



2002

Informe anual

CaixaForum



# 2002

**Informe anual**



# Datos más relevantes del Grupo "la Caixa"

Importes en millones de euros	2002	2001	VARIACIÓN	
			ABSOLUTA	EN %
Activo total	103.020	87.708	15.312	17,5
Créditos sobre clientes	65.168	55.014	10.154	18,5
Cartera de valores de renta variable y fondo de comercio	10.634	11.491	(857)	(7,5)
Plusvalías latentes de las sociedades cotizadas	1.525	3.823	(2.298)	(60,1)
Recursos totales de clientes	105.069	93.739	11.330	12,1
Patrimonio neto	5.769	6.158	(389)	(6,3)
Margen de intermediación sin dividendos	1.856	1.607	249	15,6
Margen de intermediación	2.274	2.226	48	2,2
Margen básico	3.173	3.096	77	2,5
Margen ordinario	3.242	3.211	31	1,0
Margen de explotación	1.029	1.112	(83)	(7,4) (*)
Margen de negocio	1.617	1.737	(120)	(6,9)
Resultado antes de impuestos	1.029	1.455	(426)	(29,3)
Resultado atribuido al Grupo "la Caixa"	683	963	(280)	(29,1) (**)
EN %				
ROE (Resultado atribuido / Fondos propios medios)	12,4 (**)	18,1	(5,7)	
ROA (Resultado neto / Activos totales medios)	1,0 (**)	1,5	(0,5)	
RORWA (Resultado neto / Activos ponderados por riesgo)	1,4 (**)	2,3	(0,9)	
Coeficiente de solvencia (BIS)	13,8	13,4	0,4	
Tier 1	9,6	10,1	(0,5)	
Core Capital	5,6	5,5	0,1	
Ratio de eficiencia	60,4 (*)	57,5	2,9	
Ratio de morosidad	0,5	0,6	(0,1)	
Cobertura de la morosidad	299,3	231,4	67,9	
Presupuesto de la Obra Social de 2003 y Liquidación de 2002	169	164	5	3,1
NÚMERO				
Clientes – "la Caixa"	8.284.939	7.747.836	537.103	6,9
Parque de tarjetas – "la Caixa"	6.524.973	6.004.551	520.422	8,7
Empleados: – "la Caixa"	20.697	19.953	744	3,7
– Grupo "la Caixa"	23.550	22.590	960	4,2
Oficinas: – "la Caixa"	4.557	4.452	105	2,4
– Grupo "la Caixa"	4.630	4.524	106	2,3
Terminales de autoservicio	6.833	6.717	116	1,7
Línea Abierta: – Clientes totales	2.146.523	1.602.129	544.394	34,0
– Operaciones	198.562.240	114.242.659	84.319.581	73,8

(\*) Sin el efecto de la disminución de los dividendos en el 2002, el margen de explotación aumenta un 10,6% y el ratio de eficiencia se sitúa en el 56,9%.

(\*\*) El Resultado atribuido de 2002, sin los resultados extraordinarios de -303, es de 986 (+2,4%), y el ROE, ROA y RORWA se sitúan en el 17,9%, 1,3% y 1,9%, respectivamente.

## Fundación "la Caixa"

EJERCICIO 2002	NÚMERO	ASISTENTES O BENEFICIARIOS
<b>Programas sociales</b>	<b>8.453</b>	<b>5.954.017</b>
Centros de Mayores	523	3.751.202
Punto Azul	267	357.938
Colaboraciones en proyectos sociales o asistenciales	813	1.300.889
Otras actividades	6.850	543.988
<b>Ciencia y medio ambiente</b>	<b>721</b>	<b>2.045.697</b>
Museo de la Ciencia de la Fundación "la Caixa"	1	358.538
CosmoCaixa	1	552.344
Exposiciones y museo de la ciencia itinerante	116	703.762
Otras actividades	603	431.053
<b>Programas culturales</b>	<b>1.971</b>	<b>2.976.030</b>
Mediatecas	2	137.806
Exposiciones	213	2.635.165
Conciertos	407	132.452
Otras actividades	1.349	70.607
<b>Programas educativos</b>	<b>1.329</b>	<b>1.226.252</b>
Aulas hospitalarias	82	56.474
Otras actividades	1.247	1.169.778
<b>Becas para ampliación de estudios en el extranjero (1982-2002)</b>	<b>1.562</b>	

# Datos de identificación

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

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

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

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

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

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

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

**Número de identificación fiscal:** G-58899998

**Teléfono:** 93 404 60 00

**Fax:** 93 339 57 03

**Télex:** 52623-CAVEA E y 50321-CAIX E

**Dirección en Internet:** <http://www.lacaixa.es>



En la portada de este Informe se reproduce la fachada de CaixaForum, el nuevo centro social y cultural que la Fundación "la Caixa" ha inaugurado en el año 2002 en Barcelona. Obra del arquitecto Puig i Cadafalch, la antigua fábrica modernista de hilados y tejidos Casaramona, que fue construida entre los años 1909 y 1911, ha sido restaurada y ampliada por los arquitectos Arata Isozaki, Roberto Luna, Francisco Javier Asarta y Robert Brufau.

# Índice

	PÁGINA
<b>Órganos de Gobierno</b>	<b>4</b>
Asamblea General	4
Consejo de Administración	6
Comisión de Control	7
<b>Dirección</b>	<b>8</b>
<b>El Grupo "la Caixa" en el 2002</b>	<b>11</b>
<b>El Grupo "la Caixa": Rasgos fundamentales</b>	<b>19</b>
1. Seguridad	22
2. Rentabilidad	35
3. Crecimiento	41
4. Gestión Multicanal	50
5. Calidad	53
6. Configuración del Grupo	54
7. Obra Social	66
<b>Informe de auditoría y estados financieros consolidados</b>	<b>69</b>
<b>Obra Social de "la Caixa"</b>	<b>115</b>
Órganos de Gobierno	116
Informe de actividades de la Fundación "la Caixa"	117
Estados financieros de la Obra Social	125

# Asamblea General

a 31 de diciembre de 2002

**Presidente de Honor**

Juan Antonio Samaranch

**Presidente**

José Vilarasau Salat

**Vicepresidente 1.º**

Josép Joan Pintó Ruiz

**Vicepresidente 2.º**

Enric Alcántara-García Irazoqui

**Consejero - Secretario**

y Adjunto a la Presidencia

Ricard Fornesa Ribó

**Consejeros Generales**

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 María 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 Sitges

M. Teresa Jiménez Castro

Lluís Lladó Barriera

Ramon Llobet Casellas

Maria Teresa Llorens Torres

Lluís López Juvé

Juan López-Cortijo López

Lluís Lumbrales 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

Eugení 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. Muntanola 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 Solá 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 Lliterations	Josep Sala Montero	Miquel Verdeny Tohà
Simeón Pedrazas Muriel	José Sampé Peig	Josep M. Vila Mediñà
Joan Perelada Ramon	Julián Sánchez Lao	Joan Vilalta Boix
Lluís Permanyer Lladós	Ernest Sanclement Vallespí	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 Zaragozá Alba
Jordi Prat Palou	Gonçal Serrat Cunill	José Miguel Zubieto Rodríguez
Josep Maria Puig Salellas	Joan Sierra Fatjó	

## Dirección General

**Director General de "la Caixa"**  
Isidro Fainé Casas

**Director General del Grupo "la Caixa"**  
Antonio Brufau Niubó

**Directores Generales Adjuntos Ejecutivos**  
Antonio Massanell Lavilla  
Tomás Muniesa Arantegui

**Directores Generales Adjuntos**  
Fernando Ramírez Mazarredo  
Julio Lage González  
Alejandro Plasencia García

# Consejo de Administración

a 31 de diciembre de 2002

---

## Presidente

José Vilarasau Salat

---

---

## Vicepresidente 1.º

Josep Joan Pintó Ruiz

---

---

## Vicepresidente 2.º

Enric Alcántara-García Irazoqui

---

---

## Consejero – Secretario

y Adjunto a la Presidencia

Ricardo Fornesa Ribó

---

---

## Vocales

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 Peitiví

Antoni Pie Mestre

Mateu Puigròs Sureda

Manuel Raventós Negra

Maria Pilar Riart Gil

---

---

## Dirección General

---

### Director General de "la Caixa"

Isidro Fainé Casas

---

---

### Director General del Grupo "la Caixa"

Antonio Brufau Niubó

---

---

### Directores Generales Adjuntos Ejecutivos

Antonio Massanell Lavilla

Tomás Muniesa Arantegui

---

# Comisión de Control

**a 31 de diciembre de 2002**

---

**Presidente**

Enric Corominas Vila

---

**Secretario**

Antoni Siurana Zaragoza

---

**Vocales**

Jaume Iglesias Sitjes  
Fèlix M. Millet Tusell  
Joan-Maria Roig Grau  
Joan Sierra Fatjó  
Carlos Torguet Santiveri  
Miriam Torra Ferrer  
José Luis Yécora Romero

---

# Dirección

a 31 de diciembre de 2002

---

## Direcciones Generales

Isidro Fainé Casas  
Antonio Brufau Niubó

---

## Direcciones Generales Adjuntas Ejecutivas

Antonio Massanell Lavilla  
Tomás Muniesa Arantegui

---

## Direcciones Generales Adjuntas

Fernando Ramírez Mazarredo  
Julio Lage González

---

## Direcciones Adjuntas

Joan Sogues Pibernat  
Antonio Vila Bertrán  
Jesús Escolano Cebolla

---

## Subdirecciones Generales

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 Humanos*  
*Asesoría Jurídica*  
*Calidad*  
*Asesoría Fiscal*  
*Área Corporativa*  
*Intervención, Contabilidad y Control de Gestión*  
*Desarrollo de Negocio*  
*Coordinación General de la Dirección Territorial Centro*  
*Integración de Sistemas*  
*Gestión de Recursos Ajenos y Banca Privada*

---

## Directores de Área

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

*Marketing y Acción Comercial*  
*Eficiencia de los Procesos de Negocio*  
*Gestión de Servicios Generales*  
*Administración y Control de Mercados*  
*Servicio de Estudios*  
*Banca Privada*  
*Servicios Bancarios y Operaciones*  
*Unidad de Financiaciones Especiales*  
*Sistemas de Información*  
*Planificación Comercial*  
*Auditoría*  
*Banca Electrónica*  
*Créditos y Riesgo de Operaciones de Activo*  
*Estrategia Comercial*  
*Banca Personal*  
*Coordinador de Riesgo y Negocio*

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

*Análisis y Gestión Estratégica del Riesgo  
Tecnología de Informática y Telecomunicaciones  
Coordinación Filiales e Innovación Tecnológica  
Seguridad  
Organización y Calidad Operativa  
Comunicación y Relaciones Externas*

---

#### Organización Territorial

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

*Delegación General Baleares  
Dirección Territorial Norte  
Delegación General Comunidades Autónomas Valencia y Murcia  
Delegación General Canarias  
Dirección Territorial Sur  
Mercado Institucional de Barcelona y Provincia  
Delegación General Barcelona Ciudad*

---

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

*Delegación General Barcelona Cinturón  
Delegación General Barcelona Provincia  
Delegación General Girona  
Delegación General Tarragona  
Delegación General Lleida  
Delegación General Madrid Capital  
Delegación General Madrid Provincia y Castilla-La Mancha  
Delegación General Unidad Corporativa  
Delegación General Castilla y León  
Delegación General Aragón, Navarra y La Rioja  
Delegación General Galicia  
Delegación General Sevilla  
Delegación General Extremadura, Cádiz y Huelva  
Delegación General Córdoba y Málaga  
Delegación General Granada, Jaén y Almería*

---

#### Fundación "la Caixa"

Alejandro Plasencia García

*Vicepresidente Ejecutivo - Director General Adjunto de "la Caixa"*

---

#### CaixaHolding

Marcelino Armenter Vidal

*Director General*



Director General de "la Caixa"  
Isidro Fainé

Presidente de "la Caixa"  
José Vilarasau

Director General del Grupo "la Caixa"  
Antonio Brufau

## El Grupo "la Caixa" en el 2002

El Grupo "la Caixa" ha obtenido un resultado neto de 683 millones de euros en el ejercicio 2002, un 29,1% menos que en 2001. Este beneficio procede de un resultado recurrente de 986 millones de euros, un 2,4% más, y del registro de resultados extraordinarios negativos de 303 millones de euros vinculados a la cartera de participaciones, con el objetivo de incrementar la solidez y el saneamiento del balance. El presupuesto para el ejercicio 2003 de la actividad social, gestionado a través de la Fundación "la Caixa", asciende a 169 millones de euros, con un aumento del 3,1%.

La estrategia desarrollada por "la Caixa" se basa en la consecución de un crecimiento rentable y eficiente, manteniendo elevados niveles de solvencia para garantizar la seguridad de los recursos de sus clientes, ofreciéndoles la máxima calidad de servicio.

Un elemento de vital importancia en la aplicación de esta estrategia es el control y seguimiento exhaustivo de los factores de

riesgo de la actividad, con prácticas de gobierno basadas en el responsable ejercicio de sus obligaciones por parte de la Asamblea General, del Consejo de Administración y de la Comisión de Control del Consejo de Administración. Los Órganos de Gobierno garantizan la estabilidad y solidez de la Entidad, en un entorno marcado por la pérdida de la confianza empresarial, debida a diversos escándalos financieros internacionales detectados, que ha generado desarrollos normativos de cierta trascendencia en el sector financiero.

El éxito de la estrategia de crecimiento rentable y eficiente ha permitido a "la Caixa" situarse como una entidad líder y de referencia del sector financiero español, preparada para afrontar los importantes retos de un futuro basado en la globalización y en el desarrollo tecnológico, en el que, en un escenario de ralentización económica, con bajos tipos de interés y unos márgenes de negocio cada vez más reducidos y un aumento de la competencia, la

excelente gestión de la relación con los clientes se convierte en un factor decisivo.

El continuo crecimiento de la amplia base de clientes del Grupo "la Caixa", con 8,3 millones a finales de 2002 y 537.000 nuevos clientes en el ejercicio, proporciona una gran estabilidad y facilita el incremento del volumen de negocio gestionado, con un significativo aumento de las cuotas de mercado.

El volumen de negocio (recursos totales de clientes más inversión crediticia) alcanza los 170.200 millones de euros, con un incremento en el ejercicio 2002 de 21.500 millones de euros, el 14,4% más. Los recursos totales de clientes gestionados se sitúan en 105.100 millones de euros, el 12,1% más que en 2001, reflejando la confianza y vinculación de los clientes. En este sentido, se han adoptado siempre posturas conservadoras en las inversiones, se ha prestado una especial atención a la capacidad de devolución de los clientes y a la calidad de las garantías y se han desarrollado sistemas que permiten la optimización de la gestión integral de los riesgos, en línea con las propuestas del Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea, cuya publicación está prevista para finales de 2003 y su aplicación efectiva en el 2006. La inversión crediticia, considerando los saldos titulizados, alcanza los 65.100 millones de euros, el 18,5% más que en 2001, con un crecimiento del 21% en los créditos destinados a la adquisición de vivienda. El 56% del balance está invertido en activos considerados de máxima solvencia, demostrando la voluntad estratégica de "la Caixa" de querer combinar el crecimiento rentable y

eficiente del negocio con la seguridad de las inversiones.

El aumento del volumen de negocio ha generado incrementos significativos de las cuotas de mercado de créditos y recursos de clientes, que se sitúan en ambos casos en el 8,3% del total de entidades de depósito, con aumentos en el ejercicio del 0,5% y del 0,4%, respectivamente.

Con relación a la operativa de banca electrónica, cuyo objetivo es ofrecer un servicio integral al cliente poniendo a su alcance la más amplia gama de medios de pago, "la Caixa" es la entidad líder del sistema financiero español por facturación de tarjetas bancarias, con una cuota de mercado del 17% e importantes crecimientos de negocio. El parque de tarjetas en circulación asciende a 6,5 millones, con un crecimiento neto de 520.000 unidades en el 2002.

La actividad del Grupo "la Caixa" se orienta hacia un modelo de banca universal basado en la estrategia de gestión multi canal que permite combinar de forma eficiente la utilización de las tecnologías más avanzadas y la cualificación de los empleados para ofrecer el mejor y más completo servicio al mayor número de clientes. Esta vocación de servicio se consigue, entre otros aspectos, mediante la mayor proximidad física con el cliente, siendo la oficina tradicional, complementada con otros canales, el instrumento básico de esta relación. Por este motivo, el Grupo ha continuado a lo largo de 2002 con su selectivo plan de expansión de oficinas fuera de Cataluña y Baleares (zona de expansión) iniciado hace más de diez años. En los últi-

mos cinco años se han incorporado a la red del Grupo 1.262 oficinas, 106 en el 2002. El Grupo "la Caixa" dispone de 4.630 oficinas, con un 57% en la zona de expansión, siendo la red más extensa del sistema financiero español. Esta estrategia de expansión, que está llegando a su culminación, está demostrando ser acertada por su aportación creciente a los resultados y a la actividad financiera, y es la base que garantiza la obtención de crecientes resultados de carácter recurrente con mejoras de la eficiencia operativa.

El importante crecimiento del Grupo ha sido posible gracias a un plan de descentralización de la gestión hacia las oficinas, con objeto de ofrecer un servicio de atención personalizada a nuestros clientes con un excelente nivel de calidad. El asesoramiento permanente y la toma de decisiones rápidas y fiables deben permitir satisfacer adecuadamente las necesidades de nuestros clientes. Toda la organización está orientada hacia este modelo de gestión descentralizado, en el que se intenta mecanizar y simplificar las funciones administrativas para poder dedicar el mayor tiempo posible a actividades comerciales. En este sentido, el diseño de las oficinas, sin barreras físicas, busca facilitar la relación con el cliente mediante un aumento del espacio disponible, mejorando la zona y las prestaciones de los terminales de autoservicio y ofreciendo un espacio de atención personalizada. En cerca de 4.000 oficinas, el 86% de toda la red, ya se atiende al público de esta manera.

Adicionalmente, el plan de expansión ha supuesto un incremento de la plantilla

del Grupo de 960 personas en el año 2002 y de 6.967 personas en los últimos cinco años. El Grupo "la Caixa" es uno de los mayores generadores de empleo en España, con una plantilla de 23.550 empleados. La gran calidad del equipo humano, con un elevado nivel de formación y altamente productivo, es un elemento básico que está garantizando la excelencia en el servicio prestado a los clientes y constituye una de las garantías de futuro del Grupo. En este sentido, se han iniciado en el 2002 diversos programas de apoyo al desarrollo profesional, entre los que destaca la creación de la figura del Asesor de Servicios Financieros. El objetivo de este programa es ofrecer a nuestros clientes un servicio y asesoramiento personalizado y profesionalizado, en línea con el compromiso de calidad de la Entidad, en el que cada empleado lleve a gestionar una cartera de clientes propia con plena capacidad de decisión.

Uno de los esfuerzos continuados de "la Caixa" consiste en la inversión en medios que faciliten a toda la organización el desarrollo de la actividad de forma eficiente. De esta manera se ha podido conseguir un alto nivel de tecnología y dotar a las oficinas de sistemas de información y de comunicación avanzados. Como consecuencia del plan de expansión de oficinas, acompañado del proceso de descentralización y de la apuesta tecnológica, las nuevas contrataciones se han orientado a potenciar las tareas comerciales y de atención personalizada al cliente, manteniendo el peso del personal de los servicios centrales, en relación con el total de los empleados, en un reducido 6,4% a finales de 2002.

En la estrategia de gestión multicanal del Grupo "la Caixa" y con el fin de incorporar de forma eficiente en la relación con sus clientes las nuevas tecnologías, el cliente es el centro de atención y decide el canal por el que quiere operar (oficinas, cajeros automáticos, Internet, teléfono, teléfono móvil, televisión digital, etc.). La tecnología permite que todos los canales de comunicación se complementen para poner al alcance de los clientes una oferta integral de productos y servicios. Para ello, el Grupo "la Caixa" dispone de 6.833 terminales de autoservicio, la red más extensa del sistema financiero español, que ofrecen una amplia gama de servicios. Por su parte, el canal Internet de "la Caixa" ([www.laCaixa.es](http://www.laCaixa.es)) es el servicio líder en el mercado español de banca *online*, con 2,1 millones de clientes con contrato, 544.000 más que en el 2001, de los que 796.000 son operativos, y han realizado 198,6 millones de operaciones en el 2002. Así pues, la gestión multicanal permite combinar de forma eficiente la más avanzada tecnología con la relación personal y de asesoría que nuestros clientes solicitan.

Considerando que la aportación de ingresos de estos esfuerzos inversores es todavía parcial, ya que un número elevado de oficinas se encuentra aún en fase de maduración y crecimiento en su actividad financiera, ya se registran constantes mejoras en los ratios de productividad: el volumen de negocio por empleado alcanza los 8,1 millones de euros y el volumen de actividad por oficina los 37 millones de euros. La obtención de crecientes resultados de carácter recurrente y la gestión de los costes garantizan la mejora de la eficiencia

operativa. En este sentido, la gestión de la eficiencia realizada por el Grupo tiene el objetivo fundamental de crear valor, racionalizando y optimizando los gastos y las inversiones y buscando nuevas líneas y fuentes para incrementar los ingresos. Teniendo en cuenta todos estos aspectos, el ratio de eficiencia operativa, que considera exclusivamente los ingresos y gastos propios de la actividad bancaria, mejora un 1,4% y se sitúa en el 57,5% en el ejercicio 2002, con una perspectiva ciertamente positiva de cara al futuro y considerando la próxima culminación de la expansión geográfica.

La vocación de "la Caixa" de ofrecer un servicio bancario personalizado exige satisfacer las necesidades de nuestros clientes, superando de esta forma sus expectativas. La calidad de servicio es la garantía de los resultados y del crecimiento futuro. "la Caixa" está realizando un gran esfuerzo para conocer la opinión de sus clientes con objeto de identificar posibles errores, corregir las causas que los originan y mejorar el servicio ofrecido. Durante el 2002 se han continuado las encuestas de calidad iniciadas en 1997, efectuadas ya a 1,2 millones de clientes, con el objetivo de conocer y gestionar su nivel de satisfacción, centrándose en aspectos tan significativos como la atención recibida, la calidad del asesoramiento y la agilidad de servicio, entre otros, que contribuyen a añadir valor a la oferta de servicios de la Entidad. En un entorno tan competitivo como el actual, "la Caixa" cree que el principal factor diferencial entre las entidades financieras es la calidad de servicio y por ello la ha considerado como un objetivo prioritario.

El modelo de banca universal del Grupo "la Caixa" exige mantener un crecimiento sólido y eficiente que garantice el futuro, para lo cual es necesario obtener elevados niveles de rentabilidad. En este sentido, el resultado atribuido al Grupo del ejercicio 2002, después de impuestos y minoritarios, es de 683 millones de euros, un 29,1% menor al de 2001. Este beneficio está fuertemente influido por el registro de resultados extraordinarios negativos de 303 millones de euros vinculados a la cartera de participaciones. Estos resultados incluyen -221 millones de euros relacionados con la decisión de Telefónica de congelar sus actividades de telefonía móvil de tercera generación en Alemania, Austria, Italia y Suiza. Adicionalmente, incorporan -120 millones de euros por los ajustes extraordinarios realizados por Repsol YPF en su cierre contable definitivo del ejercicio 2001, como consecuencia de la crisis argentina. Asimismo, se ha registrado un ingreso fiscal extraordinario de 526 millones de euros por los impuestos anticipados generados en el proceso de exteriorización de los compromisos por pensiones con los empleados, iniciado en el 2000 y finalizado en el 2002. Dicho ingreso, siguiendo la política conservadora del Grupo en la gestión de riesgos y para incrementar la solidez y sanidad del balance, se ha destinado en su práctica totalidad a saneamientos extraordinarios de la cartera de participaciones permanentes, relacionados con la evolución de los mercados de capitales, con la amortización anticipada de fondos de comercio y con potenciales riesgos de negocio. Sin considerar los resultados extraordinarios negativos, el beneficio neto del Grupo se situaría en 986 millones de euros, un 2,4% más.

Con relación a la actividad recurrente del Grupo, cabe destacar el fuerte crecimiento del negocio bancario basado en el incremento del volumen de negocio gestionado, con significativos incrementos de las cuotas de mercado, en la adecuada gestión de la política de precios y en el control de los gastos, que han permitido contrarrestar el efecto del estrechamiento de los márgenes de las operaciones por el incremento de la competencia y los bajos tipos de interés. La actividad en los mercados se ha reducido ante la elevada volatilidad que han mostrado durante el ejercicio. Por otra parte, los resultados netos recurrentes de las sociedades participadas presentan en el 2002 una ligera disminución. El ROE del 2002 se sitúa en el 12,4%, el 17,9% considerando únicamente el resultado recurrente.

Disponer del adecuado nivel de recursos propios permite garantizar un crecimiento sostenido. En este sentido, el patrimonio neto del Grupo "la Caixa" asciende a 5.769 millones de euros a 31 de diciembre de 2002. Por su parte, los recursos propios computables como base de capital, según la normativa internacional, ascienden a 10.384 millones de euros. El ratio de solvencia alcanza el 13,8%, el *Tier 1* (recursos propios de primera categoría) el 9,6% y el *Core Capital* el 5,6%. El excedente de recursos sobre los mínimos exigidos es de 4.359 millones de euros, un 5,8%. Esta amplia base de capital y su calidad refuerzan la confianza de los clientes, de las agencias de rating y de los analistas y permiten afrontar con serenidad las actuaciones e inversiones necesarias para mantener los elevados niveles de rentabilidad.

En este sentido, en un año caracterizado por el empeoramiento generalizado de la solvencia de las compañías, con el consiguiente impacto sobre los ratings, la agencia Moody's ha elevado en 2002 el rating del Grupo "la Caixa" a Aa2, valorando las expectativas de continua mejora de la eficiencia operativa, como consecuencia de la próxima culminación del plan de expansión de oficinas y de la importante capacidad de generar ingresos recurrentes procedentes del negocio bancario. Asimismo, Moody's, igual que el resto de las agencias de rating mantiene su perspectiva estable y destaca el sólido posicionamiento de "la Caixa" en el sistema financiero español, la calidad de los activos y el bajo nivel de riesgo.

"la Caixa" ha continuado en el 2002 con su tradicional política de inversiones en distintos sectores de la economía, con el objetivo de diversificar las fuentes de ingresos, siguiendo siempre criterios de seguridad, estabilidad y rentabilidad. A través de su filial CaixaHolding, que optimiza los procesos de control y gestión de las participaciones, en el 2002 se han realizado inversiones en participaciones permanentes por importe de 450 millones de euros, destacando el aumento del 4,8% de la participación en Gas Natural hasta el 31,1% con una inversión de 403 millones de euros. Por otra parte, se ha enajenado un 4,9% de Acesa Infraestructuras, con unas plusvalías netas de 65 millones de euros. En el 2002 Acesa Infraestructuras ha tomado el control de Iberpistas y ha aprobado su fusión con Áurea, con efectos desde el 1 de enero de 2003. Este acuerdo supone la constitución de Abertis, líder en Europa en la gestión de infraestructuras de transporte.

El Grupo "la Caixa" posee una de las carteras de participaciones más importantes del sector financiero español, con un valor contable de 10.634 millones de euros. La calidad de las inversiones, en entidades solventes y con una presencia dominante en sectores estratégicos de la economía, permite la obtención de adecuadas rentabilidades sobre la inversión. Las plusvalías latentes de las sociedades cotizadas ascendían a final del ejercicio 2002 a 1.525 millones de euros. Estas plusvalías, junto con la elevada capacidad de gestión de los recursos propios que aportan las participadas, garantizan, aún más si cabe, la seguridad de los recursos de nuestros clientes.

La Fundación "la Caixa" es la institución que se encarga de gestionar los recursos que "la Caixa" dedica a su Obra Social. En el 2003, gestionará un presupuesto de 169 millones de euros, lo que representa un 3,1% más que en el 2002. Para ello, "la Caixa" ha destinado el 26,6% de los beneficios del ejercicio 2002 a su Obra Social.

Año tras año, la Fundación "la Caixa" actualiza sus programas para atender las nuevas demandas que aparecen en la sociedad. La Fundación dedica una atención cada vez mayor a las iniciativas sociales y asistenciales, que son consustanciales con su origen y su trayectoria histórica. La liquidación del presupuesto de 2002 evidencia esta mayor dedicación de recursos al área social habiéndose destinado el 38% a estos programas, mientras que a los culturales se dedicó el 25%, un 28% a los de divulgación científica y un 9% a los educativos. En cada uno de los cuatro ámbitos, la Fundación desarrolla actividades de divulgación, investigación, formación y difusión de conocimientos.

gación, formación e investigación dirigidas a personas de todas las edades.

En el ejercicio 2002, la Fundación ha centrado gran parte de sus esfuerzos en las actividades destinadas a los colectivos sociales más desfavorecidos. También ha iniciado nuevas líneas de actuación, como el programa «Sociedad y Cáncer», que tiene por objetivo proporcionar apoyo a los afectados por esta enfermedad e impulsar proyectos de investigación en oncología, así como el programa de ayudas para entidades sin ánimo de lucro que trabajan en proyectos medioambientales, con el objetivo de proteger y preservar la naturaleza y sensibilizar a la sociedad sobre el respeto hacia el entorno natural.

Algunos de los campos en los que realiza su labor la Fundación son la atención a las personas mayores, la prevención del sida, el soporte a los enfermos de Alzheimer y sus familias, la cooperación internacional y la integración social y laboral de colectivos de discapacitados psíquicos y físicos, marginados e inmigrantes.

La apertura en febrero de 2002 de CaixaForum, el nuevo centro cultural de la Fundación "la Caixa" en Barcelona, ha sido todo un éxito. CaixaForum ha recuperado el edificio modernista de la antigua fábrica textil Casaramona proyectado por el arquitecto Josep Puig i Cadafalch y ofrece, en sus 12.000 m<sup>2</sup> de superficie, actividades culturales que van de las artes plásticas y visuales a los programas sociales y educativos, dando lugar a toda una serie de actividades ideadas para un público muy amplio. En tan sólo diez meses desde su

inauguración, cerca de 1.300.000 personas han visitado CaixaForum y han participado en sus actividades.

Internet y las nuevas tecnologías abren un gran abanico de posibilidades educativas y de nuevas técnicas de aprendizaje, especialmente para los más jóvenes. En este ámbito, la Fundación impulsa tres webs educativas: [www.educalia.org](http://www.educalia.org), [www.sidasaberayuda.com](http://www.sidasaberayuda.com) y [www.euroaventura.net](http://www.euroaventura.net) que han recibido durante este año 734.000 visitas. Dentro de los programas educativos, también destacan las becas para estudios de posgrado en el extranjero que anualmente, desde 1982, otorga la Entidad. Desde el inicio del programa, más de 1.500 estudiantes se han beneficiado de estas becas.

La Fundación es pionera en la divulgación científica, mediante sus museos de la ciencia en Barcelona y Madrid, y sus exposiciones itinerantes dedicadas a temas de ciencia y medio ambiente. Naturaleza, historia natural, ciencia y la biodiversidad son los temas que centran estas muestras dirigidas a todos los públicos.

El Grupo "la Caixa" viene desarrollando una estrategia consistente y sostenida que le ha permitido convertirse, tal y como lo corroboran las principales magnitudes del ejercicio 2002, en una entidad de referencia en el sistema financiero español. La evolución prevista del negocio de banca universal se basa en la combinación de crecimiento eficiente y rentabilidad, manteniendo elevados niveles de solvencia. En este sentido, se completará el selectivo plan de expansión de oficinas, una estrate-

gia acertada por su aportación al incremento de la actividad financiera y por garantizar la obtención de crecientes resultados de carácter recurrente, y el desarrollo de la estrategia de gestión multicanal para incrementar la vocación de servicio y de proximidad al cliente. Asimismo, se intensificarán los sistemas de gestión y control del riesgo y se continuará trabajando en la contención y racionalización de los gastos. Por otra parte, el Grupo continuará la gestión de la cartera de participadas siguiendo siempre criterios de seguridad,

estabilidad y rentabilidad. Finalmente, "la Caixa" continua considerando la calidad de servicio al cliente como el factor clave y diferenciador en un entorno tan competitivo y global como el actual. La estrategia desarrollada por el Grupo "la Caixa" lo sitúa en un lugar privilegiado para, con un crecimiento sólido, rentable y eficiente, poder continuar afrontando con éxito los retos competitivos del mercado y, a su vez, permitir que la Fundación "la Caixa" consolide sus programas sociales, educativos, culturales y científicos.

# **El Grupo "la Caixa": Rasgos fundamentales**

- 1. SEGURIDAD**
- 2. RENTABILIDAD**
- 3. CRECIMIENTO**
- 4. GESTIÓN MULTICANAL**
- 5. CALIDAD**
- 6. CONFIGURACIÓN DEL GRUPO**
- 7. OBRA SOCIAL**

Esta sección del Informe Anual 2002 proporciona la perspectiva y el análisis de la Dirección sobre la situación y la evolución económica y financiera del Grupo "la Caixa" correspondiente a los últimos cinco ejercicios.

El análisis toma como base los estados financieros consolidados del Grupo "la Caixa", que, para los ejercicios 2002 y 2001, se incluyen junto con el informe de auditoría en este Informe Anual a partir de la página 69. El análisis se centra en las estrategias y en la evolución del Grupo "la Caixa" por medio de los siete rasgos fundamentales utilizados para gestionar y controlar su situación y su evolución económica y financiera global.

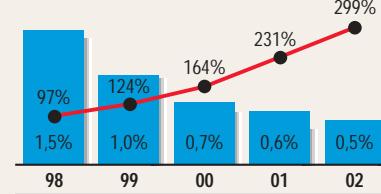
El primer apartado presenta a doble página el contenido de esta sección del Informe Anual 2002, formato que permite una visualización rápida de la evolución del Grupo, ya que destaca los aspectos más significativos de los siete rasgos fundamentales. Los siguientes apartados de esta sección contienen los comentarios sobre las estrategias y la evolución del Grupo "la Caixa" referidos a cada uno de los siete aspectos, una descripción y análisis de los resultados obtenidos y también gráficos e información de apoyo.

# El Grupo "la Caixa": Rasgos fundamentales

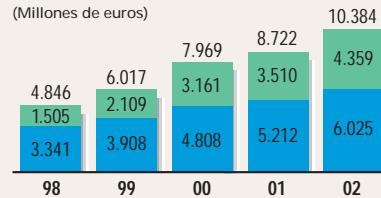
## PERFIL DEL ACTIVO



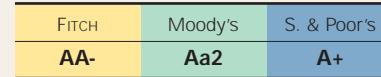
## MOROSIDAD



## RECURSOS PROPIOS COMPUTABLES



## RATING LARGO PLAZO



## RESULTADO ATRIBUIDO AL GRUPO



(\*) 986 (+2,4%) sin las actuaciones extraordinarias.

## VOLUMEN DE NEGOCIO



## OFICINAS



## 1. SEGURIDAD

### 1.1. Calidad del activo página 22

- Inversión prioritaria en activos de máxima solvencia.
- Máxima calidad de los créditos.
- El conjunto de activos con un perfil de máxima solvencia representa un 56% del balance.
- Inversión crediticia diversificada y con garantías adecuadas. Ratio de morosidad del 0,5% y cobertura del 299%.

### 1.2. Gestión del riesgo página 24

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

- **De crédito:** asegurar la capacidad de devolución para evitar morosidad.
- **De mercado:** reducir la exposición a los riesgos de tipo de interés, de tipo de cambio y de precio.
- **De liquidez:** establecer y ampliar las fuentes de financiación.
- **Operacional:** minimizar el riesgo operacional inherente a todas las actividades de negocio.
- Una estructura descentralizada y dotada de herramientas de análisis y seguimiento, para evaluar la solvencia con criterios homogéneos.
- Las elevadas coberturas naturales de balance se complementan con coberturas negociadas en mercados financieros.
- La gestión activa del balance y de las fuentes de financiación permite disponer de unos niveles adecuados de liquidez.
- La cualificación del personal, los procedimientos establecidos y los controles implantados permiten mitigar el riesgo.

### 1.3. Solvencia página 33

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

- Elevado nivel de recursos propios. Coeficiente de solvencia (ratio BIS) del 13,8%.
- Los recursos propios básicos (*Tier 1*) del 9,6% cubren el requerimiento total mínimo del 8%. El *Core Capital* del 5,6%.

### 1.4. Ratings página 34

- Mantener las buenas calificaciones actuales.

- Muy buenas calificaciones con perspectiva estable. Moody's ha elevado en el año 2002 un grado el rating del Grupo "la Caixa".

## 2. RENTABILIDAD

### 2.1. Resultados página 35

- Asegurar una alta rentabilidad recurrente a partir de una amplia base de negocio.

- El negocio bancario presenta en el año 2002 un fuerte y sólido incremento en relación con el ejercicio anterior.
- El resultado del Grupo ha estado fuertemente influido por los resultados extraordinarios negativos de algunas participadas.

### 2.2. Gestión de la eficiencia página 40

- Gestionar activamente la eficiencia para garantizar una alta competitividad.

- La aportación creciente de los resultados de las nuevas oficinas es la base para la mejora de la eficiencia.
- Contención y racionalización de los costes.

## 3. CRECIMIENTO

### 3.1. Base de clientes y volumen de negocio página 41

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

- Los 8,3 millones de clientes, con 537.000 nuevos en el 2002, facilitan el crecimiento sostenido del negocio.

### 3.2. Red comercial página 43

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

- 4.630 oficinas, con un 57% fuera de Cataluña y Baleares. En los últimos 5 años se han abierto 1.262 oficinas.
- 23.550 empleados en lugares de trabajo con alto potencial de desarrollo.

### 3.3. Cuotas de mercado página 45

- Llegar a tener una cuota de negocio similar a la de las oficinas en la zona de expansión, manteniendo la elevada cuota en la zona tradicional.

- Fuerte incremento de las cuotas de mercado durante el año 2002.

### 3. CRECIMIENTO (CONT.)

#### 3.4. Productividad e inversión tecnológica página 46

- Aprovechar la estructura organizativa y las ventajas tecnológicas para mejorar la productividad.

- Una organización descentralizada y eficiente y un sistema de distribución basado en un avanzado soporte tecnológico que determina una estructura altamente productiva, en el marco de un amplio proceso de expansión.

#### 3.5. Banca electrónica página 48

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

- Con 6,5 millones de tarjetas, 520.000 más que en el año 2001, "la Caixa" es líder por facturación de tarjetas, con una cuota de mercado del 17%.



### 4. GESTIÓN MULTICANAL página 50

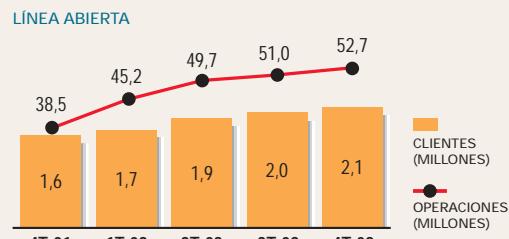
- La tecnología permite que todos los canales de comunicación se complementen para poner al alcance de los clientes una oferta integral de productos y servicios.

- 2,1 millones de clientes, 544.000 más que el año anterior, tienen contrato de Línea Abierta, el canal Internet de "la Caixa".
- Se han efectuado por Internet 199 millones de transacciones durante al año 2002, un 74% más.

#### 5. CALIDAD página 53

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

- Las encuestas muestran un elevado Índice de Satisfacción de los Clientes.
- Seguimiento del servicio que reciben las oficinas de sus proveedores.



**ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES**  
1999 = Base 100



### 6. CONFIGURACIÓN DEL GRUPO página 54

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

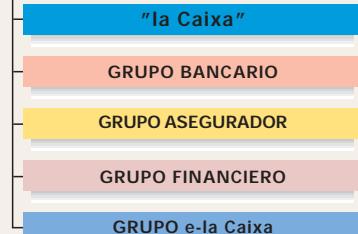
- CaixaHolding optimiza los procesos de control y gestión de las participaciones y potencia las futuras estrategias.

#### 6.1. Negocio banca universal página 56

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

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

#### NEGOCIO BANCA UNIVERSAL



#### NEGOCIO DIVERSIFICACIÓN

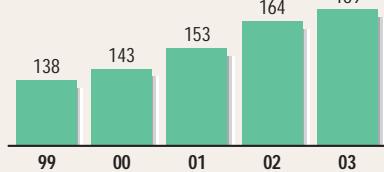


#### 6.2. Negocio diversificación página 61

- Inversiones estables en el Grupo, complementando el servicio de banca universal y diversificando las fuentes de ingresos, invirtiendo en sectores relacionados con servicios básicos.

- Unas inversiones financieras en diversos sectores con un valor contable de 10.634 millones de euros.
- Inversiones en grandes compañías, con elevada solvencia y capacidad de crecimiento.

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



### 7. OBRA SOCIAL

#### 7.1. Objetivos de la Obra Social página 66

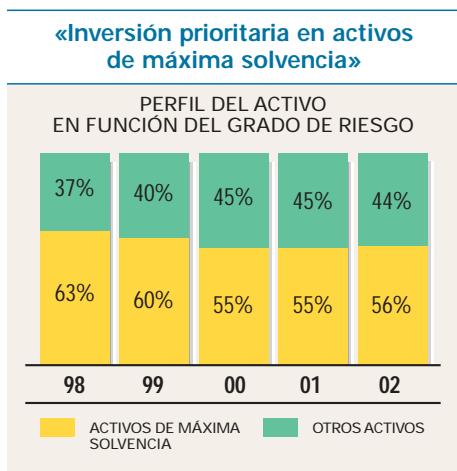
- Continuidad del objeto social de "la Caixa" por medio de la realización de obras sociales.

- El presupuesto del ejercicio 2003 se sitúa en 169 millones de euros, un 3% más.

#### 7.2. Principales actividades página 67

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

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



## 1. SEGURIDAD

### 1.1. Calidad del activo

*El conjunto de activos con un perfil de máxima solvencia representa el 56% del total del balance.*

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

En la categoría «Activos de máxima solvencia» se incluyen las posiciones líquidas y los activos monetarios (caja, depósitos en bancos centrales, entidades de crédito –neto– y deudas del Estado), la financiación crediticia otorgada a las administraciones públicas, los créditos

con garantía hipotecaria –incluidos los importes titulizados mantenidos en la cartera de renta fija del Grupo "la Caixa"– y los inmuebles.

Por lo que respecta a su evolución durante el año 2002, destaca el fuerte ritmo de crecimiento de los créditos con garantía hipotecaria (21%). La financiación para la adquisición de vivienda es la base de la actividad crediticia del Grupo y representa el 66% del total de la cartera crediticia.

La categoría «Otros activos» incluye los créditos con garantía personal, la cartera de renta fija y la de renta variable (con unas plusvalías latentes de las sociedades cotizadas de 1.525 millones de euros) y el resto de partidas que forman el balance. Por lo que respecta a la evolución de estos activos durante el ejercicio 2002, cabe destacar el fuerte incremento de la financiación de las actividades productivas y de la cobertura de las necesidades familiares, teniendo en cuenta que la actividad bancaria llevada a cabo por el Grupo "la Caixa" se centra en España, sin incorporar a su perfil de riesgo crediticio posiciones en América Latina y en países emergentes. Por otro lado, la reducción del saldo de la cartera de renta variable es consecuencia, básicamente, de los importantes saneamientos de la cartera de participadas realizados durante el año 2002 (véase el capítulo 2.1 sobre Rentabilidad – Resultados) y de la evolución de sus fondos propios.

