



Informe Anual 2003



CAIXA D'ESTALVIS I PENSIONS
DE BARCELONA

Dades més rellevants del Grup "la Caixa"

Imports en milions d'euros	2003	2002	VARIACIÓ	
			ABSOLUTA	EN %
Actiu total	116.107	103.020	13.087	12,7
Volum total de negoci bancari	205.411	170.237	35.174	20,7
Crèdits sobre clients	79.130	65.168	13.962	21,4
Recursos totals de clients	126.281	105.069	21.212	20,2
Cartera de valors de renda variable i fons de comerç	10.484	10.634	(150)	(1,4)
Plusvàlues latents de les societats cotitzades	3.959	1.525	2.434	...
Patrimoni net	6.042	5.769	273	4,7
Resultat atribuït al Grup "la Caixa"	840	683	157	23,1
EN %				
ROE (Resultat atribuït / Fons propis mitjans)	15,4	12,4	3,0	
ROA (Resultat net / Actius totals mitjans)	1,0	1,0	(0,0)	
RORWA (Resultat net / Actius ponderats per risc)	1,5	1,4	0,1	
Coeficient de solvència (BIS)	13,3	13,8	(0,5)	
Tier 1	8,7	9,6	(0,9)	
Core Capital	5,3	5,6	(0,3)	
Ràtio d'eficiència	58,0	60,4	(2,4)	
Ràtio de morositat	0,43	0,51	(0,08)	
Cobertura de la morositat	381,3	299,2	82,1	
NOMBRE				
Clients – "la Caixa"	8.743.872	8.284.939	458.933	5,5
Parc de targetes – "la Caixa"	7.137.015	6.524.973	612.042	9,4
Empleats – Grup "la Caixa"	24.338	23.550	788	3,3
Oficines – Grup "la Caixa"	4.735	4.630	105	2,3
Terminals d'autoservei – Grup "la Caixa"	6.939	6.833	106	1,6
Línia Oberta – Canal d'Internet de "la Caixa"				
– Clients totals	2.612.985	2.146.523	466.462	21,7
– Operacions	295.364.617	198.562.240	96.802.377	48,8
Pressupost de l'Obra Social de 2004 i Liquidació de 2003	184	179	5	2,2

Fundació "la Caixa"

EXERCICI 2003	ACTIVITATS I SERVEIS	ASSISTENTS O BENEFICIARIS
Programes socials	9.136	5.951.158
Esplais	544	3.931.200
Punt Blau	267	286.364
Col·laboracions en projectes socials o assistencials	874	1.289.112
Altres activitats	7.451	444.482
Ciència i medi ambient	624	1.902.983
Museu de la Ciència de la Fundació "la Caixa"	1	194.893
CosmoCaixa	1	807.545
Exposicions i museu de la ciència itinerant	104	608.644
Altres activitats	518	291.901
Programes culturals	2.455	2.958.179
Mediateques	2	124.346
Exposicions	191	2.662.836
Concerts	384	122.910
Altres activitats	1.878	48.087
Programes educatius	771	575.188
Ciber@ules i Aules hospitalàries	87	63.782
Altres activitats	684	511.406
Beques per a ampliació d'estudis a l'estranger (1982-2003)	1.688	

Dades d'identificació de "la Caixa"

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

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

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

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

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

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

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

Número d'identificació fiscal: G-58899998

Telèfon: (34) 93 404 60 00

Fax: (34) 93 339 57 03

Tèlex: 52623-CAVEA E i 50321-CAIX E

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

	PÀGINA
Òrgans de Govern de "la Caixa"	5
Direcció	12
El Grup "la Caixa" en l'exercici 2003	15
Cent anys de la Caixa de Pensions (1904-2004)	24
El Grup "la Caixa": Estratègia i Evolució	27
Claus estratègiques	28
Aspectes fonamentals	30
1. Seguretat	32
2. Rendibilitat	46
3. Creixement	52
4. Gestió Multicanal	62
5. Qualitat	65
6. Configuració del Grup	66
7. Obra Social	80
Grup "la Caixa": Documentació legal de l'exercici 2003	83
Informe d'auditoria	85
Comptes anuals	86
Balanços de situació	86
Comptes de pèrdues i guanys	88
Memòria	89
Informe de gestió	165
Obra Social de "la Caixa"	171
Òrgans de Govern	172
Informe d'activitats de la Fundació "la Caixa"	173
Estats financers de l'Obra Social	181



