1.600
Comprats	104	–	–	104	700	200	–	900
Venuts	–	–	–	–	200	500	–	700
IRS's	42.643	2.843	837	46.323	46.839	2.208	516	49.563
Cobrament fix / Pagament variable	24.847	1.273	363	26.483	29.319	1.046	106	30.471
Cobrament variable / Pagament fix	17.795	1.474	384	19.653	17.516	1.102	179	18.797
Altres modalitats	1	96	90	187	4	60	231	295
Total	51.081	4.392	3.861	59.334	53.815	4.477	3.533	61.825
Total en %	86%	7%	7%	100%	87%	7%	6%	100%

Les opcions emeses sobre valors en l'exercici 2002 inclouen 1.361 milions d'euros que corresponen als imports assegurats per "la Caixa" al venciment dels fons d'inversió garantits. A 31 de desembre de 2001 aquest import va ser de 1.244 milions d'euros.

El capítol «Comptes d'ordre» dels balanços de situació adjunts inclou, entre d'altres, els principals compromisos i contingències, amb el detall següent:

Comptes d'ordre

(Milers d'euros)	2002	2001
Passius contingents (bàsicament: fiances, avals i caucions)	5.181.728	5.057.672
Disponibles per tercers (*)	26.061.381	21.075.663
Altres compromisos	1.592.050	1.116.404
Total	32.835.159	27.249.739

(*) Inclou els imports disponibles pels clients en crèdit obert, comptes de crèdit, targetes de crèdit i descompte d'efectes.

Seguint els criteris de valoració definits en la Nota 3 c1, a continuació s'indica el total del balanç en moneda estrangera que presenta el Grup a 31 de desembre de 2002 i 2001.

Operacions en moneda estrangera

(Milers d'euros)	2002	2001
Total actiu en moneda estrangera	4.002.974	4.406.386
Total passiu en moneda estrangera	3.877.974	3.888.042

Majoritàriament, els saldos actius dels exercicis 2002 i 2001 corresponen a saldos dels capítols «Entitats de crèdit» i «Crèdits sobre clients». Els saldos passius dels exercicis 2002 i 2001 corresponen majoritàriament al capítol «Entitats de crèdit» i a l'epígraf «Dèbits a clients».

14. COMPTE DE PÈRDUES I GUANYS

A continuació s'inclou informació rellevant sobre els principals capítols dels comptes de pèrdues i guany dels exercicis 2002 i 2001:

14.1. Naturalesa de les operacions

Els detalls dels principals capítols dels comptes de pèrdues i guany adjunts, atenent a la naturalesa de les operacions que les originen, són els següents:

(Milers d'euros)	2002	2001
Interessos i rendiments assimilats	3.981.864	3.903.052
Banc d'Espanya i Entitats de crèdit	360.248	524.888
Inversions creditícies i altres productes financers	3.213.776	3.070.897
Valors de renda fixa	407.840	307.267
Interessos i càrregues assimilades	(2.125.588)	(2.296.706)
Banc d'Espanya i Entitats de crèdit	(343.453)	(411.443)
Creditors i altres càrregues financeres	(1.524.547)	(1.633.151)
Emprèstits i altres valors negociables	(171.765)	(161.246)
Passius subordinats (Nota 9)	(84.967)	(90.037)
Cost imputable als fons de pensions constituïts (Nota 10)	(856)	(829)
Rendiment de la cartera de renda variable (Nota 7)	286.025	415.246
Accions i altres títols de renda variable	16.766	36.327
Participacions	226.063	246.212
Participacions en el Grup	43.196	132.707
Comissions (net)	899.456	870.773
Passius contingents	46.607	34.253
Serveis per cobraments i pagaments	578.301	482.252
Serveis de valors	166.307	186.672
Comercialització de productes financers no bancaris	207.610	235.050
Altres operacions	78.939	86.514
Comissions pagades	(178.308)	(153.968)
Resultats d'operacions financeres	68.540	114.436
Vendes i sanejaments de la cartera de renda fixa	34.894	21.901
Vendes i sanejaments de la cartera de renda variable	(40.140)	(6.833)
Operacions de futurs sobre valors, divises i tipus d'interès	34.602	51.205
Diferències de canvi	39.184	48.163

14.2. Despeses de personal

La composició d'aquest capítol del compte de pèrdues i guanys adjunt és la següent:

(Milers d'euros)	2002	2001
Sous i salaris	(1.015.036)	(929.168)
Càrregues socials	(273.337)	(257.349)
Altres càrregues socials	(193.391)	(177.471)
Aportacions a fons de pensions interns (Notes 10 i 11)	(334)	(212)
Aportacions a fons de pensions externs / interns assegurats (Nota 11)	(79.612)	(79.666)
Dotacions al fons de pagues per antiguitat (Notes 10 i 11)	(3.408)	(3.185)
Altres despeses	(52.666)	(54.790)
Total	(1.344.447)	(1.244.492)

14.3. Altres dotacions i resultats extraordinaris

La composició de les altres dotacions i dels beneficis i crebants extraordinaris corresponents als exercicis 2002 i 2001 és la següent:

(Milers d'euros)	2002	2001
Beneficis extraordinaris	193.166	182.157
Beneficis en vendes d'immobilitzacions financeres (no Grup) (Nota 7)	102.495	88.770
Beneficis per alienació d'immobilitzat (Nota 8)	15.703	19.277
Disponibilitats netes de fons específics (Nota 10)	27.033	22.540
Beneficis d'exercicis anteriors	25.442	19.994
Altres productes	22.493	31.576
Crebants extraordinaris	(711.230)	(197.318)
Pèrdues en vendes d'immobilitzacions financeres (no Grup)	(234)	(702)
Pèrdues per alienació d'immobilitzat (Nota 8)	(891)	(725)
Dotacions netes a fons específics (Nota 10)	(50.124)	(44.956)
Dotacions extraordinàries a fons de pensions externs (Nota 11)	(125.729)	(94.410)
Dotacions extraordinàries a fons de pensionistes i d'altres obligacions similars (Notes 10, 14.1 i 14.2)	(3.892)	(14.163)
Crebants d'exercicis anteriors	(124.585)	(12.948)
Altres crebants	(405.775)	(29.414)
Altres dotacions i resultats extraordinaris	(518.064)	(15.161)

En l'exercici 2002, l'apartat «Beneficis en vendes d'immobilitzacions financeres (no Grup)» correspon, bàsicament, a la venda d'accions d'ACESA Infraestructuras, SA, i la resta a Telefónica, SA i Deutsche Bank, AG (vegeu Nota 7). En l'exercici 2001, l'apartat «Beneficis en vendes d'immobilitzacions financeres (no Grup)» corresponia, bàsicament, a la venda d'accions d'Autopistes de Catalunya, SA, Ibérica de Autopistas, SA i Túnel del Cadí Concesionaria del Estado, SA (vegeu Nota 7).

Els apartats «Beneficis/Pèrdues per alienació d'immobilitzat» dels exercicis 2002 i 2001 corresponen a vendes d'immobles en explotació i en venda, l'import de les quals, considerat individualment, no és significatiu en cap cas.

En l'exercici 2002, l'apartat «Crebants d'exercicis anteriors» inclou 121 milions d'euros motivats per la regularització del resultat registrat pel Grup "la Caixa" en l'exercici 2001, corresponent a la societat Repsol YPF, SA, per adaptar-lo al resultat definitiu de l'exercici 2001 aprovat posteriorment per la Junta General d'Accionistes de l'esmentada societat, que incloïa sanejaments extraordinaris relacionats amb les seves inversions a l'Argentina.

En l'exercici 2002, l'apartat «Altres crebants» inclou, entre d'altres, el sanejament extraordinari dels fons de comerç per import de 360 milions d'euros (vegeu Nota 8).

15. SITUACIÓ FISCAL

15.1. Consolidació fiscal

Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona està acollida al règim de tributació consolidada en l'Impost sobre societats des de l'exercici 1991.

15.2. Impost sobre societats

De conformitat amb la normativa mercantil i les disposicions del Banc d'Espanya, l'Impost sobre societats corresponent al resultat comptable ha estat registrat al compte de pèrdues i guanys de l'exercici, atenent al principi de la meritació. Aquest impost correspon al meritat per "la Caixa", per les societats consolidades globalment i proporcionalment i per les societats del Grup integrades pel procediment de posada en equivalència. Per tant, no inclou el meritat per les societats associades integrades pel procediment de posada en equivalència, que es registren pel seu resultat net d'impostos en el capítol «Resultats nets generats per societats posades en equivalència» dels comptes de pèrdues i guanys adjunts.

Com a conseqüència de les divergències existents entre les normes comptables i les tributàries, l'impost corresponent al resultat comptable no coincideix amb l'import de la liquidació tributària que determina la quota a satisfer a la Hisenda Pública; això condueix a comptabilitzar l'Impost sobre beneficis anticipat, per l'excés d'impost pagat pel que fa a l'impost meritat, i el diferit, per l'excés de l'Impost sobre beneficis meritat pel que fa a l'impost a pagar. Amb caràcter general, d'acord amb les normes fixades pel Banc d'Espanya, s'han comptabilitzat com impostos anticipats els que es preveu que seran recuperats abans de transcórrer el termini de deu anys, a comptar des de la data de la seva activació.

A 31 de desembre de 2002 i 2001, els Crèdits fiscals i l'Impost sobre beneficis anticipat ascendeixen conjuntament a 857.291 i 626.609 milers d'euros, respectivament. A 31 de desembre de 2002, pel que fa referència a "la Caixa", 571.697 milers d'euros corresponen a les primes pagades bàsicament a RentCaixa, SA de Seguros y Reaseguros en exercicis anteriors, i la seva capitalització, que han estat rescatades en els exercicis 2000 i 2002 com a conseqüència de l'exteriorització del fons de pensions i, que d'acord amb la norma fiscal, són deduïbles en desenes parts a partir dels exercicis 2000 i 2002 (vegeu Nota 3 c7), 112.209 milers d'euros corresponen a les dotacions efectuades al fons per a la cobertura estadística d'insolvències i 153.002 a d'altres conceptes. A 31 de desembre de 2001, aquests imports eren 418.825, 66.101 i 81.200 milers d'euros, respectivament.