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

(Importes en millones de euros)	31-12-2002	%	31-12-2001	%
<b>Activo</b>				
Posiciones líquidas y activos monetarios	3.993	4,4	5.573	6,9
Créditos a las Administraciones Públicas	1.748	2,0	1.831	2,1
Créditos con garantía hipotecaria	43.324	48,0	35.828	44,1
Inmuebles	1.284	1,4	1.270	1,6
<b>Activos de máxima solvencia</b>	<b>50.349</b>	<b>55,8</b>	<b>44.502</b>	<b>54,7</b>
Créditos con garantía personal y otros	20.095	22,3	17.355	21,3
Cartera de renta variable y fondos de comercio	10.634	11,8	11.491	14,1
Renta fija	1.743	1,9	1.663	2,0
Otras cuentas y periodificaciones	7.374	8,2	6.302	7,9
<b>Total Activo (*)</b>	<b>90.195</b>	<b>100,0</b>	<b>81.313</b>	<b>100,0</b>
<b>Pasivo</b>				
Recursos de clientes y otros pasivos	80.544		71.618	
Reservas e intereses minoritarios	8.968		8.732	
Resultado atribuido al Grupo	683		963	
<b>Total Pasivo</b>	<b>90.195</b>		<b>81.313</b>	
<b>Promemoria:</b>				
Entidades de crédito (pasivo)	12.825		6.395	
Activos totales (véase la página 72)	103.020		87.708	

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

# 1. SEGURIDAD

## 1.1. Calidad del activo (cont.)

### *Inversión crediticia diversificada y con garantías adecuadas.*

El Grupo "la Caixa" orienta su actividad crediticia a la satisfacción de las necesidades de financiación de las familias (véase el capítulo 3.1 sobre Crecimiento – Base de clientes y volumen de negocio). En este sentido, destaca especialmente la concesión de préstamos para la adquisición de vivienda, de manera que los créditos con garantía hipotecaria ascienden al 65,5% del total de la cartera. En una primera fase, estos créditos transitan temporalmente vía promotores inmobiliarios para hacer posible la financiación de las promociones, y, una vez acabada y vendida la construcción, se procede a su subrogación a favor de un adquiriente particular. El valor de las garantías, valor de tasación, es 1,8 veces superior al importe pendiente de vencer de la cartera hipotecaria. La cartera crediticia presenta un alto grado de diversificación y de atomización del volumen total de inversión, con la consiguiente reducción del riesgo crediticio. Por lo que respecta a la distribución geográfica, tal y como se ha comentado previamente, la actividad crediticia del Grupo "la Caixa" se centra en España.

### *El ratio de morosidad es del 0,5% y el nivel de cobertura con provisiones llega al 299%.*

La inversión crediticia con un predominio de particulares y preponderancia del crédito hipotecario para la adquisición de la primera vivienda forman una estructura crediticia con un nivel de riesgo relativamente bajo, que en el año 2002 se ha traducido en un ratio de morosidad (créditos dudosos sobre el total de créditos) situado en mínimos históricos del 0,51% para el Grupo "la Caixa" y del 0,37% para "la Caixa".

En los últimos cinco años, el ratio de morosidad del Grupo "la Caixa" ha disminuido casi dos puntos, y el volumen de créditos dudosos ha disminuido desde los 719 millones de euros al final de 1997 hasta los 319 millones de euros al final del 2002, a pesar del crecimiento significativo de la inversión crediticia (véase el capítulo 3.1 sobre Crecimiento – Base de clientes y volumen de negocio).

La cobertura con provisiones de los deudores dudosos ha aumentado en términos relativos un 226% en los últimos cinco años, hasta situarse en el 299%. Si, además, se tiene en cuenta la cobertura derivada de las garantías hipotecarias, la cobertura total asciende al 342%.

Desde el mes de julio del año 2000, las entidades financieras están obligadas a crear el Fondo de Cobertura Estadística de Insolvencias como fórmula adicional para cubrir insolvencias latentes en la cartera de inversión crediticia. A diciembre del año 2002, el saldo de este fondo es de 330 millones de euros y representa el 50,7% del límite del triple de la cartera ponderada que establece la normativa del Banco de España.

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

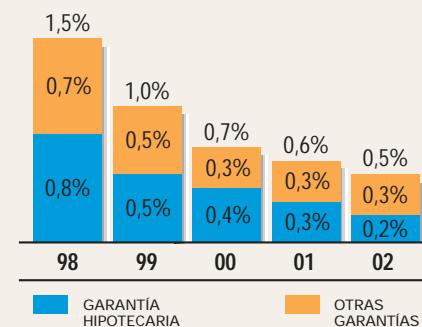
### **«Máxima calidad de los créditos»**

#### SEGMENTACIÓN POR GARANTÍAS

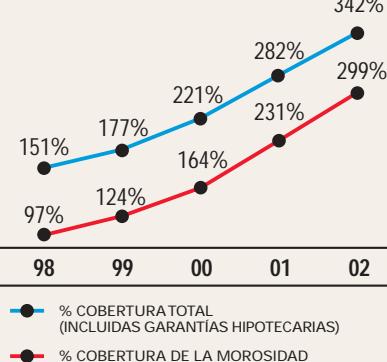


### **«Políticas conservadoras de cobertura de riesgo»**

#### RATIO DE MOROSIDAD



#### COBERTURAS



# 1. SEGURIDAD

## 1.2. Gestión del riesgo

---

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

---

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

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

Durante el ejercicio 2002, el Grupo "la Caixa" ha seguido desarrollando los procedimientos, sistemas y metodologías necesarios para la intensificación de la gestión eficaz de los riesgos, poniendo un énfasis especial en su implementación práctica en las diferentes áreas de negocio. Todas las actuaciones se realizan de forma que sean útiles para el cumplimiento de las directrices que emanan de las propuestas del Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea, que pretende la mejora en la gestión y en la medición de los riesgos, adecuando al mismo tiempo los requerimientos de recursos propios a los riesgos reales incurridos en la actividad bancaria. En este sentido, la publicación definitiva del Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea está prevista para finales del ejercicio 2003, y su aplicación efectiva para el 2006. De los análisis preliminares de la evaluación de su impacto, a partir de la cumplimentación del último estudio de impacto cuantitativo (QIS 3), se deduce una reducción de los requerimientos de recursos propios del Grupo "la Caixa", debido a la consideración más precisa de los reducidos riesgos derivados de su negocio.

### Gestión del riesgo de crédito

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

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

En el año 2002, "la Caixa" ha continuado la implementación del Plan Estratégico de Gestión del Riesgo de Crédito, con el objetivo de dotar a la Entidad de las más avanzadas prácticas sobre gestión del riesgo de crédito, entre las cuales se incluyen los sistemas internos de calificación, la cuantificación de la prima de riesgo y del capital económico y la utilización de la metodología RORAC (*Return on Risk Adjusted Capital*).

Una característica esencial del tratamiento del riesgo de crédito en el Grupo es la coherencia y el aprovechamiento de sinergias entre las dos actividades esenciales para su gestión:

- 1) Los procesos de riesgo de crédito, que incorporan el análisis del riesgo en concesión, el seguimiento de acreedores y la gestión de la morosidad.
- 2) La medición y la valoración del riesgo de crédito.

# 1. SEGURIDAD

## 1.2. Gestión del riesgo (cont.)

### *Los procesos de riesgo de crédito.*

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

Los procesos de riesgo utilizan el conocimiento y la experiencia de la extensa red de oficinas. Un tema esencial para el Grupo "la Caixa" es potenciar sus capacidades y su autonomía con el objetivo de que la gestión de riesgos se construya y se enriquezca sobre la base del conocimiento directo del cliente, del mercado y del negocio. En este sentido, durante el ejercicio 2002, han sido revisados los sistemas, las políticas y las normativas para potenciar al máximo el papel de la oficina como centro decisivo, manteniendo siempre criterios conservadores y de seguridad en la gestión del riesgo.

El análisis de riesgos, especialmente importante en su admisión, lo realiza en la mayoría de los casos directamente la oficina, con el apoyo en casos particulares de analistas de riesgo, que dependen de jefes de riesgo distribuidos por toda la geografía nacional. Durante el año 2002, se ha procedido a la renovación de los sistemas que facilitan a las oficinas el análisis de estados financieros, utilizando tecnologías más amigables para el usuario (intranet) y evitando, en muchos casos, la introducción manual gracias al volcado en masa y centralizado de los datos.

Por lo que respecta al proceso de seguimiento, se está consolidando la asignación de personas dedicadas exclusivamente al seguimiento de acreedores y de sus riesgos en buena parte del ámbito geográfico del Grupo "la Caixa". Además, durante el año 2002, se ha construido una nueva plataforma informática de seguimiento de riesgos, cuyo objetivo principal consiste en ayudar a la red de oficinas a detectar, por medio de alertas y de su tratamiento agregado a nivel de cliente, el posible deterioro de la solvencia de algunos acreedores. Este nuevo sistema permitirá un seguimiento enfocado especialmente hacia los riesgos que merecen una atención particular, haciendo así más fácil, eficiente y rentable esta actividad.

Por otro lado, durante el ejercicio 2002 se ha implementado el sistema de Gestión Integral de Morosidad para facilitar a las oficinas la gestión de la morosidad, por medio de la creación de una plataforma centralizada que recoge toda la información por cliente de las diferentes aplicaciones relacionadas con la morosidad, con un doble objetivo: la eficacia de los procesos de recuperación y la atención personalizada a los clientes que, por motivos diversos, pueden estar pasando por dificultades económicas coyunturales.

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

Durante el año 2002, el Grupo "la Caixa" ha seguido avanzando en la línea de valorar la totalidad de los riesgos de su cartera crediticia, y se han producido avances relevantes tanto en la creación de herramientas de cualificación del riesgo como en su implantación.

"la Caixa" está avanzando también en la determinación de la prima de riesgo de las operaciones crediticias y de su consumo de recursos propios, de acuerdo con las mejores prácticas de gestión del riesgo. La prima de riesgo es el coste que hay que considerar en el precio de las operaciones de crédito concedidas, con el objetivo de compensar las pérdidas medias que se prevé que se producirán por incumplimiento futuro de los acreditados. Para la determinación de estas pérdidas, son elementos clave: la probabilidad de incumplimiento –entendida como la mora a 90 días o situaciones asimilables–, la estimación de la deuda dispuesta en el momento del

**«La estructura organizativa y los instrumentos de la red de oficinas aseguran que la capacidad de devolución del solicitante sea analizada con criterios homogéneos»**

#### CONCESIÓN POR NIVEL DE DELEGACIÓN



# 1. SEGURIDAD

PÉRDIDA ESPERADA
PROBABILIDAD DE INCUMPLIMIENTO
X
EXPOSICIÓN
X
SEVERIDAD

## 1.2. Gestión del riesgo (cont.)

incumplimiento (exposición) y el porcentaje de pérdida, considerando especialmente las garantías de la operación y todos los costes de recuperación, en el caso de incumplimiento de un cliente (severidad). Desde el punto de vista regulador, la importancia de la prima de riesgo ya está recogida en el cálculo del fondo para la cobertura estadística de insolvencias establecido por el Banco de España, vigente a partir del mes de julio de 2000, que tiene como objetivo la cobertura de las pérdidas esperadas.

Por lo que respecta al cálculo de la probabilidad de incumplimiento, durante el año 2002, se han construido nuevos modelos de *scorings* y *ratings* –modelos estadísticos de calificación de riesgos en función de la probabilidad de impago– y se han mejorado algunos de los existentes, tanto en el ámbito de las personas físicas como en el de las personas jurídicas. En este sentido, se han desarrollado y puesto a disposición de la red los modelos estadísticos de valoración del riesgo de personas físicas, llamados «de comportamiento». Estos *scorings* buscan aprovechar el conocimiento que se tiene de los solicitantes de riesgo, de forma que las mediciones sean lo más predictivas y eficientes posible para agilizar el proceso de concesión y mejorar el servicio a los clientes. Asimismo, a lo largo del ejercicio 2002, se han mejorado los modelos de *ratings* estadísticos de las pequeñas y medianas empresas y se ha iniciado su implementación en la red de oficinas. Por otro lado, se ha desarrollado el *rating* del segmento de Promoción Inmobiliaria, elaborado por un panel de especialistas de toda la red, aprovechando el amplio conocimiento que el Grupo "la Caixa" tiene de esta actividad. También se han realizado avances significativos en la cuantificación de los riesgos de las grandes empresas, cuyo modelo será objeto de prueba y de implementación durante el ejercicio 2003.

Además, durante el año 2002, se ha realizado la implementación práctica, en toda la red de oficinas, de la Escala Maestra de Riesgo, que sirve para clasificar por calidad crediticia todos los riesgos, asignando el *rating* o el *scoring* de cada operación a una probabilidad de incumplimiento que tiene asociado un valor de la escala maestra. Este procedimiento permite la gradación del precio en función del riesgo y el tratamiento de las operaciones con independencia del segmento al cual pertenezcan.

### Escala maestra de riesgo

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

Por lo que respecta a la estimación de la exposición y de la severidad, en el año 2002 se ha desarrollado la valoración de los resultados históricos de ambos factores y su modelo futuro por medio de diversas herramientas estadísticas. De esta forma, se habrá cubierto la medición de la práctica totalidad de los riesgos de la cartera, tal y como se recomienda en las propuestas del Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea.

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

Dado el amplio número de oficinas del Grupo "la Caixa", todo el avance que representa la medición del riesgo tiene que ir acompañado de un conocimiento de las oportunidades que ofrece, garantizando que no modifique el rigor del análisis de las operaciones. Durante el año 2002, se ha realizado un esfuerzo muy importante en materia de formación, por medio de cursos que ha realizado ya una buena parte del personal de las oficinas y que han sido impartidos por un amplio número de monitores expertos en riesgo, formados internamente y repartidos por todo el ámbito geográfico del Grupo "la Caixa".

# 1. SEGURIDAD

## 1.2. Gestión del riesgo (cont.)

### Gestión del riesgo de las posiciones de balance

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

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

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

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

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

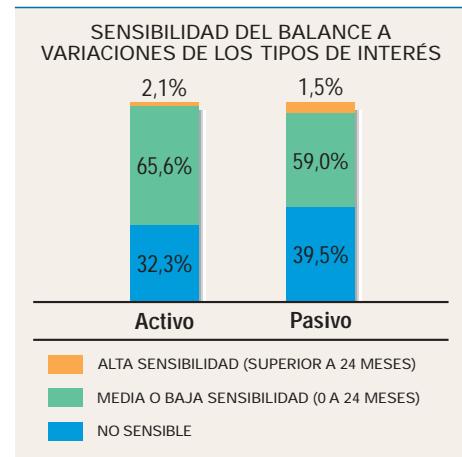
El balance está formado por masas de activo y de pasivo con diferentes vencimientos y tipos de interés. La variación de los tipos de interés de mercado puede afectar estas masas, provocando su renovación a tipos diferentes de los anteriores con efectos en su valor económico y en el margen de intermediación.

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

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

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

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



GAPS DE BALANCE  
«OPERACIONES NOTESORERAS»

(Millones de euros)	ACTIVO	PASIVO	GAP
<b>VENCIMIENTO</b>	<b>ACTIVO</b>	<b>PASIVO</b>	<b>GAP</b>
<b>Actual</b>	<b>50.922</b>	<b>46.852</b>	<b>4.070</b>
De 0 a 6 meses	24.400	37.212	(12.812)
6 meses a 1 año	17.038	4.639	12.399
1 a 2 años	7.911	3.849	4.062
2 a 3 años	721	820	(99)
3 a 4 años	391	60	331
4 a 5 años	196	118	78
Más de 5 años	265	154	111

# 1. SEGURIDAD

## 1.2. Gestión del riesgo (cont.)

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

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



RESULTADO DIARIO DE LA ACTIVIDAD DE NEGOCIACIÓN DE TESORERÍA

(Millones de euros)	
Mínimo	-0,324
Máximo	0,868
Media	0,188
Días con pérdida	30
Días con beneficio	225

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

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

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

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

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

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

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

# 1. SEGURIDAD

## 1.2. Gestión del riesgo (cont.)

Para homogeneizar la medición del riesgo del conjunto de la cartera, se realiza un análisis adicional mediante la metodología del Valor en Riesgo (VaR: estimación estadística de las pérdidas potenciales a partir de datos históricos sobre la evolución de los precios) para el horizonte temporal de un día y con un intervalo de confianza estadística del 95%. Es decir, que 95 de cada 100 veces las pérdidas reales serán inferiores a las estimadas por el VaR. Durante el año 2002, el VaR medio de la actividad de negociación de Tesorería ha sido de 0,9 millones de euros. Para completar la estimación diaria del riesgo, se recalcula semanalmente el VaR, con un horizonte temporal de dos semanas y un intervalo de confianza estadística del 99%.

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

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

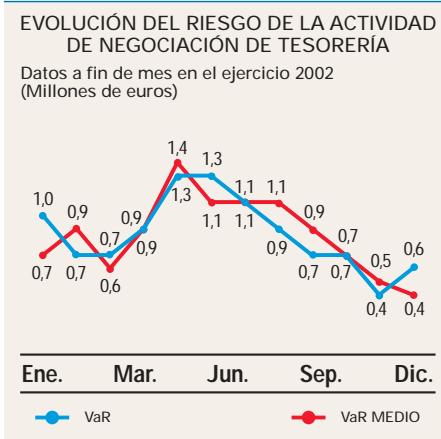
Adicionalmente, se evalúa el resultado total obtenido durante el día (incluyendo, por lo tanto, la operativa intradía que se haya podido realizar) con el importe de VaR en el horizonte de un día calculado con las operaciones vivas al cierre de la sesión anterior (*Backtest* bruto). De esta manera, se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

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

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

El empeoramiento de la calificación crediticia de los emisores de los activos puede también motivar una evolución desfavorable de los precios cotizados por el mercado. Por esta razón, el Área de Administración y Control de Mercados estima las pérdidas potenciales ante diferentes escenarios de *rating* de los emisores de los valores. Esta estimación se efectúa por medio de la metodología *CreditMetrics*, que construye estos escenarios de *rating* a través de simulaciones de Montecarlo, con un horizonte temporal de un año y un intervalo de confianza estadística del 99%. Durante el ejercicio 2002, el cálculo de las pérdidas en el valor de la cartera derivadas del empeoramiento de la calidad crediticia de las entidades se ha ampliado para englobar a los emisores de los activos y a todas las partidas de la posición.

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



# 1. SEGURIDAD

## 1.2. Gestión del riesgo (cont.)

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

- Riesgo de Contrapartida: por medio de un cálculo complejo basado en los *ratings* de las entidades y en su análisis, se establecen y se definen las líneas de riesgo con las cuales se permite operar para cada una de las contrapartidas del mercado financiero. El consumo de estas líneas viene definido por el riesgo de contrapartida, calculado en función del valor de mercado de las operaciones contratadas más su valor potencial ( posible evolución de su valor futuro en una situación extrema de precios de mercado, de acuerdo con la serie histórica conocida de evolución de los precios y de los tipos de mercado). Permanentemente se controla que los riesgos de cada contrapartida estén dentro de los límites establecidos. Los gestores de la posición (*traders*) tienen acceso en tiempo real a esta información y la consultan sistemáticamente antes de realizar nuevas operaciones. De esta manera se minimiza el riesgo de que se produzca un excedido. En el ejercicio 2002, ha proseguido el cierre de acuerdos de *collateral* con las contrapartidas más activas en la negociación de productos derivados contratados fuera de mercados organizados (OTC). Un *collateral* es un acuerdo por el cual dos partes se comprometen a entregarse un activo (*collateral*) como garantía para cubrir la posición neta de riesgo de crédito originada por los productos derivados contratados entre ellas, y sobre la base de un acuerdo de compensación previo (*close-out netting*). La cuantificación del riesgo se realiza por medio de la revaluación, a precios de mercado, de todas las operaciones vivas. La gestión de los acuerdos de *collateral* se ha convertido en una tarea cotidiana para el Área de Administración y Control de Mercados.
- Riesgo de Liquidez: se analiza desde una doble vertiente: a) Mercado: es el riesgo generado por la dificultad de cerrar o deshacer una determinada posición en el mercado. Para controlarlo, se realiza un análisis de los productos existentes en el mercado, teniendo en cuenta la profundidad de los citados mercados. Se está desarrollando una estimación cuantitativa de la pérdida que las posiciones pueden experimentar por el citado riesgo de liquidez en el mercado. b) Financiación: es el riesgo originado por los desfases temporales de los flujos de caja (véase el apartado siguiente sobre Gestión del riesgo de liquidez).
- Riesgo Legal: para mitigar este riesgo, se utilizan contratos definidos y estandarizados (ISDA y CMOF), se cuenta además con un riguroso control de los poderes y de la documentación de las contrapartidas.

Finalmente, cabe indicar que como complemento de los controles realizados, el Área de Auditoría de "la Caixa" verifica periódicamente la adecuación y la corrección de los métodos de medición y control de riesgos utilizados por el Área de Administración y Control de Mercados. Además, el Área de Intervención, Contabilidad y Control de Gestión de "la Caixa" realiza un seguimiento específico de las posiciones, resultados y riesgos de la operativa del Área de Tesorería con el objetivo de intensificar los procesos de control de los riesgos de la actividad de Tesorería.

# 1. SEGURIDAD

## 1.2. Gestión del riesgo (cont.)

### Gestión del riesgo de liquidez

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

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

El Grupo "la Caixa" gestiona la liquidez de forma que siempre pue-  
da atender sus compromisos puntualmente y que nunca se vea mer-  
mada su actividad inversora por falta de fondos prestables. Este objeti-  
vo se consigue con una gestión activa de la liquidez, que consiste en un  
seguimiento continuado de la estructura del balance, por plazos de  
vencimiento, detectando de forma anticipada la eventualidad de  
estructuras inadecuadas de liquidez a corto y a medio plazo y adop-  
tando una estrategia que dé estabilidad a las fuentes de financiación.

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

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

Así pues, durante el ejercicio 2002, el volumen de liquidez real de "la Caixa" gestionada por el Área de Tesorería se ha situado, de media, por encima de los 327 millones de euros, a pesar de considerar el importante incremento de la inversión crediticia.

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

El programa de *Euro Medium Term Note* (EMTN), por importe nominal de 1.500 millones de US \$, garantiza la obtención de recursos a medio plazo. A 31 de diciembre de 2002, de este programa se ha dispuesto de 750 millones de euros para una emisión de *Euronotes*.

El programa de *Euro Commercial Paper* (ECP), por importe nominal de 1.500 millones de US \$, permite disponer, si conviene y si las condiciones del mercado son favorables, de recursos a corto plazo.

Además, en el ejercicio 2002, se ha renovado el Programa Marco de Emisión de Valores de Renta Fija Simple, por importe de 6.000 millones de euros, de los cuales ya se ha dispuesto de 1.500 millones de euros para una emisión de cédulas hipotecarias colocada en el mercado institucional.

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

### Programas de financiación a largo, medio y corto plazo del año 2002

	IMPORTE	DISPUESTO EN 31-12-002	VENCIMIENTO
<b>Largo plazo</b>			
Programa de Emisión de Valores de Renta Fija Simple	6.000 Millones de euros	1.500 Millones de euros	Renovable anualmente
<b>Medio y corto plazo</b>			
Euro Medium Term Note Programme	1.500 Millones US \$	750 Millones de euros	–
Euro Commercial Paper Programme	1.500 Millones US \$	–	–

# 1. SEGURIDAD

## 1.2. Gestión del riesgo (cont.)

### Gestión del riesgo operacional

«Minimizar el riesgo operacional inherente a todas las actividades del negocio»

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

Constituyen riesgo operacional todos los acontecimientos que pueden generar pérdidas como consecuencia de procesos internos inadecuados, errores humanos, incorrecto funcionamiento de los sistemas de información o acontecimientos externos. El riesgo operacional es inherente a todas las actividades de negocio y, a pesar de que no puede ser eliminado totalmente, puede ser gestionado, mitigado y, en algunos casos, asegurado.

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

Los principales elementos para mitigar este riesgo son su identificación y valoración, la cualificación del personal, el establecimiento de procedimientos claros y perfectamente documentados y la disponibilidad de planes de continuidad de negocio preparados para mantener los sistemas de información en caso de contingencia. El Área de Auditoría examina y verifica que los procedimientos de control establecidos estén funcionando de manera eficiente y cumplan los objetivos para los cuales fueron diseñados.

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

Como objetivos estratégicos destacan la identificación y la detección de todos los riesgos operacionales –actuales y potenciales– para efectuar un proceso continuo de minimización del riesgo en todas las actividades del negocio y proceder a la asignación de los recursos propios para la cobertura de las potenciales pérdidas originadas por riesgo operacional.

Por lo que respecta a la identificación, medición y control del riesgo operacional, la integración de metodologías de evaluación de tipo cualitativo y cuantitativo permitirá la toma de decisiones de mitigación de riesgos (establecimiento de nuevos controles, reingeniería de procesos, desarrollo de planes de continuidad de negocio y otros). Asimismo, cuando se disponga de un mínimo de datos sobre pérdidas operacionales de un período de tres años, se podrá calcular el VaR Operacional, tal y como se prevé en el Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea.

En el año 2002, se ha aplicado este modelo de gestión de Riesgo Operacional y se ha obtenido una primera aproximación del VaR Operacional en diversas áreas de la Entidad. Durante el año 2003, se seguirá trabajando en la implantación del modelo en otras áreas de negocio de "la Caixa", con el objetivo de conseguir procedimientos comunes de medición del riesgo operacional de cada línea de negocio y realizar una gestión proactiva que reduzca las causas de riesgo, con la consiguiente adaptación de las necesidades de recursos propios.

# 1. SEGURIDAD

## 1.3. Solvencia

### *Fuerte capitalización del Grupo "la Caixa".*

Los recursos propios contables (patrimonio neto) del Grupo "la Caixa", que se muestran en los estados financieros consolidados, ascienden a finales del 2002 a 5.769 millones de euros. Los recursos aumentan en el año 2002 por los resultados del ejercicio atribuidos al Grupo de 683 millones de euros y minoran, básicamente, por la aportación a la Obra Social y por la negativa evolución de los recursos propios de las sociedades participadas, como consecuencia del impacto negativo en la valoración de sus inversiones realizadas en países que han sufrido pérdidas significativas en el valor de sus monedas durante el 2002.

El nivel alcanzado por los recursos propios permite mantener una fuerte capitalización, suficiente para cumplir holgadamente los requerimientos del coeficiente de solvencia, mantener la estrategia de crecimiento y expansión del negocio y acometer nuevos proyectos en el futuro.

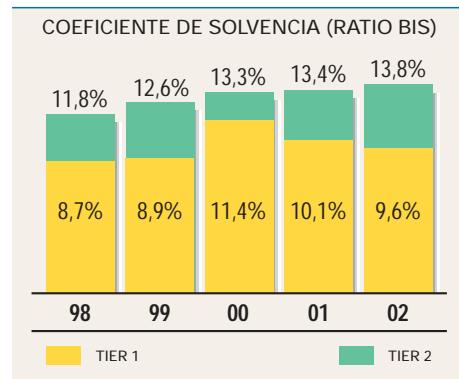
### *El coeficiente de solvencia es del 13,8%, el Tier 1 del 9,6% y el Core Capital del 5,6%.*

Los recursos propios computables del Grupo "la Caixa", obtenidos por aplicación de los criterios establecidos por el Banco Internacional de Pagos de Basilea (BIS), ascienden a 10.384 millones de euros en el 2002 y representan un coeficiente de solvencia del 13,8%, con un exceso estimado de 4.359 millones de euros sobre el requerimiento de recursos propios mínimos del 8%. Los recursos propios básicos o de primera categoría (*Tier 1*), que ascienden en el 2002 a 7.219 millones de euros, cifra que representa un 9,6% de los activos ponderados por su grado de riesgo, garantizan la calidad de la elevada solvencia del Grupo "la Caixa", que se sitúa entre las más altas del sector. El *Core Capital* (recursos propios básicos sin considerar las participaciones preferentes) es del 5,6%.

A pesar de que la exigencia de recursos propios mínimos ha aumentado en el 2002 a causa del cambio de estructura del balance del Grupo, con un aumento considerable de la inversión crediticia (véase el capítulo 1.1 sobre Seguridad – Calidad del activo), el 5,8% de exceso de recursos propios se sigue situando en un nivel extraordinario, que supera en un 72% el mínimo exigido.

Los recursos computables del Grupo "la Caixa" incluyen, a 31 de diciembre de 2002, además de los recursos propios contables, otras partidas, como los intereses de minoritarios (401 millones de euros), las participaciones preferentes (3.000 millones de euros), las obligaciones subordinadas (3.218 millones de euros), la inversión en inmuebles de la Obra Social (195 millones de euros) y los fondos genéricos (887 millones de euros), y sólo incorporan la parte del resultado del ejercicio del Grupo "la Caixa" que se aplicará a reservas. Asimismo, se deducen los activos inmateriales, los fondos de comercio de consolidación y una parte de las inversiones en entidades financieras no consolidables y en participaciones cualificadas (estas deducciones son inferiores en el 2002 en 605 millones de euros a las del ejercicio anterior).

**«Disponer del nivel adecuado de recursos propios que garantice un crecimiento sostenido»**



# 1. SEGURIDAD

## 1.3. Solvencia (cont.)



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

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

En aplicación de la normativa vigente, al ponderar cada uno de los activos del balance por su grado de riesgo, los saldos experimentan en el año 2002 una reducción total estimada del 40%, y las cuentas de orden, del 95%. Esta ponderación es el resultado de aplicar a cada uno de los saldos un factor que oscila entre el 0% para los activos con riesgo nulo, garantía del Estado o dineraria, y el 100% para los activos con garantía personal y para la cartera de valores.

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

## 1.4. Ratings

*Moody's ha elevado en el año 2002 el rating del Grupo "la Caixa" a Aa2. Las otras agencias mantienen las muy buenas calificaciones otorgadas con perspectiva estable.*

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

En un año caracterizado por el empeoramiento de la solvencia de las compañías, con la consiguiente reducción de los *ratings* o de su perspectiva, Moody's ha elevado en el 2002 el rating de largo plazo del Grupo "la Caixa" a Aa2 desde Aa3, valorando las expectativas de continua mejora de la eficiencia operativa como consecuencia de la próxima culminación del plan de expansión de oficinas (véase el capítulo 3.2 sobre Crecimiento - Red comercial), así como la capacidad de generar ingresos recurrentes procedentes del negocio bancario. Por otro lado, tanto FITCH como Standard & Poor's han mantenido las muy buenas calificaciones otorgadas y han hecho una valoración muy positiva de la trayectoria del Grupo "la Caixa", con perspectiva estable.

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

## 2. RENTABILIDAD

### 2.1. Resultados

*El Grupo "la Caixa" ha obtenido en el ejercicio 2002 un beneficio de 683 millones de euros, un 29,1% menos, fuertemente influido por los resultados extraordinarios negativos de algunas sociedades participadas de 303 millones de euros. Sin considerar las actuaciones extraordinarias, el beneficio del Grupo se situaría en 986 millones de euros, un 2,4% más.*

El Grupo "la Caixa" desarrolla su actividad en tres grandes Áreas de Negocio: Red Comercial, Tesorería y Cartera de Participadas. La segregación de los resultados por Áreas de Negocio constituye un elemento clave para el control, el seguimiento y la gestión interna de los diferentes negocios. Para poder realizar un análisis más preciso y pormenorizado de los resultados de los diferentes negocios del Grupo "la Caixa" y de su evolución, se presentan las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas preparadas con criterios analíticos. Esta presentación no modifica el Resultado atribuido al Grupo "la Caixa" de los ejercicios 2002 y 2001 por importes de 683 y 963 millones de euros, respectivamente, que se muestran en las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas públicas.

El beneficio del Grupo del ejercicio 2002 se ha obtenido en un entorno de desaceleración económica y de decisiones de gran excepcionalidad, bajos tipos de interés y aumento de la competencia, con presión sobre los márgenes



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

(Importes en millones de euros)	2002	2001	VARIACIÓN	
			ABSOLUTA	EN %
Margen de intermediación sin dividendos	1.856	1.607	249	15,6
Dividendos	418	619	(201)	(32,5)
Margen de intermediación	2.274	2.226	48	2,2
Comisiones netas	899	870	29	3,3
Margen básico	3.173	3.096	77	2,5
Resultados de operaciones financieras	69	115	(46)	(39,7)
Margen ordinario	3.242	3.211	31	1,0
Gastos de explotación	(2.213)	(2.099)	(114)	5,4
Margen de explotación	1.029	1.112	(83)	(7,4)
Resultados por puesta en equivalencia	588	625	(37)	(5,9)
Margen de negocio	1.617	1.737	(120)	(6,9)
Dotaciones para insolvencias	(300)	(268)	(32)	11,8
Otros resultados extraordinarios y dotaciones	(288)	(14)	(274)	...
Resultado antes de impuestos	1.029	1.455	(426)	(29,3)
Impuesto sobre beneficios	(181)	(325)	144	(44,3)
Resultado después de impuestos	848	1.130	(282)	(25,0)
Resultado de minoritarios	165	167	(2)	(1,2)
<b>Resultado atribuido al Grupo</b>	<b>683</b>	<b>963</b>	<b>(280)</b>	<b>(29,1)</b>
Promemoria: Activos Totales Medios (netos de Tesorería)	87.841	76.717	11.124	14,5

(\*) En las cuentas de pérdidas y ganancias analíticas, los dividendos y los resultados por puesta en equivalencia –netos de la amortización de los fondos de comercio– se presentan antes de impuestos, incrementando el «Margen de intermediación» y los «Resultados por puesta en equivalencia», en relación a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada pública del ejercicio 2002 (véase la página 74) en 132 y 97 millones de euros, respectivamente. Como contrapartida, el gasto del «Impuesto sobre beneficios» es superior en 229 millones de euros. Además, en «Otros resultados extraordinarios y dotaciones» del ejercicio 2002 se presentan los ingresos fiscales extraordinarios por la exteriorización de los compromisos por pensiones de los empleados y todos los saneamientos extraordinarios de la cartera de participadas, netos de impuestos. Este hecho supone un aumento de «Otros resultados extraordinarios y dotaciones» y de los «Resultados por puesta en equivalencia» de 566 y 221 millones de euros, respectivamente, como contrapartida de un aumento del gasto del «Impuesto sobre beneficios» de 787 millones de euros.

## 2. RENTABILIDAD

### 2.1. Resultados (cont.)

de las operaciones, significativa volatilidad en los mercados de capitales, crisis del sector tecnológico y el impacto de la crisis de América Latina. En este marco, siguiendo su política conservadora en la gestión de los riesgos y para incrementar la solidez y el saneamiento del balance, el Grupo "la Caixa" ha registrado resultados extraordinarios negativos de algunas sociedades participadas por un importe de 303 millones de euros.

Los resultados recurrentes del Grupo en el año 2002 han representado 986 millones de euros, un 2,4% más, sin las actuaciones extraordinarias de 303 millones de euros. Por lo que respecta a las Áreas de Negocio, el resultado de la Red Comercial, que incluye toda la operativa bancaria, presenta en el ejercicio 2002 un fuerte y sólido incremento en relación con el ejercicio anterior, basado en el importante crecimiento del volumen de negocio bancario gestionado, con un incremento de las cuotas de mercado; en la adecuada gestión de la política de precios, y en el control de los gastos, que ha permitido contrarrestar el efecto de la reducción de los márgenes de las operaciones, por el incremento de la competencia, y los bajos tipos de interés. La reducción del resultado de Tesorería es consecuencia, básicamente, de una baja exposición al riesgo ante la elevada volatilidad de los mercados. Por otro lado, la Cartera de Participadas presenta una ligera disminución de los resultados netos recurrentes de las inversiones, como consecuencia de la desaceleración del crecimiento económico internacional, de la evolución de los mercados de capitales y del impacto de la crisis de América Latina.



#### *Fuerte aumento del negocio bancario con contención de los gastos.*

El «Margen de intermediación sin dividendos» ha alcanzado los 1.856 millones de euros, el 15,6% más. Este crecimiento recoge, por un lado, la buena evolución del negocio bancario, con un fuerte aumento del volumen de la actividad (+14,4%) y una adecuada gestión de la política de precios, que ha permitido el mantenimiento de los márgenes de las operaciones en un entorno de bajos tipos de interés, siendo los tipos de referencia del BCE el 2,75%, el 3,25% y el 4,75% al final de los ejercicios, 2002, 2001 y 2000, respectivamente. Por otro lado, el «Margen de intermediación» se ve fuertemente impactado por la disminución de los dividendos recibidos de las sociedades participadas durante el ejercicio 2002. Esta reducción es consecuencia, entre otras causas, de los impactos extraordinarios de la crisis

argentina sobre los resultados del ejercicio 2001 de algunas participadas. El «Margen de intermediación» asciende a 2.274 millones de euros, con un aumento del 2,2%. La disminución de los dividendos y su impacto negativo se ponen de manifiesto en la evolución de todos los márgenes de la cuenta de resultados hasta el «Margen de explotación». Por este motivo, a efectos comparativos, y para facilitar un análisis más preciso de la evolución del negocio bancario, se adjunta, adicionalmente, la información de las evoluciones del ejercicio 2002 en relación con el ejercicio anterior de los diferentes márgenes bancarios, sin considerar la disminución de los dividendos.

El volumen de negocio bancario del Grupo asciende a 170.237 millones de euros, con un incremento del 14,4% (véase el capítulo 3.1 sobre Crecimiento – Base de clientes y volumen de negocio). Los créditos han llegado a los 65.168 millones de euros, incluyendo las titulizaciones hipotecarias, con un aumento del 18,5% en el ejercicio 2002 y del 20,9% en los de garantía hipotecaria. Por lo que respecta a los recursos totales de clientes, que se sitúan en 105.069 millones de euros, el crecimiento ha sido del 12,1%. Los recursos de clientes en balance han aumentado de forma significativa a causa, en parte, del traspase de recursos desde fondos de inversión a productos de ahorro tradicional.

## 2. RENTABILIDAD

### 2.1. Resultados (cont.)

Las comisiones ascienden a 899 millones de euros, un 3,3% más. Las comisiones relacionadas con la actividad bancaria más tradicional (banca electrónica, gestión de cuentas, transferencias y extranjero) registran un crecimiento, en conjunto, del 17,0%. Las comisiones de fondos de inversión se han reducido un 13,8% a consecuencia de la evolución desfavorable de los mercados financieros y del traspase de recursos hacia productos de ahorro tradicional en balance. Por lo que respecta a las comisiones de valores, intermediación y colocación de productos, presentan una reducción del 15% como consecuencia del impacto de la evolución desfavorable de los mercados de capitales sobre el volumen de operaciones realizadas.

El aumento de las comisiones de banca electrónica se soporta con un parque de tarjetas en circulación que supera los 6,5 millones, con un crecimiento neto de 520.000 unidades en el último año, un 8,7% más. "la Caixa" es la entidad financiera líder en el sistema financiero español por lo que respecta a facturación de tarjetas bancarias, con una cuota de mercado del 16,9% y un crecimiento anual de compras con tarjeta del 21,2%

Tras considerar los efectos comentados anteriormente, el «Margen básico» aumenta un 2,5%, hasta llegar a los 3.173 millones de euros. Este aumento es del 9,0% sin considerar la disminución de los dividendos.

Los resultados por operaciones financieras se mantienen en el 2002 en niveles reducidos, como en el 2001, y son el reflejo de una baja exposición al riesgo ante la elevada volatilidad de los mercados. Así, el «Margen ordinario» asciende a 3.242 millones de euros, un 1,0% más que en el ejercicio 2001. Este incremento es del 7,2% sin la disminución de los dividendos.

La política de contención y racionalización de gastos y la mejora de la productividad moderan el incremento de los «Gastos de explotación», que ascienden a la cifra de 2.213 millones de euros, un 5,4% más (sensiblemente inferior al aumento del volumen de negocio bancario). Esta contención del gasto tiene lugar dentro del marco de la estrategia de expansión geográfica que el Grupo "la Caixa" está desarrollando activamente en los últimos años y que está llegando a su culminación (véase el capítulo 3.2 sobre Crecimiento – Red comercial), del acelerado proceso de desarrollo tecnológico de nuevos canales de distribución (véase el capítulo 4 sobre Gestión Multicanal), de mayores inversiones en sistemas de información para potenciar la actividad comercial de las oficinas y de las inversiones en el desarrollo de sistemas internos de gestión y control de los riesgos.

Como consecuencia del aumento del «Margen ordinario sin dividendos» y de la contención de los gastos de explotación, el ratio de eficiencia operativa mejora en 1,4 puntos y se sitúa en el 57,5% (véase el capítulo 2.2 sobre Rentabilidad – Gestión de la eficiencia). La adecuada gestión de los gastos y de la productividad y la capacidad de generar ingresos recurrentes del negocio bancario de forma sostenida, junto con la próxima conclusión del plan de expansión de oficinas, son las bases sobre las cuales se sustentan las expectativas de mejora continua de la eficiencia bancaria del Grupo.

La combinación de todos los efectos del negocio hace que el «Margen de explotación» se sitúe en 1.029 millones de euros y que disminuya un 7,4%. Sin la disminución de los dividendos, el «Margen de explotación» muestra un incremento del 10,6%.



## 2. RENTABILIDAD

### 2.1. Resultados (cont.)

#### *El Margen de negocio alcanza los 1.617 millones de euros.*



ción de resultados netos de impuestos de las participadas presenta en el año 2002 una ligera disminución, a consecuencia de la desaceleración del crecimiento económico internacional, de la evolución de los mercados de capitales y del impacto de la crisis de América Latina.

Tras considerar el crecimiento del negocio bancario, la significativa reducción de los dividendos y la aportación de resultados antes de impuestos de las participadas, el «Margen de negocio» disminuye un 6,9% hasta alcanzar los 1.617 millones de euros.

El ratio de morosidad del Grupo se sitúa en el 0,51%, frente al 0,59% de diciembre de 2001. A pesar del bajo nivel de morosidad, las dotaciones para insolvencias ascienden en el 2002 a 300 millones de euros, un 11,8% superiores a las realizadas en el 2001, vinculadas al aumento de la inversión crediticia y a las dotaciones estadísticas de insolvencias (véase el capítulo 1.1 sobre Seguridad – Calidad del activo). Dos terceras partes de la cartera de créditos del Grupo "la Caixa" corresponden a préstamos hipotecarios.

#### **Resultados extraordinarios.**

El apartado «Otros resultados extraordinarios y dotaciones» del ejercicio 2002 incluye -221 millones de euros por la participación del 3,6% en Telefónica, correspondiente a los saneamientos extraordinarios de activos por 6.157 millones de euros relacionados, básicamente, con la decisión de congelar sus actividades de telefonía móvil de tercera generación en Alemania, Austria, Italia y Suiza. Adicionalmente, incorpora -120 millones de euros por los ajustes extraordinarios realizados por Repsol YPF en su cierre contable definitivo del ejercicio 2001, como consecuencia de la crisis argentina. Asimismo, este epígrafe incluye el ingreso fiscal extraordinario de 526 millones de euros por los impuestos anticipados generados en el proceso de exteriorización de los compromisos por pensiones con los empleados, iniciado en el año 2000 y completado durante el 2002. Este ingreso, siguiendo la política conservadora del Grupo en la gestión de los riesgos y para incrementar la solidez y el saneamiento del balance, se ha destinado al registro de saneamientos extraordinarios de la cartera de participaciones permanentes, relacionados con la evolución de los mercados de capitales, con la amortización anticipada de fondos de comercio y con potenciales riesgos de negocio, por un total de -488 millones de euros. Así, pues, las actuaciones extraordinarias del ejercicio 2002 han supuesto un resultado total neto de -303 millones de euros.

## 2. RENTABILIDAD

### 2.1. Resultados (cont.)

El «Resultado antes de impuestos» asciende a 1.029 millones de euros y el «Resultado después de impuestos» se sitúa en 848 millones de euros. El resultado de los accionistas minoritarios de las sociedades filiales consolidadas, que incluyen las participaciones preferentes, es de 165 millones de euros, de forma que el «Resultado atribuido al Grupo» es de 683 millones de euros, con un descenso del 29,1%. Sin las pérdidas extraordinarias de 303 millones de euros registradas en el ejercicio 2002, el resultado consolidado del Grupo "la Caixa" habría sido de 986 millones de euros (un 2,4% más que el resultado del 2001).