 **"la Caixa"**

Òrgans de Govern de "la Caixa"

Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa", és una entitat de caràcter financer, sotmesa a la Llei 15/1985, d'1 de juliol, de Caixes d'Estalvis de Catalunya i inscrita en el registre especial de la Generalitat de Catalunya. Com a Caixa d'Estalvis és una institució financera de caràcter social i de naturalesa fundacional, sense ànim de lucre, no dependent de cap altra empresa, dedicada a la captació, a l'administració i a la inversió dels estalvis que li són confiats.

El govern, règim, administració, representació i control de "la Caixa" corresponen, d'acord amb les competències establertes a la llei i als Estatuts, a l'Assemblea General, al Consell d'Administració i a la Comissió de Control.

Assemblea General

L'Assemblea General és l'òrgan suprem de govern i decisió de "la Caixa". Sense perjudici de les facultats generals de govern, són competència seva de forma especial i exclusiva les funcions següents:

- Nomenar els vocals del Consell d'Administració i els membres de la Comissió de Control.
- Apreciar les causes de separació i revocació dels membres dels òrgans de govern abans del compliment del seu mandat.
- Aprovar i modificar els Estatuts i el Reglament regulador del sistema d'eleccions dels membres dels òrgans de govern.
- Acordar el canvi de domicili social.
- Acordar la transformació de l'Entitat, la fusió amb altres o qualsevol decisió que afecti la seva naturalesa, així com la dissolució i la liquidació.
- Definir les línies generals del pla d'actuació anual de l'Entitat.
- Aprovar la gestió del Consell d'Administració, la memòria, el balanç anual i el compte de resultats, i l'aplicació d'aquests a les finalitats pròpies de "la Caixa".
- Aprovar la gestió de l'Obra Social, els seus pressupostos anuals i la liquidació d'aquests.
- La confirmació del nomenament del Director General de la Institució.
- Designar les Entitats d'Interès Social que puguin nomenar consellers generals.
- Qualsevol altres assumptes que siguin sotmesos a la seva consideració pels òrgans facultats per fer-ho.

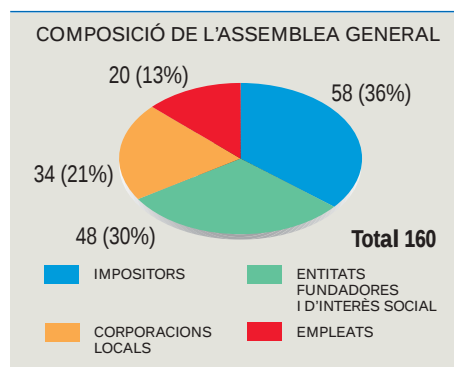
Els membres de l'Assemblea, que tenen la denominació de Consellers Generals, vetllen per la salvaguarda dels interessos dels dipositants i clients, per la consecució dels fins d'utilitat social de l'Entitat en el seu àmbit d'actuació i per la integritat del seu patrimoni, a la vegada que fixen les normes directrius de l'actuació de l'Entitat.

L'Assemblea General està constituïda per 160 consellers generals designats pels sectors i en la proporció següent:

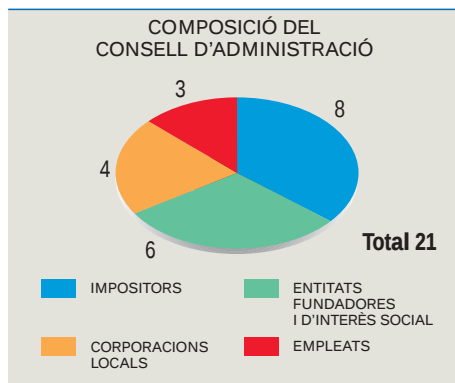
- 58 consellers generals, elegits mitjançant compromissaris, en representació dels impositors de l'Entitat.
- 48 consellers generals representants de les entitats fundadores de "la Caixa" que subsisteixen actualment, i d'entitats d'interès social, designats directament per la respectiva entitat que representen.
- 34 consellers generals representants de Corporacions Locals en el terme de les quals l'Entitat tingui oberta alguna oficina operativa, designats directament per les Corporacions a les quals correspongui aquest dret.
- 20 consellers generals representants dels empleats de "la Caixa", elegits mitjançant llistes tancades i sistema proporcional, pel personal fix de plantilla.