Pel que fa a l'Impost sobre beneficis diferit que figura en el capítol «Altres passius» dels balanços de situació adjunts, ascendeix a 8.855 i 10.037 milers d'euros, respectivament. La Llei 24/2001 substitueix el règim de diferiment dels beneficis extraordinaris obtinguts en la venda d'immobles i accions per una deducció del 17% dels beneficis obtinguts, mantenint l'obligació de reinversió, tot establint a l'efecte un règim transitori. En base a aquest règim, les societats que integren el Grup consolidable a efecte de l'Impost sobre societats van incorporar els beneficis diferits i no integrats fins al 31 de desembre de 2001 a la base imposable de la declaració de l'Impost sobre societats corresponent a l'exercici 2001, i es va generar una deducció de 95.434 milers d'euros dels que

70.481 milers d'euros es van registrar amb abonament al capítol «Impost sobre beneficis i altres» del compte de pèrdues i guanys adjunt i la resta, corresponents a reinversions del benefici en la venda d'actius procedents d'adjudicacions de deutes, al capítol «Provisions per a riscos i càrregues» dels balanços de situació adjunts. Conseqüentment, a l'exercici 2001 es va revertir el corresponent impost diferit registrat en exercicis anteriors. En data 31 de desembre de 2001 ja s'havia produït la reinversió de l'import total obtingut en les transmissions realitzades en el període 1996-2001.

La conciliació entre la quota de l'Impost sobre societats, que s'obté del resultat comptable i l'import de l'impost imputat a l'exercici, és la següent:

(Milers d'euros)	2002	2001
Resultat abans d'impostos	13.478	1.046.665
(-) Resultat net de societats associades integrades per posada en equivalència ⁽¹⁾	644.690	790.688
(+) Ajustos de consolidació (Dividends, Amortització fons de comerç, Dotacions i d'altres)	95.642	993.716
Resultat abans d'impostos de Societats Grup i Multigrup	(535.570)	1.249.693
Diferències permanents positives (Dotacions FFV, Norma 28 i d'altres)	881.910	92.901
Diferències permanents negatives (Obra Social i d'altres)	(328.314)	(303.718)
Base imposable	18.026	1.038.876
Quota (35% sobre la base imposable) ⁽²⁾	(63.839)	295.441
Deduccions (Dividends i d'altres)	(187.955)	(380.057)
Impost de Societats meritat	(251.794)	(84.616)
Ajustos a l'Impost sobre Societats	(593.937)	(9.291)
<i>Per exteriorització de Fons de Pensions</i>	(576.964)	(18.030)
<i>Per altres ajustos</i>	(16.973)	8.739
Impost sobre beneficis	(845.731)	(93.907)
Altres impostos	11.709	10.328
Impost sobre beneficis i altres	(834.022)	(83.579)

(1) El resultat corresponent a les societats associades integrades per posada en equivalència figura al capítol «Resultats nets generats per societats posades en equivalència» dels comptes de pèrdues i guanys adjunts, pel seu import després d'impostos. Aquest resultat net està format, en l'exercici 2002, per 873 milions d'euros de resultat brut menys 228 milions d'euros d'impostos corresponents a societats associades.

(2) Inclou el 35% de la Base Imposable i les variacions de la quota per societats amb tipus impositius diferents del 35%. A partir d'aquesta línia, els imports negatius signifiquen ingressos i els positius despesa.

L'import de l'exercici 2002 corresponent a l'apartat «Ajustos a l'Impost sobre societats – Per exteriorització de Fons de Pensions» està format per:

- 228.027 milers d'euros corresponents a la totalitat dels crèdits fiscals per la capitalització de les primes aportades a un fons de pensions dels compromisos per pensions amb el personal passiu en l'exercici 2002.
- 144.359 milers d'euros corresponents als impostos anticipats per primes de les pòlisses d'assegurances aportades al fons de pensions en l'exercici 2000 i que restaven pendents de reconèixer com ingressos.
- 163.662 milers d'euros corresponents als crèdits fiscals per capitalització de les primes aportades per l'exteriorització a un fons de pensions dels compromisos per pensions amb el personal actiu en l'exercici 2000 i que restaven pendents de reconèixer com ingressos.
- 40.916 milers d'euros corresponents a la disponibilitat d'un fons específic per a contingències diverses i d'altres dotat en exercicis anteriors (vegeu Notes 3 c7 i 11).

Addicionalment, el compte de pèrdues i guanys inclou una despesa extraordinària per import de 51.162 milers d'euros, nets d'impostos, per la meritació de les aportacions extraordinàries efectuades al fons de pensions en els exercicis 2000 i 2002 (vegeu Notes 11 i 14.3).

15.3. Altra informació fiscal

Durant l'exercici 1996, la Inspecció de Tributs va iniciar la comprovació de l'Entitat, així com de les societats que van integrar el Grup consolidable a efectes de l'Impost sobre societats en els anys 1991 a 1993, respecte dels principals impostos que li són d'aplicació. L'esmentada comprovació va finalitzar durant l'exercici 1997, i es van incoar actes que corresponien en la seva major part a diferències temporals derivades de les divergències entre les normes comptables i les fiscals. Si bé aquestes actes han estat signades en disconformitat, es van efectuar provisions per 7.519 milers d'euros per a la cobertura dels riscos màxims que se'n poguessin derivar. Durant l'exercici 2001, el Tribunal Econòmic-Administratiu Central (TEAC) va dictar tres resolucions anul·lant les liquidacions rebudes en haver estimat parcialment les al·legacions presentades. Per aquest motiu, es van alliberar les provisions que corresponen als conceptes estimats pel TEAC per import de 4.246 milers d'euros i en relació a la resta de conceptes es va interposar el corresponent recurs contenciós-administratiu davant l'Audiència Nacional.