En resumen, el Grupo "la Caixa" ha obtenido en el ejercicio 2002 un beneficio neto de 683 millones de euros, que, a pesar de haberse conseguido en un entorno muy complicado para el negocio bancario y para la actividad de las participadas, ha permitido incorporar importantes provisiones para la cobertura de posibles riesgos futuros, con el objetivo de conseguir la máxima solidez y saneamiento del balance de acuerdo con la política conservadora del Grupo en la gestión de riesgos y, al mismo tiempo, obtener una sólida base que garantice un futuro crecimiento eficiente y rentable, manteniendo elevados niveles de solvencia.

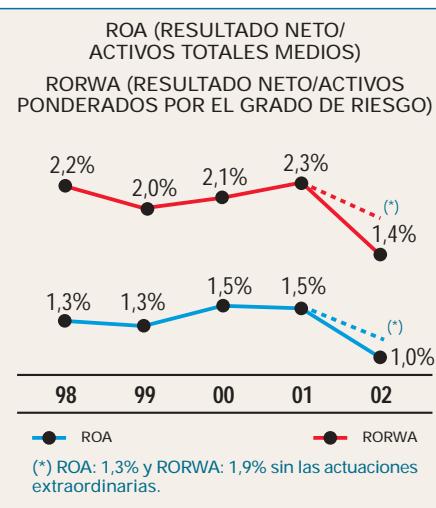
#### *Una elevada rentabilidad sobre recursos propios.*

La rentabilidad sobre recursos propios (ROE) obtenida es del 12,4%, un 17,9% sin considerar las actuaciones extraordinarias. Si se compara esta rentabilidad con la rentabilidad neta de la Deuda Pública a largo plazo, se obtienen unos altos diferenciales positivos de forma sostenida en los últimos cinco ejercicios.

La rentabilidad sobre activos totales medios (ROA), netos de la intermediación de tesorería, se sitúa en el 1,0% en el ejercicio 2002, un 1,3% sin las actuaciones extraordinarias.

Asimismo, la baja posición de riesgo de los activos del balance del Grupo "la Caixa" (véase el capítulo 1.3 sobre Seguridad – Solvencia) determina que la rentabilidad obtenida en relación con el riesgo asumido (RORWA), que se calcula sobre los activos del balance ponderados por su grado de riesgo, sea superior al ROA y se sitúe en un 1,4% en el 2002, un 1,9% sin las actuaciones extraordinarias.

#### **«Alcanzar niveles de rentabilidad que sitúen a "la Caixa" entre los líderes del mercado»**



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



do el plan de expansión territorial, basado en la evolución normal de las oficinas en fase de maduración y crecimiento, que se prevé aporte, como hasta ahora, aumentos de volumen de negocio con incrementos asociados de cuotas de mercado y de resultados. Esta consideración muy positiva del potencial de crecimiento ha sido la base para que la agencia de rating Moody's haya mejorado en el año 2002 la calificación del Grupo "la Caixa" hasta situarla en Aa2 (véase el capítulo 1.4 sobre Seguridad – Ratings).

La mejora de la evolución del ratio de eficiencia, que muestra la relación entre gastos de explotación y el margen ordinario, se ve afectada como consecuencia de la disminución extraordinaria de dividendos en el ejercicio 2002 (véase el capítulo 2.1 sobre Rentabilidad – Resultados). Para poder evaluar de forma más precisa la eficiencia del negocio bancario y su evolución en el tiempo, se calcula el ratio «de eficiencia operativa», que considera exclusivamente los ingresos propios de la actividad bancaria. La evolución positiva de este ratio – un 64,1% en 1998, un 58,8% en 2001 y un 57,5% en 2002 – constata los avances en la gestión de la eficiencia del Grupo que tiene como objetivo fundamental la creación de valor, racionalizando y optimizando los gastos y las inversiones y buscando nuevas líneas y fuentes para incrementar los ingresos. En 2002, las acciones más relevantes en este sentido han sido las siguientes:

1. Optimización del tiempo de trabajo de los empleados. Los costes de personal representan el 60,7% de los gastos de explotación. Es un objetivo prioritario conseguir minimizar el tiempo de ocupación en tareas con poco valor añadido y facilitar una mayor dedicación a las acciones comerciales para ofrecer un servicio personalizado. En este apartado, se ha realizado una progresiva descentralización de la toma de decisiones por medio de la implantación de herramientas informáticas de *work flow* y se ha potenciado la automatización del *Back-Office* centralizado. Además, se ha seguido trabajando en los programas de formación dirigidos a los empleados, con una inversión en el año 2002 que triplica la realizada en 1999.
2. Racionalización de los gastos de carácter recurrente en los ámbitos de la logística, el mantenimiento y los suministros, con un proceso de revisión continuo, identificando e implantando las medidas correctoras que permitan ahorrar costes.
3. Priorización de las inversiones en función de las necesidades del negocio y de sus ingresos asociados.

## 2. RENTABILIDAD

### 2.2. Gestión de la eficiencia

*Plan de Mejora de la Eficiencia, compatible con el proceso de expansión de la red de oficinas.*

El objetivo de crecimiento del Grupo se ha llevado a cabo mediante el proceso de expansión de oficinas, que ya está llegando a su culminación. Durante el año 2002, se han abierto 106 oficinas hasta un total de 4.630, que contrastan con las 223 abiertas en el año 2001 y con las 1.262 abiertas durante los últimos cinco años. La estrategia de crecimiento se basa en un análisis de inversión-gasto materializando los proyectos que aporten valor en la consecución de los resultados-ingresos.

Las grandes inversiones efectuadas, relacionadas básicamente con el importante incremento de la red de oficinas, el desarrollo de la tecnología y de los nuevos canales de distribución, el desarrollo de sistemas internos de gestión y de control de riesgos y la formación del capital humano, suponen un aumento considerable de los gastos de explotación. Sin embargo, el esfuerzo de racionalización y de control de los gastos ha hecho posible una importante contención de su incremento, con un aumento tan solo del 5,4% en el 2002. Estos gastos garantizan la obtención de resultados futuros crecientes de carácter recurrente con la consiguiente mejora de la eficiencia operativa. En este sentido, la aportación de ingresos a la cuenta de resultados derivados de la estrategia de crecimiento aún es parcial, en tanto que las oficinas de nueva apertura se encuentran en fase de maduración y de crecimiento en su actividad financiera. Así pues, existe un importante potencial de mejora en la eficiencia operativa del Grupo, una vez que se está culminando

### 3. CRECIMIENTO

#### 3.1. Base de clientes y volumen de negocio

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

El crecimiento del negocio del Grupo "la Caixa" se sustenta en una amplia base de clientes que aumenta año tras año. Así, el Grupo tiene 8,3 millones de clientes, con un aumento de 2,5 millones de clientes en los últimos cinco años. Esta base de clientes da estabilidad y facilita el crecimiento del volumen de negocio, de los recursos gestionados y de la financiación crediticia, con incrementos de las cuotas de mercado, teniendo en cuenta el grado de competencia existente en el sector financiero. La clientela de "la Caixa" está compuesta mayoritariamente por clientes con un alto grado de vinculación con la Entidad, tanto por lo que respecta al número de productos y servicios contratados como por el volumen de depósitos que mantienen y por la financiación otorgada.

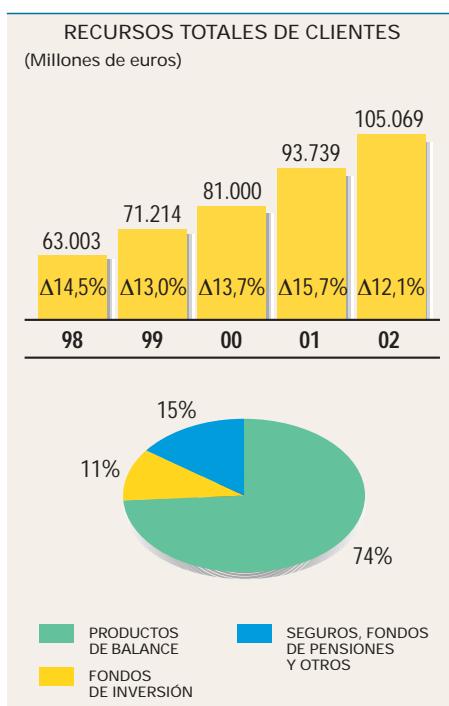
Durante el año 2002, el crecimiento del volumen del negocio bancario ha sido de 21.484 millones de euros, un 14,4%, y ha llegado a los 170.237 millones de euros, con importantes crecimientos tanto de los recursos gestionados de clientes como de la inversión crediticia.

#### *Recursos de clientes.*

Los recursos totales de clientes del Grupo "la Caixa" –depósitos de clientes netos de cesiones, participaciones preferentes, obligaciones subordinadas, empréstitos, fondos de inversión, fondos de pensiones, seguros, gestión de carteras y otros– han aumentado de manera significativa durante el año 2002 y han alcanzado al final del ejercicio la cifra de 105.069 millones de euros, de los cuales 11.049 millones corresponden a fondos de inversión. El crecimiento de 11.330 millones de euros en términos absolutos, el 12,1% respecto al año 2001, se explica básicamente por el incremento de productos de ahorro tradicional de balance (saldos de ahorro a la vista, ahorro a plazo y empréstitos), con un crecimiento conjunto del 12,9%. Además, durante el año 2002, se ha realizado una nueva emisión de cédulas hipotecarias de 1.500 millones de euros dirigida a inversores institucionales. Entre los productos de balance, destaca el considerable aumento de los saldos de ahorro a un plazo inferior a un año, que se explica en parte por el trasvase de recursos provenientes de los fondos de inversión, dadas la desfavorable evolución de las rentabilidades obtenidas y la volatilidad de los mercados.

La actividad aseguradora del Grupo se realiza a través de VidaCaixa (véase el capítulo 6.1 sobre Configuración del Grupo – Negocio banca universal). En este sentido, durante el ejercicio 2002, VidaCaixa se ha mantenido como la entidad líder del mercado español en banca-seguros por volumen de primas emitidas y por reservas matemáticas. El éxito de los productos de ahorro-jubilación y la mejor fiscalidad de los seguros de vida han permitido emitir un volumen de primas, a lo largo del año 2002, de 3.435 millones de euros. Por lo que respecta a las reservas matemáticas acumuladas (recursos gestionados de clientes), el Grupo también ha ocupado la primera posición del ranking en el mercado español, con un total de 12.545 millones de euros, al mismo tiempo que gestiona un volumen de fondos de pensiones de 6.185 millones de euros.

#### «Consolidación de una amplia y sólida base de clientes»



### 3. CRECIMIENTO

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

##### *Inversión crediticia.*

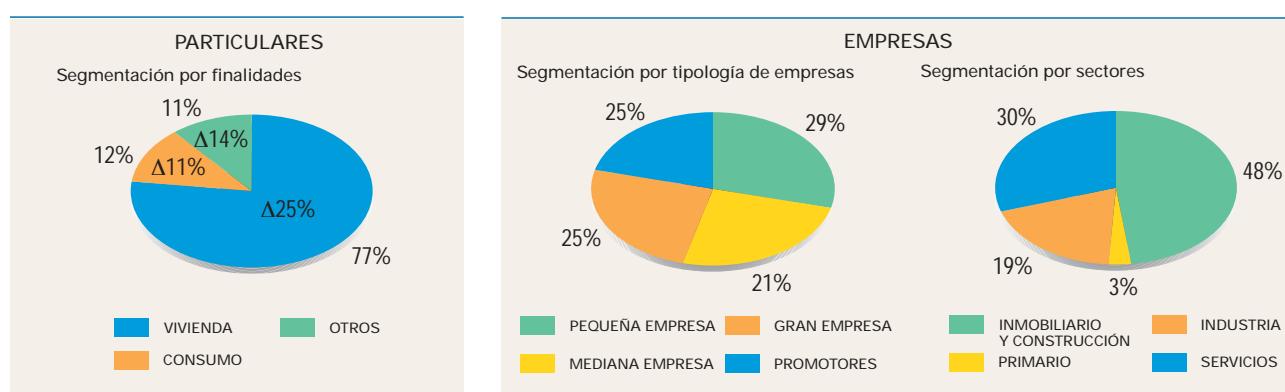
La inversión crediticia, incluidos los importes titulizados, ha alcanzado los 65.168 millones de euros al final del ejercicio 2002 y ha aumentado en 10.154 millones de euros, un 18,5%. Los fuertes crecimientos tanto en el crédito a particulares como a empresas constituyen el reflejo de la contribución del Grupo al desarrollo económico del territorio.

En el apartado de créditos destaca también el crecimiento del 21% de la inversión crediticia con garantía hipotecaria, destinada básicamente a la adquisición de primera vivienda de particulares. A pesar del encarecimiento de la vivienda, la demanda de crédito hipotecario sigue aumentando, estimulada por unos tipos de interés bajos y por las grandes facilidades de financiación. Este crecimiento se ha concentrado en la modalidad «Hipoteca Abierta», crédito con garantía hipotecaria que permite que el titular pueda disponer en cualquier momento del capital amortizado y/o no utilizado. Por otro lado, el crédito al consumo presenta un incremento significativo, debido a la financiación concedida para atender otras atenciones familiares (adquisición de automóvil, mobiliario, electrodomésticos, estudios, etc.).

El Grupo "la Caixa" participa, por medio de la financiación otorgada, en el desarrollo productivo de todos los sectores económicos de la economía nacional: la promoción inmobiliaria y la construcción, la industria –empresas manufactureras, de energía, gas y agua–, los servicios –comerciales, hostelería, transportes– y el sector primario –agricultura, ganadería y pesca–. Así, durante el año, se ha registrado un incremento del crédito dirigido a los diferentes sectores, especialmente al primario, con un 17%, y a la industria, con un incremento superior al 18%. Durante el año 2002, el incremento de la financiación a empresas comerciales se ha situado alrededor del 20%.

El Negocio de Extranjero ha consolidado su tendencia creciente en la captación de negocio, con incrementos del 18% en la operativa de comercio exterior y del 15% en la operativa de cheques y transferencias. Estos incrementos han permitido diluir el impacto derivado de la fase final de la implantación de la moneda única, el euro, que se ha traducido en un descenso del 27% en los ingresos por compraventa de billetes. Las empresas continúan siendo el segmento prioritario de actuación, y se ha realizado un esfuerzo considerable en el diseño de nuevos productos y en la mejora de las prestaciones de los existentes.

Para aprovechar las sinergias de su red de distribución, el Grupo "la Caixa" complementa su actividad con la prestación de financiación especializada por parte de las compañías del Grupo financiero –básicamente de arrendamiento financiero y de factoring–, que tienen un volumen de inversión de 2.402 millones de euros (véase el capítulo 6.1 sobre Configuración del Grupo – Negocio banca universal).



### 3. CRECIMIENTO

#### 3.2. Red comercial

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

La actividad del Grupo “la Caixa” se orienta hacia un modelo de banca universal y se concreta en la voluntad de ofrecer el mejor servicio posible al mayor número de clientes. La estrategia de desarrollo del negocio bancario del Grupo “la Caixa” se basa en un sistema de distribución extensivo, por medio de una amplia red de oficinas, instrumento básico de relación con el cliente, reforzado con el desarrollo de canales complementarios (véase el capítulo 4 sobre Gestión Multicanal). En este sentido, este modelo se intensifica con una apertura continua y selectiva de nuevas oficinas y con el control estricto de su proceso de maduración.

El plan de expansión del Grupo “la Caixa”, que está llegando a su culminación, está orientado a aumentar gradualmente su presencia en el conjunto del territorio español, buscando la proximidad con el cliente desde los ángulos más diversos. En los últimos cinco ejercicios, se han incorporado 1.262 nuevas oficinas, cuya apertura se ha orientado casi exclusivamente a la zona de expansión (fuera de Cataluña y Baleares, zona tradicional de “la Caixa”), siguiendo siempre un criterio muy selectivo y con un esmerado seguimiento de la evolución del negocio. Hacia finales del año 2002, el Grupo contaba con 4.630 oficinas, de las cuales 4.557 eran de “la Caixa”, lo que la convierte en la entidad líder del sector financiero español por número de oficinas. Hay que destacar que “la Caixa” mantiene una posición de liderazgo en su zona tradicional de actuación, Cataluña y Baleares, con más de 2.000 oficinas, y, al mismo tiempo, también es una de las entidades con una mayor densidad de oficinas en otras comunidades autónomas, como Madrid, Andalucía y Valencia.

Las nuevas oficinas de “la Caixa” requieren una ajustada inversión inicial, materializada, básicamente, en el alquiler de un local adaptable al crecimiento del negocio de la oficina y en la contratación de dos o como máximo tres personas. Para potenciar su actividad comercial, disponen de la tecnología líder del mercado, de un amplio abanico de productos y servicios de banca universal de “la Caixa” y del soporte de “la Caixa” como marca de una entidad comprometida con la calidad. El objetivo de las nuevas oficinas se centra en vender/ofrecer el máximo número de productos/servicios estandarizados al mayor número de clientes y con la máxima calidad de servicio.

La evolución y el comportamiento de las oficinas del plan de expansión se contrastan con la experiencia adquirida. El análisis sobre la base de los resultados de la expansión desarrollada masivamente a partir de 1990 constituye una muestra significativa tanto por el elevado número de oficinas observadas como por su dispersión geográfica y temporal y porque integra escenarios económicos y estructuras de producción diversas. Los resultados obtenidos ponen de manifiesto que, de media, antes del cuarto año desde su apertura las nuevas oficinas ya generan un margen de explotación positivo y que, durante el quinto año, ya obtienen un resultado de gestión positivo, es decir, ya superan el umbral de rentabilidad. La estrategia de expansión desarrollada por “la Caixa” en el conjunto del territorio español demuestra que es acertada, ya que a finales del año 2002 las oficinas de la zona de expansión aportan el 40% de los clientes y del volumen de negocio de “la Caixa” y el 30% de los beneficios del Área de Negocio de la Red Comercial.

Asimismo, con la culminación del proceso de expansión, la aportación de los resultados crecientes de las oficinas, que ya han entrado en proceso de maduración y que provienen de la expansión pasada, compensa el coste de la expansión pendiente. El proceso de expansión permite incrementar gradualmente la cuota de mercado del Grupo “la Caixa”, obtener mayores resultados y conseguir mejoras en la eficiencia operativa (véase el capítulo 2.2 sobre Rentabilidad – Gestión de la eficiencia).

**«Ofrecer el mejor servicio posible al mayor número de clientes por medio de la proximidad física»**



### 3. CRECIMIENTO

#### 3.2. Red comercial (cont.)

«Crear puestos de trabajo con un alto potencial de desarrollo»

*En el año 2002 la plantilla del Grupo "la Caixa" se ha incrementado en 960 personas.*

La plantilla del Grupo "la Caixa" es de 23.550 empleados, con un incremento anual del 4,2%. Las entidades bancarias del Grupo concentran la mayor parte de estos puestos de trabajo, de manera que la plantilla contratada es de 21.499 empleados, con un incremento de 7.000 personas desde principios de 1998. En los últimos cinco años, la tasa anual equivalente de incremento de empleados ha sido del 8,1%, en línea con el crecimiento del número de nuevas oficinas y el crecimiento y maduración de toda la red de oficinas. Por otro lado, el ratio de empleados por oficina (4,6) es de los más bajos del sector.

Por lo que respecta a la plantilla de las entidades bancarias, en el ámbito del Grupo "la Caixa", el año 2002 ha aumentado en 788 personas, de las cuales prácticamente la totalidad lo han hecho con contrato fijo. Así, en el último quinquenio, "la Caixa" ha incrementado en cerca de un 50% su plantilla, constituyéndose en una de las principales empresas de España creadoras de empleo. La mayoría de los nuevos empleados han sido contratados dentro del plan de formación/promoción relacionado con el proceso de apertura de las nuevas oficinas en la zona de expansión, aunque también y al mismo tiempo se ha reforzado la zona tradicional para cubrir jubilaciones y para hacer frente al incremento de negocio. Cabe destacar que los nuevos puestos de trabajo están orientados hacia tareas eminentemente comerciales, donde existen grandes posibilidades de desarrollo profesional y personal.

En este sentido, "la Caixa" ha iniciado en el año 2002 diversos programas de apoyo al desarrollo profesional, orientados a ofrecer una mejor calidad de servicio y asesoramiento a los clientes y a crear nuevas vías de crecimiento profesional. Entre estos programas cabe destacar la creación de la figura del Asesor de Servicios Financieros. Se trata de un programa de desarrollo profesional dirigido a todo el personal sin cargo de la red de oficinas, cuya finalidad es que cada persona llegue a gestionar una cartera de clientes propia con plena capacidad de decisión, todo ello con un importante soporte formativo y de apoyo institucional. El Asesor de Servicios Financieros permitirá a "la Caixa" ofrecer a sus clientes un servicio profesional de asesoramiento personalizado, coherente con el compromiso de calidad de la Entidad.

Por otro lado, se ha proseguido con iniciativas ya implantadas el año anterior, como el Diploma Universitario en Gestión Bancaria y el Programa de Desarrollo Profesional en la red y en los servicios centrales, y se han potenciado los contenidos de la plataforma virtual de formación y desarrollo de servicio Virt@ula.

#### Plantilla del Grupo "la Caixa"

	1998	1999	2000	2001	2002	VARIACIÓN 2002/2001	
						ABSOLUTA	EN %
Número de empleados del Grupo	17.405	19.201	20.726	22.590	23.550	960	4,2
Número de empleados de las entidades bancarias del Grupo	16.322	17.956	19.233	20.711	21.499	788	3,8
Número de empleados por oficina	4,3	4,4	4,5	4,6	4,6		

### 3. CRECIMIENTO

#### 3.3. Cuotas de mercado

##### *Importante incremento en el 2002 de las cuotas de mercado de recursos de clientes, créditos y oficinas.*

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

En este sentido, y de acuerdo con la última información pública disponible sobre las entidades de depósito, que engloba bancos, cajas de ahorros y cooperativas de crédito, el Grupo "la Caixa" ha alcanzado en el año 2002 incrementos del 0,4% y del 0,5% en las cuotas de mercado de España por lo que respecta a recursos de clientes (productos de balance y de inversión colectiva) y a créditos, respectivamente.

En cuanto a la captación de recursos de clientes, hay que destacar que el crecimiento alcanzado en el año 2002 se ha canalizado en buena medida hacia las modalidades de ahorro a la vista, plazo, productos de seguros y fondos de pensiones, en detrimento parcial de los fondos de inversión.

Por lo que respecta a la actividad crediticia, el Grupo ha seguido centrándose en la financiación a los particulares y a las pequeñas y medianas empresas. En este sentido, ha consolidado su papel en la financiación del mercado hipotecario y ha permitido que el Grupo alcance una cuota del 10,9% en los créditos hipotecarios.

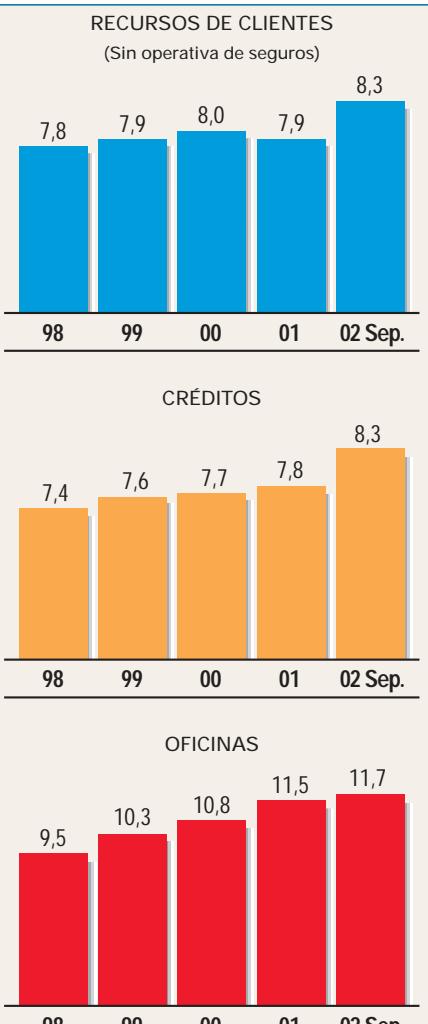
Esta positiva evolución se amplifica a medida que las nuevas oficinas llegan a su período de maduración, de manera que, desde el año 1999, el número de oficinas abiertas en la zona de expansión supera el de la zona tradicional. En este sentido, el Grupo "la Caixa" ha conseguido uno de sus objetivos preferentes, que consistía en diversificar su red y equilibrarla entre las dos zonas geográficas.

En Cataluña y Baleares, las elevadas y sostenidas cuotas de mercado indican una posición de preeminencia del Grupo "la Caixa", con una cuota de mercado en la zona tradicional del 29% en recursos de clientes, del 19% en créditos y del 24% en oficinas. Ahora bien, mientras la zona tradicional se encuentra en fase de afianzamiento, la zona de expansión, con un proceso de apertura de nuevas oficinas, potenciado en los últimos años, está propiciando crecimientos continuados de las cuotas de mercado, fruto de una mayor y progresiva maduración, que ya deja ver sus resultados.

El objetivo principal del plan de expansión sigue vigente, en el sentido de ir ampliando la cuota de volumen de negocio del Grupo "la Caixa" en la zona de expansión, conservando la posición de liderazgo en la zona tradicional. El potencial de crecimiento inherente al plan de expansión, tanto de volumen de negocio como de resultados, es muy importante y empieza ya a manifestarse como una realidad.

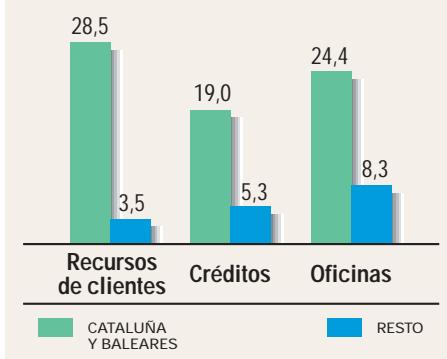
**«Llegar a tener una cuota de negocio similar a la de oficinas en la zona de expansión, manteniendo la cuota en la zona tradicional»**

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



(\*) % sobre el total de entidades de depósito (bancos, cajas de ahorros y cooperativas de crédito).

##### CUOTAS DE MERCADO SEP. 02 (EN %)



### «Aprovechar al máximo las ventajas tecnológicas para mejorar la productividad»



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

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

#### MAYOR SUPERFICIE DEDICADA A LA ATENCIÓN AL CLIENTE



## 3. CRECIMIENTO

### 3.4. Productividad e inversión tecnológica

*Una organización descentralizada y eficiente y un sistema de distribución basado en un avanzado soporte tecnológico determinan una estructura altamente productiva.*

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

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

Desde el año 1990, el porcentaje que representan los empleados de los Servicios Centrales sobre el total ha disminuido y ha pasado del 17,7% al 8,5% en 1995 y al 6,4% en el 2002. Este descenso ha propiciado la potenciación de los recursos humanos destinados a las oficinas, que se han visto apoyados con avanzados medios tecnológicos que han permitido la disminución de las tareas administrativas y han liberado recursos para desarrollar actividades comerciales y de atención personalizada al cliente.

La combinación de disponer de recursos humanos altamente cualificados y dedicados básicamente a tareas de atención y asesoramiento técnico al cliente y la política de tecnología avanzada con orientación al cliente explica el aumento continuado de los ratios de volumen de negocio (recursos totales de clientes y créditos) por empleado y por oficina. Sin embargo, en el año 2002, los ratios de resultado neto por empleado y por oficina muestran una reducción, dado el efecto de los saneamientos extraordinarios realizados (véase el capítulo 2.1 sobre Rentabilidad – Resultados). El número de empleados por oficina se mantiene en un nivel reducido de 4,6, uno de los más bajos del sector financiero español.

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

*Un modelo de oficina orientado a la atención personalizada, que permite el asesoramiento al cliente y que incorpora medidas de seguridad avanzadas.*

Durante los últimos años, la estrategia de "la Caixa" se ha basado en la proximidad al cliente. Un signo evidente de esta orientación ha sido el cambio al modelo de oficinas de Atención Totalmente Personalizada (ATP). Este modelo aumenta el espacio destinado al cliente, mejora la zona y las prestaciones de los terminales de autoservicio y ofrece un espacio de atención personalizada. Esto, junto con el incremento de la red, que aún continúa, permite estar de forma evidente cerca de los clientes. A finales del año 2002, ya son casi 4.000 las oficinas, un 86% de la red total, las que atienden al público de esta manera personalizada.

### 3. CRECIMIENTO

#### 3.4. Productividad e inversión tecnológica (cont.)

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

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

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

En este sentido, es indudable que, si se quiere que los empleados dediquen tiempo a asesorar a los clientes, tienen que disponer de herramientas y de un soporte para hacerlo, que los libere de las tareas administrativas y les facilite la relación comercial.

"la Caixa" está inmersa en un proceso de renovación de la plataforma tecnológica de todas las oficinas, que representará un cambio sustancial de las telecomunicaciones hacia la banda ancha. Este proceso multiplicará las prestaciones de los equipos periféricos por ocho (recicladores de billetes y pantallas planas, entre otros) a lo largo del año 2003 y por treinta y dos en el año 2005, y también las de la plataforma informática. Además, esto permitirá adaptarse a las últimas tecnologías y cubrir las necesidades de todas las fases de la relación comercial con los clientes, tanto si hablamos de empresas como de las diferentes características de la banca de particulares en sus diferentes segmentos.

Todo ello acompañado de diferentes iniciativas para reducir el esfuerzo que hay que dedicar a la operativa, liberando tiempo para la tarea comercial. También desde los servicios centrales se está especializando y concentrando toda la actividad administrativa para aprovechar sinergias y mejorar la eficiencia.

En este sentido, se ha considerado básica la aportación que pueden hacer los empleados que atienden directamente a los clientes, y se han creado diversos mecanismos para que sus propuestas de mejora lleguen a convertirse en realidad. En el año 2002 se han recibido 7.700 sugerencias, cifra que multiplica por seis las del año 2001, al potenciarse los canales de contacto permanente con la red. Todas estas propuestas son evaluadas por un grupo de expertos de negocio, que gestionan su implantación.

Además, se están revisando todos los procesos de negocio que ejecutan cada día las oficinas para hacerlos más simples para los empleados y, sobre todo, para los clientes. Durante el año 2002, se ha hecho un inventario que ha comportado la clasificación de más de 4.700 procesos en diferentes tipologías, que se revisarán para reducir las tareas administrativas y mejorar la calidad percibida por los clientes.

Todos estos esfuerzos se están haciendo en paralelo a la evolución constante de los productos de "la Caixa" en un mercado caracterizado por una reducción de márgenes y una agresiva competencia, que requiere disponer, de manera cada vez más rápida, de nuevos productos más versátiles y adaptados a las necesidades de cada cliente.



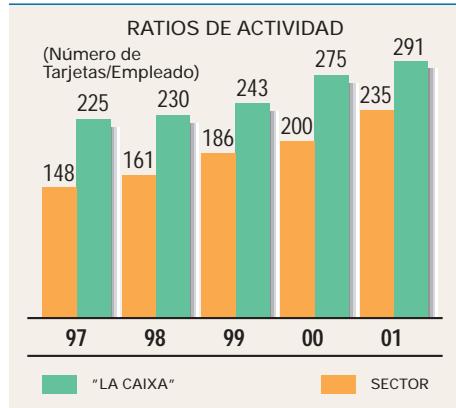
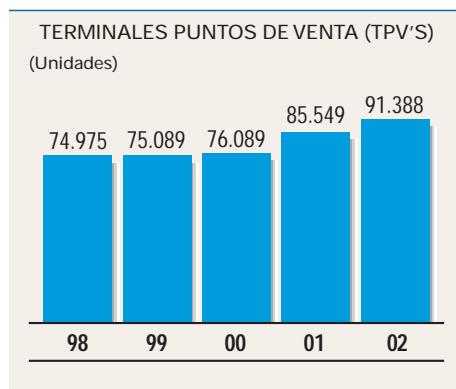
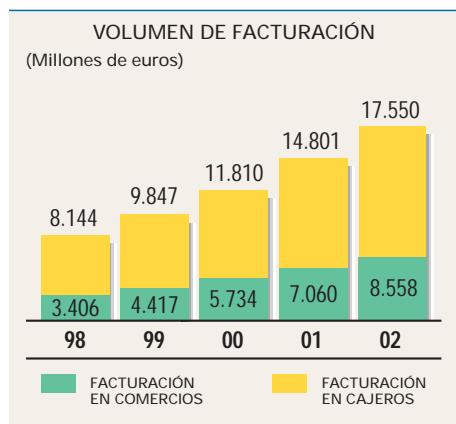
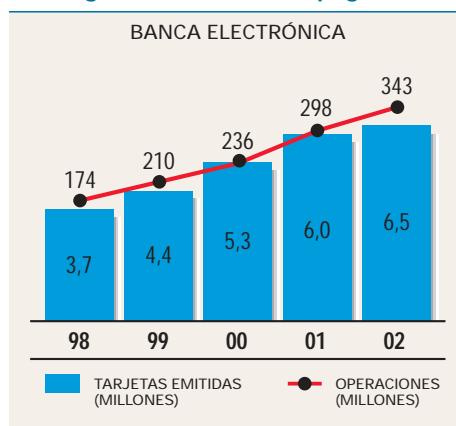
#### EMPLEADOS Y TECNOLOGÍA ORIENTADOS AL NEGOCIO Y A LAS PERSONAS



#### ELIMINAR TAREAS DE POCO VALOR AÑADIDO, ESTUDIANDO LA TIPOLOGÍA DE LOS PROCESOS DE NEGOCIO



«Dar un servicio integral al cliente poniendo a su alcance la más amplia gama de medios de pago»



### 3. CRECIMIENTO

#### 3.5. Banca electrónica

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

Con 6,5 millones de tarjetas en circulación y un crecimiento neto de 520.000 unidades en el año 2002, “la Caixa” es la principal entidad emisora del mercado español. Estas tarjetas, cuyo número ha aumentado de forma importante en los últimos años, han generado durante el año 2002 cerca de 343 millones de operaciones, con un volumen conjunto de ventas en comercios y disposición de efectivo en cajeros automáticos del orden de 17.550 millones de euros.

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

De los 6,5 millones de tarjetas en circulación, el 59,9% son de débito, el 32,5% de crédito con pago al final de mes y el 7,6% (6,5% el año anterior) corresponden a la modalidad de *revolving*, orientada exclusivamente al pago a plazos por medio de una cuota mensual. Por lo que respecta a la red de TPV's (Terminales Puntos de Venta), que son los equipos de pago instalados en comercios, su número a finales del 2002 es de 91.388, con un incremento a lo largo del año del 6,8%.

En el año 2002, la facturación de las tarjetas propias en comercios ha tenido un ritmo de crecimiento del 21,2% en relación con el 2001, fruto del esfuerzo realizado por “la Caixa” para incrementar su utilización y del impacto del programa Puntos Estrella. Este programa potencia las compras realizadas con tarjeta y permite el intercambio de puntos por regalos por medio de un catálogo de oferta de productos que se renueva periódicamente. “la Caixa” ocupa el primer lugar en el ranking de entidades financieras con una cuota de mercado por facturación de tarjetas del 16,9%.

En la actualidad, el uso de tarjetas representa el 12% del consumo final de las familias en España, porcentaje muy inferior aún al de otros países europeos y que tiene un elevado potencial de crecimiento.

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

### 3. CRECIMIENTO

#### 3.5. Banca electrónica (cont.)

Entre las novedades del año 2002, cabe destacar el lanzamiento de la tarjeta Visa Estrella, de la cual ya hay activadas más de 100.000 unidades. Es una tarjeta de crédito con liquidación semanal, y se prevé que será la más utilizada por el colectivo de clientes de "la Caixa".

Por otro lado, destaca el impulso que "la Caixa" ha dado a la modalidad de pago *revolving*, tanto por lo que respecta a la colocación de tarjetas *revolving* puras, caso de la tarjeta Visa Gold, de la cual, a finales del 2002, ya había 250.000 tarjetas operativas, como por lo que atañe a la colocación de tarjetas de crédito estándar, con pago al final de mes, que han incrementado su volumen aplazado de pagos (*debt outstanding*) en más del 24,4% en relación con el mes de diciembre del año anterior.

El parque de tarjetas *affinities*, que al final del 2002 ascendía a 1,9 millones de unidades, se ha incrementado con nuevos proyectos para dar respuesta a colectivos de especial interés. Así, ya son más de un centenar las empresas y las entidades sociales o culturales que están adheridas a esta modalidad.

"la Caixa" ha diseñado una nueva tarjeta, denominada «International Transfer», dirigida a clientes que quieren hacer transferencias al extranjero utilizando el servicio de empresas especializadas en transferencias a países con un índice de bancarización muy bajo. Con esta tarjeta, se automatiza esta operativa vía cajero automático.

En la línea de ampliar y mejorar los servicios que "la Caixa" ofrece a sus clientes, un aspecto especialmente interesante ha sido la nueva operativa de recargas de teléfono móvil desde el propio aparato de teléfono (véase el capítulo 4 sobre Gestión Multicanal). Esta operativa permite al cliente cargar el saldo de su teléfono móvil contra su tarjeta por medio de una llamada desde el mismo teléfono, sin que represente ningún coste adicional para el cliente. Aunque se trata de una operativa nueva, en pocos meses se ha llegado a una media de 1.800 recargas diarias y a 4,5 millones de euros recargados en 6 meses.

Dentro del ámbito del comercio electrónico, y con una aceptación muy favorable, los clientes tienen a su alcance la «Cybertarjeta», carregable con la cantidad de dinero necesaria para realizar sus compras por Internet.

Otro servicio de "la Caixa", pionero en el mercado, es el proyecto piloto que permite realizar transferencias entre particulares mediante tarjetas Visa. Inicialmente, estas transferencias se pueden hacer a través de Internet y, en breve se podrán realizar a través del teléfono móvil.

En otra vertiente, "la Caixa" ha ampliado la oferta de modelos de TPV's que comercializa con un TPV con conexión a la red ADSL de Telefónica, dirigido principalmente a comercios con una gran operativa, ya que ofrece apreciables mejoras en el tiempo de respuesta y permite compartir la línea telefónica con otras actividades del comercio.

«En el año 2002, se ha ampliado la oferta de tarjetas de "la Caixa" y se ha incrementado aún más el gran abanico de posibilidades de contratación»



DE CRÉDITO



ESTRELLA



«GOLD»



«TRANSFER»



«AFFINITIES»



COLORES, FIGURAS, PAISES Y CIUDADES



SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD POR INTERNET

«La tecnología permite que todos los canales de comunicación se complementen para poner al alcance de los clientes una oferta integral de productos y servicios»

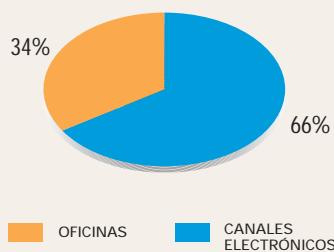
TOTAL TRANSACCIONES PROCESADAS EN EL AÑO 2002

CANAL	%
Oficinas	49,2
Resto	50,8
Autoservicio	16,4
TPV'S	9,8
Internet	10,6
Automáticos (*)	14,0

(\*) Recibos, nóminas, servicio de compensación electrónica.

OPERACIONES MULTICANAL

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



las nuevas tecnologías que se vayan incorporando a la sociedad. En este sentido, en el año 2002, se ha creado la Fundación Barcelona Digital, de la cual "la Caixa" forma parte conjuntamente con el Ayuntamiento de Barcelona, la Generalitat de Cataluña y otras empresas. Es una fundación privada que tiene como misión promover la ciudad de Barcelona y Cataluña como centros estratégicos en los ámbitos de las nuevas tecnologías y la economía tradicional.

«6.833 cajeros automáticos, de los cuales 1.522 son ServiCajeros»



trónicos.

***La red de cajeros automáticos más extensa y con más prestaciones.***

Los 6.833 cajeros automáticos posicionan a "la Caixa" como la entidad financiera con la red de terminales de autoservicio más extensa del sistema financiero español. En el año 2002, se han realizado más de 361 millones de operaciones por este canal. Las operaciones más solicitadas corresponden a reintegros de efectivo, que representan el 49% del total, seguidas de las operaciones de actualización de posición (consultas de saldo, extractos de cuenta y actualizaciones de libreta de ahorro), que representan el 42% del total. El resto corresponde a operaciones de valores, fondos de inversión, recargas de teléfonos móviles y otras. Del total de cajeros automáticos, 1.522 hacen además las funciones de ServiCajero y ofrecen los servicios ya tradicionales de información, operativa de valores, gestión de puntos estrella,

## 4. GESTIÓN MULTICANAL

Gestión personal con servicio multicanal

***La tecnología al servicio del cliente.***

"la Caixa" adoptó la estrategia de gestión multicanal como herramienta para estrechar la relación con sus clientes, aprovechando los avances tecnológicos para incorporarlos como nuevas formas de comunicación. En este sentido, la Entidad ha centrado sus esfuerzos en conseguir que la combinación de las nuevas tecnologías con la red de oficinas sea el eje para alcanzar los objetivos fijados de calidad, eficiencia y eficiencia en el servicio que se ofrece.

Gracias al amplio abanico de posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías y a la mayor accesibilidad y facilidad de operar por parte de sus usuarios, los canales electrónicos han adquirido progresivamente una mayor importancia y un mayor peso específico en la prestación de servicios financieros. Los canales electrónicos son un complemento para las necesidades de los clientes de "la Caixa" y una forma más de canalizar el asesoramiento realizado a través de las oficinas.

Una muestra de la aceptación de esta complementariedad es que en el año 2002 el porcentaje de las operaciones realizadas a través de canales electrónicos sobre el total de las operaciones originadas por los clientes de "la Caixa", que se pueden realizar en todos los canales, se ha situado en el 66% (47% en 1998). Esto constituye una garantía de la mejora de la eficiencia operativa.

Obviamente, el compromiso de "la Caixa" con el servicio a sus clientes exigirá desarrollar nuevas formas de comunicación, de acuerdo con

**Los canales electrónicos de "la Caixa"**

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

La apuesta de "la Caixa" en la gestión personal a través de múltiples canales ha supuesto la incorporación progresiva de nuevas tecnologías en la forma de relacionarse con sus clientes. Así, a la red de cajeros y de servicios de telefonía fija se han añadido, en los últimos años, Internet, la telefonía móvil o la televisión digital, siempre con una orientación clara de servicio. La aceptación de estos nuevos servicios ha permitido la consolidación del liderazgo de "la Caixa" en los canales elec-

consulta de oferta inmobiliaria o venta de localidades, servicios que gozan de una gran aceptación entre los clientes.

## 4. GESTIÓN MULTICANAL

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

### *[www.laCaixa.es: líder en el mercado español de banca online.](http://www.laCaixa.es)*

El portal de Internet de "la Caixa", [www.laCaixa.es](http://www.laCaixa.es), ha consolidado su posición de líder en el mercado español en servicios de banca *online*. Así lo siguen acreditando diferentes mediciones, como las visitas y las páginas consultadas, realizadas por la Oficina para la Justificación de la Difusión (OJD) y otros estudios elaborados por entidades consultoras expertas en el sector. El servicio de Internet de "la Caixa" ofrece la posibilidad de realizar un gran número de operativas, todas ellas *online*, a través de sus servicios de Línea Abierta y Bolsa Abierta, que ofrecen, además, información corporativa del Grupo "la Caixa" y los ya habituales servicios de naturaleza no financiera, como los de correo electrónico, noticias, servicios inmobiliarios (Servihabitat), del automóvil (Movendus), ocio (Serviticket) o trabajo (Servijob).

Así, de los más de 2,1 millones de clientes actuales del servicio de Línea Abierta de "la Caixa", 796.000 han operado a través de Internet durante los últimos doce meses, han realizado un total de 199 millones de operaciones y han hecho transacciones por un importe de 30.000 millones de euros. Este crecimiento se manifiesta también en el hecho que, durante el año 2002, se ha alcanzado el mayor número de operaciones diarias a través del citado servicio, superando los 1,1 millones de operaciones.