Les Assemblees Generals podran ser Ordinàries i Extraordinàries. Les Assemblees Ordinàries es duren a terme un cop a l'any dins el primer semestre natural per procedir a l'aprovació, si s'escau, de la memòria, el balanç, el compte de resultats, el projecte de dotació de l'obra social i a la renovació, si correspon fer-ho, de càrrecs del Consell d'Administració i de la Comissió de Control, així com la discussió i resolució dels altres assumptes i proposicions que figurin a l'ordre del dia.

«L'Assemblea General és l'òrgan suprem de govern i decisió de "la Caixa"»



«El Consell d'Administració acorda les actuacions per al desenvolupament de les finalitats i objectius de "la Caixa"»



Consell d'Administració

Són competència del Consell d'Administració les funcions de govern, gestió, administració i representació de l'Entitat en tots els assumptes que pertanyin al seu gir i tràfic. En aquest sentit, acorda totes les actuacions i disposicions necessàries per al desenvolupament de les finalitats i objectius de l'Entitat.

El Consell d'Administració està integrat per 21 membres, el nomenament dels quals serà efectuat per l'Assemblea General.

Formen part del Consell d'Administració:

- 8 vocals representants dels impositors, dels quals 6 seran elegits, necessàriament, entre els consellers generals d'aquest sector, i 2 podran ser-ho entre persones que no siguin consellers generals i reuneixin els requisits adequats de professionalitat.
- 6 vocals representants de les entitats fundadores o institucions d'interès social, elegits entre els consellers generals d'aquest sector.
- 4 vocals representants de les Corporacions Locals, dels quals 2 seran elegits, necessàriament, entre els consellers generals d'aquest sector, i 2 podran ser-ho entre persones que no siguin consellers generals i reuneixin els requisits adequats de professionalitat.
- 3 vocals representants dels empleats, elegits entre els consellers generals d'aquest sector.

A més dels membres, assisteixen a les reunions el Director General de "la Caixa" –que segons llei té dret de vot–, el Director General del Grup "la Caixa" i els Directors Generals Adjunts Executius.

La Comissió d'Obres Socials i la Comissió Executiva són comissions delegades del Consell d'Administració.

Comissió d'Obres Socials

La Comissió d'Obres Socials té com a funció proposar al Consell d'Administració, per a la seva aprovació, les obres noves d'aquesta naturalesa per a les quals s'hagi demanat suport a "la Caixa", i els pressupostos de les ja existents, així com la seva gestió i administració d'acord amb criteris de racionalitat econòmica i màxim servei als interessos generals del territori on es desenvolupen.

La Comissió d'Obres Socials està integrada pel President del Consell d'Administració i 8 persones elegides pel Consell d'Administració d'entre els seus membres. A més dels membres, assisteixen a les reunions el Director General de "la Caixa" –que segons llei té dret de vot–, el Director General del Grup "la Caixa" i el Director General Adjunt responsable de l'Obra Social.

Comissió Executiva

La Comissió Executiva és l'òrgan delegat permanent del Consell d'Administració. Les seves facultats són totes aquelles que hagin estat delegades pel Consell d'Administració.

La Comissió Executiva està integrada pels següents membres del Consell d'Administració: el President, els 2 Vicepresidents i 4 vocals. A més dels membres, assisteixen a les reunions el Director General de "la Caixa" –que segons llei té dret de vot– i el Director General del Grup "la Caixa".

Comissió de Control

La Comissió de Control té com a funció vetllar per tal que la gestió del Consell d'Administració s'ajusti a les línies generals d'actuació assenyalades per l'Assemblea General, a les finalitats pròpies de l'Entitat i a la normativa legal.