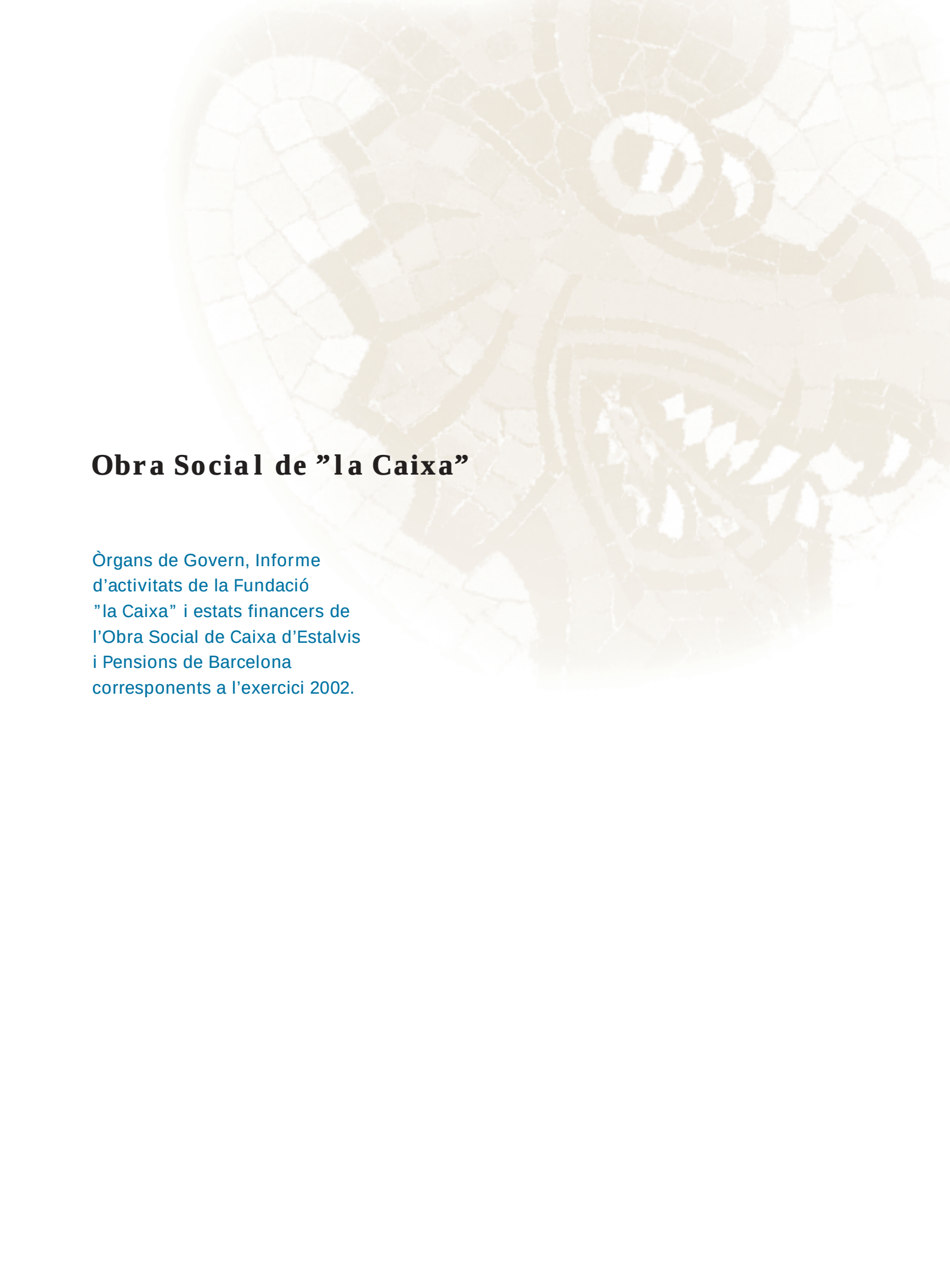
Durant l'any 1999, la Inspecció de Tributs va iniciar la comprovació de l'Entitat i de les societats que integraven el Grup consolidable a efectes de l'Impost sobre societats durant els anys 1994 a 1997, per als principals impostos que li són d'aplicació. L'esmentada comprovació va finalitzar durant l'exercici 2001 i es van incoar actes que corresponen en la seva major part a diferències temporals derivades de les divergències entre les normes comptables i les fiscals. Si bé una part d'aquestes actes han estat signades en disconformitat, "la Caixa" manté provisions per 22.569 milers d'euros per a la cobertura dels riscos màxims que se'n poguessin derivar.

Com a conseqüència de les diferents interpretacions possibles que es poden donar a la normativa fiscal aplicable a les operacions realitzades per entitats financeres, poden existir determinats passius fiscals de caràcter contingent que no són susceptibles de quantificació objectiva. La Direcció de l'Entitat i els seus assessors estimen que les provisions existents al capítol «Provisions per a riscos i càrregues» dels balanços de situació adjunts són suficients per a la cobertura dels passius contingents esmentats.