Un apartado importante lo componen todos los servicios desarrollados y ofrecidos a las empresas por medio de la Línea Abierta

Empresas. Además de los servicios básicos para la gestión de la tesorería operativa, como el envío de ficheros de cobro (recibos) y pago (nóminas, transferencias masivas), se incorporan otros servicios de financiación especializada, como el servicio de centralización de fondos u otras opciones, como eConfirming, eLeasing o eFactoring. Toda la gama de productos desarrollados para empresas son concebidos para aportar la máxima facilidad y comodidad a las empresas usuarias, y como una herramienta que aporta eficiencia a sus procesos administrativos y permite maximizar la rentabilidad de su tesorería. La buena acogida de estos servicios por parte de los clientes se demuestra en el hecho que el 33% de los envíos de ficheros de pagos, el 40% de los envíos de ficheros de recibos y el 11% de las transferencias internacionales ya se realizan a través de los canales electrónicos.

Los canales anteriores, junto con la telefonía fija, la telefonía móvil (mensajes cortos o SMS y WAP) y la televisión digital, componen el abanico de posibilidades a disposición de los clientes de "la Caixa" y, sin duda, junto con las nuevas formas de comunicación, como, por ejemplo, el correo electrónico, forman un nuevo modelo de relación con los clientes, tanto por su carácter práctico como por la proximidad que permiten.

### ***La innovación continua en gestión multicanal.***

Durante el ejercicio 2002, "la Caixa" ha afrontado nuevos proyectos destinados a ampliar su oferta actual de productos y servicios a través de los canales electrónicos, aprovechando al máximo el alto potencial que éstos ofrecen. Así, a título de ejemplo, se ha desarrollado la «cuenta sin correspondencia», que permite la supresión de la correspondencia física y su sustitución por comunicados enviados por medios electrónicos, lo que facilita a los clientes el acceso a toda la información sobre sus cuentas de forma virtual. Desde su puesta en marcha, durante el último trimestre del año 2002, ya son más de 50.000 las cuentas de clientes que disponen de este servicio.

**«Más de 2,1 millones de clientes del servicio de Línea Abierta»**



## 4. GESTIÓN MULTICANAL

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

Otras novedades, como la contratación de productos de pasivo de forma electrónica o el servicio de recarga de teléfonos móviles a través de Internet o del móvil directamente (véase el capítulo 3.5 sobre Crecimiento – Banca electrónica), que ya suponen más de 100.000 operaciones mensuales, son también ejemplos de cómo "la Caixa" gestiona los canales electrónicos para ofrecer más y mejores servicios a los clientes. El servicio de alertas a teléfonos móviles, desarrollado durante el año 2001, que permite a los clientes de "la Caixa" conocer todos los movimientos que se producen en sus cuentas y la evolución de las cotizaciones de títulos o carteras, ha enviado más de 6 millones de alertas desde su puesta en marcha.

Un aspecto especialmente relevante para "la Caixa" es el mantenimiento de los más altos estándares de seguridad en todas las operativas realizadas a través de los canales electrónicos, lo que garantiza la máxima protección a sus clientes. Además, el nuevo marco legal establecido por la Ley de los Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico ha supuesto un avance importante en el desarrollo de actividades por los canales electrónicos y ha aportado seguridad y transparencia a todos los usuarios de estos servicios.

En este sentido, "la Caixa" ha desarrollado el servicio «Compra Segura», conjuntamente con VISA, que identifica a los clientes en las compras realizadas con tarjetas de "la Caixa" en entornos sin presencia física, como Internet o la telefonía móvil. El usuario recibe un código secreto (PIN), que sirve para autorizar el pago con la tarjeta vinculada al servicio y a través de la cual se realiza el cargo. La autorización se realiza a través del teléfono móvil, lo que añade un factor adicional de seguridad a los ya existentes.

### Una mirada al futuro.

El avance continuo de las tecnologías comportará que éstas sean cada vez más accesibles y fáciles de utilizar por los clientes. Este hecho tendrá, como consecuencia, que los servicios financieros que puedan ser utilizados o distribuidos a través de estas tecnologías alcancen un nivel de convivencia y proximidad con el cliente desconocido hasta el momento, hasta el punto de que, como empieza a pasar en la actualidad, muchas de estas aplicaciones sean consideradas herramientas imprescindibles para hacer más eficiente la gestión diaria de las operaciones más habituales.

Asimismo, también hay que destacar que, además de ser un vehículo de eficiencia para los clientes, las nuevas tecnologías son también una importante fuente de eficiencia para la Entidad. Por un lado, por el ahorro en costes que supone la realización de operaciones por canales basados en la tecnología y que además, permiten una alta escalabilidad, y, por el otro lado, por la generación de ingresos financieros procedentes de las transacciones realizadas por medio de canales no presenciales. De esta manera, los canales electrónicos permiten obtener importantes mejoras en el nivel de eficiencia. Así, durante el año 2002, los estudios de seguimiento analítico de la actividad muestran que el ahorro aportado y los ingresos generados por las operaciones *online* permiten compensar el coste del servicio. Además, a medio plazo esta aportación comporta una significativa mejora en el nivel de eficiencia.

Para "la Caixa", es clave mantener el reto de aprovechar continuamente la tecnología para satisfacer las necesidades de los clientes. Conocer y saber aprovechar todas las posibilidades de transmitir y adoptar nuevas formas de mejora de la eficiencia, basadas en la tecnología, es un compromiso complementario al de la red de oficinas en el conocimiento de los hábitos financieros y en el asesoramiento personalizado a los clientes de "la Caixa". Todo ello hace posible que "la Caixa" sea líder en el desarrollo de un modelo de gestión multicanal al servicio de sus clientes.

## 5. CALIDAD

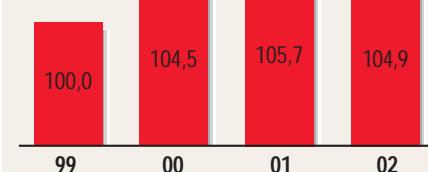
La mejora de la calidad es un objetivo permanente

### *La Calidad, un compromiso de toda la Organización.*

“la Caixa” considera la Calidad de Servicio como un proceso de mejora constante en el cual todos los empleados deben participar. Esta mejora de la calidad está orientada hacia el cliente externo, el cliente interno (oficinas) y los procesos (véase el capítulo 3.4 sobre Crecimiento – Productividad e inversión tecnológica). El compromiso de la Entidad es mejorar todos los aspectos del servicio: trato personalizado, oferta de productos y servicios, ausencia de errores, agilidad en el servicio y otros, para conseguir la satisfacción y la confianza de los clientes, que es la garantía de crecimiento y de resultados recurrentes.

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

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES  
1999 = Base 100



### *Encuestas a los clientes.*

En el ejercicio 2002 se ha proseguido con el proceso de consultas a clientes, con el objetivo de conocer la evolución de su nivel de satisfacción, medido en diferentes aspectos, como el trato recibido, el asesoramiento y la agilidad del servicio, entre otros. En los últimos cinco años se han realizado 1,2 millones de encuestas, 248.000 en 2002, que han permitido conocer la opinión de los clientes sobre los servicios de la Entidad. Este sistema de consultas permite a cada oficina conocer la evolución del Índice de Satisfacción de sus Clientes y aplicar acciones concretas que les ayuden a mejorar de forma continuada. Este indicador de la Calidad ha evolucionado de manera muy positiva desde su creación a pesar de que durante los primeros meses de este año se ha visto afectado por situaciones extraordinarias provocadas por la implantación del euro.

### *Oficina de Atención al Cliente.*

El sistema de reclamaciones de clientes, las «Cartas al Director» y el teléfono de Atención al Cliente, tienen por objeto poner al alcance de los 8,3 millones de clientes un sistema ágil para comunicar sugerencias o para expresar quejas. Durante el año 2002, se han recibido un total de 10.348 quejas, cifra que representa 1,2 reclamaciones por cada mil clientes. El 70% se han recibido a través del teléfono de Atención al Cliente y el 30% restante por el sistema de «Cartas al Director», que han sido atendidas todas ellas por los responsables correspondientes. Al mismo tiempo, se han seguido centrando los esfuerzos en agilizar los plazos de respuesta a las reclamaciones y en mejorar la comunicación entre los departamentos implicados y los clientes. Por lo que respecta al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, “la Caixa” fue la Entidad con menos informes desfavorables en el ejercicio 2001 (última información disponible).

### *Valoración de los servicios que reciben las oficinas y apoyo a la gestión de los empleados.*

Para conseguir la satisfacción de los clientes, es imprescindible conseguir la satisfacción de los empleados de las oficinas por lo que respecta a los servicios que reciben de los proveedores internos. Trimestralmente, se efectúan encuestas a las oficinas para conocer su nivel de satisfacción y detectar qué aspectos del servicio hay que mejorar. Se miden más de 70 servicios (los más significativos entre todos) y se incluyen preguntas sobre aplicaciones informáticas, asistencia recibida en caso de consultas, resolución de sus peticiones, etc. De esta manera se facilita a los proveedores internos el seguimiento del servicio que ofrecen, para que puedan adaptarse mejor a los requerimientos de las oficinas a fin de que éstas puedan cumplir su objetivo de atender mejor a todos los clientes.

En la línea de mejorar el apoyo en tiempo real a la gestión de los empleados, se ha ampliado y se ha consolidado el centro de atención telefónica a las oficinas, «Call Center». En total, a lo largo del año 2002, se han atendido más de 2,8 millones de llamadas (un 22% más que el año anterior), de las cuales el 93% han sido contestadas en el momento. La agilidad y la eficacia del «Call Center» contribuye a incrementar la rapidez y la eficiencia en las gestiones de los empleados con los clientes y, al mismo tiempo, permite recoger información que sirve para conocer las posibles dificultades operativas existentes y efectuar las acciones correctoras para mejorar los procesos y las aplicaciones.

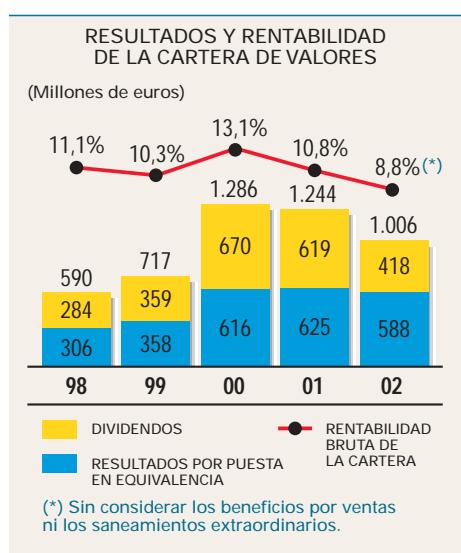


«Dar estabilidad al resultado recurrente, complementando el servicio de banca universal e invirtiendo en sectores relacionados con servicios básicos»



100%

CaixaHolding



La rentabilidad bruta de las inversiones financieras, obtenida al comparar sus resultados antes de impuestos (dividendos más resultados por puesta en equivalencia netos de fondos de comercio) con su valor contable registrado en los estados financieros del Grupo, es del 8,8% en el ejercicio 2002. La rentabilidad bruta anual media de la cartera de valores del Grupo "la Caixa" del período 1998-2002 ha sido del 10,7%, más del doble del tipo de la

## 6. CONFIGURACIÓN DEL GRUPO

Configuración del Grupo "la Caixa"

*El Grupo ha ido adquiriendo tradicionalmente participaciones en sociedades, que le han permitido complementar su servicio de banca universal así como diversificar su fuente de ingresos.*

CaixaHolding, SA, sociedad participada íntegramente por "la Caixa", creada el 31 de julio del 2000 con la aportación de la práctica totalidad de sus participaciones, es la encargada de llevar a cabo la estrategia inversora del Grupo. El objetivo de CaixaHolding es optimizar los procesos de control y de gestión de las inversiones del Grupo, potenciando sus estrategias futuras en el marco de la competencia internacional, donde el Grupo quiere situarse como uno de los primeros referentes españoles.

*Adecuada rentabilidad de las inversiones financieras y fuertes saneamientos extraordinarios en el año 2002.*

El valor contable en los estados financieros del Grupo "la Caixa" de las inversiones financieras consolidadas por el procedimiento de puesta en equivalencia y otros, es decir, de todas las participaciones, excluyendo las sociedades controladas del Grupo bancario y financiero, asciende a 10.634 millones de euros. La inversión más significativa realizada durante el ejercicio 2002 ha sido la adquisición por 403 millones de euros de un 4,8% de Gas Natural, que ha ampliado la participación hasta el 31,1%. Por lo que respecta a las desinversiones, destaca la venta de un 4,9% de Acesa, de manera que la participación, al final del 2002, era del 23,2%. Las plusvalías netas por ventas de participadas han ascendido a 98 millones de euros en el ejercicio 2002.

La rentabilidad bruta de las inversiones financieras, obtenida al comparar sus resultados antes de impuestos (dividendos más resultados por puesta en equivalencia netos de fondos de comercio) con su valor contable registrado en los estados financieros del Grupo, es del 8,8% en el ejercicio 2002. La rentabilidad bruta anual media de la cartera de valores del Grupo "la Caixa" del período 1998-2002 ha sido del 10,7%, más del doble del tipo de la Deuda Pública a 10 años. Esta rentabilidad se ha visto afectada en el año 2002 por el estancamiento del crecimiento económico internacional, por la significativa volatilidad de los mercados de capitales y, adicionalmente, por la crisis de América Latina.

Los resultados después de impuestos de las inversiones consolidadas, netos de las amortizaciones de los correspondientes fondos de comercio, ascienden en el año 2002 a 774 millones de euros, un 2,3% menos que en el 2001. Este resultado neto se presenta en la Cuenta de Pérdidas y Ganancias del Grupo en el «Margen de intermediación», por la parte de dividendos distribuidos, y en las rúbricas «Resultados por puesta en equivalencia» e «Impuestos sobre beneficios».

Adicionalmente, como constatación del importante esfuerzo de saneamiento realizado por el Grupo durante el ejercicio 2002, dada la política conservadora de gestión de riesgos, hay que considerar que el total de los resultados extraordinarios negativos netos de impuestos de la cartera de participadas ha ascendido a 829 millones de euros (véase el capítulo 2.1 sobre Rentabilidad - Resultados).

El valor de mercado de las participaciones en sociedades cotizadas es de 10.484 millones de euros a 31 de diciembre de 2002, un 25,6% menos que en 2001, con el consiguiente impacto de reducción de las plusvalías latentes, que se sitúan en 1.525 millones de euros. Durante el año 2002, los mercados de valores han presentado pérdidas de magnitudes similares a las de la cartera de valores de "la Caixa"; el Ibex-35 se ha depreciado un 28,1% y el EuroStoxx 50 un 37,3%.

## 6. CONFIGURACIÓN DEL GRUPO

### Configuración del Grupo "la Caixa" (cont.)

*Un amplio negocio bancario, financiero y asegurador que se añade a la oferta de productos y servicios de "la Caixa" y una estructura para llevar a cabo la estrategia de gestión multicanal.*

Desde siempre, la voluntad de "la Caixa" ha sido satisfacer en todo momento el conjunto de necesidades financieras y de servicio de las familias y de las empresas, en especial las pequeñas y medianas, y de las instituciones a través de todos los canales posibles de relación, gestionados siempre de manera eficiente. En este sentido, a la oferta existente de "la Caixa" se añade una oferta especializada y complementaria, que a través de bancos, establecimientos de crédito, compañías aseguradoras, gestoras de fondos de inversión y sociedades de valores, organizados en unidades de negocio de naturaleza diferente (banca con fuerte implantación en una zona geográfica, banca personal, banca privada y de empresas, financiación especializada, fondos de inversión y seguros), cubren todo el abanico de necesidades financieras de las familias y de las empresas ofreciendo a la clientela todos los servicios de banca universal. Adicionalmente, a través de e-la Caixa, se lleva a cabo la estrategia de gestión multicanal del Grupo.

Cada una de estas entidades financieras tiene un objeto y una dinámica competitiva propia que exige recursos y capacidades diferenciadas. Con todo, la principal ventaja para la clientela es que, por el canal de comunicación que prefiera, puede encontrar toda la oferta de productos y servicios del Grupo "la Caixa". Esto permite cruzar los diferentes servicios financieros, obtener un conjunto de sinergias al combinar diferentes actividades y, también, un mayor control del riesgo de sustitución de unos productos por otros.

*Unas importantes inversiones financieras en los sectores más vinculados a las familias que son la expresión de la diversificación de las fuentes de ingresos del Grupo "la Caixa".*

El aumento creciente de la competencia en el negocio de la actividad financiera al por menor («minorista») y el entorno de bajos tipos de interés de mercado actuales sitúan los márgenes de las operaciones en niveles muy estrechos. Por este motivo, junto con el deseo de participar en el desarrollo de grandes empresas que ofrezcan servicios básicos para la sociedad, "la Caixa" ha optado, desde hace muchos años, por una estrategia de inversión en participaciones accionariales.

En este sentido, las inversiones realizadas tienen siempre un carácter selectivo, con voluntad de permanencia en empresas de gran solvencia y con una presencia significativa en sectores estratégicos de las infraestructuras, de los servicios, de la energía, de las telecomunicaciones, del ámbito inmobiliario, de la banca y los seguros y del ocio, que el mercado aprecia tanto por su posicionamiento como por su capacidad de crecimiento y de generación de resultados.

**«Ofrecer a la clientela una oferta completa de productos y servicios de banca universal por el canal de comunicación que prefiera»**

CONFIGURACIÓN DE UN AMPLIO NEGOCIO FINANCIERO QUE OFRECE UNA OFERTA ESPECIALIZADA Y COMPLEMENTARIA A LA DE "LA CAIXA"

#### NEGOCIO BANCA UNIVERSAL

"la Caixa"

CaixaHolding

GRUPO BANCARIO

GRUPO ASEGURADOR

GRUPO FINANCIERO

GRUPO e-la Caixa

**«Diversificar la fuente de ingresos del Grupo invirtiendo en empresas con criterios de seguridad, estabilidad y rentabilidad»**

CONSTITUCIÓN DE UNA CARTERA DE PARTICIPACIONES FINANCIERAS

#### NEGOCIO DIVERSIFICACIÓN

"la Caixa"

CaixaHolding

GRUPO INMOBILIARIO

GRUPO OCIO

GRUPO CAPITAL DESARROLLO

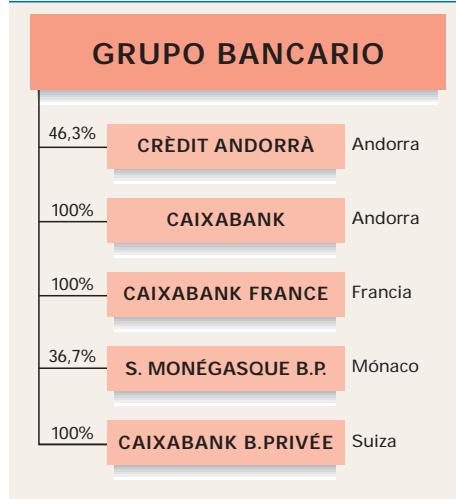
INVERSIONES FINANCIERAS

BANCA Y SEGUROS

SERVICIOS Y OTROS



«Potenciar el servicio al cliente en mercados específicos»



## 6. CONFIGURACIÓN DEL GRUPO

### 6.1. Negocio banca universal

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

"la Caixa" es la tercera entidad financiera española y una de las cajas de ahorros más grande de Europa. La Entidad cuenta con una amplia red de oficinas, con 4.557 sucursales; con una plantilla de 20.697 empleados, y con 6.780 terminales de autoservicio. Proporciona una amplia gama de servicios financieros, siendo sus actividades principales los servicios bancarios al por menor, como la captación de depósitos y la concesión de créditos hipotecarios para la adquisición de vivienda.

### GRUPO BANCARIO

**Crèdit Andorrà** inició su actividad hace 52 años con vocación de banca universal y actualmente es un referente del sector financiero andorrano por volumen de negocio gestionado y por los resultados obtenidos. En este sentido, ha sido galardonado por «The Banker» –revista especializada del grupo *Financial Times*– como Banco del Año 2002 de Andorra, en reconocimiento al crecimiento y a la solvencia del Banco, así como a su desarrollo tecnológico, al éxito de sus iniciativas y a su estructura y estrategia. La Entidad ofrece un servicio personalizado tanto en banca privada como en banca comercial por medio de una red de 16 oficinas, complementada por el canal de banca por Internet. FITCH le ha otorgado la calificación A/B de fortaleza financiera por decimotercer año consecutivo.

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

**CaixaBank France** se posiciona en el mercado francés mediante un modelo de banca personal dirigido a las familias, a las que ofrece una completa gama de productos y de servicios financieros que se ajustan a las particularidades de cada cliente. Para mejorar el servicio a los clientes, se combinan las prestaciones ofrecidas por medio de una red de 48 oficinas con las de los canales a distancia, que permiten mejorar la gestión.

**Société Monégasque de Banque Privée**, participada por CaixaHolding (25,1%) y Crèdit Andorrà (25%), juntamente con el banco luxemburgués Dexia-BIL (49,9%), gestiona patrimonios privados, con un trato personalizado al cliente y comercializa y gestiona fondos de inversión.

Los principales datos de estas participaciones, consolidadas por los métodos de integración global o proporcional, son los siguientes:

(Importes en millones de euros)	INVERSIÓN CREDITICIA		RECURSOS DE CLIENTES		NÚMERO DE OFICINAS		RESULTADOS	
	2002	2001	2002	2001	2002	2001	2002	2001
Crèdit Andorrà	772	718	5.509	5.713	16	16	76	77
CaixaBank	246	188	1.507	1.496	7	7	17	15
CaixaBank France	1.472	1.345	1.518	1.431	48	48	2	1
Société Monégasque de Banque Privée	54	63	691	612	1	1	3	5

Por otro lado, en el año 2002 se ha constituido **CaixaBank Banque Privée (Suisse)**, con una oficina en Ginebra, con el objetivo de ofrecer servicios de banca privada internacional y de gestión de fondos de inversión.

## 6. CONFIGURACIÓN DEL GRUPO

### 6.1. Negocio banca universal (cont.)

#### GRUPO ASEGURADOR

*Un Grupo asegurador que da servicio a 1,5 millones de clientes del Grupo "la Caixa" y gestiona un patrimonio de 18.730 millones de euros.*

El Grupo asegurador dispone de toda la gama de productos de seguros tanto de vida como de riesgo y los ofrece a los clientes de una forma personalizada. Un total de 1,5 millones de clientes tienen suscritos productos de vida (planes de jubilación, pensiones vitalicias o planes de pensiones). Los productos de riesgo (seguros de vida y accidentes y seguros del hogar) han tenido un incremento significativo en el 2002, sobre todo los productos vinculados a los créditos hipotecarios. Los productos de ahorro (planes de pensiones y seguros de vida) han mostrado una evolución positiva en el 2002, especialmente los planes de pensiones, que han experimentado un crecimiento del 18,5%, sin considerar las primas correspondientes a la exteriorización de los compromisos por pensiones del personal pasivo de "la Caixa" por un importe de 1.356 millones de euros. Considerando estas primas, el conjunto del Grupo asegurador de "la Caixa" ha alcanzado un volumen de primas emitidas durante el año 2002 de 3.435 millones de euros, un 70% más que en el año 2001.

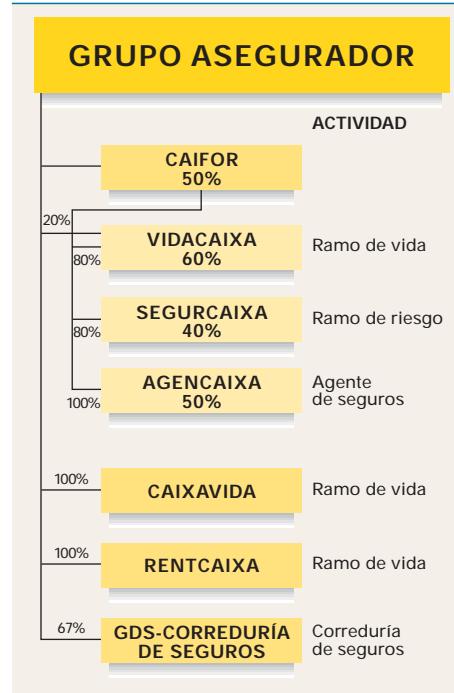
El Grupo asegurador desarrolla su actividad por medio de las filiales participadas por el holding Caifor, que, en el año 2002, ha celebrado el décimo aniversario de su creación. El holding Caifor está constituido por la alianza estratégica de "la Caixa" con un socio de relevancia internacional como es el grupo belga-holandés Fortis, uno de los mayores distribuidores de seguros a nivel mundial y del cual el Grupo "la Caixa" tiene una participación del 0,85%.

VidaCaixa centra su actividad en el ramo de vida, recoge toda la nueva producción del Grupo y también administra el patrimonio de los planes de pensiones. La compañía mantiene, al cierre del ejercicio 2002, unas reservas matemáticas de 10.587 millones de euros, que representan un 84,4% del total del Grupo, y ostenta la primera posición dentro del sector asegurador en volumen de reservas matemáticas y en total de primas emitidas. CaixaVida, la otra sociedad del Grupo dedicada al ramo de vida, tiene unas reservas matemáticas de 1.958 millones de euros y gestiona el negocio asegurador transferido por "la Caixa" en 1994.

Completan el Grupo asegurador SegurCaixa, que centra su actividad en el seguro del hogar, AgenCaixa, GDS-Correduría de Seguros y RentCaixa. Esta última sociedad, que gestionaba la póliza de seguros para cubrir el fondo de pensiones del personal pasivo de "la Caixa", ha tenido actividad aseguradora hasta la integración, en el año 2002, del citado colectivo en el Plan de Pensiones del Personal gestionado por VidaCaixa.

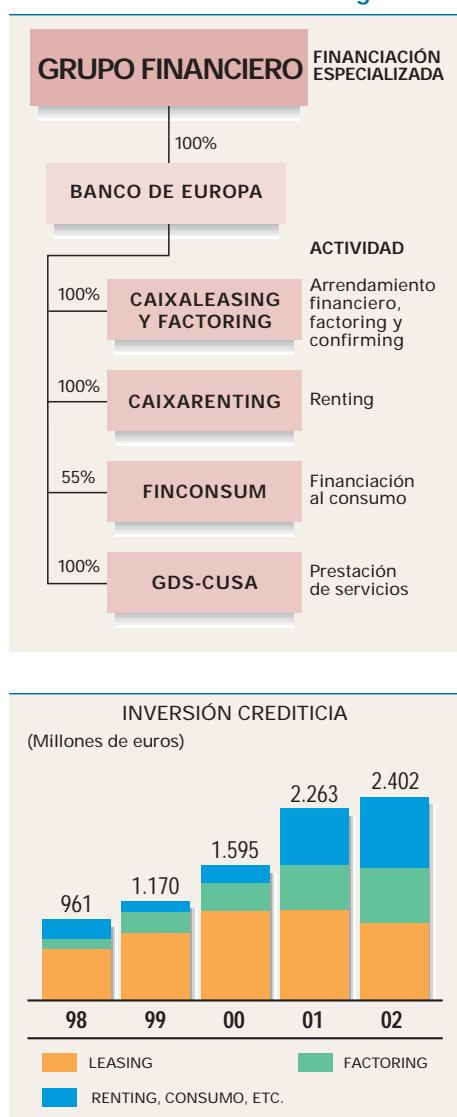
#### Grupo asegurador

«Mantener una posición de vanguardia en el sector de la distribución de seguros centrada en productos de vida»



(Importes en millones de euros)	1998	1999	2000	2001	2002
Reservas matemáticas	7.329	9.190	10.381	11.326	12.545
Fondos de Pensiones (VidaCaixa)	1.191	1.491	3.708	4.070	6.185
Primas emitidas	918	2.073	2.699	2.016	3.435

«Añadir a la oferta de "la Caixa" una gama complementaria de productos de financiación, por medio de una oferta especializada y ágil, aplicando las más modernas tecnologías»



## 6. CONFIGURACIÓN DEL GRUPO

### 6.1. Negocio banca universal (cont.)

#### GRUPO FINANCIERO – Financiación y prestación de servicios especializados

*Un amplio Grupo financiero que ofrece todos los productos de financiación especializada.*

Banco de Europa es el holding que coordina todas las filiales que realizan operaciones de financiación especializada: leasing, factoring, confirming, financiación al consumo y renting.

Todas las empresas que dependen del banco han tenido este año un buen comportamiento en términos de actividad; la inversión conjunta de estas actividades parabancarias de apoyo al Grupo se ha incrementado hasta llegar a los 2.402 millones de euros, un 6% más que el año anterior. Esto ha posibilitado que el resultado atribuido al Grupo Banco de Europa llegase a los 12 millones de euros (un 49% más que en el año 2001).

En leasing, el volumen de inversión nueva alcanzado por el Grupo "la Caixa" ha sido de 588 millones de euros, lo que le permite ocupar el quinto lugar del ranking del sector. En factoring, el volumen de nuevas cesiones ha sido de 1.507 millones de euros, que representa un aumento del 43% sobre el año anterior. En confirming, las cesiones han alcanzado la cifra de 4.303 millones de euros, con un incremento del 30%, de los cuales se ha financiado a los proveedores 1.563 millones de euros. Este nivel de actividad lo sitúa en el tercer lugar del ranking de sociedades de factoring por lo que respecta al volumen de cesiones finanziadas.

Dentro del sector factoring, el Banco también mantiene un 20% de participación en Telefónica Factoring España, que ha alcanzado un volumen de cesiones de 1.324 millones de euros, y un 24% en una nueva sociedad constituida en Brasil (Telefónica Factoring Brasil), dedicada también a factorizar pagos de Telefónica.

CaixaRenting ha invertido 163 millones de euros en nuevas operaciones de alquiler de vehículos y de bienes de equipo. Administra un total de 14.402 coches, 5.857 en renting y 8.545 en la modalidad de gestión de flotas.

Finconsum ha realizado una inversión de 158 millones de euros en relación a su actividad de financiación al consumo, con un incremento del 63% sobre el ejercicio anterior. Siguiendo el programa de desarrollo previsto, este año se ha seguido potenciando la actividad de financiación de automóviles, la emisión de tarjetas de crédito y el lanzamiento de líneas de crédito, mediante el Marketing Directo. El 45% de su capital pertenece a Sofinco (Grupo Crédit Agricole).

Asimismo, GDS-Cusa está especializada en la prestación de servicios relacionados con los productos financieros ofertados por el resto de filiales del Grupo Banco de Europa y "la Caixa". En el año 2002, ha iniciado nuevas actividades, como la gestión de carteras de leasing y factoring y la realización de operaciones *vendors program* de leasing, que se añaden a su actividad tradicional de gestión de recobro. Durante el ejercicio 2002, ha conseguido recuperaciones por 47 millones de euros, un 30% más que en 2001.

## 6. CONFIGURACIÓN DEL GRUPO

### 6.1. Negocio banca universal (cont.)

#### GRUPO FINANCIERO – Gestoras de fondos y gestión de valores

##### *Oferta variada de familias de fondos de inversión y de gestión de patrimonios, que facilitan el acceso a los mercados de capitales.*

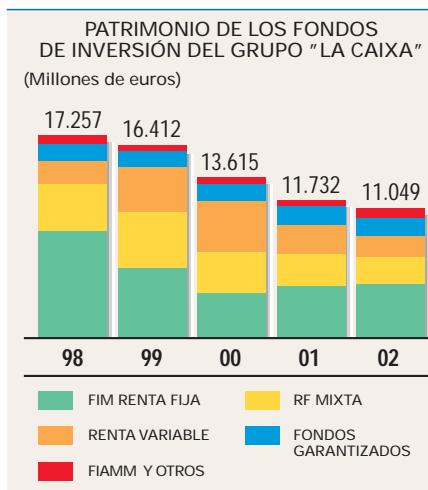
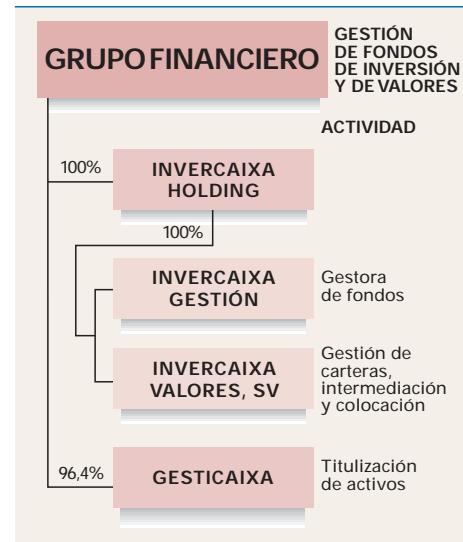
La actividad de gestión de los fondos de inversión del Grupo "la Caixa" se realiza, básicamente, a través de InverCaixa Gestión, con un patrimonio total gestionado por el Grupo de 11.049 millones de euros.

Por lo que respecta al patrimonio total de los fondos de inversión en España, la cuota de mercado en el año 2002 ha sido del 5,4%. La oferta de nuevos fondos de inversión durante el año 2002 se ha centrado principalmente en la comercialización de fondos de fondos ajenos, fondos globales gestionados por *Asset Allocation* institucional y en la ampliación de la gama de fondos garantizados. Las rentabilidades anuales de los fondos, a pesar de ser reducidas, han sido superiores a la media del sector. Destaca la gestión de los fondos mixtos, en la que los diferenciales obtenidos han sido elevados. Según los resultados de los tres últimos años, InverCaixa Gestión ha situado entre un 25% y un 50% de los fondos gestionados en la primera cuartila del ranking. Sin embargo, el patrimonio gestionado en el año 2002 ha disminuido globalmente, aunque hay que esperar que a consecuencia, básicamente, de la modificación en el 2003 del trato fiscal de las realizaciones de las participaciones de fondos de inversión, aparecerán nuevas oportunidades de inversión en los mercados, que harán que, en el año 2003, se produzca un cambio de tendencia.

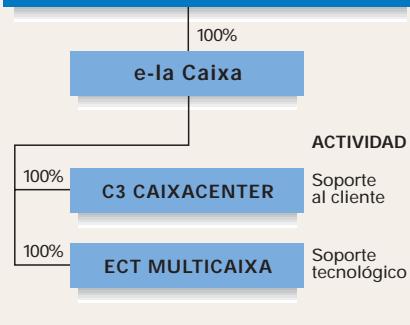
InverCaixa Holding también controla InverCaixa Valores, SV y realiza actuaciones en los mercados por cuenta del Grupo. InverCaixa Valores, SV gestiona a finales del año 2002 carteras con un patrimonio superior a los 720 millones de euros. Durante el ejercicio 2002, ha intermediado un volumen de negocio bursátil en el mercado continuo cercano a los 15.500 millones de euros, cifra equivalente al 1,8% de la cuota de mercado. Por otro lado, el área de Corporate Finance se ha consolidado como un referente del sector y ha alcanzado un alto nivel operativo al participar como coordinador global en las grandes operaciones que han tenido lugar durante el año 2002. La actividad de renta fija también se ha consolidado como una de las más activas del mercado y ha participado en operaciones por un volumen global de 9.870 millones de euros, con un crecimiento del 6% en relación con el año 2001. El resultado obtenido en el ejercicio 2002 por el Grupo InverCaixa Holding ha sido de 27 millones de euros.

Por otro lado, GestCaixa ha desarrollado su actividad en los mercados financieros como sociedad de titulización hipotecaria. Durante el año 2002, GestCaixa ha gestionado dos nuevos fondos de titulización hipotecaria con un total de emisión de 1.200 millones de euros. El saldo vivo total de préstamos titulizados por "la Caixa", al cierre del ejercicio 2002, se ha situado en 3.800 millones de euros. En el mes de mayo del 2002, la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) aprobó el expediente por el cual GestCaixa pasa a ser una sociedad gestora de fondos de titulización de activos (antes, exclusivamente titulización hipotecaria).

«Complementar la oferta con productos de ahorro-inversión atractivos»



## GRUPO e-la Caixa



«Algunos portales de Internet con participación de e-la Caixa»



Compraventa y alquiler de inmuebles y servicios asociados



Servicios de gas y mantenimiento integral del hogar



Ofertas y demandas de trabajo y buscador de formación



Compraventa de vehículos y servicios asociados



Registro de dominios de Internet

## 6. CONFIGURACIÓN DEL GRUPO

### 6.1. Negocio banca universal (cont.)

#### GRUPO e-la Caixa – Gestión multicanal

La estrategia de gestión multicanal desarrollada por "la Caixa", como respuesta a las posibilidades que permite la incorporación de nuevas tecnologías en la sociedad y como una nueva forma de relación con los clientes, basada en la combinación del canal tradicional para la prestación de servicios financieros (oficina) con los canales electrónicos, es llevada a cabo por las sociedades que componen el Grupo e-la Caixa.

La estructura del Grupo e-la Caixa, formado por tres sociedades (e-la Caixa, sociedad matriz del Grupo, y sus dos filiales C3 CaixaCenter y ECT MultiCaixa), se ha diseñado para que, dentro de un marco de máxima flexibilidad en un entorno enormemente dinámico y cambiante como es el de las nuevas tecnologías, permita la necesaria especialización en el desarrollo de sus actividades para ofrecer un servicio de máxima calidad y eficiencia.

Así, e-la Caixa, sociedad matriz del Grupo, tiene por objeto la gestión de todos los servicios (financieros y no financieros) para todos los clientes de "la Caixa" en el ámbito de los canales electrónicos. La sociedad diseña nuevas prestaciones y funcionalidades, detecta necesidades e interpreta cómo las nuevas tecnologías pueden dar respuesta a los hábitos financieros de los clientes de "la Caixa". Esta operativa se realiza en perfecta coordinación con la red de oficinas para garantizar una total integración de todos los canales en la relación con los clientes. Además, e-la Caixa mantiene y gestiona participaciones en iniciativas no financieras en canales electrónicos que permiten aportar valor y un servicio complementario a la operativa bancaria o de asesoría.

C3 CaixaCenter tiene como misión la gestión del contacto con los usuarios de canales electrónicos, facilitando todo el soporte y la ayuda necesarios para hacer más fácil el acceso y su utilización, y concentrando el conocimiento acerca de la atención a clientes dentro del Grupo.

ECT MultiCaixa es la sociedad del Grupo e-la Caixa que gestiona los recursos tecnológicos necesarios sobre los cuales se sustentan los canales electrónicos. Como sociedad del Grupo experta en la aplicación de nuevas tecnologías al servicio de la banca multicanal, garantiza su correcto funcionamiento, desarrolla las funcionalidades requeridas y vela por la seguridad y la integridad de los sistemas para ofrecer la máxima seguridad y calidad a los clientes de "la Caixa".

## 6. CONFIGURACIÓN DEL GRUPO

### 6.2. Negocio diversificación

#### GRUPO INMOBILIARIO

*Un Grupo inmobiliario que gestiona un patrimonio superior a los 1.500 millones de euros y que acumula importantes plusvalías.*

En aplicación de la estrategia de diversificación de su negocio, el Grupo "la Caixa" mantiene una significativa inversión en el sector inmobiliario, actividad que en los últimos ejercicios atraviesa una coyuntura excelente, obteniendo un resultado creciente y sostenido.

Inmobiliaria Colonial, principal participación de "la Caixa" en el sector inmobiliario y una de las compañías más importantes del sector, tiene una sólida estructura patrimonial y financiera que le ofrece una fuerte capacidad de crecimiento en el futuro. Centra su actividad en el alquiler de oficinas y en la promoción inmobiliaria. Su patrimonio inmobiliario tiene un valor contable de 1.463 millones de euros, y el valor de tasación, a 31 de diciembre del 2001, era de 2.344 millones de euros.

Inmobiliaria Colonial es líder del mercado español en el sector de oficinas de alquiler, con una presencia muy importante en Barcelona y en Madrid, zonas con un mayor potencial de crecimiento de precios y con un riesgo relativo menor. Su patrimonio inmobiliario está integrado principalmente por edificios de alta calidad tecnológica y de diseño. Explota en régimen de arrendamiento 758.000 m<sup>2</sup>, con un 92% de ocupación en el año 2002. Adicionalmente, dispone de 135.000 m<sup>2</sup> de proyectos en curso, distribuidos en oficinas y centros logísticos. Los ingresos estimados por alquileres en el año 2002 son de 85 millones de euros (un 4,4% más que en el año 2001).

En el negocio promotor, las ventas comprometidas en el año 2002 han sido de 173,5 millones de euros. Para afrontar las próximas promociones dispone de una reserva de suelo de 575.000 m<sup>2</sup> concentrada en Barcelona y en Madrid.

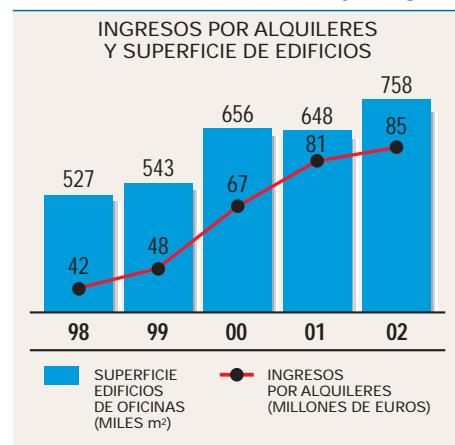
Desde el mes de octubre de 1999, Inmobiliaria Colonial cotiza en la bolsa española y, durante el ejercicio 2002, la acción de la compañía se ha revalorizado un 26,2%.

Por lo que respecta al resto de participaciones del Grupo inmobiliario, en el mes de marzo del 2002, se hizo efectiva la fusión entre Prominmo y BuildingCenter, que constituyeron una única sociedad de servicios inmobiliarios llamada Servihabitat XXI, participada en su totalidad por el Grupo "la Caixa". Sus principales actividades consisten en la prestación de servicios inmobiliarios al Grupo y en la gestión, comercialización y venta de inmuebles que, por sus condiciones de explotación y diversificación geográfica, requieren una gestión especializada. Además, realiza la comercialización y la venta de inmuebles que son patrimonio del Grupo y de los procedentes de regularización de créditos, las actividades de gestión de proyectos de obras, el mantenimiento de edificios propios y la prestación de servicios inmobiliarios a terceros.

Completa el Grupo inmobiliario Sumasa, que gestiona los proyectos de obras de las nuevas oficinas, las reformas y el mantenimiento de las ya existentes.



**«Actividad de alquiler: posicionamiento en inmuebles de alta calidad con una atractiva relación entre rentabilidad y riesgo»**



**«Promoción inmobiliaria: actividad promotora selectiva y de elevada demanda»**



«Presencia activa en un sector en expansión y de fuerte atractivo»



## 6. CONFIGURACIÓN DEL GRUPO

### 6.2. Negocio diversificación (cont.)

#### GRUPO OCIO

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

Durante el año 2002, y continuando con el desarrollo de la zona «resort» (establecimientos cerca de la playa con toda clase de servicios) situada alrededor del parque temático de Universal Port Aventura, se han inaugurado dos nuevos hoteles de 500 habitaciones cada uno y se ha puesto en marcha un parque acuático, con acceso independiente y que supone una capacidad adicional de 4.300 personas diarias. Esta operación se enmarca dentro de la alianza del Grupo "la Caixa" con Universal Studios para convertir el proyecto Universal Port Aventura en el parque temático más importante de Europa y ayudar a la potenciación del desarrollo turístico de la Costa Dorada (Tarragona) para convertirla en un destino vacacional de primera magnitud.

El año 2002 ha sido un año de recesión para la compañía Occidental Hoteles, a consecuencia de la crisis que padece el sector hotelero en general. Para afrontar esta situación, el Grupo prevé llevar a cabo, en el año 2003, una política de contención de costes y una reestructuración corporativa. A pesar de todo, durante el año 2002, la cadena ha inaugurado dos nuevos hoteles en México y uno en las islas Canarias.