Per al compliment d'aquestes funcions, la Comissió de Control té les següents facultats:

- Supervisar la gestió del Consell d'Administració, tot vetllant per l'adequació dels seus acords a les directrius i resolucions de l'Assemblea General i a les finalitats pròpies de l'Entitat.
- Vigilar el funcionament i la tasca desenvolupada pels òrgans d'intervenció de l'Entitat.
- Assabentar-se dels informes d'auditoria externa i de les recomanacions que formulin els auditors.
- Revisar el balanç i el compte de resultats de cada exercici anual i formular les observacions que consideri adequades.
- Elevar a l'Assemblea General la informació relativa a la seva actuació, com a mínim, un cop l'any.
- Requerir del President la convocatòria de l'Assemblea General, amb caràcter extraordinari, quan ho consideri convenient.
- Controlar els processos electorals per a la composició de l'Assemblea General i del Consell d'Administració, juntament amb el Departament d'Economia i Finances. Així mateix, la Comissió de Control sortint controlarà el procés per a la composició de la Comissió de Control renovada.
- Assabentar-se dels informes de la comissió delegada d'obres socials i emetre'n la seva opinió.
- Proposar al Departament d'Economia i Finances la suspensió dels acords del Consell d'Administració en el supòsit que aquests vulnerin les disposicions vigents.
- Qualsevol altra facultat que li atribueixi l'Assemblea General dins de les directrius marcades als apartats anteriors.

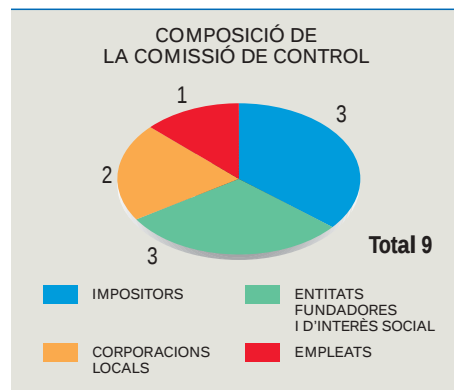
A més a més, la Comissió de Control té assumides les competències que l'article 47 de la Llei 44/2002 de Mesures de Reforma del Sistema Financer atribueix al Comitè d'Auditoria i, en concret:

- La proposta al Consell d'Administració per a la seva submissió a l'Assemblea General del nomenament d'auditors de comptes externs.
- La supervisió dels serveis d'auditoria interna.
- La relació amb els auditors externs per rebre informació sobre aquells continguts que puguin posar en perill la independència d'aquests i qualsevol altres relacions amb el procés de desenvolupament de l'auditoria de comptes, així com aquelles altres comunicacions previstes en la legislació d'auditoria de comptes i en les normes tècniques d'auditoria.

La Comissió de Control està integrada per 9 membres elegits per l'Assemblea General entre els seus membres que no tinguin la condició de vocals del Consell d'Administració, amb la següent distribució:

- 3 membres del sector d'impositors.
- 3 membres del sector d'entitats fundadores i d'interès social.
- 2 membres del sector de corporacions locals.
- 1 membre del sector d'empleats.

«La Comissió de Control vetlla per l'adequada gestió del Consell d'Administració»



Assemblea General

a 31 de desembre de 2003

Presidents d'Honor

Joan Antoni Samaranch
Josep Vilarasau Salat

President

Ricard Fornesa Ribó

Vicepresident 1r

Salvador Gabarró Serra

Vicepresident 2n

Jordi Mercader Miró

Secretari (no conseller)

Alejandro García-Bragado Dalmau

Consellers Generals

Enric Aguilar Salvador
Xavier Albareda Soteras
Sílvia Alcaraz Aranda
Pedro Fulgencio Álvarez Chillida
Ana María Álvarez Melcón
Maria Rosa Amorós García
Joan Albert Argenter Giralt
Enric Bach Vallmajor
Joan Badia Valls
Jordi Baijet Vidal
Ramon Balagueró Gañet
Macià Bibiloni Oliver
Ferran Bonet Bonet
Enrique Bosch Coté
Lluís Busquets Grabulosa
Maria Núria Calveras Orriols
M. Amparo Camarasa Carrasco
Àngel Campabadal Solé
Joan Carles Canongia Girona
José Canut Herraiz
Antonio Capapé del Campo
Vicenç Capdevila Cardona
Alfons Cardelús Barcons
José Luis Carlos Álvez
José María Carnicero Manrique
Francisco Carré Romeu
María Gloria Carvajal Martín
Josep Casacuberta Costa
Gabriel Casas Soy
María Rosario Castán Expósito
Óscar Castellano Sánchez
Josefina Castellví Piulachs
Ferran Civil Arnabat
Maria Cluet Llobet
Josep Pere Colat Clúa
Lluís Coll Huguet
Juan José Colmenarejo Martín
Elvira Colom Rosich
Joan Comenge Riba
Enric Corominas Vila
Encarnación Cruzado Mora
Josep Cuadrat Forte
Josep Curto Casadó