16. PRINCIPALS SALDOS AMB SOCIETATS VINCULADES

Els principals saldos corresponents a operacions actives i passives amb societats del Grup no consolidable i associades són els següents.

(Milers d'euros)	2002	2001
Entitats de crèdit - Actiu	117.608	240.037
Entitats de crèdit - Passiu	156.814	5.605
Crèdits sobre clients	1.644.469	1.168.894
Cartera de renda fixa	5.510	64.903
Dèbits a clients	264.054	437.245
Dèbits representats per valors negociables (Notes 7 i 9)	–	48.972
Fiances, avals i caucions (comptes d'ordre)	255.241	279.537
Disponibles per tercers (comptes d'ordre)	1.159.351	1.486.329
Derivats financers (comptes d'ordre)	14.761.340	14.295.065

A large, faint, circular mosaic of a face, likely the coat of arms of the City of Barcelona, serves as the background for the page. The mosaic is composed of small, irregular tiles in shades of beige and cream, creating a textured, historical appearance.

Obra Social de "la Caixa"

Òrgans de Govern, Informe
d'activitats de la Fundació
"la Caixa" i estats financers de
l'Obra Social de Caixa d'Estalvis
i Pensions de Barcelona
corresponents a l'exercici 2002.

Comissió d'Obres Socials

a 31 de desembre de 2002

President

Josep Vilarasau Salat

Secretari

Ricard Fornesa Ribó

Vocals

Joan Antolí Segura

Josep Ramon Forcada Fornés

M. Begoña Gortázar Rotaeché

Jordi Mercader Miró

Rosa Novell Bové

Josep Joan Pintó Ruiz

Manuel Raventós Negra

Direcció General

Director General de "la Caixa"

Isidre Fainé Casas

Director General del Grup "la Caixa"

Antoni Brufau Niubó

Director General Adjunt

Alejandro Plasencia García

Patronat de la Fundació "la Caixa"

a 31 de desembre de 2002

President

Josep Vilarasau Salat

Vicepresidents

Josep Joan Pintó Ruiz

Enric Alcántara-García Irazoqui

Alejandro Plasencia García

Patrons

Joan Antolí Segura

Francesc Bové Tarragó

Antoni Brufau Niubó

Marta Corachán Cuyás

Ramon Fàbrega Sala

Isidre Fainé Casas

Josep Ramon Forcada Fornés

Maria Isabel Gabarró Miquel

Salvador Gabarró Serra

Manuel Garcia Biel

Javier Godó, Comte de Godó

M. Begoña Gortázar Rotaeché

Federico Mayor Zaragoza

Jordi Mercader Miró

Miquel Noguer Planas

Rosa Novell Bové

Montserrat Orriols Peití

Antoni Pie Mestre

Mateu Puigròs Sureda

Manuel Raventós Negra

Maria Pilar Riart Gil

Luis Rojas Marcos

Patrò-Secretari

Ricard Fornesa Ribó

Vicesecretari

Alejandro García-Bragado Dalmau

Informe d'activitats de la Fundació "la Caixa"

La Fundació "la Caixa" gestiona els recursos econòmics que la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona dedica anualment a la seva Obra Social. Els programes i activitats que desenvolupa la Fundació se centren en quatre grans àmbits d'actuació: social, educació, cultura, i ciència i medi ambient. La Fundació "la Caixa" adapta els seus programes a les noves necessitats i demandes de la societat i promou activitats de formació, divulgació, investigació i voluntariat.

realitzats en col·laboració amb altres institucions, tant públiques com privades.

Aquest sistema de treball permet que les activitats de la Fundació arribin a un major nombre de beneficiaris. Durant l'any 2002, per exemple, es van realitzar 12.474 activitats a 946 poblacions, en què van participar més de 12 milions de persones.

L'any 2002 ha estat marcat per la posada en marxa de noves convocatòries d'ajudes a projectes mediambientals i d'inserció laboral



Les activitats intergeneracionals en l'àmbit de les noves tecnologies han permès que, al llarg dels últims cinc anys, més de 145.000 persones grans hagin après a utilitzar un ordinador.

Per desenvolupar les seves activitats, la Fundació segueix dues metodologies complementàries. D'una banda, els programes propis, dissenyats, dirigits i gestionats directament per l'Entitat i, de l'altra, els programes

per a persones amb qualsevol tipus de disminució (física, psíquica, mental o sensorial) i per la creació del programa «Societat i Càncer» d'ajuda a les persones afectades per aquesta malaltia.

Medi ambient, discapacitats i càncer: nous programes de la Fundació "la Caixa"

La protecció de la biodiversitat i del medi natural, la preservació de la qualitat ambiental dels espais naturals i l'ús sostenible dels recursos naturals són els principals àmbits d'actuació que prima la Convocatòria de Col·laboracions en Projectes Mediamambientals creada enguany per la Fundació

col·laborat en 488 projectes de millora de la qualitat de vida dels afectats per discapacitats.

Una altra de les iniciatives que ha posat en marxa el 2002 la Fundació "la Caixa" ha estat el projecte «Societat i Càncer», un programa que pretén impulsar recursos que serveixin de suport a les persones afectades per la malaltia i a les seves famílies, un cop han rebut el diagnòstic i inicien el tractament clínic. El programa contempla el foment de la investigació oncològica, mitjançant una convocatò-



L'any 2002 ha estat marcat per la convocatòria dirigida a les entitats sense ànim de lucre dedicades a impulsar projectes d'inserció laboral per a persones amb qualsevol tipus de disminució.