Por otro lado, durante el año 2002, se ha incrementado en un 40% la participación en la empresa editorial Edicions 62, con una inversión de 11 millones de euros. Con esta operación, el Grupo "la Caixa" ha pasado a ser el accionista de referencia, con una participación total del 66,3%. Edicions 62 es la cabecera de un grupo de 18 empresas que centran su actividad en la edición y en la distribución de libros y revistas.

«Toma de participaciones en empresas consolidadas, en fase de desarrollo o expansión y con una sólida posición de mercado»



#### GRUPO CAPITAL DESARROLLO

Durante el ejercicio 2002, el Grupo "la Caixa" ha constituido dos sociedades que tienen por finalidad el desarrollo de Capital Riesgo, las cuales son totalmente operativas:

- Caixa Capital Risc, SGECR tiene por objeto administrar y gestionar los activos de sociedades de capital riesgo y de fondos de capital riesgo. En el año 2002, se ha centrado exclusivamente en la gestión del patrimonio de Caixa Capital Desarrollo.
- Caixa Capital Desarrollo, SCR se dedica a la tenencia de participaciones temporales en el capital de empresas no financieras y no cotizadas. Su política de inversiones se caracteriza por la toma de participaciones en empresas consolidadas, en fase de desarrollo o expansión y con una sólida posición en el mercado. A 31 de diciembre del 2002, la compañía ostenta una participación del 30% del capital de Panrico.

## 6. CONFIGURACIÓN DEL GRUPO

### 6.2. Negocio diversificación (cont.)

#### INVERSIONES FINANCIERAS

Tradicionalmente, "la Caixa" ha mantenido una política de diversificación de su negocio financiero para obtener una rentabilidad adecuada sobre los capitales invertidos a largo plazo. En este sentido, ha emprendido inversiones significativas y de carácter permanente en entidades de gran solvencia, con una presencia dominante en sectores estratégicos de banca y seguros, de infraestructuras viarias, de servicios, de energía y de telecomunicaciones, y es el principal accionista o de referencia de las empresas líderes de cada sector.

#### Banca y seguros

Las principales inversiones financieras en el sector bancario y asegurador son las siguientes:

**Banco Sabadell** es el cuarto grupo bancario español, con unos activos totales de 27.000 millones de euros, dedicado a la banca comercial y con una penetración importante en pequeñas y medianas empresas, asociaciones profesionales y particulares de renta alta. Las acciones del banco cotizan en bolsa desde el 18 de abril de 2001. La participación del Grupo "la Caixa" en Banco Sabadell, a 31 de diciembre de 2002, es del 15%.

**Banco BPI** es el cuarto grupo financiero privado portugués y el primero de banca de inversión, con unos activos totales de 26.000 millones de euros. El banco está potenciando cada vez más su posicionamiento en banca comercial dirigida a particulares y pequeñas y medianas empresas, en detrimento de las grandes empresas y la banca de inversión, con su marca comercial unificada «Banco BPI». Asimismo, el banco sigue desarrollando canales de distribución directos (Internet y banca telefónica). A 31 de diciembre de 2002, la participación del Grupo "la Caixa" en Banco BPI es del 15%.

**Deutsche Bank** es el primer grupo bancario europeo y uno de los más grandes del mundo, con unos activos totales que superan los 750.000 millones de euros. Con un fuerte posicionamiento de banca comercial en Europa, se ha convertido, además, en uno de los referentes mundiales en banca de inversión y gestión de activos. A 31 de diciembre de 2002, el Grupo "la Caixa" mantiene una participación del 3,6%.

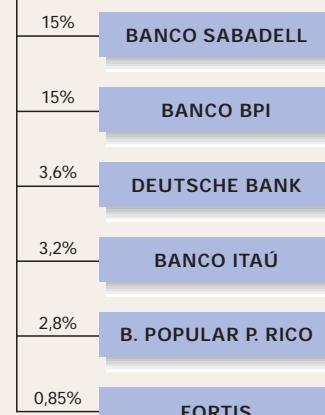
**Banco Itaú** es el segundo banco privado del Brasil por total de activos, que ascienden a 40.000 millones de euros. Es una institución orientada a la banca universal, que ofrece sus productos y servicios principalmente en Brasil y Argentina. Como el Grupo "la Caixa", Grupo Itaú mantiene una participación del 15% en el Banco BPI. A 31 de diciembre de 2002, la participación del Grupo "la Caixa" en Banco Itaú era del 3,2%.

**Banco Popular de Puerto Rico** ofrece servicios financieros en Puerto Rico, Estados Unidos y el Caribe. Es líder en activos gestionados en Puerto Rico, con unos activos totales que superan los 34.000 millones de euros y también es líder en cuota de mercado de créditos y depósitos. A 31 de diciembre de 2002, el Grupo "la Caixa" mantiene una participación del 2,8%.

**Fortis**, con unos activos cercanos a los 500.000 millones de euros, es el primer grupo bancasegurador del Benelux, donde su estrategia engloba banca, seguros y gestión de activos. Sus operaciones incluyen, sin embargo, otros ámbitos geográficos, como, por ejemplo, el mercado de seguros de Estados Unidos, donde tiene un papel preponderante en los ramos de salud y defunciones. A 31 de diciembre de 2002, el Grupo "la Caixa" mantiene en Fortis una participación en su capital del 0,85%.

«Importantes inversiones permanentes en sectores relacionados con banca y seguros, servicios básicos e infraestructuras»

#### BANCAY SEGUROS



Deutsche Bank



## 6. CONFIGURACIÓN DEL GRUPO

### 6.2. Negocio diversificación (cont.)

#### Servicios y otros



*Importantes inversiones en sectores que ofrecen servicios básicos a la sociedad.*

El Grupo "la Caixa" posee una de las carteras de participaciones industriales más importantes del sistema financiero español. Las principales inversiones financieras son las siguientes:

**Gas Natural** es una multinacional de servicios energéticos que centra su actividad en el aprovisionamiento, comercialización y distribución de gas natural en España, Argentina, Brasil, Colombia, México y Marruecos, donde gestiona y opera el gasoducto Magreb-Europa. En España es el primer operador de gas, con una cuota del 72% (81% del mercado regulado y 65% del mercado liberalizado). Desde mediados del año 2002, también genera electricidad en centrales de ciclo combinado propias y, desde finales del año 2000, comercializa electricidad en el mercado liberalizado. Sus activos totales son superiores a los 10.000 millones de euros. Durante el ejercicio 2002, el Grupo "la Caixa" ha aumentado la participación en Gas Natural del 26,4% al 31,1%, con una inversión de 403 millones de euros.

**Repsol YPF** es una sociedad petrolera internacional del sector hidrocarburos. Su actividad incluye: la exploración, el desarrollo y la producción de crudo y de gas natural; el refino, la producción, el transporte y la comercialización de una amplia gama de productos, derivados del petróleo, productos petroquímicos y GLP. Repsol YPF es la compañía privada más grande del sector energético en Latinoamérica a nivel de activos y una de las diez sociedades petroleras más grandes del mercado en capitalización bursátil y reservas. En España, es la compañía con un mayor volumen de ingresos. A 31 de diciembre de 2002, la participación del Grupo en Repsol YPF se mantiene en el 12,5%.

**Telefónica** es el operador de telecomunicaciones, media e Internet, líder en el mercado de habla hispano-portuguesa, con presencia en España y en los principales países latinoamericanos, con una base de clientes de más de 39 millones de líneas fijas, más de 36 millones de clientes celulares y más de 1,1 millones de clientes de televisión de pago. Con un volumen de activos superior a los 75.000 millones de euros, Telefónica es el tercer operador europeo por capitalización bursátil. A 31 de diciembre de 2002, la participación del Grupo en Telefónica es del 3,6%.

**Aguas de Barcelona** se configura como un operador multiconcesional líder, con unos activos totales de 4.300 millones de euros, centrado en el negocio del agua. Sirve agua potable a más de 11,3 millones de habitantes en España y a más de 23,5 millones de habitantes en Latinoamérica. Asimismo, el Grupo Agbar desarrolla otras actividades, como la gestión de residuos urbanos e industriales, la asistencia sanitaria, las inspecciones de vehículos y las certificaciones. A 31 de diciembre de 2002, la participación del Grupo en Agbar es del 23,1%.

## 6. CONFIGURACIÓN DEL GRUPO

### 6.2. Negocio diversificación (cont.)

**Endesa** es la principal empresa eléctrica de España, Chile, Argentina, Colombia y Perú y tiene una presencia importante en Brasil, Italia, Francia y Portugal. Desarrolla actividades de generación, transporte, distribución y comercialización de energía eléctrica y servicios relacionados. Es el segundo operador de gas de España y posee activos por 49.183 millones de euros. El 93% de sus activos totales están materializados en el sector eléctrico. A 31 de diciembre de 2002, la participación del Grupo "la Caixa" es del 5%.



**Suez** es uno de los primeros grupos mundiales de servicios con presencia en 130 países que presta servicios a clientes industriales, municipales e individuales, con un volumen de activos que supera los 86.000 millones de euros. Suez es líder mundial en prestación de servicios vinculados al agua y a la gestión de residuos (excepto en Estados Unidos) y es uno de los grupos líderes del sector energético. A 31 de diciembre de 2002, la participación del Grupo en Suez es del 1,5%.

**Acesa** es una sociedad dedicada a la gestión de infraestructuras de transporte y comunicaciones. En el año 2002, el Grupo "la Caixa" y el Grupo Godia han constituido conjuntamente Inversiones Autopistas, donde el Grupo "la Caixa" ha aportado un 7% del capital de Acesa y el Grupo Godia, un 23,4% del capital de Iberpistas. Las acciones de Iberpistas aportadas a la sociedad han acudido a la OPA formulada por Acesa, siendo la participación final de Inversiones Autopistas sobre Acesa de un 11,2%. Posteriormente, Hisusa, participada por el Grupo "la Caixa" en un 49%, ha vendido su participación en Acesa del 8,9%, por un importe total de 334 millones de euros, y ha generado una plusvalía neta consolidada para el Grupo "la Caixa" de 65 millones de euros. Tras estas operaciones, la participación del Grupo "la Caixa" en Acesa es del 23,2%. Adicionalmente, los consejos de administración de Acesa y Aurea han aprobado el proyecto de fusión de ambas sociedades, efectiva a partir del 1 de enero de 2003.

**Saba** es una sociedad que tiene por objeto la gestión y explotación de aparcamientos. Durante el ejercicio 2002, ha realizado una OPA de exclusión sobre el 4,3% del capital de la sociedad no controlado por sus accionistas de referencia, Acesa (55,8%) y "la Caixa" (39,9%).

### «Continuidad del objeto social de "la Caixa" por medio de la realización de obras sociales»



## 7. OBRA SOCIAL

### 7.1. Objetivos de la Obra Social

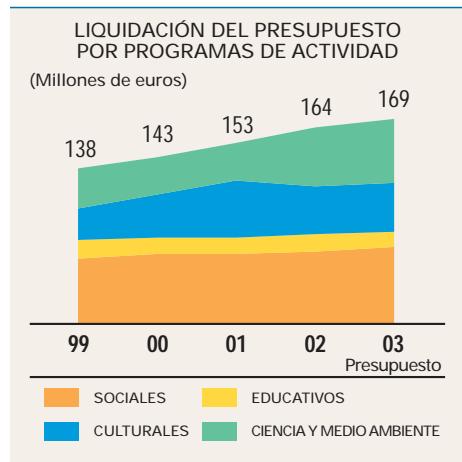
*La aportación a la Obra Social para el año 2003 representa el 26,6% del resultado de "la Caixa" del año 2002 y asciende a 161 millones de euros.*

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

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

La distribución del excedente de "la Caixa" de cada ejercicio y la correspondiente dotación al Fondo de la Obra Social permiten atender el presupuesto para el ejercicio siguiente, tanto para su aplicación a los gastos de mantenimiento como para la realización de las inversiones en nuevos proyectos. Al final del ejercicio 2002, los recursos propios de la Obra Social ascienden a 268 millones de euros, de los cuales 224 millones de euros están materializados en el inmovilizado afecto a las actividades propias, y el resto conforma un fondo de reserva líquido para afrontar necesidades futuras.

### «Gestión eficiente de los recursos para ofrecer un servicio a la sociedad y contribuir a mejorar la vida colectiva»



*La Fundación "la Caixa" consolida sus programas sociales, educativos, culturales y científicos con un presupuesto para el año 2003 de 169 millones de euros, un 3,1% más que en el 2002.*

La Fundación "la Caixa" gestiona los recursos que "la Caixa" destina a la Obra Social. En el año 2002, la Fundación ha administrado un total de 164 millones de euros, cifra que representa un 7,1% más que la cantidad liquidada en el año 2001.

La Fundación "la Caixa" tiene cuatro ámbitos de actuación. En primer lugar, cabe destacar el área social, desde la cual la institución desarrolla diversos programas encaminados a mejorar los déficits de una sociedad cambiante, con unas necesidades también diferentes en cada momento. El ámbito educativo, centrado fundamentalmente en aspectos no formales, y las áreas cultural y de ciencia y medio ambiente completan la actividad de la institución. En cada uno de estos ámbitos, la Fundación presenta iniciativas dirigidas a toda la sociedad, con una atención especial a los colectivos menos favorecidos.

Para llevar a cabo las actividades, la Fundación sigue dos metodologías complementarias. Por un lado, los programas propios, diseñados, dirigidos y gestionados directamente por la Entidad y, por el otro, los programas realizados en colaboración con otras instituciones, tanto públicas como privadas. Este sistema de trabajo permite que los programas y las actividades de la Fundación lleguen a un número más grandes de beneficiarios. En concreto, en el año 2002, 12.201.996 personas han participado en las 12.474 actividades que la Fundación "la Caixa" ha organizado en 946 poblaciones.

## 7. OBRA SOCIAL

### 7.2. Principales actividades

#### *Programas de actuación de la Obra Social.*

Durante el año 2002, la Fundación "la Caixa" ha impulsado un amplio abanico de actividades en cada uno de sus programas de actuación, poniendo un énfasis especial en las iniciativas de tipo social.

#### **Programas Sociales**

La Fundación "la Caixa" ha seguido desarrollando nuevas iniciativas encaminadas a atender las demandas que van surgiendo en la sociedad. En este sentido, la Fundación ha puesto en marcha dos nuevos programas.

Por un lado, el programa «Sociedad y Cáncer», que tiene como objetivo proporcionar recursos a enfermos y familiares e impulsar la investigación en oncología, por medio de una convocatoria anual de ayudas dirigida a instituciones sanitarias o universitarias, a organismos públicos de investigación o a otros centros de investigación de España sin ánimo de lucro.

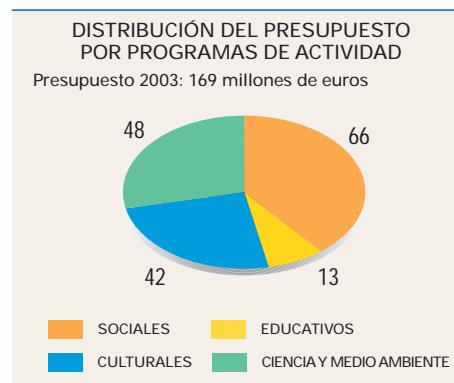
Por otro lado, ha iniciado una nueva línea de actuación dirigida a la inserción laboral de discapacitados psíquicos, físicos, sensoriales y mentales, que amplía la atención de la Institución hacia este colectivo. Este nuevo programa se canaliza por medio de una convocatoria anual de ayudas dirigida a entidades sin ánimo de lucro. La Fundación ya trabaja con este colectivo desde 1999 y ha colaborado en 488 proyectos de mejora de la calidad de vida de las personas afectadas por discapacidades.

Durante el año 2002, la Institución ha seguido trabajando en un programa destinado a las personas mayores, que tiene como objetivo mejorar su calidad de vida y potenciar su participación activa en la sociedad actual, mediante actividades intergeneracionales y de voluntariado y promoviendo el uso de las nuevas tecnologías. A lo largo del 2002, más de 35.000 personas mayores han participado en los cursos de informática que ofrece la Fundación y más de 100.000, en los talleres y en las conferencias organizadas en los 523 centros –73 propios y 450 en colaboración con diferentes administraciones públicas– que la Entidad tiene en España.

La Fundación "la Caixa" también desarrolla un programa dirigido al Alzheimer y otras enfermedades neurodegenerativas. En este momento, la Institución trabaja con 324 asociaciones de familiares de enfermos de Alzheimer de España, por medio de cursos de formación, talleres, elaboración de materiales, etc. Asimismo, también impulsa la investigación en enfermedades neurodegenerativas mediante una convocatoria de ayudas que otorga anualmente. Desde 1996, ha financiado 55 proyectos en este ámbito.

En el área de la cooperación internacional, la Fundación "la Caixa" colabora desde 1997 en 145 proyectos de cooperación en países de África, América Latina, Asia y Oceanía, por medio de la convocatoria de ayudas a ONGD. Fomentar la integración y mejorar la calidad de vida de los inmigrantes es el objetivo de la convocatoria de ayudas destinada a entidades sin ánimo de lucro que trabajan con este colectivo. Desde el inicio del programa en el año 1999, la Fundación ya ha colaborado en 335 actividades en este ámbito. Impulsar iniciativas que persigan la integración social y laboral de personas marginadas es otra de las áreas a las cuales la Fundación dedica su esfuerzo. Por medio de las convocatorias dirigidas a este colectivo, ha colaborado en 449 proyectos.

Por lo que respecta al área socioasistencial, la Fundación "la Caixa" también trabaja en la implantación de programas que ayudan al correcto desarrollo educativo del niño. Así, cabe destacar la creación de las «ciberaulas» hospitalarias, un espacio para fomentar la comunicación y la relación de los niños y niñas hospitalizados y sus familias, y también el servicio de atención educativa a domicilio, iniciado este año en Cataluña. Asimismo, la Fundación impulsa el acogimiento familiar de menores en situación de riesgo social por medio del programa de Familias Can-guro.





## ACTIVIDADES DEL EJERCICIO 2002

COMUNIDAD AUTÓNOMA	NÚMERO	
	ACTIVIDADES Y SERVICIOS	PARTICIPANTES
Andalucía	966	982.263
Aragón	375	337.305
Asturias	224	362.270
Canarias	377	406.271
Cantabria	116	136.113
Castilla y León	319	279.050
Castilla-La Mancha	527	886.976
Cataluña	5.734	4.714.170
Comunidad Valenciana	571	661.638
Extremadura	230	183.711
Galicia	375	404.793
Islas Baleares	1.062	574.053
Madrid	975	1.319.628
Murcia	99	140.131
Navarra	46	48.736
País Vasco	338	643.346
La Rioja	131	115.302
Ceuta y Melilla	9	6.240
<b>Total España</b>	<b>12.474</b>	<b>12.201.996</b>

## 7. OBRA SOCIAL

### 7.2. Principales actividades (cont.)

#### Programas Educativos

Una de las iniciativas más destacadas de la Fundación en el ámbito educativo es el programa de becas de posgrado para la ampliación de estudios en el extranjero. En la convocatoria de este año, se han concedido 126 nuevas becas, que se suman a las 1.436 que la Fundación ha concedido desde 1982. Por otro lado, la Fundación proporciona materiales y actividades educativas sobre las exposiciones que organiza en todo el territorio español, para acercar las artes y la ciencia a los escolares de todas las edades. En la misma línea, cabe destacar las maletas pedagógicas y las mochilas medioambientales, dos recursos educativos para que los escolares puedan trabajar temas relacionados con el teatro, la música o el medio ambiente. Finalmente, las tres webs educativas de la Fundación: [www.educalia.org](http://www.educalia.org), [www.euroaventura.net](http://www.euroaventura.net) y [www.sidasabera-yuda.com](http://www.sidasabera-yuda.com), siguen acercando las nuevas tecnologías a la comunidad educativa. Durante el año 2002, han sido visitadas por más de 734.000 personas.

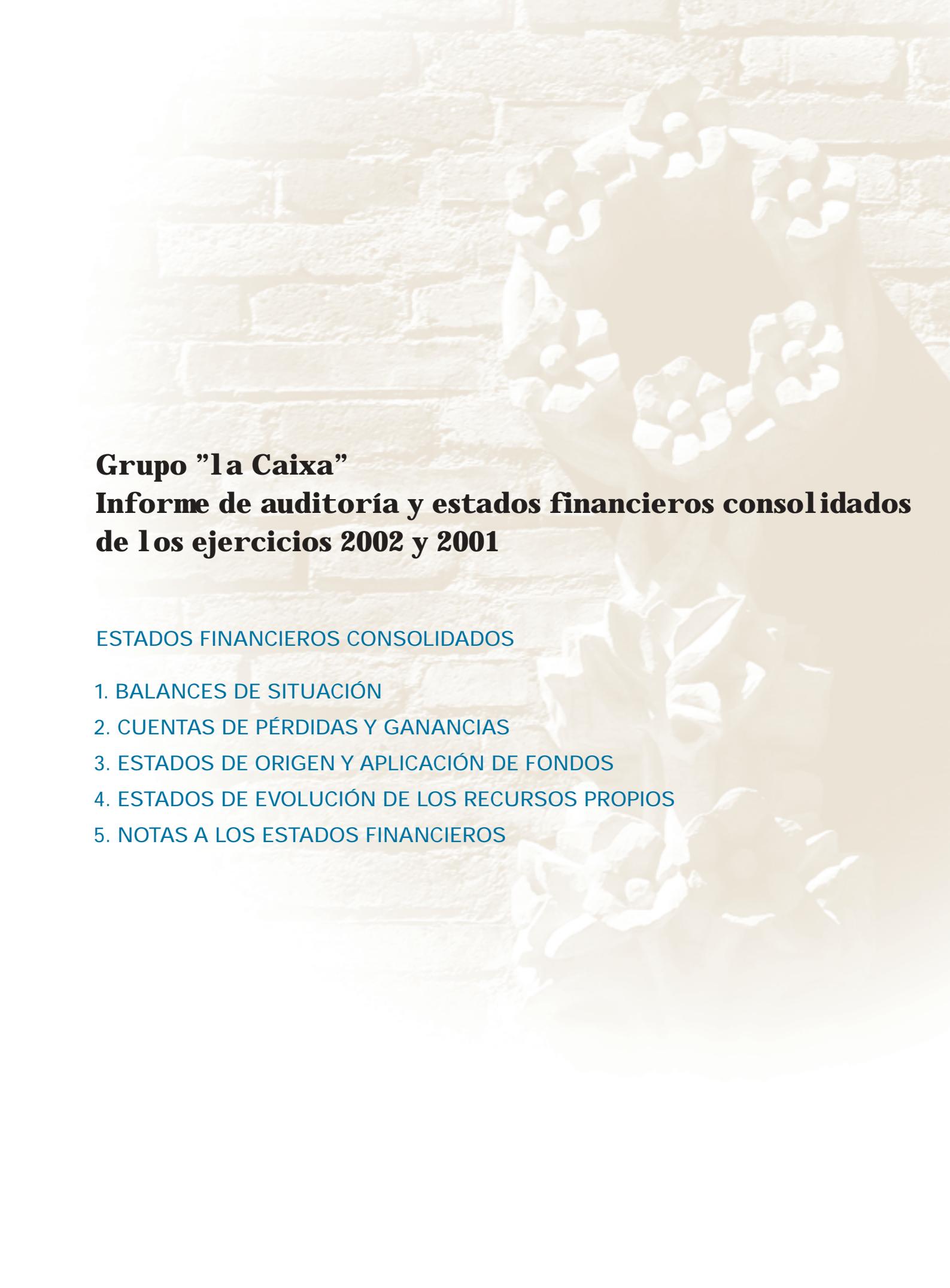
#### Programas Culturales

En el ámbito cultural, la actividad de la Fundación "la Caixa" durante el año 2002 ha estado marcada por la apertura de CaixaForum, el nuevo Centro Social y Cultural que la Fundación "la Caixa" inauguró en Barcelona en el mes de febrero en el recuperado edificio modernista de la antigua fábrica textil Casaramona, con 12.000 m<sup>2</sup> de superficie. En menos de un año de funcionamiento, ya ha recibido cerca de 1.300.000 visitantes. Exposiciones de artes plásticas, de fotografía y de temáticas diversas, conciertos y festivales de música y una programación estable de diversos ciclos de literatura y poesía forman el variado programa cultural de la Fundación "la Caixa".

#### Programas de Ciencia y Medio Ambiente

La Fundación "la Caixa" cuenta con dos plataformas de divulgación científica: el Museo de la Ciencia de Barcelona, trasladado al antiguo Centro Cultural del Barcelona, provisionalmente y mientras duren las obras de ampliación, que cuadriplicarán el espacio expositivo del museo; y CosmoCaixa, el Museo de la Ciencia de Madrid. Desde estos dos museos, la Entidad promueve exposiciones, conferencias y cursos sobre temas científicos de máxima actualidad. También dentro de este programa se presentan exposiciones de ciencia y medio ambiente que itineran por España.

Dentro de este ámbito, la Fundación "la Caixa" ha creado en el año 2002 una nueva convocatoria de ayudas para proyectos medioambientales, con el objetivo de fomentar la protección de la naturaleza y la sensibilización social por el entorno natural. Mediante esta iniciativa, la Fundación colabora con entidades sin ánimo de lucro que trabajan en proyectos dedicados a la protección de la biodiversidad, la conservación de los espacios naturales, la difusión del respeto por el medio ambiente, la preservación de la calidad ambiental y el fomento de la sostenibilidad de los recursos naturales.



**Grupo "la Caixa"**

**Informe de auditoría y estados financieros consolidados  
de los ejercicios 2002 y 2001**

**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

- 1. BALANCES DE SITUACIÓN**
- 2. CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS**
- 3. ESTADOS DE ORIGEN Y APLICACIÓN DE FONDOS**
- 4. ESTADOS DE EVOLUCIÓN DE LOS RECURSOS PROPIOS**
- 5. NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS**



# Informe de auditoría

Avda. Diagonal, 654  
08034 Barcelona  
España

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

**Deloitte  
& Touche**

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

Hemos auditado los estados financieros consolidados de CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA Y SOCIEDADES que componen el GRUPO "LA CAIXA" (véanse las Notas 1 y 2), que comprenden los balances de situación al 31 de diciembre de 2002 y 2001 y las cuentas de pérdidas y ganancias, los estados de origen y aplicación de fondos y de evolución de los recursos propios y las notas correspondientes a los ejercicios anuales terminados en dichas fechas, cuya formulación es responsabilidad de los Administradores de "la Caixa". Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre los citados estados financieros consolidados en su conjunto, basada en el trabajo realizado de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas, que requieren el examen, mediante la realización de pruebas selectivas, de la evidencia justificativa de los estados financieros consolidados y la evaluación de su presentación, de los principios contables aplicados y de las estimaciones realizadas.

Los estados financieros consolidados adjuntos del Grupo "la Caixa" incorporan en sus notas la información que los Administradores consideran más significativa. Estos estados financieros no son las cuentas anuales consolidadas del Grupo "la Caixa", que han formulado asimismo los Administradores en cumplimiento de la normativa legal vigente, y sobre las cuales con esta misma fecha hemos emitido nuestro informe de auditoría con la misma salvedad a la aplicación uniforme de los principios y normas contables que se incluye en el párrafo siguiente.

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados adjuntos expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona y Sociedades que componen el Grupo "la Caixa" al 31 de diciembre de 2002 y 2001 y de los resultados de sus operaciones, de los recursos obtenidos y aplicados y de la evolución de los recursos propios durante los ejercicios anuales terminados en dichas fechas, de conformidad con principios y normas contables generalmente aceptados, que, excepto por el cambio de criterio, con el que estamos de acuerdo, en la imputación a resultados de los impuestos anticipados y créditos fiscales derivados del proceso de externalización de los compromisos por pensiones con sus trabajadores, que se describe en la Nota 3 c7, se han aplicado uniformemente.

DELOITTE & TOUCHE ESPAÑA, S.L.

Inscrita en el R.O.A.C. nº S0692



Miguel Antonio Pérez

16 de enero de 2003

**Deloitte  
Touche  
Tohmatsu**

Deloitte & Touche España, S.L. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 13.650, folio 188, sección 8, hoja M-54414.  
C.I.F.: B-79104469. Domicilio Social: Raimundo Fernández Villaverde, 65. 28003 Madrid.



# 1. Balances de situación consolidados

A 31 de diciembre de 2002 y 2001 (Notas 1, 2 y 3), en miles de euros

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA Y SOCIEDADES QUE COMPONEN  
EL GRUPO "LA CAIXA"

## Activo

	2002	2001
Caja y depósitos en bancos centrales	1.554.657	2.104.480
Deudas del Estado (Nota 4)	5.106.164	2.327.307
Entidades de crédito (Nota 5)	10.094.935	7.505.016
Créditos sobre clientes (Nota 6)	61.434.532	52.118.737
Cartera de valores (Nota 7)	14.385.154	13.905.594
Obligaciones y otros valores de renta fija	5.537.414	4.588.896
Acciones y otros títulos de renta variable	790.035	1.424.862
Participaciones	6.662.132	6.608.183
Participaciones en empresas del Grupo	1.395.573	1.283.653
Inmovilizado (Nota 8)	4.405.803	4.661.403
Activos inmateriales	98.571	66.172
Fondo de comercio de consolidación	1.785.856	2.173.642
Activos materiales	2.521.376	2.421.589
Otros activos	3.842.443	3.054.454
Cuentas de periodificación	1.880.061	1.964.591
Pérdidas en sociedades consolidadas	316.198	66.423
<b>Total</b>	<b>103.019.947</b>	<b>87.708.005</b>
<b>Cuentas de orden (Nota 13)</b>	<b>32.835.159</b>	<b>27.249.739</b>

Las notas 1 a 16 adjuntas forman parte integrante de estos balances de situación.

## Pasivo

	2002	2001
Entidades de crédito (Nota 5)	12.824.615	6.395.165
Recursos de clientes (Nota 9)	71.493.335	62.683.314
Débitos a clientes	65.520.118	57.690.317
Débitos representados por valores negociables	5.973.217	4.992.997
Otros pasivos	3.403.527	3.264.297
Cuentas de periodificación	1.984.197	2.298.548
Provisiones para riesgos y cargas (Notas 10 y 11)	446.010	334.013
Beneficios consolidados del ejercicio	847.500	1.130.244
Del Grupo	682.740	963.485
De minoritarios	164.760	166.759
Pasivos subordinados (Nota 9)	3.217.757	3.037.906
Intereses minoritarios (Nota 12)	3.400.747	3.303.686
Fondo de dotación	3.006	3.006
Reservas	3.476.393	3.348.340
Reservas en sociedades consolidadas	1.922.860	1.909.486
<b>Total</b>	<b>103.019.947</b>	<b>87.708.005</b>

## 2. Cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas

Ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2002 y 2001 (Notas 1, 2 y 3), en miles de euros

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA Y SOCIEDADES QUE COMPONEN EL GRUPO "LA CAIXA"

	2002	2001
Intereses y rendimientos asimilados (Nota 14.1)	3.981.864	3.903.052
Intereses y cargas asimiladas (Nota 14.1)	(2.125.588)	(2.296.706)
Rendimiento de la cartera de renta variable (Nota 14.1)	286.025	415.246
<b>Margen de intermediación</b>	<b>2.142.301</b>	<b>2.021.592</b>
Comisiones (neto) (Nota 14.1)	899.456	870.773
<b>Margen básico</b>	<b>3.041.757</b>	<b>2.892.365</b>
Resultados de operaciones financieras (Nota 14.1)	68.540	114.436
<b>Margen ordinario</b>	<b>3.110.297</b>	<b>3.006.801</b>
Otros productos y cargas de explotación	8.222	16.627
Gastos de personal (Nota 14.2)	(1.344.447)	(1.244.492)
Otros gastos administrativos	(623.630)	(618.927)
Amortización y saneamiento de activos materiales e inmateriales	(253.182)	(252.283)
<b>Margen de explotación</b>	<b>897.260</b>	<b>907.726</b>
Resultados netos generados por sociedades puestas en equivalencia	437.435	584.580
Amortización del fondo de comercio de consolidación	(166.708)	(164.356)
Resultados por operaciones del Grupo (Nota 7)	1.454	2.097
Amortización y provisiones para insolvencias (neto) (Nota 10)	(299.974)	(268.221)
Saneamiento de inmovilizaciones financieras (neto) (Nota 7)	(337.925)	-
Otras dotaciones y resultados extraordinarios (Nota 14.3)	(518.064)	(15.161)
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>13.478</b>	<b>1.046.665</b>
Impuesto sobre beneficios y otros (Nota 15)	834.022	83.579
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>847.500</b>	<b>1.130.244</b>
Resultado atribuido a la minoría	164.760	166.759
<b>Resultado atribuido al Grupo</b>	<b>682.740</b>	<b>963.485</b>

Las notas 1 a 16 adjuntas forman parte integrante de estas cuentas de pérdidas y ganancias.

### 3. Estados de origen y aplicación de fondos consolidados

Ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2002 y 2001 (Notas 1, 2 y 3), en miles de euros

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA Y SOCIEDADES QUE COMPONEN EL GRUPO "LA CAIXA"

#### Origen de fondos

	2002	2001
Recursos generados de las operaciones	1.281.616	1.187.019
Resultado del ejercicio	847.500	1.130.244
Dotación neta al fondo de insolvencias, riesgo-país y fluctuación de valores	606.891	236.786
Amortizaciones y dotación neta al fondo de cobertura de inmovilizado	243.239	235.079
Dotación neta a fondos especiales y al fondo de bloqueo de beneficios	65.403	70.151
Amortización del fondo de comercio de consolidación (*)	526.251	164.356
Resultados de sociedades puestas en equivalencia después de impuestos (**)	(312.177)	(540.880)
Beneficio neto por venta de participaciones	(103.715)	(90.165)
Beneficio neto por venta de inmovilizado	(14.812)	(18.552)
Impuestos anticipados por aportación a fondos de pensiones (***)	(576.964)	–
Débitos a clientes (incremento neto)	7.829.801	2.540.038
Débitos representados por valores negociables (incremento neto)	980.220	2.019.719
Pasivos subordinados (incremento neto)	179.851	1.500.000
Financiación neta del Banco de España, Deudas del Estado y Entidades de crédito (variación neta)	1.610.553	–
Venta de inversiones permanentes	521.090	399.508
Venta de participaciones en empresas del Grupo y asociadas	351.079	177.487
Venta de elementos de inmovilizado material e inmaterial	170.011	222.021
<b>Total</b>	<b>12.403.131</b>	<b>7.646.284</b>

#### Aplicación de fondos

	2002	2001
Créditos sobre clientes (incremento neto) (****)	9.572.491	3.052.187
Obligaciones y otros valores de renta fija (incremento neto) (****)	950.121	2.629.651
Acciones y otros títulos de renta variable (incremento neto) (Nota 7)	147.367	49.342
Intereses minoritarios (decremento neto)	69.698	184.586
Financiación neta al Banco de España, Deudas del Estado y Entidades de crédito (variación neta)	–	39.302
Adquisición de inversiones permanentes	1.051.369	1.378.821
Compra de participaciones y ampliaciones de capital en empresas del Grupo y asociadas	482.462	880.730
Compra de elementos de inmovilizado material e inmaterial	568.907	498.091
Otros conceptos activos menos pasivos (variación neta)	612.085	312.395
<b>Total</b>	<b>12.403.131</b>	<b>7.646.284</b>

(\*) Incluye en el ejercicio 2002 el saneamiento extraordinario de los fondos de comercio (véanse Notas 8 y 14.3).

(\*\*) Incluye en el ejercicio 2002 los resultados extraordinarios de participaciones registrados en el capítulo «Otras dotaciones y resultados extraordinarios» de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta (véase Nota 14.3).

(\*\*\*) Estos importes se recuperarán en los próximos 10 años (véase Nota 15).

(\*\*\*\*) Incluye el importe de las titulizaciones de participaciones hipotecarias realizadas en los ejercicios 2002 y 2001 (véase Nota 6).

Nota: Se han considerado como origen y aplicación de fondos los saldos correspondientes a las entidades integradas y/o dadas de baja del perímetro en los ejercicios 2002 y 2001 (véase Nota 2.2).

Las notas 1 a 16 adjuntas forman parte integrante de estos estados de origen y aplicación de fondos.

## 4. Estados de evolución de los recursos propios consolidados

Ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2002 y 2001 (Notas 1, 2 y 3), en miles de euros

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA Y SOCIEDADES QUE COMPONEN EL GRUPO "LA CAIXA"

	FONDO DE DOTACIÓN Y RESERVAS	RESERVAS/PÉRDIDAS EN SOCIEDADES CONSOLIDADAS	BENEFICIOS ATRIBUIDOS AL GRUPO	TOTAL RECURSOS PROPIOS ATRIBUIDOS AL GRUPO
<b>Saldo a 31-12-2000</b>	<b>3.392.929</b>	<b>1.652.550</b>	<b>874.790</b>	<b>5.920.269</b>
Aplicación del beneficio del ejercicio anterior a Reservas	375.470	338.399 (713.869)		–
Aplicación del beneficio del ejercicio anterior al Fondo de la Obra Social	–	– (160.921)		(160.921)
Diferencias de conversión/cambio, dilución de participaciones y otras (Nota 7)	50	(564.989)	–	(564.939)
Ajustes de consolidación atribuibles a "la Caixa" (Notas 2.2 y 7)	(417.103)	417.103	–	–
Beneficios del ejercicio atribuidos al Grupo	–	–	963.485	963.485
<b>Saldo a 31-12-2001</b>	<b>3.351.346</b>	<b>1.843.063</b>	<b>963.485</b>	<b>6.157.894</b>
Aplicación del beneficio del ejercicio anterior a Reservas	324.516	478.048 (802.564)		–
Aplicación del beneficio del ejercicio anterior al Fondo de la Obra Social	–	– (160.921)		(160.921)
Diferencias de conversión/cambio, dilución de participaciones y otras (Nota 7)	76	(910.988)	–	(910.912)
Ajustes de consolidación atribuibles a "la Caixa" (Notas 2.2 y 7)	(196.539)	196.539	–	–
Beneficios del ejercicio atribuidos al Grupo	–	–	682.740	682.740
<b>Saldo a 31-12-2002</b>	<b>3.479.399</b>	<b>1.606.662</b>	<b>682.740</b>	<b>5.768.801</b>

Las notas 1 a 16 adjuntas forman parte integrante de estos estados de evolución de los recursos propios.

En la Nota 1 adjunta se detalla la propuesta de aplicación del beneficio de "la Caixa" del ejercicio 2002.

# 5. Notas a los estados financieros consolidados

Ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2002 y 2001

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA Y SOCIEDADES QUE COMPONEN  
EL GRUPO "LA CAIXA"

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

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

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

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

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

Por lo que respecta a la distribución del beneficio del ejercicio, "la Caixa" debe aplicar un 50%, como mínimo, a Reservas y el importe restante al Fondo de la Obra Social. Los detalles de la propuesta de la aplicación del beneficio de "la Caixa" del ejercicio 2002 y la aplicación del beneficio del ejercicio 2001 son los siguientes:

(Miles de euros)	2002	2001
Dotación al Fondo de la Obra Social	160.921	160.921
Dotación a Reservas	444.101	324.516
<b>Resultado</b>	<b>605.022</b>	<b>485.437</b>

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

Los grupos consolidables de entidades de crédito deben mantener en todo momento un volumen suficiente de recursos propios para cubrir la suma de las exigencias por riesgo de crédito, por riesgo de cambio y por riesgo de mercado de la cartera de negociación y para dar cobertura a los riesgos derivados de ser un grupo mixto compuesto, si se da el caso, por grupos de entidades de crédito y entidades aseguradoras, según se determina en las Normas 4<sup>a</sup>, 6<sup>a</sup> y 35<sup>a</sup> de la Circular del Banco de España 5/1993, de 26 de marzo. A 31 de diciembre de 2002 y 2001, el Grupo "la Caixa" cumple con creces estos requisitos legales.

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

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

A continuación se relacionan las sociedades consolidadas del Grupo "la Caixa" más significativas (véanse Notas 7 y 8):

#### Sociedades consolidadas por los métodos de integración global y proporcional

(Miles de euros)	31-12-2002		31-12-2001		
	DENOMINACIÓN SOCIAL	PATRIMONIO NETO	% PARTICIPACIÓN TOTAL (a)	PATRIMONIO NETO	% PARTICIPACIÓN TOTAL (a)
<b>Bancos</b>					
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
Crèdit 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
<b>Entidades financieras</b>					
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, SGIC, SA	55.388	100,00		58.469	100,00
InverCaixa Valores, SV, SA	22.464	100,00		14.102	100,00
<b>Sociedades tenedoras de acciones</b>					
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
<b>Otras sociedades</b>					
BuildingCenter, SA	–	–		4.936	100,00
Caixa Capital Risc, SGECR, 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) Integración Proporcional.

(a) Solamente se incluyen las participaciones indirectas mantenidas a través de sociedades del Grupo y Multigrupo.

(b) Sociedades participadas directamente por "la Caixa". El resto son participaciones indirectas de "la Caixa" a través de Caixa Holding, SA.

## Sociedades integradas por el procedimiento de puesta en equivalencia

(Miles de euros)	31-12-2002			31-12-2001	
	DENOMINACIÓN SOCIAL	PATRIMONIO NETO	% PARTICIPACIÓN TOTAL (a)	VALOR EN CARTERA (b)	% PARTICIPACIÓN TOTAL (a)
<b>Bancos</b>					
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
<b>Grupo viario</b>					
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
<b>Grupo asegurador</b>					
AgenCaixa, 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
<b>Grupo inmobiliario</b>					
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
<b>Grupo servicios</b>					
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)
<b>Grupo ocio y otros</b>					
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) Solamente se incluyen las participaciones permanentes y las indirectas mantenidas a través de sociedades del Grupo y Multigrupo.

(b) Corresponde al valor en cartera del balance consolidado sin incluir el fondo de comercio.

(c) El valor de participaciones indirectas mantenidas a través de sociedades integradas por el procedimiento de puesta en equivalencia se incluye en el valor en cartera de la sociedad que detenta la participación indirecta.

(SG) Sociedad del Grupo no consolidable.

Todas las participaciones son indirectas de "la Caixa" a través de Caixa Holding, SA.

## Acciones y otros títulos de renta variable (\*)

(Miles de euros)	31-12-2002		31-12-2001	
	% PARTICIPACIÓN TOTAL	VALOR EN CARTERA (NETO)	% PARTICIPACIÓN TOTAL	VALOR EN CARTERA (NETO)
DENOMINACIÓN 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

(\*) Se detallan las participaciones más significativas incluidas en el epígrafe «Acciones y otros títulos de renta variable», así como las participaciones permanentes en sociedades que no se integran por puesta en equivalencia al no llegar a los porcentajes mínimos requeridos por la normativa vigente.

(\*\*) En el ejercicio 2002 figuran en el epígrafe de «Participaciones» de los balances de situación adjuntos. Todas las participaciones son indirectas de "la Caixa" a través de Caixa Holding, SA.

## 2. BASES DE PRESENTACIÓN, COMPARACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y PRINCIPIOS DE CONSOLIDACIÓN

### 2.1. Bases de presentación

Los estados financieros consolidados adjuntos se presentan siguiendo los modelos públicos, agregando algunos capítulos y eliminando ciertos detalles que no aportan información significativa para su correcta interpretación y de acuerdo con los principios contables y normas de valoración establecidos por la Circular del Banco de España 4/1991, de manera que muestran la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera del Grupo "la Caixa" a 31 de diciembre de 2002 y 2001 y de los resultados de sus operaciones, de los recursos obtenidos y aplicados y de la evolución de los recursos propios durante los ejercicios anuales acabados en estas fechas.

Los estados financieros consolidados adjuntos se han elaborado a partir de los registros de contabilidad de "la Caixa" y de las sociedades que componen el Grupo "la Caixa" y han sido preparados por los Administradores de la Entidad. Adicionalmente, y de acuerdo con la legislación vigente, el Consejo de Administración ha formulado las Cuentas Anuales del Grupo "la Caixa" de los ejercicios 2002 y 2001, que cumplen todos los requisitos legales establecidos por la legislación vigente para ser depositadas en el Registro Mercantil una vez aprobadas por la Asamblea General.

### 2.2. Comparación de la información y otros hechos relevantes

Los principales hechos relevantes de los ejercicios 2002 y 2001, relacionados con la normativa y con las participaciones integradas global y proporcionalmente, son los siguientes:

- Constitución de CaixaBank Banque Privée (Suisse), SA, especializado en el negocio de banca privada internacional.
- Constitución de Caixa Capital Desarrollo, SCR, SA con posterior adquisición a CaixaHolding de la totalidad de su participación en Panrico, SA, y constitución de la sociedad gestora de entidades de capital riesgo Caixa Capital Risc, SGECR, SA.
- Fusión de la sociedad BuildingCenter, SA con la sociedad Prominmo, SA y posterior cambio de nombre de esta última por Servihabitat XXI, SA.
- Caixa Barcelona Seguros Vida, SA de Seguros y Reaseguros, participada al 100% por CaixaHolding, ha constituido, conjuntamente con el Grupo Godia, la sociedad Inversiones Autopistas, SL, con la aportación, por parte de la primera, del 7% del capital de ACESA Infraestructuras, SA y, por parte del segundo, del 23,41% de Ibérica de Autopistas, SA. El capital de Inversiones Autopistas, SL se distribuye de la siguiente manera: "la Caixa", indirectamente a través de CaixaHolding, el 50,1%, y el Grupo Godia, el 49,9%.

En el mes de enero del ejercicio 2001, CaixaHolding suscribió íntegramente una ampliación del 15% del capital social de Banco de Sabadell, SA, por medio de la aportación de la participación del 100% del Banco Herrero, SA.

Las variaciones más relevantes en los ejercicios 2002 y 2001 en las participaciones en sociedades integradas por el procedimiento de puesta en equivalencia figuran en la Nota 7.

En los ejercicios 2002 y 2001, no se ha producido ninguna modificación relevante de la normativa contable aplicable que afecte la comparación de la información entre ejercicios.

### **2.3. Principios de consolidación**

La definición del Grupo "la Caixa" y, por tanto, la definición de las sociedades que se han consolidado por el método de integración global, se ha efectuado de acuerdo con la Ley 13/1985 y disposiciones que la desarrollan.

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

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

El resto de las inversiones en valores representativos de capital se presentan en los balances de situación adjuntos de acuerdo con los criterios indicados en la Nota 3 c3.

Las variaciones del valor teórico contable de las participaciones del Grupo "la Caixa", consecuencia de ampliaciones de capital con exclusión del derecho de suscripción preferente, se han registrado con contrapartida en el capítulo «Reservas en sociedades consolidadas» del balance de situación adjunto.

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

Todas las cuentas y transacciones importantes entre las sociedades consolidadas se han eliminado en el proceso de consolidación. La participación de terceros en el patrimonio neto de las Sociedades del Grupo se presenta en el capítulo «Intereses minoritarios» y en el capítulo «Beneficios consolidados del ejercicio – De minoritarios» de los balances de situación adjuntos. Para la integración de las sociedades por puesta en equivalencia, se han utilizado en general los estados financieros de las sociedades participadas, cerrados a 31 de diciembre de 2002 y 2001, en aquellos casos en que se dispone de la información y, cuando la información no ha estado disponible, se han utilizado las mejores estimaciones al cierre del ejercicio.

### 3. PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD Y NORMAS DE VALORACIÓN APLICADOS

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

- a) **Principio del devengo.** Los ingresos y los gastos se registran en función de su flujo real, con independencia del flujo monetario o financiero que de ellos se deriva. Los intereses devengados por deudores clasificados como dudosos, incluidos los de riesgo-país, se abonan a resultados en el momento de su cobro, lo que constituye una excepción al principio del devengo.
- b) **Principio del registro.** Siguiendo la práctica financiera, las transacciones se registran el día en que se producen, que puede ser diferente de su fecha-valor, de acuerdo con la cual se calculan los ingresos y los gastos por intereses.
- c) **Normas de valoración y prácticas de contabilidad aplicadas.** De acuerdo con lo que dispone la normativa del Banco de España:
  - c1) Transacciones en moneda extranjera:

El euro quedó introducido como moneda oficial el 1 de enero de 1999. El 31 de diciembre de 1998, el Consejo Europeo hizo público el tipo fijo de conversión entre la unidad euro y las unidades monetarias nacionales de los países participantes en la Unión Monetaria Europea (UME), por ello el citado tipo fue el utilizado en las cuentas anuales a 31 de diciembre de 2001 como tipo de cambio de cierre correspondiente a las operaciones denominadas en unidades monetarias participantes en la UME. Así, pues, en la columna «euros» del ejercicio 2001, figuran todas las monedas nacionales de los países participantes en la UME y el resto de monedas aparecen agrupadas bajo el concepto de moneda extranjera.

Las operaciones contratadas en unidades monetarias nacionales de los estados participantes en la UME mantuvieron su denominación en las citadas unidades hasta que se produjo, a partir del día 1 de enero de 1999, su redenominación automática o voluntaria a euros.

Siguiendo las instrucciones del Plan Nacional para la Transición al Euro, se procedió, desde septiembre del año 2001, a una gradual redenominación de todos los contratos y emisiones de valores negociables a euros. Esta redenominación finalizó el día 1 de enero de 2002, coincidiendo con la puesta en circulación del euro como moneda única de todos los países integrantes de la UME.

Los activos y pasivos en moneda extranjera, incluidos los de las sociedades dependientes en países que no pertenecen a la UME y las operaciones de compraventa de divisas contratadas y no vencidas, que son de cobertura, se han convertido a euros utilizando el tipo de cambio medio del mercado de divisas de contado correspondiente a los cierres de los ejercicios 2002 y 2001, a excepción de:

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

Las diferencias de cambio y de redondeo, que se producen como consecuencia de la aplicación de los criterios anteriores, se registran íntegramente por el neto en el capítulo

«Resultados de operaciones financieras» de la cuenta de pérdidas y ganancias, y con contrapartida en el capítulo «Otros activos/pasivos» del balance de situación, por su valor actual en las operaciones a plazo.

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

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

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

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

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

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

– Provisiones para riesgos nacionales y extranjeros, excepto riesgo-país:

Provisiones específicas: de acuerdo con lo que requiere la Circular del Banco de España 4/1991, de forma individual en función de las expectativas de recuperación de los riesgos y, como mínimo, por aplicación de los coeficientes establecidos en la citada Circular y en sus modificaciones posteriores. El saldo de estas provisiones se incrementa por las dotationes registradas con cargo a los resultados de cada ejercicio y se minora por las cancelaciones de deudas consideradas como incobrables o que hayan estado más de tres años en situación de morosidad (más de seis años en el caso de operaciones hipotecarias con cobertura eficaz) y, si es el caso, por las recuperaciones que se produzcan de los importes provisionados previamente (véase Nota 10).

Provisión genérica: adicionalmente, y en cumplimiento de la normativa del Banco de España, existe una provisión genérica, equivalente al 1% de las inversiones crediticias, títulos de renta fija no incluidos en la cartera de negociación, pasivos contingentes y activos dudosos sin cobertura obligatoria (el porcentaje es del 0,5% para determinados préstamos hipotecarios, incluidos los activos titulizados de esta naturaleza), destinada a la cobertura de pérdidas no identificadas específicamente al cierre del ejercicio.

– Provisiones para riesgo-país: en función de la clasificación estimada del grado de dificultad financiera de cada país.

– Fondo para la cobertura estadística de insolvencias: la Entidad efectúa una cobertura estadística de las insolvencias latentes en las diferentes carteras de riesgos homogéneos. Este fondo es el resultado de una estimación de las insolvencias globales, considerando determinados coeficientes de ponderación establecidos en la Circular del Banco de España 4/1991 (comprendidos entre el 0% y el 1,5%) que se aplican a los riesgos crediticios (créditos sobre clientes, renta fija y pasivos contingentes), basados en la experiencia histórica del sistema crediticio español. El citado fondo se constituye trimestralmente con cargo al capítulo «Amortización y provisiones para insolvencias (neto)» de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas, por el importe de los riesgos crediticios ponderados menos las dotaciones (netas) a provisiones específicas efectuadas en el trimestre. Si esta diferencia fuese negativa, su importe se acreditaría en el capítulo «Amortización y provisiones para insolvencias (neto)» de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas con cargo al fondo previamente constituido por este concepto, hasta el límite del saldo disponible en el fondo. El citado fondo se irá constituyendo hasta alcanzar el triple de la cantidad resultante de ponderar cada activo por su coeficiente.

c3) Cartera de valores:

La cartera de valores se clasifica y valora de la manera siguiente:

c3.1) Renta fija:

Los valores de renta fija pueden figurar en la cartera de negociación, en la cartera de inversión ordinaria o en la cartera de inversión a vencimiento.

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

Los valores de renta fija situados dentro de la *cartera de inversión ordinaria* se contabilizan, inicialmente, por su precio de adquisición, excepto si se da el caso. La diferencia, positiva o negativa, entre el precio de adquisición y el valor de reembolso se periodifica mensualmente por la tasa interna de rentabilidad durante la vida residual del valor, y se corrige el precio inicial del título con abono o cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias. La valoración resultante se denomina precio de adquisición corregido. Trimestralmente y, por lo tanto, al final del ejercicio, se calcula para cada clase de valor la diferencia entre el valor de mercado, cotización del último día hábil del período, y el precio de adquisición corregido, y, siempre que el sumatorio de las diferencias negativas supere el de las positivas, se dota por su importe neto un fondo de fluctuación de valores con contrapartida en una cuenta periodificadora de activo. De acuerdo con la normativa del Banco de España, las minusvalías correspondientes a los valores cedidos a terceros con compromiso de recompra se sanean por la parte proporcional del período comprendido entre la fecha prevista de recompra y la fecha de vencimiento.

En caso de enajenación, las pérdidas respecto del precio de adquisición corregido se llevan a resultados; en el caso de los beneficios, se aplican contra el saldo de la citada cuenta periodificadora de activo, y sólo se llevará a resultados la parte que excede del saldo indicado. Sin embargo, si con posterioridad y dentro del mismo ejercicio, el saldo de la cuenta periodificadora aumentase, se rebajarán los resultados anteriores hasta este saldo y se aplicarán contra la cuenta periodificadora.

Por último, los valores de renta fija situados en la *cartera de inversión a vencimiento* son los que el Grupo "la Caixa" ha decidido, de acuerdo con la normativa vigente, mantener en cartera hasta la fecha de su amortización. Estos títulos se presentan valorados de la misma forma que los que figuran en la cartera de inversión ordinaria, pero para éstos no es nece-

sario constituir el fondo de fluctuación de valores. Los resultados de las enajenaciones que puedan producirse se llevan a la cuenta de pérdidas y ganancias como resultados extraordinarios, pero, en caso de beneficio, se dota una provisión específica por el mismo importe y se dispone linealmente de esta provisión a lo largo de la vida residual del valor vendido.

c3.2) Renta variable:

Los valores de renta variable pueden figurar en las carteras de negociación, de inversión ordinaria o de participaciones permanentes.

Los valores de renta variable que integran la cartera de negociación se presentan igual que los títulos de renta fija de negociación (véase Nota 3 c3.1).

Se registran en la cartera de participaciones permanentes aquellos valores destinados a servir de manera duradera las actividades del Grupo "la Caixa".

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

El resto de los títulos representativos del capital correspondientes a la cartera de inversión ordinaria y participaciones permanentes no integradas por el procedimiento de puesta en equivalencia se registran en el balance por su precio de adquisición regularizado y/o actualizado, si es el caso, o por su valor de mercado, el que sea menor. El valor de mercado se determina de acuerdo con los siguientes criterios:

- Títulos cotizados: cotización media del último trimestre o cotización del último día del ejercicio, la que sea menor.
- Títulos no cotizados: según determina la Circular del Banco de España 4/1991, el citado valor de mercado es el valor de la fracción que representan del neto patrimonial de la sociedad, corregido en el importe de las plusvalías tácitas existentes en el momento de la compra que aún perduran, hasta el límite del precio de adquisición. Las plusvalías correspondientes a activos materiales y en explotación se amortizan en función de su vida útil, y las no imputables a elementos concretos de la sociedad se amortizan en el período en que se considera que, como mínimo, esta sociedad contribuirá a la obtención de resultados (mínimo 5 años, máximo 20 años). Estas amortizaciones se registran con dotación en la cuenta «Fondo especial específico de saneamiento de la cartera de valores» en caso de no quedar absorbidas por el incremento del valor teórico contable de la sociedad (véase Nota 3 c4.3).

Se constituye una provisión para cubrir las minusvalías existentes, cuyo saldo figura en la cuenta «Fondo de fluctuación de valores» minorando el capítulo «Cartera de valores» del balance de situación.

c4) Inmovilizado:

El inmovilizado incluye los activos materiales, los inmateriales y los fondos de comercio de consolidación.

c4.1) Activos materiales:

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

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

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

#### **Amortización del inmovilizado**

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

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

#### **c4.2) Activos inmateriales:**

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

#### **c4.3) Fondo de comercio de consolidación:**

El epígrafe «Fondo de comercio de consolidación» recoge las diferencias de consolidación, una vez consideradas las plusvalías tácitas asignables a los activos de la sociedad participada, pendientes de amortizar y que se originaron en la adquisición de acciones de sociedades consolidadas por los métodos de integración global o proporcional o integradas por el procedimiento de puesta en equivalencia. Estas diferencias se amortizan linealmente en el período durante el cual se considera que, como mínimo, la inversión contribuirá a la obtención de resultados del Grupo (mínimo 5 años, máximo 20 años) (véase Nota 8).

En el ejercicio 2002, el Grupo "la Caixa", dada la evolución de los mercados financieros y aplicando el principio de prudencia valorativa, ha realizado un saneamiento extraordinario de los fondos de comercio para cubrir la potencial pérdida de valor que se pudiese producir en los fondos de comercio más significativos. Este saneamiento extraordinario se ha registrado con cargo al capítulo «Otras dotaciones y resultados extraordinarios» de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta (véanse Notas 8 y 14.3).

#### **c5) Pensiones y subsidios al personal:**

Como consecuencia del acuerdo laboral suscrito el 31 de julio de 2000, se pactó una liquidación del sistema anterior de cálculo de los compromisos por pensiones para el personal activo. Este acuerdo implicó el reconocimiento de unos servicios pasados y unas garantías complementarias, cuyo importe fue aportado en su totalidad, a 31 de diciembre de 2000, a un plan de pensiones y a pólizas de seguros contratadas básicamente con VidaCaixa, SA de Seguros y Reaseguros. El reconocimiento de estos servicios pasados y las garantías complementarias supusieron un incremento significativo sobre los fondos constituidos a 31 de diciembre de 1999, según se explica en la Nota 11. De acuerdo con el calendario de cobertura establecido por el Banco de España en su Circular 5/2000, de 19 de septiembre, este incremento se imputa como gasto del ejercicio, en 10 años, a partir del ejercicio 2000, en el

capítulo «Otras dotaciones y resultados extraordinarios» de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas, y el resto se mantiene registrado en el capítulo «Otros activos» de los balances de situación adjuntos (véase Nota 11).

En el ejercicio 2002, como consecuencia del acuerdo laboral suscrito el 29 de julio de 2002, ha finalizado el proceso de exteriorización de los compromisos por pensiones con el personal pasivo, compromisos que anteriormente estaban cubiertos básicamente por una póliza contratada con RentCaixa, SA de Seguros y Reaseguros. Este hecho ha representado un incremento de los fondos constituidos en el momento del rescate de la citada póliza, derivado, fundamentalmente, del cambio de hipótesis actuariales y del aseguramiento del incremento futuro de las prestaciones por inflación, que, al igual que en el caso del personal activo, se imputará como gasto en 10 años, dado que la Circular del Banco de España 5/2000 establece un período máximo de 14 años a partir del ejercicio 1999. En este sentido, se ha registrado en el ejercicio 2002 una décima parte de la totalidad de la aportación extraordinaria (véase Nota 11).

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

En el caso de los empleados de "la Caixa" acogidos al acuerdo denominado «Permito Especial con Sueldo» (véase Nota 11), la Entidad, de acuerdo con la normativa vigente, dota un fondo de pensionistas y otras obligaciones similares en el ejercicio en que se acuerda la incorporación a esta situación por el importe total actualizado correspondiente a los pagos a realizar en concepto de sueldos, salarios y cotizaciones a la Seguridad Social y la aportación definida (7,5% anual del salario pensionable) pendiente de aportar hasta la fecha prevista de jubilación, con contrapartida en un fondo interno de pensiones y obligaciones similares.

Adicionalmente, y según la Circular del Banco de España 5/2000, la Entidad dota un fondo interno de pensiones y obligaciones similares por la parte devengada para su personal activo, en concepto de pagas por antigüedad en la empresa.

c6) Operaciones de futuro:

Las sociedades del Grupo "la Caixa" utilizan estos instrumentos tanto como operaciones de cobertura de sus posiciones patrimoniales como en otras operaciones. En las operaciones de cobertura, los beneficios o quebrantos generados se han periodificado de forma simétrica a los ingresos o gastos del elemento cubierto.

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

- a) Las compraventas de divisas no vencidas y las permutas financieras de monedas se contabilizan según lo que se indica en la Nota 3 c1).
- b) Las compraventas de valores no vencidas se contabilizan por el valor contratado de los valores, según el alcance del contrato.
- c) Los futuros financieros sobre valores y tipos de interés recogen, por su principal, las operaciones de esta clase contratadas en mercados organizados.
- d) Las opciones compradas o emitidas se contabilizan por el valor de ejercicio del instrumento financiero subyacente. En las opciones sobre tipos de interés, se entiende por elemento subyacente el importe sobre el cual se calculan los intereses pactados.

Se registran como opciones emitidas sobre valores los importes asegurados al vencimiento de los fondos de inversión garantizados (véase Nota 13).

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

Las operaciones que han tenido por objeto y por efecto eliminar o reducir de forma significativa los riesgos de cambio, de interés o de mercado existentes en posiciones patrimoniales o en otras operaciones se han considerado de cobertura. Asimismo, se han considerado de cobertura las operaciones que se utilizan para reducir el riesgo global al que se expone el Grupo en su gestión de masas correlacionadas de activos, pasivos y otras operaciones.

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

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

c7) Impuesto sobre beneficios y otros:

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

Adicionalmente, se han registrado los correspondientes impuestos anticipados y diferidos (véase Nota 15.2). En relación con los impuestos anticipados, se aplican los límites establecidos en la citada Circular del Banco de España 4/1991.

En el ejercicio 2000, como consecuencia del acuerdo laboral suscrito el 31 de julio de 2000 (véanse Notas 3 c5 y 11), las primas de las pólizas de seguros desembolsadas en ejercicios anteriores pasaron a ser gasto fiscalmente deducible, que, de acuerdo con la Ley 30/1995, de 8 de noviembre, sobre Ordenación y Supervisión del Seguro Privado, se imputa por décimas partes al cálculo del Impuesto sobre sociedades a partir del citado ejercicio. Este mismo criterio se ha aplicado contablemente por el reconocimiento del correspondiente impuesto anticipado como ingreso en el capítulo «Impuesto sobre beneficios y otros» de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta.

Por otro lado, en el ejercicio 2002, como consecuencia del acuerdo laboral suscrito el 29 de julio de 2002 para la exteriorización en el fondo de pensiones de los compromisos con el personal pasivo (véanse Notas 3 c5 y 11), la totalidad del crédito fiscal de 228 millones de euros derivado de la capitalización de las primas de seguros aportadas al fondo de pensiones se ha registrado con abono en el capítulo «Impuesto sobre beneficios y otros» de la cuenta

de pérdidas y ganancias del ejercicio (véase Nota 15.2). Este cambio de criterio contable se ha efectuado considerando la finalización del proceso de exteriorización de los compromisos por pensiones, así como la confirmación en este ejercicio, en opinión de la Entidad y de sus asesores fiscales, del criterio de la Dirección General de Tributos sobre el trato fiscal de las aportaciones al fondo de pensiones procedentes de los rendimientos acumulados en pólizas de seguros, y también con el objetivo de efectuar saneamientos extraordinarios de la cartera de valores por la evolución negativa de los mercados financieros en el ejercicio 2002.

La aplicación retroactiva al inicio del ejercicio 2002 de este cambio de criterio contable ha supuesto la cancelación del saldo de las cuentas de periodificación, a 31 de diciembre de 2001, del impuesto anticipado (por importe de 144 millones de euros) indicado en el párrafo anterior al precedente y del crédito fiscal de 164 millones de euros correspondiente a las aportaciones a los fondos de pensiones procedentes de los rendimientos acumulados en pólizas de seguros y que se aportaron al fondo de pensiones para el personal activo. La citada cancelación se ha efectuado con abono en el capítulo «Impuesto sobre beneficios y otros» de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta (véase Nota 15.2).

El beneficio fiscal correspondiente a las deducciones por doble imposición, por reinversión y por gastos en formación del personal se considera como un importe menor del Impuesto sobre sociedades de cada ejercicio (véase Nota 15.2). Para que estas deducciones sean efectivas, deberán cumplirse los requisitos establecidos en la normativa vigente.

Este capítulo también recoge los importes relativos a Impuestos sobre beneficios correspondientes a regímenes fiscales extranjeros y a sociedades en régimen de transparencia fiscal.

c8) Indemnizaciones por despido:

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

Según la Circular del Banco de España 5/2000, "la Caixa" dota un fondo interno de pensiones y obligaciones similares para la cobertura de posibles indemnizaciones por despido, garantizadas contractualmente, diferentes de las establecidas con carácter general por la legislación vigente (véase Nota 11).

c9) Fondo de Garantía de Depósitos:

Las contribuciones que reglamentariamente corresponden al Fondo de Garantía de Depósitos en Entidades de Crédito se imputan en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en que se conozcan. Los importes registrados por este concepto han sido 19.437 y 15.925 miles de euros en los ejercicios 2002 y 2001, respectivamente.

## 4. DEUDAS DEL ESTADO

El detalle del saldo de las deudas del Estado a 31 de diciembre de 2002 y 2001 es el siguiente:

(Miles de euros)	2002	2001
Letras del Tesoro	1.424.937	282.507
Bonos del Estado	3.196.034	1.639.896
Obligaciones del Estado y otros	485.193	404.904
<b>Subtotal</b>	<b>5.106.164</b>	<b>2.327.307</b>
Menos: Fondo de fluctuación de valores (Nota 10)	–	–
<b>Total</b>	<b>5.106.164</b>	<b>2.327.307</b>

A 31 de diciembre de 2002 y 2001, los saldos de la cartera de negociación son de 1.382.097 y de 594.684 miles de euros, respectivamente, y los de la cartera ordinaria ascienden a 3.724.067 y a 1.731.748 miles de euros, respectivamente. En la cartera a vencimiento, a 31 de diciembre de 2002, no existen saldos, y a 31 de diciembre de 2001 eran de 875 miles de euros.

Durante el ejercicio 2002, se han producido traspasos a precio de mercado de títulos de deudas del Estado de la cartera de negociación a la cartera de inversión por un importe de 3.393 millones de euros. En el ejercicio 2001, los traspasos entre estas mismas carteras fueron por un importe de 99 millones de euros.

El rendimiento medio correspondiente a las Letras, Bonos y Obligaciones del Estado ha sido del 4,03% en el año 2002 y del 4,73% en el año 2001.

La estructura de vencimientos de las deudas del Estado a 31 de diciembre de 2002 y 2001 es la siguiente:

(Miles de euros)	2002	2001
Hasta 3 meses	459.550	416.115
De 3 meses a 1 año	2.215.302	183.550
De 1 año a 5 años	2.316.648	1.578.741
Más de 5 años	114.664	148.901
<b>Total</b>	<b>5.106.164</b>	<b>2.327.307</b>

La mayor parte de las Letras del Tesoro y de los Bonos y Obligaciones del Estado está cedida a entidades de crédito y a clientes (véase Nota 9).

## 5. ENTIDADES DE CRÉDITO

El detalle del saldo de las Entidades de crédito, activas y pasivas, según el origen de las operaciones, neto de fondos de provisión (véase Nota 10), es el siguiente:

(Miles de euros)	2002		
	NEGOCIOS EN ESPAÑA	NEGOCIOS EN EL EXTRANJERO	TOTAL
Entidades de crédito activas	7.408.254	2.686.681	10.094.935
Entidades de crédito pasivas	12.642.489	182.126	12.824.615

(Miles de euros)	2001		
	NEGOCIOS EN ESPAÑA	NEGOCIOS EN EL EXTRANJERO	TOTAL
Entidades de crédito activas	4.389.821	3.115.195	7.505.016
Entidades de crédito pasivas	6.054.223	340.942	6.395.165

El detalle por plazos de vencimiento a 31 de diciembre de 2002 y 2001 es el siguiente:

(Miles de euros)	ACTIVAS		PASIVAS	
	2002	2001	2002	2001
A la vista	298.923	317.345	182.091	306.652
A plazo	9.796.012	7.187.671	12.642.524	6.088.513
Hasta 3 meses	7.423.621	5.956.797	9.709.468	4.238.575
De 3 meses a 1 año	2.046.858	1.039.642	1.403.288	626.637
De 1 año a 5 años	323.083	187.417	569.643	650.683
Más de 5 años	2.450	3.815	960.125	572.618
<b>Total</b>	<b>10.094.935</b>	<b>7.505.016</b>	<b>12.824.615</b>	<b>6.395.165</b>

La rentabilidad media de los depósitos a plazo con entidades de crédito activas ha sido del 3,18% en el año 2002 y del 4,87% en el año 2001, y el coste medio de los depósitos a plazo con entidades de crédito pasivas ha sido del 3,18% en el año 2002 y del 4,60% en el año 2001.

Los depósitos a plazo pasivos incluyen una emisión nominativa de Cédulas Hipotecarias por 200 millones de euros realizada por "la Caixa" (véase Nota 9).

## 6. CRÉDITOS SOBRE CLIENTES

El detalle del saldo de créditos sobre clientes a 31 de diciembre de 2002 y 2001, por su naturaleza, es el siguiente:

(Miles de euros)	2002	2001
Sector público	1.748.371	1.831.084
Otros sectores residentes y no residentes	60.321.229	50.700.610
Garantía real	39.580.081	32.902.107
Otros deudores a plazo	14.034.093	11.820.141
Adquisición temporal de activos	61.955	31.044
Crédito comercial	2.949.355	2.453.977
Otros	3.695.745	3.493.341
Activos dudosos	318.732	314.167
<b>Total crédito bruto</b>	<b>62.388.332</b>	<b>52.845.861</b>
Menos: Fondo de provisión para insolvencias (Nota 10)	(951.728)	(724.905)
Fondo de provisión para riesgo-país (Nota 10)	(2.072)	(2.219)
<b>Total crédito neto</b>	<b>61.434.532</b>	<b>52.118.737</b>

En el ejercicio 2002, se han dado de baja 1.200 millones de euros de préstamos hipotecarios incluidos en dos emisiones de participaciones hipotecarias adquiridas por FonCaixa Hipotecario 5 y 6 - FTH y 104 millones de euros de préstamos a pequeñas y medianas empresas incluidos en las participaciones adquiridas por AyT FTGENCAT I. En el ejercicio 2001, se dieron de baja préstamos hipotecarios, incluidos en tres emisiones de participaciones hipotecarias, adquiridas por FonCaixa Hipotecario 2, 3 y 4 - FTH, por un importe total de 2.700 millones de euros. A 31 de diciembre de 2002 y 2001, el importe total pendiente de amortizar de las participaciones hipotecarias emitidas es de 3.795 y 2.926 millones de euros, respectivamente (véase Nota 7).

A 31 de diciembre de 2002, del total de crédito bruto, 2.969.784 miles de euros corresponden a créditos procedentes de negocios en el extranjero. A 31 de diciembre de 2001, esta cifra era de 2.650.263 miles de euros.

El detalle por plazo de vencimiento residual, considerado como el período comprendido entre el 31 de diciembre de cada ejercicio y el vencimiento de cada pago periódico, a 31 de diciembre de 2002 y 2001, es el siguiente:

(Miles de euros)	2002	2001
Hasta 3 meses	6.165.394	5.226.919
De 3 meses a 1 año	5.336.788	4.580.921
De 1 año a 5 años	17.933.839	15.527.968
Más de 5 años	32.952.311	27.510.053
<b>Total</b>	<b>62.388.332</b>	<b>52.845.861</b>

El rendimiento medio de los saldos rentables de la inversión crediticia ha sido del 5,53% en el año 2002 y del 6,27% en el 2001.

## 7. CARTERA DE VALORES

El detalle de la cartera de valores, a 31 de diciembre de 2002 y 2001, es el siguiente:

(Miles de euros)	2002	2001
Obligaciones y otros valores de renta fija	5.553.795	4.603.674
<i>Promemoria: títulos propios (Nota 9)</i>	–	48.972
Menos: Fondo de fluctuación de valores (Nota 10)	(59)	(74)
Fondo de provisión para insolvencias (Nota 10)	(16.322)	(14.704)
<b>Total cartera de renta fija (neta)</b>	<b>5.537.414</b>	<b>4.588.896</b>
Títulos de renta variable	9.211.835	9.330.364
Acciones y otros títulos de renta variable	811.203	1.438.528
Participaciones	7.004.754	6.608.183
Participaciones en empresas del Grupo	1.395.878	1.283.653
Menos: Fondo de fluctuación de valores (Nota 10)	(364.095)	(13.666)
<b>Total cartera de renta variable (neta)</b>	<b>8.847.740</b>	<b>9.316.698</b>
<b>Total cartera de valores (neta)</b>	<b>14.385.154</b>	<b>13.905.594</b>

El epígrafe «Obligaciones y otros valores de renta fija» incluye la adquisición de Bonos de Titulización detallados en el cuadro adjunto. Estas emisiones son la contrapartida de la adquisición, por parte de los fondos, de participaciones emitidas por "la Caixa" (véase Nota 6).

(Miles de euros)			IMPORTE TITULIZADO	IMPORTE PENDIENTE DE AMORTIZACIÓN A	
FECHA	EMISIÓN			31-12-2002	31-12-2001
Julio 1999	FonCaixa Hipotecario 1 - FTH	600.000	305.905	385.818	
Febrero 2001	FonCaixa Hipotecario 2 - FTH	600.000	453.543	545.928	
Julio 2001	FonCaixa Hipotecario 3 - FTH	1.500.000	1.284.711	1.462.079	
Diciembre 2001	FonCaixa Hipotecario 4 - FTH	600.000	524.804	600.000	
Octubre 2002	FonCaixa Hipotecario 5 - FTH	600.000	600.000	–	
Diciembre 2002	AyT FTGENCAT I	103.600	103.600	–	
Diciembre 2002	FonCaixa Hipotecario 6 - FTH	600.000	600.000	–	
<b>Total</b>		<b>4.603.600</b>	<b>3.872.563</b>	<b>2.993.825</b>	

El rendimiento medio de los títulos de renta fija ha sido de un 4,97% en el año 2002, mientras que en el año 2001 fue de un 5,07%.

La clasificación de la cartera de renta variable por epígrafes se ha hecho atendiendo a lo regulado por la norma 28 de la Circular del Banco de España 4/1991 y por la Ley de Sociedades Anónimas.

El epígrafe «Acciones y otros títulos de renta variable» recoge las acciones y títulos que no tienen el carácter de inversiones permanentes y que representan participaciones en el capital de otras sociedades por un valor inferior al 20% si no cotizan en Bolsa y al 3% si cotizan, así como también las participaciones en fondos de inversión mobiliaria.

El epígrafe «Participaciones» recoge los derechos sobre el capital de otras sociedades que, sin pertenecer al Grupo, mantienen con él una vinculación duradera y tienen como finalidad contribuir a la actividad del Grupo. Se supone que esta situación se da cuando se trata de participaciones como mínimo del 20% si no cotizan en Bolsa o del 3% si cotizan. También incluye participaciones con porcentajes inferiores, pero con el carácter de inversiones permanentes que no se integran por el procedimiento de puesta en equivalencia.

El epígrafe «Participaciones en empresas del Grupo» recoge la inversión en sociedades que forman parte del Grupo y que no se consolidan por no estar su actividad directamente relacionada con la del Grupo.

A 31 de diciembre de 2002 y 2001, las participaciones de "la Caixa" en los fondos de inversión gestionados por el Grupo suman 25.719 y 22.132 miles de euros, respectivamente. El patrimonio total en fondos de inversión gestionado por el Grupo "la Caixa" a 31 de diciembre de 2002 y 2001 es de 11.049 y 11.732 millones de euros, respectivamente.

Las operaciones más significativas de la cartera de valores de renta variable del Grupo de los ejercicios 2002 y 2001 (véase Nota 8) son las siguientes:

#### Acciones y otros títulos de renta variable

– **Panrico, SA.** En el ejercicio 2002, CaixaHolding ha constituido Caixa Capital Desarrollo, SCR, SA, con una inversión de 150 millones de euros, y la sociedad gestora de sociedades de capital riesgo Caixa Capital Risc, SGECR, SA, con una inversión de 1 millón de euros. Posteriormente, ha vendido a la primera su participación del 29,98% de Panrico, SA, adquirida en el ejercicio 2001, con una inversión de 126,2 millones de euros. Panrico, SA es uno de los líderes del sector de la fabricación de productos de panadería y pastelería de España y Portugal.

– **Autopista Terrassa-Manresa, SA (Autema).** En el ejercicio 2001, CaixaHolding vendió la totalidad de su participación de Autema (10,05%) a ACESA Infraestructuras, SA (ACESA), con un beneficio antes de impuestos de 13,1 millones de euros, que figura en el capítulo «Resultados de opera-

ciones financieras» de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta (véase Nota 14.1). El citado beneficio se ha compensado en el porcentaje correspondiente a la participación del Grupo "la Caixa" en ACESA, por medio de la dotación del correspondiente fondo de bloqueo de beneficios (véase el comentario sobre ACESA en el apartado «Participaciones y Participaciones en empresas del Grupo» de esta Nota y la Nota 10).

Adicionalmente, en el ejercicio 2002, se han reclasificado las inversiones en Suez y en Fortis en el epígrafe de «Participaciones» por un importe total de 775 millones de euros, en aplicación de su carácter de permanencia.

### **Participaciones y Participaciones en empresas del Grupo**

- **Banco BPI, SA.** En el ejercicio 2002, CaixaHolding y Corporació de Participacions Estrangeres, SL han suscrito una ampliación de capital de Banco BPI, SA, con una inversión total de 30 millones de euros. Posteriormente, se ha producido la fusión por absorción de CaixaHolding y Corporació de Participacions Estrangeres, SL, y, en consecuencia, la totalidad de la participación en Banco BPI, SA se mantiene a través de CaixaHolding. La participación en Banco BPI, SA, a 31 de diciembre de 2002, es del 14,99%. En el ejercicio 2001, se incrementó un 0,26% la participación en el capital social de Banco BPI, SA, con una inversión total de 6,2 millones de euros.
- **Banco de Sabadell, SA.** En el ejercicio 2001, CaixaHolding suscribió una ampliación de capital del 15% de Banco de Sabadell, SA, por aportación de la participación del 100% de Banco Herreró, SA. Asimismo, durante el ejercicio 2001, CaixaHolding compró el 0,14% del capital social de Banco de Sabadell, SA, con una inversión de 4,6 millones de euros. En el ejercicio 2002, CaixaHolding ha vendido el 0,14% del capital de Banco de Sabadell, SA, con un beneficio antes de impuestos de 1,6 millones de euros, que figuran registrados en el capítulo «Otras dotaciones y resultados extraordinarios» de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta (véase Nota 14.3). La participación en Banco de Sabadell, SA, a 31 de diciembre de 2002, es del 15%.
- **Banco Itaú, SA.** En el ejercicio 2001, se incrementó la participación un 2,06% en el capital social de Banco Itaú, SA, con una inversión de 208 millones de euros. La participación total del Grupo "la Caixa" en Banco Itaú, SA, a 31 de diciembre de 2002, es del 3,18%.
- **Deutsche Bank, AG.** En el ejercicio 2002, CaixaHolding ha vendido el 0,4% del capital de Deutsche Bank, AG, con un beneficio antes de impuestos de 10,8 millones de euros, que figuran registrados en el capítulo «Otras dotaciones y resultados extraordinarios» de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta (véase Nota 14.3). La participación permanente en Deutsche Bank, AG, a 31 de diciembre de 2002, es del 3,57%.
- **ACESA Infraestructuras, SA (ACESA).** En el ejercicio 2002, la sociedad Hisusa-Holding de Infraestructuras de Servicios Urbanos, SA, participada en un 49% por CaixaHolding, ha vendido su participación del 8,9% en el capital de ACESA, con un beneficio antes de impuestos para el Grupo "la Caixa" de 74,7 millones de euros, que figuran registrados en el capítulo «Otras dotaciones y resultados extraordinarios» de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta (véase Nota 14.3). Por otro lado, en el mes de mayo, el Grupo "la Caixa", a través de su filial Caixa Barcelona Seguros Vida, SA de Seguros y Reaseguros, participada al 100% por CaixaHolding, y el Grupo Godia han constituido conjuntamente la sociedad Inversiones Autopistas, SL, con la aportación, por parte de la primera, del 7% del capital de ACESA y, por parte del segundo, del 23,41% de Ibérica de Autopistas, SA (Iberpistas). El capital de Inversiones Autopistas, SL se distribuye de la siguiente manera: "la Caixa", indirectamente a través de CaixaHolding, el 50,1% y el Grupo Godia, el 49,9%. De forma simultánea, ACESA realizó una Oferta Pública de Adquisición de Acciones de la sociedad Iberpistas, que consistía en ofrecer a los accionistas de Iberpistas dos posibilidades: la primera, vender una acción de Iberpistas a 13,65 euros y, la segunda, intercambiar una acción de Iberpistas por una acción privilegiada de ACESA de nueva emisión, que confiere

a sus poseedores el derecho a un dividendo preferente, que se devengará una única vez a los cinco años y tres meses de la publicación de la OPA. La sociedad Inversiones Autopistas, SL acudió a la OPA, acogiéndose a la segunda alternativa. La participación del Grupo "la Caixa" en ACESA, a 31 de diciembre de 2002, después de la venta realizada por Hisusa y la posterior dilución de los antiguos accionistas de ACESA tras la OPA sobre Iberpistas, es del 23,20%. Adicionalmente, con fecha 19 de diciembre de 2002, los Consejos de Administración de ACESA y de Aurea han aprobado el proyecto de fusión de las dos compañías, que dará lugar al primer grupo español, y uno de los principales europeos, de gestión de infraestructuras de transporte y comunicaciones. La fusión se realizará por medio de la absorción de Aurea por ACESA, efectiva a partir del día 1 de enero de 2003. Se propondrá a las Juntas Generales de las dos sociedades aprobar la fusión y que la sociedad fusionada se llame «Abertis Infraestructuras, SA».

En el ejercicio 2001, Caixa Barcelona Seguros Vida, SA de Seguros y Reaseguros y VidaCaixa, SA de Seguros y Reaseguros vendieron el 2,06% del capital social de ACESA, con un beneficio antes de impuestos de 37,3 millones de euros, que figuran en el capítulo «Resultados netos generados por sociedades puestas en equivalencia» de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta. Durante el ejercicio 2001, CaixaHolding vendió a ACESA la totalidad de su participación directa en **Autopistas de Catalunya, SA (Aucat)** y la indirecta a través de Hold Aucat, SL, que, en conjunto, ascendían al 18,06% del capital social de Aucat. CaixaHolding también vendió la totalidad de su participación de **Ibérica de Autopistas, SA**, el 6,07%, y la totalidad de su participación de **Túnel del Cadí Concesionaria del Estado, SA**, el 35,39%, con un beneficio total antes de impuestos de 87,4 millones de euros (véase Nota 14.3). Los citados beneficios se compensaron en el porcentaje correspondiente a la participación del Grupo "la Caixa" en ACESA, mediante la dotación del correspondiente fondo de bloqueo de beneficios (véase el comentario sobre Autema en el apartado «Acciones y otros títulos de renta variable» de esta Nota y la Nota 10).

- **Servihabitat XXI, SA.** En el ejercicio 2002, se ha producido la fusión de Prominmo, SA y Building-Center, SA y el posterior cambio de denominación social. La participación del Grupo "la Caixa" en Servihabitat, XXI, SA, a 31 de diciembre de 2002, es del 100%.
- **Gas Natural, SDG, SA.** Durante el ejercicio 2002, el Grupo "la Caixa" ha efectuado una inversión de 403 millones de euros, que representa el 4,77% del capital social de Gas Natural, SDG, SA. El 2,45% de esta participación se ha adquirido a través de la sociedad Hisusa-Holding de Infraestructuras de Servicios Urbanos, SA, participada en un 49% por CaixaHolding, con una inversión de 201 millones de euros. La participación total del Grupo "la Caixa" en Gas Natural, SDG, SA, a 31 de diciembre de 2002, es del 31,14%.
- **Repsol YPF, SA.** Durante el ejercicio 2001, se efectuó una inversión de 623 millones de euros, que representa el 2,64% del capital social de Repsol YPF, SA. La participación total del Grupo "la Caixa" en Repsol YPF, SA, a 31 de diciembre de 2002, es del 12,5%.
- **Telefónica, SA.** Durante el ejercicio 2002, CaixaHolding ha vendido el 0,04% del capital de Telefónica, SA, con un beneficio antes de impuestos de 15 millones de euros, que figuran registrados en el capítulo «Otras dotaciones y resultados extraordinarios» de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta (véase Nota 14.3). La participación en Telefónica, SA, a 31 de diciembre de 2002, es del 3,60%.
- **Edicions 62, SA.** Durante el ejercicio 2002, se ha efectuado una inversión de 10,8 millones de euros, que representa el 40,07% del capital social de Edicions 62, SA. La participación total en Edicions 62, SA, a 31 de diciembre de 2002, es del 66,32%, y, en consecuencia, forma parte de las empresas del Grupo "la Caixa".
- **Occidental Hotels Management, BV.** En el ejercicio 2001, CaixaHolding suscribió una ampliación de capital de Occidental Hotels Management, BV, con una inversión total de 3,3 millones de euros. La participación del Grupo "la Caixa" en Occidental Hotels Management, BV, a 31 de diciembre de 2002, es del 30,37%.

La clasificación de las carteras de renta fija y renta variable, sin deducir los fondos de provisión correspondientes, a 31 de diciembre de 2002 y 2001, es la siguiente:

(Miles de euros)	2002	2001
<b>Renta fija</b>		
Cartera de negociación	374.798	283.341
Cartera de inversión ordinaria	4.961.134	4.024.600
Cartera de inversión a vencimiento	217.863	295.733
<b>Total cartera de renta fija</b>	<b>5.553.795</b>	<b>4.603.674</b>

(Miles de euros)	2002	2001
<b>Renta variable</b>		
Cartera de negociación (*)	270.657	68.864
Cartera de inversión ordinaria (**)	540.546	1.369.664
Cartera de participaciones permanentes (**)	8.400.632	7.891.836
<b>Total cartera de renta variable</b>	<b>9.211.835</b>	<b>9.330.364</b>

(\*) Incluye básicamente participaciones en sociedades europeas de los sectores bancario y asegurador.

(\*\*) Véanse reclasificaciones entre carteras en el apartado «Acciones y otros títulos de renta variable» de esta Nota.

Por lo que respecta a la renta fija, en los ejercicios 2002 y 2001, no se han producido traspasos entre carteras.

Del total de la cartera de renta variable a 31 de diciembre de 2002, sin deducir el fondo de fluctuación de valores, 7.609 millones de euros corresponden a títulos que cotizan en Bolsa. A 31 de diciembre de 2001, el importe de este concepto era de 7.852 millones de euros.