"la Caixa". L'any 2002, l'Entitat ha iniciat un programa d'inserció laboral de persones amb discapacitat psíquica, física, sensorial o mental. Aquest nou programa es canalitza per mitjà d'una convocatòria anual d'ajudes dirigides a entitats sense ànim de lucre que aposten pel foment de la integració i per la millora de la qualitat de vida dels diferents col·lectius de discapacitats del país.

La Fundació ja treballava amb el col·lectiu de discapacitats psíquics; des del 1999, ha

ria d'ajudes, i la col·laboració amb diferents associacions d'afectats de tot Espanya, a través de la firma de convenis. La convocatòria donarà prioritat als projectes d'investigació bàsica i clínica que contribueixin a la prevenció, el diagnòstic i la teràpia de les malalties neoplàsiques i que millorin l'estat de salut i el benestar social de les persones que pateixen alguna d'aquestes malalties.

Programes socials

Durant l'any 2002, la Fundació "la Caixa" ha desenvolupat una intensa activitat en el camp social. Amb el programa de persones grans, per exemple, ha donat suport a la realització d'activitats intergeneracionals amb nens i joves en l'àmbit del voluntariat i les noves tecnologies. Per dur a terme aquest programa, ha disposat de la seva xarxa de 523 espais, propis i en col·laboració amb les diferents administracions públiques. En els

de les persones amb Alzheimer i amb deficiències de mobilitat o materials de reminiscència per estimular la memòria dels malalts. Així mateix, també impulsa la investigació en malalties neurodegeneratives amb una convocatòria anual d'ajudes. Des del 1996, ha finançat 55 projectes en aquest àmbit.

Des del 1997, el programa de cooperació internacional de la Fundació "la Caixa" realitza diferents activitats per contribuir a l'eradicació de la pobresa als països més desfavorits del món. Anualment, du a terme una



L'experiència presentada a la guia «Cantem junts? Memòria d'una coral intergeneracional» representa una iniciativa innovadora, ja que es va organitzar una coral constituïda per malalts d'Alzheimer, persones grans i joves voluntaris.

últims cinc anys, la Fundació "la Caixa" ha posat en marxa 146 aules informàtiques, 14 cibercafès, 164 mediateques i 267 punts blaus, que han servit per apropar més de 145.000 persones grans a l'ús dels ordinadors.

La Fundació també col·labora, des del 1996, en la lluita contra l'Alzheimer amb un programa d'ajuda als malalts i a les persones que en tenen cura. L'any passat, aquest programa es va concretar en la firma de 75 convenis amb entitats de familiars d'afectats i en l'elaboració de diversos recursos, com una guia d'arquitectura per adaptar l'habitatge

convocatòria d'ajudes a projectes de desenvolupament. Durant aquests sis anys, ha col·laborat en 145 projectes de l'Amèrica Llatina, Àsia, Àfrica i Oceania impulsats per ONGD espanyoles.

Un altre dels àmbits d'actuació de la Fundació "la Caixa" se centra en fomentar la integració i en la millora de la qualitat de vida dels immigrants, mitjançant la col·laboració amb entitats sense ànim de lucre que treballen amb aquest col·lectiu. Des de l'inici d'aquest programa el 1999, ja ha treballat en 335 iniciatives. L'Entitat també dóna suport a projectes que cerquen la integració



Des del 1997, la Fundació "la Caixa" ha col·laborat en 145 projectes a l'Amèrica Llatina, Àsia, Àfrica i Oceania impulsats per ONGD espanyoles.

social i laboral de persones marginades. Les ajudes anuals dirigides a aquest col·lectiu han servit per col·laborar en 449 projectes.

A l'àrea socioeducativa, la Fundació "la Caixa" desenvolupa programes que potencien el correcte desenvolupament educatiu del menor. En aquest sentit, ha inaugurat la seva primera ciber@ula a l'Hospital de la Vall

d'Hebron de Barcelona, perquè els menors hospitalitzats puguin realitzar, acompanyats de les seves famílies i amb llibertat d'horaris, activitats de formació, comunicació i lleure, gràcies a les possibilitats que ofereixen les noves tecnologies. Aquesta iniciativa complementa el treball de la institució en aquest àmbit, en el qual ja són 82 les aules hospitalàries que compten amb la col·laboració de l'Entitat, mitjançant conveni amb totes les comunitats autònomes espanyoles. La Fundació, d'altra banda, impulsa també un programa d'atenció educativa domiciliària per a menors afectats per una llarga malaltia. Aquesta iniciativa, iniciada el 2002 a Catalunya, s'ampliarà a altres comunitats l'any vinent.

Així mateix, la Fundació, amb el programa de «Famílies Cangur», impulsa l'acolliment familiar de menors en situació de risc social. El programa, en funcionament des del 1997, fomenta diferents tipus d'acolliment (simples, preadoptius o d'urgència, potser els més significatius), la finalitat dels quals és preservar la relació parental dels menors desemparats o en situació de risc social, proporcionar-los un acolliment temporal i capacitar els pares biològics perquè puguin desenvolupar el seu rol de la manera més adequada possible.