Las diferencias entre el valor de mercado y el valor en cartera de renta variable (plusvalías latentes netas no realizadas), a 31 de diciembre de 2002 y 2001, referidas a las sociedades que cotizan en Bolsa, son de 1.525 y 3.823 millones de euros, respectivamente. Estas plusvalías latentes netas, a 31 de diciembre de 2002, corresponden básicamente a plusvalías en las participaciones en las sociedades Gas Natural, SDG, SA, Telefónica, SA, ACESA Infraestructuras, SA, Banco de Sabadell, SA, Sociedad General de Aguas de Barcelona, SA e Inmobiliaria Colonial, SA y a minusvalías en Deutsche Bank, AG, Repsol YPF, SA y Endesa, SA.

En el ejercicio 2002, el capítulo «Resultados netos generados por sociedades puestas en equivalencia» de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta está formado por 843 millones de euros de «Participación en beneficios de sociedades puestas en equivalencia», 165 millones de euros de «Participaciones en pérdidas de sociedades puestas en equivalencia» y 241 millones de euros de «Correcciones de valor por cobro de dividendos de sociedades puestas en equivalencia».

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

El rendimiento medio, antes de impuestos, de las inversiones en renta variable, sin considerar el saneamiento extraordinario citado en el párrafo anterior, ha sido del 8,81% en 2002 y del 10,76% en 2001. Este rendimiento se incluye en los capítulos de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas «Rendimiento de la cartera de renta variable» por la parte del dividendo distribuido, «Resultados netos generados por sociedades puestas en equivalencia» y «Amortización del fondo de comercio de consolidación». En el ejercicio 2002, está formado por los rendimientos de las participaciones

en sociedades de los Grupos Bancario (13,5%), Viario (9%), Asegurador (1,4%), Inmobiliario (5,9%), Servicios (67,5%) –de los cuales Hidrocarburos (53,5%)–, y Ocio y otros (2,7%). Por lo que respecta al ejercicio 2001, los rendimientos correspondían a las sociedades de los Grupos Bancario (18,5%), Viario (7,5%), Asegurador (6,6%), Inmobiliario (4,5%), Servicios (60,6%) –de los cuales Hidrocarburos (44,3%)–, y Ocio y otros (2,3%) (véase Nota 1). Adicionalmente, las inversiones en renta variable han generado beneficios por enajenación, saneamientos y dotaciones a fondos para la cobertura de los fondos de comercio y otros (véanse Notas 8, 10 y 14.3). En los ejercicios 2002 y 2001, los dividendos que figuran en el capítulo de la cuenta de pérdidas y ganancias, «Rendimiento de la cartera de renta variable – Participaciones y Participaciones en el Grupo» (véase Nota 14.1), corresponden, mayoritariamente, a los cobrados de sociedades integradas por el procedimiento de puesta en equivalencia.

En los ejercicios 2002 y 2001, el valor teórico contable de las sociedades Repsol YPF, SA, Telefónica, SA, Endesa, SA, Banco Itaú, SA y Gas Natural, SDG, SA ha disminuido como consecuencia, fundamentalmente, del registro de diferencias de conversión en los balances de situación de estas sociedades, motivadas, básicamente, por la evolución de la cotización de las divisas latino-americanas, donde destacan, en especial, las sociedades con intereses en Argentina y Brasil, por el efecto de la devaluación de sus monedas. Estos movimientos se incluyen en el capítulo «Reservas en sociedades consolidadas» de los balances de situación adjuntos.

## 8. INMOVILIZADO

La composición del inmovilizado a 31 de diciembre de 2002 y 2001 es la siguiente:

(Miles de euros)	2002	2001
<b>Activos inmateriales</b>	<b>98.571</b>	<b>66.172</b>
<b>Fondo de comercio de consolidación</b>	<b>1.785.856</b>	<b>2.173.642</b>
Por integración global y proporcional	17.795	18.842
Por puesta en equivalencia	1.768.061	2.154.800
<b>Activos materiales</b>	<b>2.521.376</b>	<b>2.421.589</b>
<b>Inmuebles</b>	<b>1.283.618</b>	<b>1.269.747</b>
Terrenos y edificios de uso propio	1.228.286	1.195.266
Afectos a la Obra Social	224.123	203.464
Inmuebles en explotación y en venta	150.111	179.306
Menos: Fondo de amortización	(275.703)	(255.697)
Fondo de cobertura de inmovilizado	(43.199)	(52.592)
<b>Mobiliario, instalaciones y otros</b>	<b>1.237.758</b>	<b>1.151.842</b>
Mobiliario, instalaciones y otros	2.466.048	2.223.415
Menos: Fondo de amortización	(1.228.290)	(1.071.573)
<b>Total inmovilizado</b>	<b>4.405.803</b>	<b>4.661.403</b>

En el ejercicio 2002, el Grupo "la Caixa", dada la evolución de los mercados financieros y aplicando el principio de prudencia valorativa, ha realizado un saneamiento extraordinario por importe de 359.543 miles de euros para la cobertura de los fondos de comercio, para cubrir la potencial pérdida de valor que pueda producirse en los fondos de comercio más significativos. Este saneamiento extraordinario se ha registrado con cargo en el capítulo «Otras dotaciones y resultados extraordinarios» de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta (véanse Notas 3 c4.3 y 14.3).

Durante el ejercicio 2002, los fondos de comercio de consolidación se han incrementado, principalmente, por el aumento de participación en Gas Natural, SDG, SA y han disminuido por ventas de acciones de Deutsche Bank, AG, por las amortizaciones del ejercicio y por el saneamiento extraordi-

nario del fondo de comercio indicado en el párrafo anterior. A 31 de diciembre de 2002, el saldo de estos fondos, sin considerar el fondo para la cobertura genérica del fondo de comercio, correspondía mayoritariamente a Deutsche Bank, AG, con 609 millones de euros; Endesa, SA, con 578 millones de euros; Repsol YPF, SA, con 454 millones de euros; Banco Itaú, SA, con 175 millones de euros; Gas Natural, SDG, SA, con 237 millones de euros, y Banco BPI, SA, con 62 millones de euros.

Durante el ejercicio 2001, los fondos de comercio de consolidación se incrementaron, principalmente, por la adquisición de nuevas participaciones en Repsol YPF, SA y en Banco Itaú, SA y por el recálculo del fondo de comercio de Endesa, SA, como consecuencia de los Costes de Transición a la Competencia (CTC) que la compañía cargó en el cierre del ejercicio 2000 contra sus Reservas, de acuerdo con la legislación vigente, y disminuyeron, fundamentalmente, por las amortizaciones del ejercicio. A 31 de diciembre de 2001, el saldo de estos fondos correspondía, mayoritariamente, a Deutsche Bank, AG, con 717 millones de euros; Endesa, SA, con 613 millones de euros; Repsol YPF, SA, con 523 millones de euros; Banco Itaú, SA, con 186 millones de euros; Gas Natural, SDG, SA, con 35 millones de euros, y Banco BPI, SA, con 66 millones de euros.

Los fondos de comercio de consolidación correspondientes a las participaciones en Deutsche Bank, AG, Endesa, SA, Banco Itaú, SA, Banco BPI, SA y Gas Natural, SDG, SA se amortizan en un período de 20 años. El correspondiente a la participación en Repsol YPF, SA se amortiza en un período de 10 años. El resto de fondos de comercio se amortiza en un período máximo de 5 años.

Los ingresos futuros imputables al Grupo por el período de amortización pendiente para cada una de las inversiones que ha generado el fondo de comercio, teniendo en cuenta el saneamiento extraordinario en el ejercicio 2002, utilizando hipótesis conservadoras y de acuerdo con la información disponible, superarán los importes pendientes de amortizar por cada sociedad a 31 de diciembre de 2002.

En el ejercicio 2002, se han producido ventas de «Inmuebles en explotación y en renta» que han generado beneficios antes de impuestos (netos) por un importe de 14.812 miles de euros. En el año 2001, los beneficios antes de impuestos (netos) por este concepto fueron de 18.552 miles de euros (véase Nota 14.3).

El capítulo «Amortización y saneamiento de activos materiales e inmateriales» de la cuenta de pérdidas y ganancias recoge, en el ejercicio 2002, 244.099 miles de euros de amortización de activos materiales y 9.083 miles de euros de amortización de activos inmateriales, amortizaciones de arrendamientos financieros y otros saneamientos. En el ejercicio 2001, estos importes fueron de 237.990 y 14.293 miles de euros, respectivamente.

## 9. RECURSOS DE CLIENTES Y PASIVOS SUBORDINADOS

La estructura de los recursos de clientes a 31 de diciembre de 2002 y 2001 es la siguiente:

(Miles de euros)	2002	2001
<b>Débitos a clientes</b>	<b>65.520.118</b>	<b>57.690.317</b>
Administraciones públicas	1.039.756	953.068
Otros sectores residentes y no residentes	64.480.362	56.737.249
Cuentas corrientes y otras cuentas a la vista	14.925.463	12.776.810
Cuentas de ahorro	13.973.415	12.792.050
Imposiciones a plazo y otras cuentas a plazo	32.428.756	28.797.734
Cesión temporal de activos (Nota 4)	3.152.728	2.370.655
<b>Débitos representados por valores negociables</b>	<b>5.973.217</b>	<b>4.992.997</b>
<b>Total recursos de clientes</b>	<b>71.493.335</b>	<b>62.683.314</b>
<b>Pasivos subordinados</b>	<b>3.217.757</b>	<b>3.037.906</b>
<b>Total</b>	<b>74.711.092</b>	<b>65.721.220</b>

## Débitos a clientes

Del total del epígrafe «Débitos a clientes» del balance de situación a 31 de diciembre de 2002, 4.660 millones de euros corresponden a saldos procedentes de negocios en el extranjero. A 31 de diciembre de 2001, esta cifra era de 5.283 millones de euros.

El coste medio del total de «Recursos de clientes y pasivos subordinados» ha sido de un 2,46% en el año 2002 y de un 3,04% en el año 2001.

Del total de imposiciones a plazo y cesión temporal de activos a 31 de diciembre de 2002, 11.159 millones de euros tienen un vencimiento superior a un año. A 31 de diciembre de 2001, este importe era de 9.366 millones de euros.

Los recursos totales de clientes gestionados por el Grupo "la Caixa", que incluyen básicamente los «Recursos de clientes y pasivos subordinados», el patrimonio gestionado de fondos de inversión y fondos de pensiones y los recursos captados por las filiales aseguradoras, se sitúan, a 31 de diciembre de 2002 y 2001, en 105.069 y 93.739 millones de euros, respectivamente.

## Débitos representados por valores negociables

Las emisiones efectuadas por "la Caixa" y pendientes de amortización a 31 de diciembre de 2002 son en su totalidad de cédulas hipotecarias.

De acuerdo con las disposiciones vigentes, "la Caixa" afecta expresamente las hipotecas que consten inscritas a su favor en garantía del capital y de los intereses de las emisiones de cédulas hipotecarias.

De los títulos emitidos por "la Caixa" en el ejercicio 2001, 48.972 miles de euros fueron adquiridos temporalmente por la misma Caixa o por alguna sociedad del Grupo Consolidable, hasta su amortización o venta a la clientela, y figuran registrados en el epígrafe «Obligaciones y otros valores de renta fija» del activo de los balances de situación adjuntos (véase Nota 7).

A continuación se detallan las características de cada una de las emisiones:

(Miles de euros)	CARACTERÍSTICAS DE LA EMISIÓN				IMPORTE PENDIENTE DE AMORTIZACIÓN A		
	EMISOR	FECHA DE EMISIÓN	IMPORTE NOMINAL	TIPO DE INTERÉS NOMINAL	FECHA DE AMORTIZACIÓN	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	1.500.000	5,25%	05-04-2011	1.500.000	1.500.000
"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	1.500.000	4,50%	21-11-2012	1.500.000	–
Caixa Finance, Ltd.		20-02-2001	750.000	Eur/3m+0,10%	20-02-2004	750.000	750.000
<b>Total</b>					<b>5.973.217</b>	<b>4.992.997</b>	

Todas las emisiones anteriores se han colocado a los clientes del Grupo "la Caixa", excepto las emisiones efectuadas por "la Caixa" el 21 de noviembre de 2002 y el 5 de abril de 2001 y la efectuada por Caixa Finance, Ltd. el 20 de febrero de 2001, que se han colocado en el Mercado Institucional. La emisión de Caixa Finance, Ltd. está enmarcada en un programa de emisión de euro-obligaciones a medio plazo con garantía de "la Caixa".

En el ejercicio 2002, "la Caixa" ha realizado una emisión nominativa de cédulas hipotecarias de 200 millones de euros, que, por aplicación de la Circular del Banco de España 4/1991, norma 32, ha sido clasificada como depósitos a plazo con Entidades de crédito (véase Nota 5).

## Pasivos subordinados

Las principales características de las emisiones de obligaciones subordinadas son las siguientes:

(Miles de euros)			2002	2001
FECHA DE EMISIÓN	VENCIMIENTO			
Octubre 1985	(*)		2.860	18.031
Noviembre 1985	(*)		1.984	12.020
Marzo 1988	(*)		17.387	45.076
Mayo-Junio 1988	(*)		49.649	204.344
Febrero 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	–
Julio 2002	22-07-2012		180.000	–
<b>Total</b>			<b>3.217.757</b>	<b>3.037.906</b>

(\*) Emisiones de carácter perpetuo, es decir, sin vencimiento.

Las obligaciones subordinadas corresponden íntegramente a emisiones efectuadas por "la Caixa".

La emisión de abril de 2002 por 357.563 miles de euros corresponde al intercambio voluntario, por parte de los suscriptores, de las emisiones de octubre de 1985 hasta febrero de 1991. Esta emisión y la de julio de 2002 tienen un tipo de interés variable trimestral igual al Euribor a 3 meses + 0,06%, con un tipo mínimo del 3,93% y 3,94% (4% TAE) y un tipo máximo del 6,79% y 6,83% (7% TAE), respectivamente.

La emisión de octubre de 2001 tiene un tipo de interés variable trimestral igual al Euribor a 3 meses + 0,06%, con un tipo mínimo del 3,94% (4% TAE) y un tipo máximo del 6,35% (6,50% TAE). El tipo de interés es variable en función de las condiciones establecidas en cada emisión. A 31 de diciembre de 2002 y 2001, no hay ningún título pignorado.

El tipo de interés medio anual resultante de estas emisiones ha sido del 3,41% en el año 2002 y del 4,26% en el año 2001 (véase Nota 14).

## 10. FONDOS QUE MINORAN EL ACTIVO Y PROVISIONES PARA RIESGOS Y CARGAS

A continuación se detalla el movimiento durante los ejercicios 2002 y 2001 tanto de los fondos que minoran el activo, que en los balances de situación consolidados figuran restando de las correspondientes masas patrimoniales, como de los que componen el capítulo «Provisiones para riesgos y cargas» del pasivo de los balances de situación adjuntos.

(Miles de euros)	2002				
	FONDO A 31-12-2001	DOTACIONES NETAS	UTILIZACIÓN DE FONDOS	TRASPASOS Y OTROS	FONDO A 31-12-2002
<b>Fondo de provisión para insolvencias <sup>(a)</sup></b>	<b>739.714</b>	<b>261.126</b>	<b>(30.020)</b>	<b>(2.713)</b>	<b>968.107</b>
De entidades de crédito	105	(48)	–	–	57
De las inversiones crediticias <b>(Nota 6)</b>	724.905	259.432	(30.020)	(2.589)	951.728
De renta fija <b>(Nota 7)</b>	14.704	1.742	–	(124)	16.322
<b>Fondo de provisión para riesgo-país</b>	<b>2.234</b>	<b>(130)</b>	<b>–</b>	<b>(25)</b>	<b>2.079</b>
De entidades de crédito	15	(7)	–	(1)	7
De las inversiones crediticias <b>(Nota 6)</b>	2.219	(123)	–	(24)	2.072
<b>Fondo de fluctuación de valores</b>	<b>13.740</b>	<b>345.895</b>	<b>(371)</b>	<b>4.890</b>	<b>364.154</b>
De Deudas del Estado <b>(Nota 4)</b>	–	–	–	–	–
De títulos de renta fija <b>(Nota 7)</b>	74	(657)	–	642	59
De títulos de renta variable <b>(Nota 7)</b>	13.666	346.552	(371)	4.248	364.095
<b>Fondo de cobertura de inmovilizado</b>	<b>52.592</b>	<b>(9.943)</b>	<b>(1.105)</b>	<b>1.655</b>	<b>43.199</b>
<b>Total fondos que minoran el activo</b>	<b>808.280</b>	<b>596.948</b>	<b>(31.496)</b>	<b>3.807</b>	<b>1.377.539</b>
<b>Fondo de pensionistas y obligaciones similares <b>(Notas 11 y 14)</b></b>	<b>118.928</b>	<b>8.490</b>	<b>(30.270)</b>	<b>(2.179)</b>	<b>94.969</b>
<b>Fondo de provisión para impuestos</b>	<b>1.260</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>37</b>	<b>1.297</b>
<b>Fondo de insolvencias para pasivos contingentes <sup>(a)</sup></b>	<b>59.295</b>	<b>17.447</b>	<b>–</b>	<b>594</b>	<b>77.336</b>
<b>Fondo por riesgo-país para pasivos contingentes</b>	<b>92</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>1</b>	<b>93</b>
<b>Provisiones para operaciones de futuro</b>	<b>4.420</b>	<b>6.432</b>	<b>–</b>	<b>3.868</b>	<b>14.720</b>
<b>Provisiones para contingencias diversas y otras</b>	<b>149.824</b>	<b>49.073</b>	<b>(21.323)</b>	<b>79.889</b>	<b>257.463</b>
<b>Fondo para riesgos bancarios generales</b>	<b>194</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>(62)</b>	<b>132</b>
<b>Total provisiones para riesgos y cargas</b>	<b>334.013</b>	<b>81.442</b>	<b>(51.593)</b>	<b>82.148</b>	<b>446.010</b>
<b>Total de fondos</b>	<b>1.142.293</b>	<b>678.390</b>	<b>(83.089)</b>	<b>85.955</b>	<b>1.823.549</b>
<hr/>					
<sup>(a)</sup> Promemoria: Fondo de provisión para insolvencias					
Fondo para coberturas específicas	136.167	53.834	(30.020)	(1.825)	158.156
Fondo para coberturas genéricas	446.740	77.624	–	(326)	524.038
Fondo para coberturas estadísticas <sup>(*)</sup>	216.102	147.115	–	32	363.249
<b>Total fondo de provisión para insolvencias <b>(Nota 3 c2)</b></b>	<b>799.009</b>	<b>278.573</b>	<b>(30.020)</b>	<b>(2.119)</b>	<b>1.045.443</b>
Fondo de Bloqueo de beneficios <sup>(**)</sup>	44.919	(16.039)	–	324	29.204

(\*) El saldo de este fondo correspondiente a "la Caixa", a 31 de diciembre de 2002, equivale al 51% del fondo total a constituir (véase Nota 3 c2).

(\*\*) Incluido en el capítulo «Otros pasivos» de los balances de situación adjuntos.

(Miles de euros)	2001				
	FONDO A 31-12-2000	DOTACIONES NETAS	UTILIZACIÓN DE FONDOS	TRASPASOS Y OTROS	FONDO A 31-12-2001
<b>Fondo de provisión para insolvencias (a)</b>	<b>585.103</b>	<b>235.902</b>	<b>(44.307)</b>	<b>(36.984)</b>	<b>739.714</b>
De entidades de crédito	1.484	119	(1.492)	(6)	105
De las inversiones crediticias (Nota 6)	573.414	231.638	(42.815)	(37.332)	724.905
De renta fija (Nota 7)	10.205	4.145	–	354	14.704
<b>Fondo de provisión para riesgo-país</b>	<b>4.628</b>	<b>926</b>	<b>–</b>	<b>(3.320)</b>	<b>2.234</b>
De entidades de crédito	30	(15)	–	–	15
De las inversiones crediticias (Nota 6)	4.598	941	–	(3.320)	2.219
<b>Fondo de fluctuación de valores</b>	<b>28.416</b>	<b>(42)</b>	<b>(3.017)</b>	<b>(11.617)</b>	<b>13.740</b>
De Deudas del Estado (Nota 4)	–	–	–	–	–
De títulos de renta fija (Nota 7)	2.152	(25)	–	(2.053)	74
De títulos de renta variable (Nota 7)	26.264	(17)	(3.017)	(9.564)	13.666
<b>Fondo de cobertura de inmovilizado</b>	<b>72.885</b>	<b>(17.204)</b>	<b>(2.977)</b>	<b>(112)</b>	<b>52.592</b>
<b>Total fondos que minoran el activo</b>	<b>691.032</b>	<b>219.582</b>	<b>(50.301)</b>	<b>(52.033)</b>	<b>808.280</b>
<b>Fondo de pensionistas y obligaciones similares (Notas 11 y 14)</b>	<b>222.055</b>	<b>18.389</b>	<b>(32.773)</b>	<b>(88.743)</b>	<b>118.928</b>
<b>Fondo de provisión para impuestos</b>	<b>1.072</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>188</b>	<b>1.260</b>
<b>Fondo de insolvencias para pasivos contingentes (a)</b>	<b>45.070</b>	<b>17.819</b>	<b>(27)</b>	<b>(3.567)</b>	<b>59.295</b>
<b>Fondo por riesgo-país para pasivos contingentes</b>	<b>109</b>	<b>(17)</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>92</b>
<b>Provisiones para operaciones de futuro</b>	<b>11.006</b>	<b>(5.660)</b>	<b>(503)</b>	<b>(423)</b>	<b>4.420</b>
<b>Provisiones para contingencias diversas y otras</b>	<b>208.013</b>	<b>15.211</b>	<b>(79.708)</b>	<b>6.308</b>	<b>149.824</b>
<b>Fondo para riesgos bancarios generales</b>	<b>290</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>(96)</b>	<b>194</b>
<b>Total provisiones para riesgos y cargas</b>	<b>487.615</b>	<b>45.742</b>	<b>(113.011)</b>	<b>(86.333)</b>	<b>334.013</b>
<b>Total de fondos</b>	<b>1.178.647</b>	<b>265.324</b>	<b>(163.312)</b>	<b>(138.366)</b>	<b>1.142.293</b>
<b>(a) Promemoria: Fondo de provisión para insolvencias</b>					
Fondo para coberturas específicas	180.382	15.990	(44.334)	(15.871)	136.167
Fondo para coberturas genéricas	390.195	79.289	–	(22.744)	446.740
Fondo para coberturas estadísticas	59.596	158.442	–	(1.936)	216.102
<b>Total fondo de provisión para insolvencias (Nota 3 c2)</b>	<b>630.173</b>	<b>253.721</b>	<b>(44.334)</b>	<b>(40.551)</b>	<b>799.009</b>
Fondo de Bloqueo de beneficios (*)	22.099	24.409	–	(1.589)	44.919

(\*) Incluido en el capítulo «Otros pasivos» de los balances de situación adjuntos.

Nota: La columna «Traspasos y otros» incluye el efecto de las sociedades del Grupo Banco Herrero que salieron del perímetro de consolidación en el ejercicio 2001 (véase Nota 2.2).

En relación con los fondos de provisión para insolvencias, en el ejercicio 2002, las amortizaciones sin fondo y las recuperaciones de activos en suspenso han ascendido a 30.838 y 9.305 miles de euros, respectivamente. En el ejercicio 2001, ascendieron a 23.443 y 9.852 miles de euros, respectivamente.

En el ejercicio 2002, las dotaciones netas al fondo de fluctuación de valores de títulos de renta variable corresponden, mayoritariamente, a los saneamientos extraordinarios por importe de 334 millones de euros, por la participación de carácter permanente en las sociedades Suez y Fortis (véase Nota 7).

El apartado «Provisiones para contingencias diversas y otras» de los ejercicios 2002 y 2001 incluye, principalmente, fondos para la cobertura de contingencias de carácter fiscal, de saneamiento de activos, básicamente por diferencias de conversión, y de riesgos relacionados con la actividad ordinaria de la Entidad.

El apartado dotaciones netas correspondientes al fondo de «Provisiones para contingencias diversas y otras» del ejercicio 2002 incluye la constitución de un fondo, por un importe de 37 millones de euros, para contingencias diversas, relacionadas con la cartera de participaciones de renta variable.

## 11. FONDO DE PENSIONISTAS Y OBLIGACIONES SIMILARES

En el ejercicio 2000, a consecuencia del acuerdo laboral suscrito el 31 de julio de 2000 (véase Nota 3 c5), para el personal activo, se aportó la totalidad de los servicios pasados a un plan de pensiones y se pagaron primas básicamente a VidaCaixa, SA de Seguros y Reaseguros, para cubrir las garantías complementarias. Los importes desembolsados superaban en 477.437 miles de euros los fondos constituidos en la citada fecha. Adicionalmente, se aportaron a RentCaixa, SA de Seguros y Reaseguros primas extraordinarias por 124.914 miles de euros para el personal pasivo, que derivaron básicamente del cambio a las tablas de mortalidad GR 80-2, las cuales, según el estudio del actuario independiente, se ajustaban mejor a la experiencia propia de la Entidad. De acuerdo con el calendario de cobertura establecido por el Banco de España, se registra como gasto de cada ejercicio, a partir del año 2000, una décima parte del exceso de los importes pagados sobre los fondos constituidos previamente. Los importes registrados como gasto extraordinario en los ejercicios 2002 y 2001 por este concepto ascienden, en cada uno de ellos, a 60.235 miles de euros (véase Nota 14.3). A 31 de diciembre de 2002, el importe pendiente de imputar a gastos asciende a 421.649 miles de euros.

Por lo que respecta al personal pasivo, hasta el 31 de diciembre de 2001, se mantenían cubiertos los compromisos por pensiones básicamente con la póliza contratada con RentCaixa, SA de Seguros y Reaseguros. La provisión matemática ascendía, a 31 de diciembre de 2001, a 1.069.776 miles de euros, de acuerdo con las siguientes hipótesis contratadas: tablas de mortalidad GR 80-2, un tipo de interés técnico del 9% durante los primeros 23 meses (en función de la rentabilidad de los activos afectos) y del 4,5% durante el resto del período, que representaba el mantenimiento de un diferencial de tres puntos en relación con las revalorizaciones de las prestaciones consideradas. La adaptación de las tablas GR 80-2 a las PER 2000C se estaba realizando por RentCaixa, SA de Seguros y Reaseguros en un plazo de 14 años, de acuerdo con la normativa aplicable a las entidades aseguradoras. En el ejercicio 2002, a consecuencia del acuerdo laboral suscrito el 29 de julio de 2002 (véase Nota 3 c5) para el personal pasivo, se ha aportado a un plan de pensiones 1.356.012 miles de euros. Este importe se ha desembolsado por medio del rescate de 1.171.249 miles de euros de la totalidad de las provisiones mantenidas, básicamente, en RentCaixa, SA de Seguros y Reaseguros y de una aportación extraordinaria de 184.763 miles de euros. Esta aportación extraordinaria se ha producido, básicamente, por la utilización de las tablas de mortalidad PER 2000P, en lugar de las GR 80-2 utilizadas en la póliza de RentCaixa, SA de Seguros y Reaseguros, y por la cobertura de los incrementos de inflación aplicables a la futura actualización de la mayoría de las prestaciones aseguradas. Esta aportación extraordinaria se imputará a resultados de acuerdo con el criterio adoptado para el personal activo. En el ejercicio 2002, se ha registrado una décima parte de la totalidad de la aportación extraordinaria, por importe de 18.476 miles de euros. La parte pendiente de imputar, por importe de 166.287 miles de euros, se registrará en partes iguales durante los nueve ejercicios sucesivos.

Las aportaciones efectuadas básicamente al plan de pensiones devengadas en los ejercicios 2002 y 2001 para el personal activo de "la Caixa" ascienden a 63.174 y 57.809 miles de euros, respectivamente. Adicionalmente, en el ejercicio 2002 y 2001, se han pagado 17.018 y 23.405 miles de euros a VidaCaixa de Seguros y Reaseguros, SA, respectivamente, a través del Plan de Pensiones, correspondientes a la prima de riesgo para viudedad, invalidez, orfandad y seguro de vida (véase Nota 14.2).

Las primas pagadas a RentCaixa, SA de Seguros y Reaseguros en el ejercicio 2002 hasta la extinción de la póliza y en el ejercicio 2001 para la cobertura de los compromisos con el personal pasivo ascienden a 2.729 y 10.610 miles de euros, respectivamente. Las aportaciones de los dos ejercicios corresponden, básicamente, a la regularización de las primas aportadas en el ejercicio anterior. También se han registrado, como gasto extraordinario de los ejercicios 2002 y 2001, 44.289 y 22.846 miles de euros de primas pagadas a VidaCaixa, SA de Seguros y Reaseguros para la cobertura de garantías complementarias.

"la Caixa", de acuerdo con la Circular del Banco de España 5/2000, tiene constituidos fondos internos, a 31 de diciembre de 2002 y 2001, para cubrir los compromisos por prejubilaciones («Permiso Especial con Sueldo»), pagas por antigüedad e indemnizaciones por despidos por 78.973 y 101.870 miles de euros, respectivamente. De los citados importes, a 31 de diciembre de 2002 y 2001, los fondos para cubrir la totalidad de los compromisos para pagos futuros a los empleados con «Permiso Especial con Sueldo» ascienden a 47.878 y 67.321 miles de euros, respectivamente (véase Nota 3 c5). En los ejercicios 2002 y 2001, las dotaciones por este concepto son de 8.063 y 12.764 miles de euros, respectivamente, y los pagos realizados a los empleados con cargo a los fondos previamente constituidos son de 27.506 y 30.588 miles de euros, respectivamente (véanse Notas 3 c5, 3 c8, 10 y 14.3).

A 31 de diciembre de 2002 y 2001, los bancos del Grupo tienen constituidos fondos de pensiones internos por un importe total de 15.996 y 17.058 miles de euros, respectivamente.

## 12. INTERESES MINORITARIOS

Los movimientos que se han producido durante los ejercicios 2002 y 2001 en el saldo del capítulo «Intereses minoritarios» de los balances de situación adjuntos son los siguientes:

(Miles de euros)	2002	2001
Saldo al inicio del ejercicio	3.303.686	3.330.161
Beneficio neto del ejercicio anterior aplicado a Reservas	1.181	28.097
Variaciones de participaciones (*)	(1.268)	(55.306)
Ampliaciones de capital y otros (**)	97.148	734
<b>Saldo al cierre del ejercicio</b>	<b>3.400.747</b>	<b>3.303.686</b>

(\*) En el ejercicio 2001, 47.834 miles de euros correspondían a la salida del Banco Herrero, SA del perímetro de consolidación del Grupo "la Caixa" (véase Nota 2.2).

(\*\*) El movimiento del ejercicio 2002 corresponde básicamente a los intereses minoritarios del Grupo en la sociedad Inversiones Autopistas, SL (véase Nota 7).

En el mes de junio de 1999, Caixa Preference Ltd. efectuó la emisión de participaciones preferentes serie A por 1.000 millones de euros, sin derecho a voto y con un dividendo variable trimestral, igual al Euribor a 3 meses + 0,06% anual, con un mínimo garantizado del 3,94% anual (4% TAE) durante los tres primeros años de la emisión. En el mes de mayo de 2000, Caixa Preference Ltd. efectuó la emisión de participaciones preferentes serie B por 2.000 millones de euros, sin derecho a voto y con un dividendo variable trimestral, igual al Euribor a 3 meses + 0,06% anual, con un mínimo garantizado del 4,43% anual (4,5% TAE) y un máximo del 6,83% anual (7% TAE) durante los diez primeros años de la emisión.

Caixa Preference Ltd. es una filial al 100% de "la Caixa", y las emisiones indicadas tienen la garantía solidaria e irrevocable de "la Caixa". Estas emisiones con carácter perpetuo han sido adquiridas íntegramente por terceros ajenos al Grupo y son amortizables por decisión de la sociedad después de que el Banco de España lo autorice, total o parcialmente, transcurridos cinco años de su desembolso.

Los saldos del capítulo «Intereses minoritarios» de los balances de situación adjuntos corresponden a Caixa Preference Ltd. (3.000.000 miles de euros a 31 de diciembre de 2002 y 2001, respectivamente), a Crèdit Andorrà, SA (256.526 miles de euros y 251.131 miles de euros a 31 de diciembre de 2002 y 2001, respectivamente), a Inversiones Autopistas, SL (102.714 miles de euros a 31 de diciembre de 2002) y el resto, fundamentalmente, a Caixa Inversiones 1, SIMCAV.

Los saldos del epígrafe «Resultado atribuido a la minoría» de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas corresponden a Caixa Preference Ltd. (125.460 miles de euros y 137.160 miles de euros a 31 de diciembre de 2002 y 2001, respectivamente), a Crèdit Andorrà, SA (35.206 miles de euros y 37.251 miles de euros a 31 de diciembre de 2002 y 2001, respectivamente), a Inversiones Autopistas, SL (7.113 miles de euros a 31 de diciembre de 2002) y el resto, fundamentalmente, a Caixa Inversiones 1, SIMCAV.

### 13. CUENTAS DE ORDEN Y OPERACIONES EN MONEDA EXTRANJERA

A continuación se detallan las operaciones de futuro vigentes a 31 de diciembre de 2002 y 2001. Estas operaciones se registran por el valor nocial o por el valor de ejercicio del activo subyacente contratado, o bien por su valor contractual según el tipo de operación de futuro de que se trate (véase Nota 3 c6). De acuerdo con la normativa vigente sobre presentación de cuentas anuales, no figuran incluidas en el capítulo de «Cuentas de orden» de los balances de situación adjuntos.

El detalle según el tipo de operaciones y moneda es el siguiente:

#### Operaciones de futuro

(Millones de euros)	2002			2001		
	IMPORTE NOCIONALES Y/O CONTRACTUALES					
	EUROS	MONEDA EXTRANJERA	TOTAL	EUROS	MONEDA EXTRANJERA	TOTAL
Compraventa de divisas no vencidas	411	3.471	3.882	13	4.150	4.163
Compraventa de activos financieros no vencidos	1.004	–	1.004	667	–	667
Futuros financieros s/valores y tipos de interés	36.838	455	37.293	25.209	49	25.258
Opciones	24.018	1.110	25.128	22.425	443	22.868
Otras operaciones sobre tipos de interés	118.560	5.408	123.968	102.226	3.865	106.091
<b>Total</b>	<b>180.831</b>	<b>10.444</b>	<b>191.275</b>	<b>150.540</b>	<b>8.507</b>	<b>159.047</b>

El importe nocial y/o contractual de los contratos formalizados no supone el riesgo total asumido por el Grupo, ya que la posición neta en estos instrumentos es la compensación y/o combinación de los mismos. Esta posición neta es utilizada por el Grupo para la cobertura del riesgo de tipo de interés, del precio del activo subyacente o de cambio, siendo el resto operaciones de negociación.

A continuación se detallan las operaciones de futuro distribuidas por tipo de operación y por finalidad:

### Operaciones de futuro

(Millones de euros)	2002			2001			
	IMPORTE NOCIONALES Y/O CONTRACTUALES						
	CONCEPTO	COBERTURA (*)	NEGOCIACIÓN	TOTAL	COBERTURA (*)	NEGOCIACIÓN	TOTAL
Compraventa de divisas no vencidas	1.335	2.547	3.882		1.059	3.104	4.163
Compraventa de activos financieros no vencidos	239	765	1.004		74	593	667
Futuros financieros s/valores y tipos de interés	33.261	4.032	37.293		24.246	1.012	25.258
Opciones	19.565	5.563	25.128		16.915	5.953	22.868
Otras operaciones sobre tipos de interés	77.541	46.427	123.968		54.928	51.163	106.091
<b>Total</b>	<b>131.941</b>	<b>59.334</b>	<b>191.275</b>		<b>97.222</b>	<b>61.825</b>	<b>159.047</b>
Total en %	69%	31%	100%		61%	39%	100%

(\*) Operaciones de Macrocobertura y todas las que tienen como finalidad la cobertura de otras operaciones.

A continuación se detallan las operaciones de cobertura distribuidas por tipo de operación y vencimiento:

### Cobertura

(Millones de euros)	2002				2001				
	IMPORTE NOCIONALES Y/O CONTRACTUALES								
	CONCEPTO	< 1 AÑO	1-5 AÑOS	> 5 AÑOS	TOTAL	< 1 AÑO	1-5 AÑOS	> 5 AÑOS	TOTAL
Compraventa de divisas no vencidas	1.036	299	–	1.335		439	620	–	1.059
Compraventa de activos financieros no vencidos	239	–	–	239		74	–	–	74
Futuros financieros s/valores y tipos de interés	30.134	2.986	141	33.261		22.299	1.608	339	24.246
sobre valores	6	339	141	486		1	462	339	802
sobre tipos de interés	30.128	2.647	–	32.775		22.298	1.146	–	23.444
Opciones	559	5.564	13.442	19.565		2.476	2.622	11.817	16.915
sobre valores	53	1.620	273	1.946		821	338	39	1.198
sobre tipos de interés	506	3.944	13.169	17.619		1.643	2.284	11.778	15.705
sobre divisas	–	–	–	–		12	–	–	12
Otras operaciones sobre tipos de interés	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
<b>Total</b>	<b>66.400</b>	<b>26.061</b>	<b>39.480</b>	<b>131.941</b>		<b>53.792</b>	<b>17.051</b>	<b>26.379</b>	<b>97.222</b>
Total en %	50%	20%	30%	100%		55%	18%	27%	100%

A continuación se detallan las operaciones de negociación distribuidas por tipo de operación y vencimiento:

### Negociación

(Millones de euros)	2002				2001				
	IMPORTE NOCIONALES Y/O CONTRACTUALES								
	CONCEPTO	< 1 AÑO	1-5 AÑOS	> 5 AÑOS	TOTAL	< 1 AÑO	1-5 AÑOS	> 5 AÑOS	TOTAL
<b>Compraventa de divisas no vencidas</b>		<b>2.437</b>	<b>110</b>	–	<b>2.547</b>	<b>2.961</b>	<b>143</b>	–	<b>3.104</b>
Compras		1.148	59	–	1.207	1.447	75	–	1.522
Ventas		1.289	51	–	1.340	1.514	68	–	1.582
<b>Compraventa de activos financieros no vencidos</b>		<b>765</b>	–	–	<b>765</b>	<b>593</b>	–	–	<b>593</b>
Compras		392	–	–	392	235	–	–	235
Ventas		373	–	–	373	358	–	–	358
<b>Futuros financieros s/valores y tipos de interés</b>		<b>3.696</b>	<b>316</b>	<b>20</b>	<b>4.032</b>	<b>783</b>	<b>212</b>	<b>17</b>	<b>1.012</b>
sobre valores		8	316	20	344	4	59	17	80
Comprados		1	115	16	132	3	–	7	10
Vendidos		7	201	4	212	1	59	10	70
sobre tipos de interés		<b>3.688</b>	–	–	<b>3.688</b>	<b>779</b>	<b>153</b>	–	<b>932</b>
Comprados		3.288	–	–	3.288	779	133	–	912
Vendidos		400	–	–	400	–	20	–	20
<b>Opciones</b>		<b>1.436</b>	<b>1.123</b>	<b>3.004</b>	<b>5.563</b>	<b>1.739</b>	<b>1.214</b>	<b>3.000</b>	<b>5.953</b>
sobre valores		329	1.121	4	1.454	1.318	1.204	–	2.522
Compradas		23	31	4	58	528	233	–	761
Emitidas		306	1.090	–	1.396	790	971	–	1.761
sobre tipos de interés		48	–	3.000	3.048	–	–	3.000	3.000
Compradas		48	–	1.500	1.548	–	–	1.500	1.500
Emitidas		–	–	1.500	1.500	–	–	1.500	1.500
sobre divisas		<b>1.059</b>	2	–	<b>1.061</b>	<b>421</b>	<b>10</b>	–	<b>431</b>
Compradas		534	1	–	535	217	5	–	222
Emitidas		525	1	–	526	204	5	–	209
<b>Otras operaciones sobre tipos de interés</b>		<b>42.747</b>	<b>2.843</b>	<b>837</b>	<b>46.427</b>	<b>47.739</b>	<b>2.908</b>	<b>516</b>	<b>51.163</b>
FRA's		104	–	–	104	900	700	–	1.600
Comprados		104	–	–	104	700	200	–	900
Vendidos		–	–	–	–	200	500	–	700
IRS's		<b>42.643</b>	<b>2.843</b>	<b>837</b>	<b>46.323</b>	<b>46.839</b>	<b>2.208</b>	<b>516</b>	<b>49.563</b>
Cobro fijo / Pago variable		24.847	1.273	363	26.483	29.319	1.046	106	30.471
Cobro variable / Pago fijo		17.795	1.474	384	19.653	17.516	1.102	179	18.797
Otras modalidades		1	96	90	187	4	60	231	295
<b>Total</b>		<b>51.081</b>	<b>4.392</b>	<b>3.861</b>	<b>59.334</b>	<b>53.815</b>	<b>4.477</b>	<b>3.533</b>	<b>61.825</b>
<b>Total en %</b>		<b>86%</b>	<b>7%</b>	<b>7%</b>	<b>100%</b>	<b>87%</b>	<b>7%</b>	<b>6%</b>	<b>100%</b>

Las opciones emitidas sobre valores en el ejercicio 2002 incluyen 1.361 millones de euros que corresponden a los importes asegurados por "la Caixa" al vencimiento de los fondos de inversión garantizados. A 31 de diciembre de 2001, este importe fue de 1.244 millones de euros.

El capítulo «Cuentas de orden» de los balances de situación adjuntos incluye, entre otros, los principales compromisos y contingencias, con el siguiente detalle:

#### Cuentas de orden

(Miles de euros)	2002	2001
Pasivos contingentes (básicamente: fianzas, avales y cauciones)	5.181.728	5.057.672
Disponibles por terceros (*)	26.061.381	21.075.663
Otros compromisos	1.592.050	1.116.404
<b>Total</b>	<b>32.835.159</b>	<b>27.249.739</b>

(\*) Incluye los importes disponibles por los clientes en crédito abierto, cuentas de crédito, tarjetas de crédito y descuento de efectos.

Siguiendo los criterios de valoración definidos en la Nota 3 c1, a continuación se indica el total del balance en moneda extranjera que presenta el Grupo a 31 de diciembre de 2002 y 2001.

#### Operaciones en moneda extranjera

(Miles de euros)	2002	2001
Total activo en moneda extranjera	4.002.974	4.406.386
Total pasivo en moneda extranjera	3.877.974	3.888.042

Mayoritariamente, los saldos activos de los ejercicios 2002 y 2001 corresponden a saldos de los capítulos «Entidades de crédito» y «Créditos sobre clientes». Los saldos pasivos de los ejercicios 2002 y 2001 corresponden mayoritariamente al capítulo «Entidades de crédito» y al epígrafe «Débitos a clientes».