S'ha inaugurat la primera ciber@ula a l'Hospital de la Vall d'Hebron de Barcelona perquè, gràcies a les noves tecnologies, els menors hospitalitzats puguin realitzar activitats de formació i d'oci.

Programes educatius

Els programes educatius de la Fundació "la Caixa" pretenen complementar l'educació dels joves amb eines educatives que reforcin la seva formació acadèmica. Apropar les diferents manifestacions artístiques als més petits o sensibilitzar-los sobre la importància de preservar el medi ambient són alguns dels àmbits d'actuació de la Fundació.

La Fundació "la Caixa", conscient que Internet i les noves tecnologies permeten ampliar les possibilitats educatives i les tècniques d'aprenentatge dels nens i dels joves, ha desenvolupat una sèrie de webs educatives (educàlia, sidasaberajuda i euroaventura) que pretenen promoure l'ús d'aquestes tecnologies en l'educació i complementar l'activitat educativa, tant en el marc escolar com extraescolar. En aquest sentit, ha organitzat, a les diferents comunitats autònomes, jornades de formació sobre les diferents webs destinades a proporcionar als professors d'ensenyament primari i secundari els coneixements necessaris per optimitzar-ne l'ús.

Programes de ciència i medi ambient

La Fundació "la Caixa" ha prosseguit el 2002 les obres de reforma i ampliació del Museu de la Ciència de Barcelona per quadruplicar la seva oferta científica i convertir-lo en un dels centres més innovadors d'Europa. Al llarg del 2002, el Museu ha rebut la visita de gairebé 360.000 persones, que han participat en activitats tan diverses com les jornades sobre «Ciència i cuina» o sobre «Cèl·lules Mare Humanes».

D'altra banda, CosmoCaixa, el Museu de la Ciència de la Fundació a Madrid, ha complert dos anys de vida fent realitat el seu objectiu de convertir-se en un punt de trobada entre la comunitat científica i els ciutadans, com es va poder comprovar en un cicle de conferències en què van participar diferents premis Nobel, que van parlar de les seves respectives investigacions.

La divulgació científica impulsada per la Fundació no s'ha limitat a aquests centres de Barcelona i Madrid. Durant l'any 2002, l'Entitat ha presentat 95 exposicions itinerants a 85 ciutats espanyoles. «De simi a home. Cinc fites en l'evolució humana», una mostra



Els continguts del nou Museu de la Ciència de la Fundació a Barcelona no estaran organitzats a partir de disciplines acadèmiques com la física o la biologia, sinó que es tractarà d'una presentació interdisciplinària de la història de la matèria des de l'origen de l'univers fins al present.



L'exposició «De simi a home» s'estructura en cinc àmbits, que constitueixen els moments clau en l'evolució de la humanitat.

inaugurada enguany, combina el rigor científic amb la voluntat de transportar els visitants a les selves humides d'Europa en què va viure el *dryopithecus* i a les coves en què l'*homo sapiens* realitzava les pintures rupestres.

Programes culturals

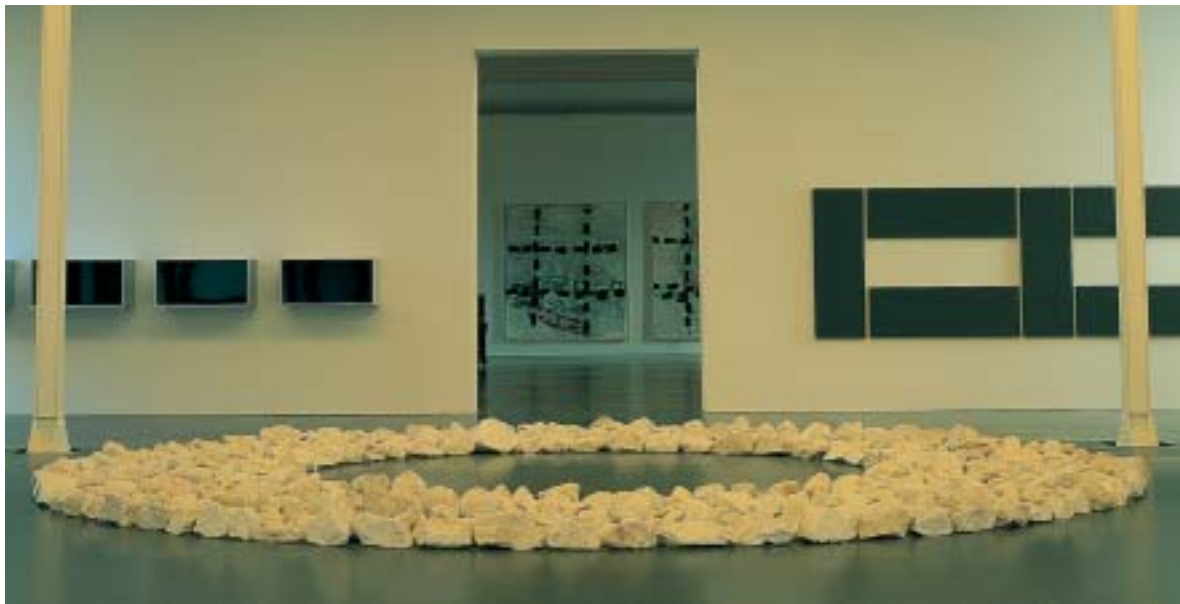
La Fundació "la Caixa" va inaugurar a primers d'any el seu nou centre cultural, CaixaForum Barcelona, un nou espai que ha rebut la visita de gairebé 1.300.000 persones durant l'any 2002 i en el qual conviuen les arts plàstiques, la fotografia, l'art contemporani i un ampli ventall d'activitats educatives i socials, com l'organització d'exposicions itinerants que recorren la geografia espanyola. CaixaForum Barcelona ha recuperat l'edifici modernista de l'antiga fàbrica tèxtil Casaramona i ofereix activitats culturals que van de les visites guiades a exposicions, a festivals de música, passant per tertúlies, lectures de poesia, jornades d'art multimèdia o tallers educatius per als més petits. CaixaForum pretén

convertir-se en una plataforma de divulgació, coherent amb les inquietuds i les necessitats socials i culturals que genera la societat. Famílies, estudiants, grups de persones grans i escoles, entre altres, han descobert, a CaixaForum, un nou punt de trobada.

També en l'àmbit cultural, la Fundació "la Caixa" ha organitzat 213 exposicions, que han estat visitades per més de dos milions de persones. Aquesta programació s'ofereix al públic als diferents centres culturals i sales d'exposicions que la Fundació té a diversos punts geogràfics i també als centres cedits per ajuntaments o per altres institucions públiques d'Espanya.

La programació de l'any 2002 ha inclòs mostres sobre grans clàssics del començament del segle xx, com Auguste Rodin, o de l'art més actual, com Lucien Freud, i exposicions sobre fotògrafs contemporanis, com Richard Avedon.

El programa de música de la Fundació "la Caixa" persegueix, des del 1978, l'apropament de la música a un públic ampli i heterogeni. Per aconseguir-ho, la Fundació



Cercle Català (1986), de Richard Long, es va instal·lar en una de les sales de CaixaForum en la primera exposició organitzada amb peces de la Col·lecció d'Art Contemporani de la Fundació "la Caixa".

organitza concerts, festivals, cursos i tallers infantils i jornades de formació per a joves intèrprets i professors de música.

Durant l'any 2002, cal destacar el 25è aniversari del *Festival de Música Antiga*, que es va

celebrar a Barcelona, i el tradicional concert participatiu d'*El Messies* de Händel, que, en l'edició d'enguany, s'ha realitzat a Barcelona, Sevilla i Granada.



L'exposició «Auguste Rodin» va reunir 57 escultures, 25 dibuixos realitzats per l'artista i 25 fotografies d'algunes de les seves obres més importants.

Programa de beques de postgrau

En la convocatòria 2002, la Fundació "la Caixa" ha concedit 126 beques per ampliar estudis de postgrau a les universitats més prestigioses dels Estats Units, Alemanya, França, Regne Unit i Canadà.

El programa de beques de la Fundació ocupa un lloc rellevant entre els diferents programes realitzats per institucions privades a Espanya i al conjunt de països de la Unió Europea, la qual cosa reflecteix el compromís de la Fundació amb el món de l'educació i la cultura.

Aquest compromís s'ha plasmat en un augment progressiu del nombre de beques atorgades anualment, que ha passat de les 30 del 1982 a les 126 actuals, amb una inversió acumulada de 50 milions d'euros, dels quals més de 6 milions corresponen a la convocatòria del 2002.

Ses Majestats els Reis d'Espanya, en un nou gest de suport al programa impulsat per la Fundació "la Caixa", van participar en la cerimònia anual de lliurament dels diplomes acreditatius de les beques.



Ses Majestats els Reis d'Espanya van lliurar el diploma acreditatiu de la beca als nominats en l'edició d'enguany del programa de beques de la Fundació "la Caixa".

Estats financers de l'Obra Social

Liquidació del pressupost de l'Obra Social de l'exercici 2002

PROGRAMES	EN MILERS D'EUROS
Ciència i medi ambient	45.846
Activitats socials	62.189
Cultura i humanitats	40.558
Educació	15.071
Total	163.664

Pressupost de l'Obra Social per al 2003

PROGRAMES	EN MILERS D'EUROS
Ciència i medi ambient	47.995
Activitats socials	65.609
Cultura i humanitats	41.676
Educació	13.420
Total	168.700

Relació d'actius i passius de l'Obra Social

a 31 de desembre de 2002, després de la liquidació de l'exercici i abans de l'aplicació del benefici de "la Caixa" de l'exercici 2002, en milers d'euros

Actiu

Circulant	95.945
Disponible	50
Comptes a cobrar	76
Altres aplicacions – "la Caixa"	95.819
Fix	223.881
Immobilitzat	291.133
Solars i immobles	224.123
Mobiliari i instal·lacions	67.010
Fons d'amortització	(67.252)
Immobles	(29.160)
Mobiliari i instal·lacions	(38.092)
Total	319.826

Passiu

Circulant	51.868
Despeses diferides a pagar	20.417
Altres comptes a pagar	1.831
Fundació "la Caixa"	29.620
Recursos propis de l'Obra Social	267.958
Fons de l'Obra Social	44.077
Reserves de l'Obra Social	223.881
Total	319.826