## 14. CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

A continuación se incluye información relevante sobre los principales capítulos de las cuentas de pérdidas y ganancias de los ejercicios 2002 y 2001:

### 14.1. Naturaleza de las operaciones

Los detalles de los principales capítulos de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas, atendiendo a la naturaleza de las operaciones que las originan, son los siguientes:

(Miles de euros)	2002	2001
<b>Intereses y rendimientos asimilados</b>	<b>3.981.864</b>	<b>3.903.052</b>
Banco de España y Entidades de crédito	360.248	524.888
Inversiones crediticias y otros productos financieros	3.213.776	3.070.897
Valores de renta fija	407.840	307.267
<b>Intereses y cargas asimiladas</b>	<b>(2.125.588)</b>	<b>(2.296.706)</b>
Banco de España y Entidades de crédito	(343.453)	(411.443)
Acreedores y otras cargas financieras	(1.524.547)	(1.633.151)
Empréstitos y otros valores negociables	(171.765)	(161.246)
Pasivos subordinados (Nota 9)	(84.967)	(90.037)
Coste imputable a los fondos de pensiones constituidos (Nota 10)	(856)	(829)
<b>Rendimiento de la cartera de renta variable (Nota 7)</b>	<b>286.025</b>	<b>415.246</b>
Acciones y otros títulos de renta variable	16.766	36.327
Participaciones	226.063	246.212
Participaciones en el Grupo	43.196	132.707
<b>Comisiones (neto)</b>	<b>899.456</b>	<b>870.773</b>
Pasivos contingentes	46.607	34.253
Servicios por cobros y pagos	578.301	482.252
Servicios de valores	166.307	186.672
Comercialización de productos financieros no bancarios	207.610	235.050
Otras operaciones	78.939	86.514
Comisiones pagadas	(178.308)	(153.968)
<b>Resultados de operaciones financieras</b>	<b>68.540</b>	<b>114.436</b>
Ventas y saneamientos de la cartera de renta fija	34.894	21.901
Ventas y saneamientos de la cartera de renta variable	(40.140)	(6.833)
Operaciones de futuros sobre valores, divisas y tipos de interés	34.602	51.205
Diferencias de cambio	39.184	48.163

## 14.2. Gastos de personal

La composición de este capítulo de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta es la siguiente:

(Miles de euros)	2002	2001
<b>Sueldos y salarios</b>	(1.015.036)	(929.168)
<b>Cargas sociales</b>	(273.337)	(257.349)
Otras cargas sociales	(193.391)	(177.471)
Aportaciones a fondos de pensiones internos (Notas 10 y 11)	(334)	(212)
Aportaciones a fondos de pensiones externos / internos asegurados (Nota 11)	(79.612)	(79.666)
<b>Dotaciones al fondo de pagas por antigüedad (Notas 10 y 11)</b>	(3.408)	(3.185)
<b>Otros gastos</b>	(52.666)	(54.790)
<b>Total</b>	<b>(1.344.447)</b>	<b>(1.244.492)</b>

## 14.3. Otras dotaciones y resultados extraordinarios

La composición de las otras dotaciones y de los beneficios y quebrantos extraordinarios correspondientes a los ejercicios 2002 y 2001 es la siguiente:

(Miles de euros)	2002	2001
<b>Beneficios extraordinarios</b>	<b>193.166</b>	<b>182.157</b>
Beneficios en ventas de inmovilizaciones financieras (no Grupo) (Nota 7)	102.495	88.770
Beneficios por enajenación de inmovilizado (Nota 8)	15.703	19.277
Disponibilidades netas de fondos específicos (Nota 10)	27.033	22.540
Beneficios de ejercicios anteriores	25.442	19.994
Otros productos	22.493	31.576
<b>Quebrantos extraordinarios</b>	<b>(711.230)</b>	<b>(197.318)</b>
Pérdidas en ventas de inmovilizaciones financieras (no Grupo)	(234)	(702)
Pérdidas por enajenación de inmovilizado (Nota 8)	(891)	(725)
Dotaciones netas a fondos específicos (Nota 10)	(50.124)	(44.956)
Dotaciones extraordinarias a fondos de pensiones externos (Nota 11)	(125.729)	(94.410)
Dotaciones extraordinarias a fondos de pensionistas y otras obligaciones similares (Notas 10, 14.1 y 14.2)	(3.892)	(14.163)
Quebrantos de ejercicios anteriores	(124.585)	(12.948)
Otros quebrantos	(405.775)	(29.414)
<b>Otras dotaciones y resultados extraordinarios</b>	<b>(518.064)</b>	<b>(15.161)</b>

En el ejercicio 2002, el apartado «Beneficios en ventas de inmovilizaciones financieras (no Grupo)» corresponde, básicamente, a la venta de acciones de ACESA Infraestructuras, SA y el resto a Telefónica, SA y a Deutsche Bank, AG (véase Nota 7). En el ejercicio 2001, el apartado «Beneficios en ventas de inmovilizaciones financieras (no Grupo)» correspondía, básicamente, a la venta de acciones de Autopistas de Catalunya, SA, Ibérica de Autopistas, SA y Túnel del Cadí Concesionaria del Estado, SA (véase Nota 7).

Los apartados «Beneficios/Pérdidas por enajenación de inmovilizado» de los ejercicios 2002 y 2001 corresponden a ventas de inmuebles en explotación y en venta, cuyo importe, considerado individualmente, no es significativo en ningún caso.

En el ejercicio 2002, el apartado «Quebrantes de ejercicios anteriores» incluye 121 millones de euros motivados por la regularización del resultado registrado por el Grupo "la Caixa" en el ejercicio 2001, correspondiente a la sociedad Repsol YPF, SA, para adaptarlo al resultado definitivo del ejercicio 2001 aprobado posteriormente por la Junta General de Accionistas de la citada sociedad, que incluía saneamientos extraordinarios relacionados con sus inversiones en Argentina.

En el ejercicio 2002, el apartado «Otros quebrantes» incluye, entre otros, el saneamiento extraordinario de los fondos de comercio por importe de 360 millones de euros (véase Nota 8).

## 15. SITUACIÓN FISCAL

### 15.1. Consolidación fiscal

La Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona está acogida al régimen de tributación consolidada en el Impuesto sobre sociedades desde el ejercicio 1991.

### 15.2. Impuesto sobre sociedades

De acuerdo con la normativa mercantil y las disposiciones del Banco de España, el Impuesto sobre sociedades correspondiente al resultado contable ha sido registrado en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio, según el principio del devengo. Este impuesto corresponde al devengado por "la Caixa", por las sociedades consolidadas global y proporcionalmente y por las sociedades del Grupo integradas por el procedimiento de puesta en equivalencia. Por lo tanto, no incluye el devengado por las sociedades asociadas integradas por el procedimiento de puesta en equivalencia, que se registran por su resultado neto de impuestos en el capítulo «Resultados netos generados por sociedades puestas en equivalencia» de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas.

Como consecuencia de las divergencias existentes entre las normas contables y las tributarias, el impuesto correspondiente al resultado contable no coincide con el importe de la liquidación tributaria que determina la cuota a satisfacer a la Hacienda Pública; ello lleva a contabilizar el Impuesto sobre beneficios anticipado, por el exceso de impuesto pagado respecto al impuesto devengado, y el diferido, por el exceso del Impuesto sobre beneficios devengado respecto al impuesto a pagar. Con carácter general, de acuerdo con las normas fijadas por el Banco de España, se han contabilizado como impuestos anticipados los que se prevé que serán recuperados antes de transcurrir el plazo de diez años, a contar desde la fecha de su activación.

A 31 de diciembre de 2002 y 2001, los Créditos fiscales y el Impuesto sobre beneficios anticipado ascienden conjuntamente a 857.291 y 626.609 miles de euros, respectivamente. A 31 de diciembre de 2002, por lo que respecta a "la Caixa", 571.697 miles de euros corresponden a las primas pagadas, básicamente, a RentCaixa, SA de Seguros y Reaseguros en ejercicios anteriores y su capitalización, que han sido rescatadas en los ejercicios 2000 y 2002 como consecuencia de la exteriorización del fondo de pensiones y que, de acuerdo con la norma fiscal, son deducibles en décimas partes a partir de los ejercicios 2000 y 2002 (véase Nota 3 c7); 112.209 miles de euros corresponden a las dotaciones efectuadas al fondo para la cobertura estadística de insolvencias, y 153.002 miles de euros a otros conceptos. A 31 de diciembre de 2001, estos importes eran de 418.825, 66.101 y 81.200 miles de euros, respectivamente.

Por lo que respecta al Impuesto sobre beneficios diferido que figura en el capítulo «Otros pasivos» de los balances de situación adjuntos, asciende a 8.855 y 10.037 miles de euros, respectivamente. La Ley 24/2001 sustituye el régimen de diferimiento de los beneficios extraordinarios obtenidos por la venta de inmuebles y acciones por una deducción del 17% de los beneficios obtenidos, manteniendo la obligación de reinversión y estableciendo a dicho efecto un régimen transitorio. En base a este régimen, las sociedades que integran el Grupo consolidable a efectos del Impuesto sobre sociedades incorporaron los beneficios diferidos y no integrados hasta el 31 de diciembre de 2001 en la base imponi-

ble de la declaración del Impuesto sobre sociedades correspondiente al ejercicio 2001, y se generó una deducción de 95.434 miles de euros, de los cuales 70.481 miles de euros se registraron con abono en el capítulo «Impuesto sobre beneficios y otros» de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta, y el resto, correspondientes a reinversiones del beneficio en la venta de activos procedentes de adjudicaciones de deudas, en el capítulo «Provisiones para riesgos y cargas» de los balances de situación adjuntos. Consecuentemente, en el ejercicio 2001, se revirtió el correspondiente Impuesto diferido registrado en los ejercicios anteriores. Con fecha 31 de diciembre de 2001, ya se había producido la reinversión del importe total obtenido en las transmisiones realizadas durante el período 1996-2001.

La conciliación entre la cuota del Impuesto sobre sociedades que se obtiene del resultado contable y el importe del impuesto imputado al ejercicio es la siguiente:

(Miles de euros)	2002	2001
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>13.478</b>	<b>1.046.665</b>
(-) Resultado neto de sociedades asociadas integradas por puesta en equivalencia (1)	644.690	790.688
(+) Ajustes de consolidación (Dividendos, Amortización fondo de comercio, Dotaciones y otros)	95.642	993.716
<b>Resultado antes de impuestos de Sociedades Grupo y Multigrupo</b>	<b>(535.570)</b>	<b>1.249.693</b>
Diferencias permanentes positivas (Dotaciones FFV, Norma 28 y otras)	881.910	92.901
Diferencias permanentes negativas (Obra Social y otras)	(328.314)	(303.718)
<b>Base imponible</b>	<b>18.026</b>	<b>1.038.876</b>
Cuota (35% sobre la base imponible) (2)	(63.839)	295.441
Deducciones (Dividendos y otros)	(187.955)	(380.057)
<b>Impuesto de Sociedades devengado</b>	<b>(251.794)</b>	<b>(84.616)</b>
<b>Ajustes en el Impuesto sobre Sociedades</b>	<b>(593.937)</b>	<b>(9.291)</b>
<i>Por exteriorización de Fondos de Pensiones</i>	<i>(576.964)</i>	<i>(18.030)</i>
<i>Por otros ajustes</i>	<i>(16.973)</i>	<i>8.739</i>
<b>Impuesto sobre beneficios</b>	<b>(845.731)</b>	<b>(93.907)</b>
<b>Otros impuestos</b>	<b>11.709</b>	<b>10.328</b>
<b>Impuesto sobre beneficios y otros</b>	<b>(834.022)</b>	<b>(83.579)</b>

(1) El resultado correspondiente a las sociedades asociadas integradas por puesta en equivalencia figura en el capítulo «Resultados netos generados por sociedades puestas en equivalencia» de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas, por su importe después de impuestos. Este resultado neto está formado, en el ejercicio 2002, por 873 millones de euros de resultado bruto menos 228 millones de euros de impuestos correspondientes a sociedades asociadas.

(2) Incluye el 35% de la Base Imponible y las variaciones de la cuota por sociedades con tipos impositivos diferentes del 35%. A partir de esta línea, los importes negativos significan ingreso y los positivos gasto.

El importe del ejercicio 2002 correspondiente al apartado «Ajustes en el Impuesto sobre sociedades – Por exteriorización de Fondos de Pensiones» está formado por:

- 228.027 miles de euros correspondientes a la totalidad de los créditos fiscales por la capitalización de las primas aportadas a un fondo de pensiones de los compromisos por pensiones con el personal pasivo en el ejercicio 2002.
- 144.359 miles de euros correspondientes a los impuestos anticipados por primas de las pólizas de seguros aportadas al fondo de pensiones en el ejercicio 2000 y que estaban pendientes de ser reconocidas como ingreso.
- 163.662 miles de euros correspondientes a los créditos fiscales por capitalización de las primas aportadas por la exteriorización a un fondo de pensiones de los compromisos por pensiones con el personal activo en el ejercicio 2000 y que estaban pendientes de ser reconocidas como ingreso.
- 40.916 miles de euros correspondientes a la disponibilidad de un fondo específico para contingencias diversas y otras dotado en ejercicios anteriores (véanse Notas 3 c7 y 11).

Adicionalmente, la cuenta de pérdidas y ganancias incluye un gasto extraordinario por importe de 51.162 miles de euros, netos de impuestos, por el devengo de las aportaciones extraordinarias efectuadas al fondo de pensiones en los ejercicios 2000 y 2002 (véanse Notas 11 y 14.3).

### 15.3. Otra información fiscal

Durante el ejercicio 1996, la Inspección de Tributos inició la comprobación de la Entidad y de las sociedades que integraban el Grupo consolidable a efectos del Impuesto sobre sociedades en los años 1991 a 1993 para los principales impuestos que les son de aplicación. La citada comprobación finalizó durante el ejercicio 1997, y se incoaron actas que correspondían en su mayor parte a diferencias temporales derivadas de las divergencias entre las normas contables y fiscales. Si bien estas actas fueron firmadas en disconformidad, se efectuaron provisiones por 7.519 miles de euros para la cobertura de los riesgos máximos que pudiesen derivar de ellas. Durante el ejercicio 2001, el Tribunal Económico-Administrativo Central (TEAC) dictó tres resoluciones anulando las liquidaciones recibidas al haber estimado parcialmente las alegaciones presentadas. Por este motivo, se liberaron las provisiones que corresponden a los conceptos estimados por el TEAC por importe de 4.246 miles de euros, y, en relación con el resto de conceptos, se interpuso el correspondiente recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional.

Durante el año 1999, la Inspección de Tributos inició la comprobación de la Entidad y de las sociedades que integraban el Grupo consolidable a efectos del Impuesto sobre sociedades durante los años 1994 a 1997 para los principales impuestos que les son de aplicación. La citada comprobación finalizó durante el ejercicio 2001, y se incoaron actas que corresponden en su mayor parte a diferencias temporales derivadas de las divergencias entre las normas contables y las fiscales. Si bien una parte de estas actas han sido firmadas en disconformidad, "la Caixa" mantiene provisiones por 22.569 miles de euros para la cobertura de los riesgos máximos que puedan derivarse de ellas.

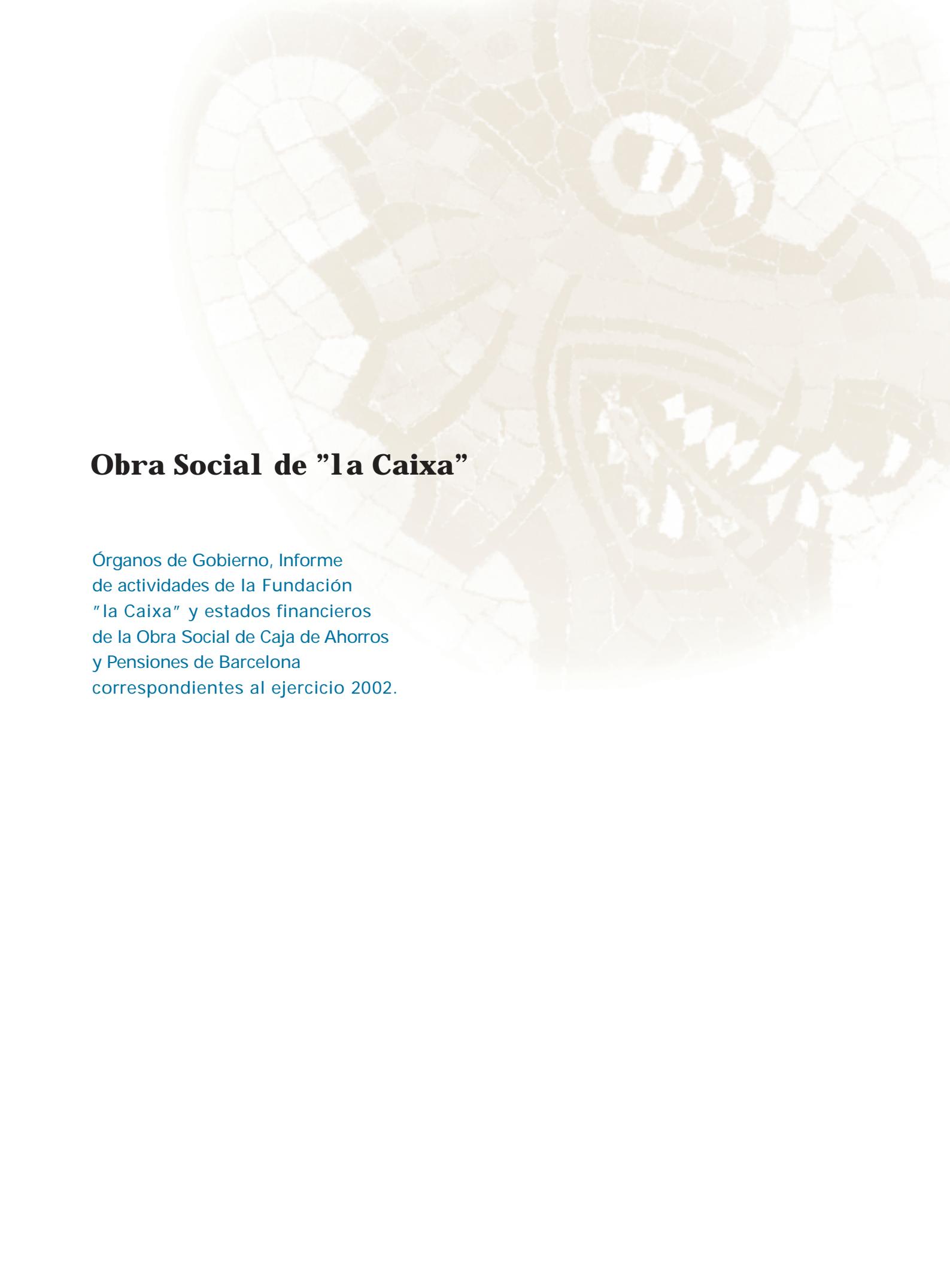
Como consecuencia de las diferentes interpretaciones posibles que se pueden dar a la normativa fiscal aplicable a las operaciones realizadas por entidades financieras, pueden existir determinados pasivos fiscales de carácter contingente que no son susceptibles de cuantificación objetiva. La Dirección de la Entidad y sus asesores estiman que las provisiones existentes en el capítulo «Provisiones para riesgos y cargas» de los balances de situación adjuntos son suficientes para la cobertura de los citados pasivos contingentes.

## 16. PRINCIPALES SALDOS CON SOCIEDADES VINCULADAS

Los principales saldos correspondientes a operaciones activas y pasivas con sociedades del Grupo no consolidable y asociadas son los siguientes.

(Miles de euros)	2002	2001
Entidades de crédito - Activo	117.608	240.037
Entidades de crédito - Pasivo	156.814	5.605
Créditos sobre clientes	1.644.469	1.168.894
Cartera de renta fija	5.510	64.903
Débitos a clientes	264.054	437.245
Débitos representados por valores negociables (Notas 7 y 9)	–	48.972
Fianzas, avales y cauciones (cuentas de orden)	255.241	279.537
Disponibles por terceros (cuentas de orden)	1.159.351	1.486.329
Derivados financieros (cuentas de orden)	14.761.340	14.295.065





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

Órganos de Gobierno, Informe  
de actividades de la Fundación  
"la Caixa" y estados financieros  
de la Obra Social de Caja de Ahorros  
y Pensiones de Barcelona  
correspondientes al ejercicio 2002.

# Comisión de Obras Sociales

a 31 de diciembre de 2002

---

**Presidente**

José Vilarasau Salat

---

**Secretario**

Ricardo Fornesa Ribó

---

**Vocales**

Joan Antolí Segura  
Josep Ramon Forcada Fornés  
M. Begoña Gortázar Rotaecche  
Jordi Mercader Miró  
Rosa Novell Bové  
Josep Joan Pintó Ruiz  
Manuel Raventós Negra

---

**Dirección General**

Director General de "la Caixa"  
Isidro Fainé Casas

---

Director General del Grupo "la Caixa"  
Antonio Brufau Niubó

---

Director General Adjunto  
Alejandro Plasencia García

---

# Patronato de la Fundación "la Caixa"

a 31 de diciembre de 2002

---

**Presidente**

José Vilarasau Salat

---

**Vicepresidentes**

Josep Joan Pintó Ruiz  
Enric Alcántara-García Irazoqui  
Alejandro Plasencia García

---

**Patronos**

Joan Antolí Segura	M. Begoña Gortázar Rotaecche
Francesc Bové Tarragó	Federico Mayor Zaragoza
Antonio Brufau Niubó	Jordi Mercader Miró
Marta Corachán Cuyás	Miquel Noguer Planas
Ramon Fàbrega Sala	Rosa Novell Bové
Isidro Fainé Casas	Montserrat Orriols Peitiví
Josep Ramon Forcada Fornés	Antoni Pie Mestre
Maria Isabel Gabarró Miquel	Mateu Puigròs Sureda
Salvador Gabarró Serra	Manuel Raventós Negra
Manuel Garcia Biel	Maria Pilar Riart Gil
Javier Godó, Conde de Godó	Luis Rojas Marcos

---

**Patrono-Secretario**

Ricardo Fornesa Ribó

---

**Vicesecretario**

Alejandro García-Bragado Dalmau

# Informe de actividades de la Fundación "la Caixa"

La Fundación "la Caixa" gestiona los recursos económicos que la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona dedica anualmente a su Obra Social. Los programas y actividades que desarrolla la Fundación se centran en cuatro grandes ámbitos de actuación: social, educación, cultura, y ciencia y medio ambiente. La Fundación "la Caixa" adapta sus programas a las nuevas necesidades y demandas de la sociedad, promoviendo actividades de formación, divulgación, investigación y voluntariado.

realizados en colaboración con otras instituciones, tanto públicas como privadas.

Este sistema de trabajo permite que las actividades de la Fundación lleguen a un mayor número de beneficiarios. Durante el año 2002, por ejemplo, se realizaron 12.474 actividades en 946 poblaciones y en ellas participaron más de 12 millones de personas.

El año 2002 ha estado marcado por la puesta en marcha de nuevas convocatorias de ayudas en proyectos medioambientales y



*Las actividades intergeneracionales en el ámbito de las nuevas tecnologías han contribuido a que, en el transcurso de los últimos cinco años, más de 145.000 personas mayores hayan aprendido a utilizar un ordenador.*

Para desarrollar sus actividades, la Fundación sigue dos metodologías complementarias. Por un lado, los programas propios, diseñados, dirigidos y gestionados directamente por la Entidad y, por otro, los programas

de inserción laboral de personas con cualquier tipo de disminución, ya sea física, psíquica, mental o sensorial; y por la creación del programa «Sociedad y Cáncer» de ayuda a las personas afectadas por esta enfermedad.

## Medio ambiente, discapacitados y cáncer: nuevos programas de la Fundación "la Caixa"

La protección de la biodiversidad y el medio natural, la preservación de la calidad ambiental de los espacios naturales y el uso sostenible de los recursos naturales son los ámbitos principales de actuación que prima la Convocatoria de Colaboraciones en Proyectos Medioambientales creada este año

borado desde 1999, en 488 proyectos de mejora de la calidad de vida de los afectados por discapacidades.

Otra de las iniciativas que ha puesto en marcha en 2002 la Fundación "la Caixa" es el proyecto «Sociedad y Cáncer», un programa que pretende impulsar recursos que sirvan de soporte a las personas afectadas por la enfermedad y a sus familias una vez han recibido el diagnóstico e inician su tratamiento clínico. El programa contempla el fomento de



*El año 2002 ha estado marcado por la convocatoria dirigida a las entidades sin ánimo de lucro para impulsar proyectos de inserción laboral de personas con cualquier tipo de disminución.*

por la Fundación "la Caixa". La Entidad este año ha iniciado un programa de inserción laboral de personas con discapacidad psíquica, física, sensorial o mental. Este nuevo programa se canaliza a través de una convocatoria anual de ayudas dirigidas a entidades sin ánimo de lucro que apuesten por el fomento de la integración y de la mejora de la calidad de vida de los diferentes colectivos de discapacitados del país.

La Fundación ya trabajaba con el colectivo de discapacitados psíquicos, habiendo colla-

la investigación oncológica, a través de una convocatoria de ayudas, y la colaboración con diferentes asociaciones de afectados de toda España mediante la firma de convenios. La convocatoria dará prioridad a los proyectos de investigación básica y clínica que contribuyan a la prevención, diagnóstico y terapia de las enfermedades neoplásicas y que mejoren el estado de salud y el bienestar social de las personas que padecen alguna de estas enfermedades.

## Programas sociales

La Fundación "la Caixa" ha desarrollado una intensa actividad en el campo social durante 2002. A través de su programa de personas mayores, por ejemplo, apoya la realización de actividades intergeneracionales con niños y jóvenes en el ámbito del voluntariado y las nuevas tecnologías, a través de su red de 523 centros de mayores, propios y en colaboración con las distintas administraciones públicas. En los últimos cinco años, la Fundación

movilidad, o materiales de reminiscencia para estimular la memoria del enfermo. Asimismo también impulsa la investigación en enfermedades neurodegenerativas, a través de una convocatoria de ayudas que se otorgan anualmente. Desde 1996 ha financiado 55 proyectos en este ámbito.

Desde 1997, el programa de cooperación internacional de la Fundación "la Caixa" realiza diferentes actividades con el objetivo de contribuir a la erradicación de la pobreza en los países más desfavorecidos del mundo.



*La experiencia presentada en la guía «¿Cantamos juntos? Memoria de una coral intergeneracional» supone una iniciativa innovadora ya que se organizó una coral constituida por enfermos de Alzheimer, personas mayores y jóvenes voluntarios.*

"la Caixa" ha puesto en marcha 146 aulas informáticas, 14 cibercafés, 164 mediatecas y 267 puntos azules que han ayudado a que más de 145.000 personas mayores hayan aprendido a utilizar un ordenador.

La Fundación también colabora, desde 1996, en la lucha contra el Alzheimer a través de un programa de ayuda a los enfermos y sus cuidadores que el año pasado se concretó en la firma de 75 convenios con entidades de familiares de afectados, y a través de la elaboración de recursos tales como una guía de arquitectura para la adaptación de la vivienda de personas con Alzheimer y deficiencias de

Anualmente lleva a cabo una convocatoria de ayudas a proyectos de desarrollo. Durante estos seis años, se ha colaborado en 145 proyectos de América Latina, Asia, África y Oceania, impulsados por ONGD españolas.

Otro de los ámbitos de actuación de la Fundación "la Caixa" se centra en fomentar la integración y mejorar la calidad de vida de los inmigrantes a través de la colaboración con entidades sin ánimo de lucro que trabajan con este colectivo. Desde el inicio de este programa en el año 1999, ya se ha trabajado en 335 iniciativas. La Entidad también apoya proyectos que persiguen la integración social



*Desde 1997, la Fundación "la Caixa" ha colaborado en 145 proyectos de América Latina, Asia, África y Oceanía, impulsados por ONGD españolas.*

y laboral de personas marginadas. A través de las ayudas anuales dirigidas a este colectivo, se ha colaborado en 449 proyectos.

En el área socioeducativa la Fundación "la Caixa" desarrolla programas que ayudan al correcto desarrollo educativo del menor.

En este sentido, ha inaugurado su primera ciber@ula, en el Hospital Vall d'Hebron de

Barcelona, para que los menores hospitalizados puedan realizar, acompañados de sus familias y con libertad de horarios, actividades de formación, comunicación y ocio gracias a las posibilidades que brindan las nuevas tecnologías. Esta iniciativa complementa el trabajo de la institución en este ámbito, donde ya son 82 las aulas hospitalarias con las que colabora la Entidad en convenio con todas las comunidades autónomas españolas. La Fundación, por otro lado, también impulsa un programa de atención educativa domiciliaria a menores afectados por una larga enfermedad. Esta iniciativa que se ha iniciado en 2002 en Cataluña se extenderá a otras comunidades el próximo año.

Asimismo, la Fundación a través de su programa de «Familias Canguro» impulsa el acogimiento familiar de menores en situación de riesgo social. El programa, en funcionamiento desde 1997, fomenta diferentes tipos de acogimiento (simples, preadoptivos o de urgencia, quizás los más significativos). La finalidad es preservar la relación parental de los menores desamparados o en situación de riesgo social, proporcionarles un acogimiento temporal y capacitar a los padres biológicos para desempeñar su rol lo más adecuadamente posible.



*Se ha inaugurado la primera ciber@ula en el Hospital Vall d'Hebron de Barcelona para que los menores hospitalizados puedan realizar actividades de formación y ocio gracias a las nuevas tecnologías.*

## Programas educativos

Los programas educativos de la Fundación "la Caixa" prosiguen su objetivo de complementar la educación de los jóvenes a través de herramientas educativas complementarias a su formación académica. Acercar las diferentes manifestaciones artísticas a los más pequeños o sensibilizarlos sobre la importancia de preservar el medio ambiente son algunos de los ámbitos de actuación de la Fundación.

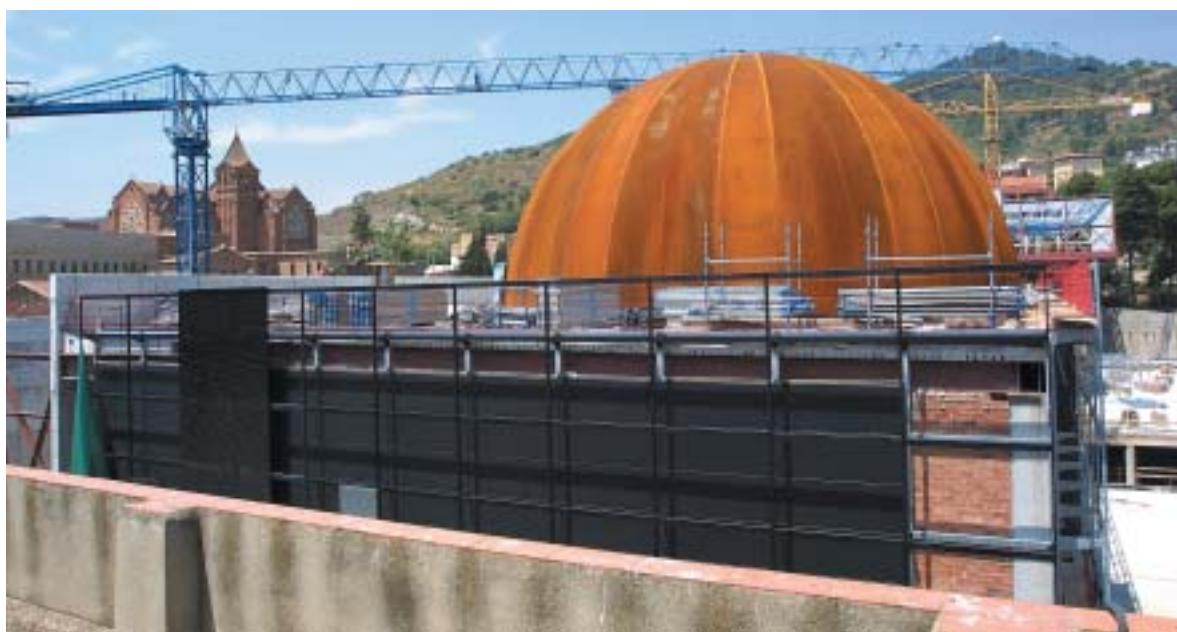
La Fundación "la Caixa", consciente de que Internet y las nuevas tecnologías permiten nuevas posibilidades educativas y nuevas técnicas de aprendizaje para niños y jóvenes, ha desarrollado una serie de webs educativas (educalia, sidasaberayuda y euroaventura) que tienen por objetivo promover el uso de estas tecnologías en la educación y complementar la actividad educativa, tanto en el marco escolar como extraescolar. En este sentido, ha organizado, en las diferentes comunidades autónomas, jornadas de formación sobre sus diferentes webs destinadas a proporcionar a los profesores de enseñanza primaria y secundaria los conocimientos necesarios para optimizar su uso.

## Programas de ciencia y medio ambiente

La Fundación "la Caixa" ha proseguido durante el 2002 con las obras de reforma y ampliación del Museo de la Ciencia de Barcelona con el objetivo de cuadruplicar su oferta científica y convertirlo en uno de los centros más innovadores de Europa. El Museo ha recibido durante el 2002 la visita de cerca de 360.000 personas, que han participado en actividades tan diversas como las jornadas sobre «Ciencia y cocina» o sobre «Células Madre Humanas».

Por otro lado, CosmoCaixa, el Museo de la Ciencia de la Fundación en Madrid, ha cumplido dos años de vida haciendo realidad su objetivo de convertirse en un punto de encuentro entre la comunidad científica y la ciudadanía, como se pudo comprobar en un ciclo de conferencias que contó con la participación de diferentes premios Nobel que hablaron de sus respectivas investigaciones.

La divulgación científica impulsada por la Fundación no se ha limitado a estos centros de Barcelona y Madrid. Durante el 2002, la Entidad ha presentado, en 85 ciudades españolas, 95 exposiciones itinerantes.



*Los contenidos del nuevo Museo de la Ciencia de la Fundación en Barcelona no estarán organizados a partir de disciplinas académicas como la física o la biología, sino que se tratará de una presentación interdisciplinaria de la historia de la materia desde el origen del universo hasta el presente.*



*La exposición «De mono a hombre» se estructura en cinco ámbitos que constituyen los momentos clave en la evolución de la humanidad.*

«De mono a hombre. Cinco hitos en la evolución humana», una muestra inaugurada este año, combina el rigor científico con la voluntad de transportar al visitante a las selvas húmedas de Europa en las que vivió el *dryopithecus* y a las cuevas en las que el *homo sapiens* realizaba las pinturas rupestres.

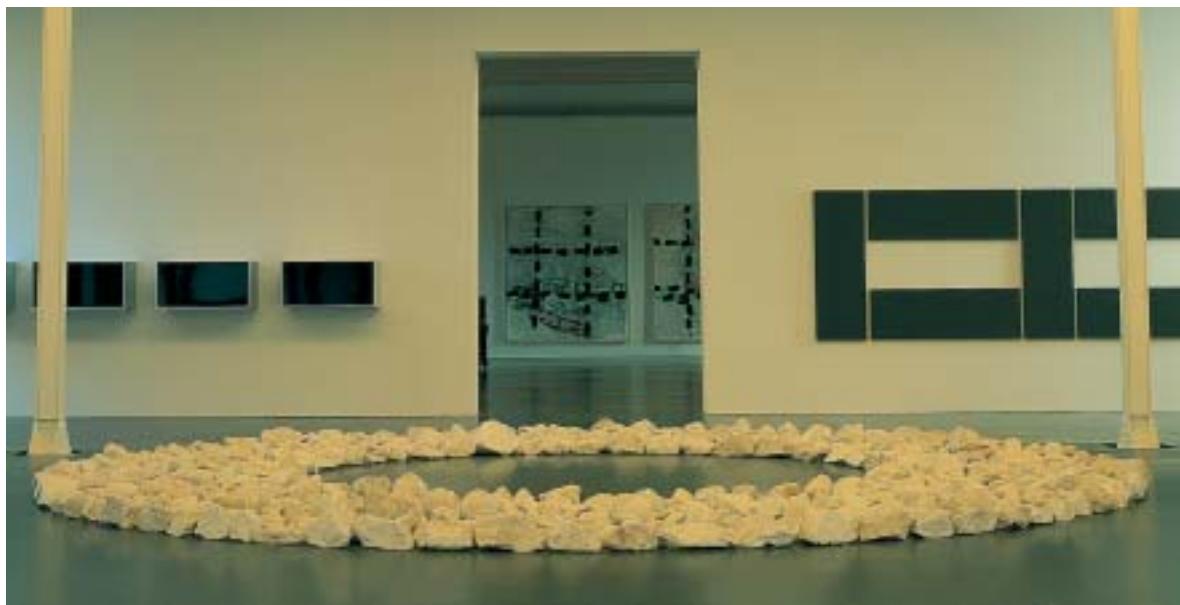
## Programas culturales

La Fundación "la Caixa" inauguró a principios de año su nuevo centro cultural, CaixaForum Barcelona, un nuevo espacio que ha recibido la visita de cerca de 1.300.000 personas durante 2002 y en el que conviven las artes plásticas, la fotografía, el arte contemporáneo y un amplio abanico de actividades educativas y sociales como la organización de exposiciones itinerantes que recorren la geografía española. CaixaForum Barcelona ha recuperado el edificio modernista de la antigua fábrica textil Casaramona y ofrece actividades culturales que van de las visitas guiadas a las exposiciones, a festivales de música

pasando por tertulias, lecturas de poesía, jornadas de arte multimedia o talleres educativos para los más pequeños. CaixaForum pretende convertirse en una plataforma de divulgación, coherente con las inquietudes y las necesidades sociales y culturales que genera la sociedad. Familias, estudiantes, grupos de personas mayores y escuelas, entre otros, han descubierto, en CaixaForum, un nuevo punto de encuentro.

También en el ámbito cultural, la Fundación "la Caixa" ha organizado 213 exposiciones que han sido visitadas por más de dos millones de personas. Esta programación se ofrece al público en los diferentes centros culturales y salas de exposiciones que la Fundación posee en diversos puntos geográficos así como en centros cedidos por ayuntamientos u otras instituciones públicas de España.

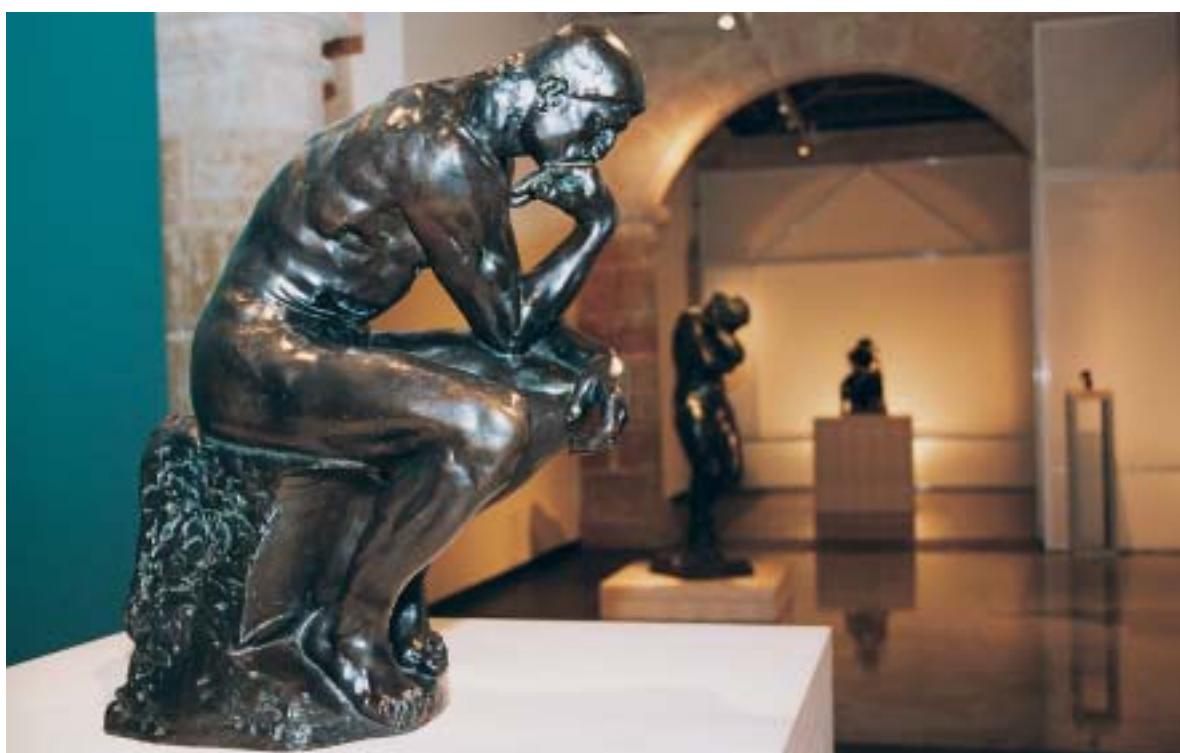
La programación del año 2002 ha incluido muestras sobre grandes clásicos de principios del siglo XX, como Auguste Rodin, o sobre el arte más actual, como Lucien Freud, y exposiciones sobre fotógrafos contemporáneos, como Richard Avedon.



*Círculo Catalán (1986), de Richard Long, se instaló en una de las salas de CaixaForum, en la primera exposición que allí se organizó con piezas de la Colección de Arte Contemporáneo de la Fundación "la Caixa".*

El programa de música de la Fundación "la Caixa" persigue, desde 1978, el acercamiento de la música a un público amplio y heterogéneo. Para conseguirlo, la Fundación organiza conciertos, festivales, cursos y talleres infantiles, y jornadas de formación para jóvenes intérpretes y profesores de música.

Este año 2002 cabe destacar el 25 aniversario del *Festival de Música Antigua*, que se celebró en Barcelona, y el tradicional concierto participativo de *El Mesías* de Händel, que en la edición de este año se ha realizado en Barcelona, Sevilla y Granada.



*La exposición «Auguste Rodin» reunió 57 esculturas, así como 25 dibujos realizados por el artista y 25 fotografías de algunas de sus obras más importantes.*

## Programa de becas de posgrado

En la convocatoria 2002, la Fundación "la Caixa" ha concedido 126 becas para ampliar estudios de posgrado en las universidades más prestigiosas de Estados Unidos, Alemania, Francia, Reino Unido y Canadá.

El programa de becas de la Fundación ocupa un lugar relevante entre los distintos programas realizados por instituciones privadas en España y en el conjunto de países de la Unión Europea. Lo cual refleja el compromiso de la Fundación con el mundo de la educación y la cultura.

El compromiso asumido se ha plasmado en un aumento progresivo del número de becas otorgado anualmente, el cual ha pasado de 30, en el año 1982, a las 126 actuales; lo cual ha comportado una inversión acumulada de 50 millones de euros, de los que más de 6 millones corresponden a la convocatoria de 2002.

La ceremonia anual de entrega de diplomas acreditativos de las becas contó con la presencia de Sus Majestades los Reyes de España, en un gesto de apoyo al programa impulsado por la Fundación "la Caixa".



*SS.MM. los Reyes de España entregaron el diploma acreditativo de su beca a los nominados en la edición de este año del programa de becas de la Fundación "la Caixa".*

# Estados financieros de la Obra Social

## Liquidación del presupuesto de la Obra Social del ejercicio 2002

PROGRAMAS	EN MILES DE EUROS
Ciencia y medio ambiente	45.846
Actividades sociales	62.189
Cultura y humanidades	40.558
Educación	15.071
<b>Total</b>	<b>163.664</b>

## Presupuesto de la Obra Social para 2003

PROGRAMAS	EN MILES DE EUROS
Ciencia y medio ambiente	47.995
Actividades sociales	65.609
Cultura y humanidades	41.676
Educación	13.420
<b>Total</b>	<b>168.700</b>

## Relación de activos y pasivos de la Obra Social

a 31 de diciembre de 2002, después de la liquidación del ejercicio y antes de la aplicación del beneficio de "la Caixa" del ejercicio 2002, en miles de euros

### Activo

<b>Circulante</b>	<b>95.945</b>
Disponible	50
Cuentas a cobrar	76
Otras aplicaciones – "la Caixa"	95.819
<b>Fijo</b>	<b>223.881</b>
Inmovilizado	291.133
Solares e inmuebles	224.123
Mobiliario e instalaciones	67.010
Fondos de amortización	(67.252)
Inmuebles	(29.160)
Mobiliario e instalaciones	(38.092)
<b>Total</b>	<b>319.826</b>

### Pasivo

<b>Circulante</b>	<b>51.868</b>
Gastos diferidos a pagar	20.417
Otras cuentas a pagar	1.831
Fundación "la Caixa"	29.620
<b>Recursos propios de la Obra Social</b>	<b>267.958</b>
Fondo de la Obra Social	44.077
Reservas de la Obra Social	223.881
<b>Total</b>	<b>319.826</b>