Ignasi de Delàs de Ugarte
Josep Antoni Díaz Salanova
Marta Domènech Sardà
Ricard Estrada Arimón
Maria Rosa Fabré Balmaña
Ramón Ferrer Mormeneo
Rafael Gabriel Costa
Manuel García Biel
Alfonso García Salinero
Montserrat García Sanjaume
Isidre Gavín Valls
Víctor Miguel Gimeno Fernández
Josep Maria Giró París
Javier Godó Muntañola
Ana María Gómez-Quintero Mora
Daniel Górriz Nuet
M. Begoña Gortázar Rotaache
Albert Gras Pahissa
Andreu Grau Bedós
Josep-Delfí Guàrdia Canela
Alberto Guitarte Prats
Monika Habsburg Lothringen
Jordi Hereu Boher
Francesc Xavier del Hoyo Bernat
Jaume Iglesias Sitjes
M. Teresa Jiménez Castro
Ramon Llobet Casellas
Dolors Llobet Maria
Maria Teresa Llorens Torres
Antonio Lluch Descarrega
Lluís López Juvés
Juan López-Cortijo López
Lluís Lumbreras Palomares
Manuel Maniega Prieto
Luis Martín-Caro Sánchez
Francesc Martinell Vidal
María Magdalena Martínez Soto
Fernando Marzo González
Ramon Masià Martí
Antoni Mayol Verger
Genciana Meneses Ribas
Fèlix M. Millet Tusell
Jordi Miranda Martí
Jordi Molina Bel

Alfred Molinas Bellido	Simeón Pedrazas Muriel	Jordi Serra Guillamet
Misericòrdia Montlleó Domènech	Joan Perelada Ramon	Mariano Serra Planells
Adolf Montoliu Freixas	Antonio Pérez-Villegas Ordovás	Antonio Serra Riera
Antoni M. Muntanola Castelló	Antoni Pie Mestre	Joan Sierra Fatjó
María Sonia Muñoz Soler	Xavier Piquer Salcedo	Francesc Solà Busquets
Jordi Navarro Torta	Joan Pons Font	Josep Solà Sánchez
Miquel Noguer Planas	Xavier Pont Jordana	Jorgina Solé Llohis
Enric Nosàs Sisquella	Jordi Porta Ribalta	Lluc Tomás Munar
Rosa Novell Bové	Jordi Portabella Calvete	Carlos Torguet Santiveri
Justo Bienvenido Novella Martínez	Jordi Prat Palou	Evarist de la Torre Valdeolivas
Gemma Novoa Fernández	Eduard Puig Vayreda	Joan Torrelles Torrelles
Albert Ollé Bartolomé	Maria Quintana Frigola	Francisco Torrens Roig
Vicenç Oller Compañ	Emilio Ramírez López	Pere Antoni Torrens Torres
Jordi Oller Piñol	Manuel Raventós Negra	Francesc Tutzó Bennasar
Francisco del Olmo Fernández	Joan Ribó Casaus	María del Mar Urosa Olmedo
Montserrat Orriols Peitivi	Josep Roca Pagès	Francesc X. Ventura Teixidor
Magí Pallarès Morgades	Joan-Maria Roig Grau	Josep M. Vila Medià
Santiago Pallàs Guasch	Anna Ros Gutiérrez	Alfonso Vilá Recolons
Salvador Palou Casas	Josep Sala Leal	Ramon Vilardell Mitjaneta
Anton Maria Pàmies Martorell	Josep Sala Montero	Jaume Vilarrasa Batchelli
Martí Pàmies Solà	Francesc Sangrà Pascual	Jaume Vilella Motlló
Andreu Parietti Lliteras	Juan Saubí Brugué	Josep Francesc Zaragoza Alba
Fernando Parrizas Miquel	Josep Antoni Segarra Torres	

Direcció General

Director General de "la Caixa"

Isidre Fainé Casas

Director General del Grup "la Caixa"

Antoni Brufau Niubó

Directors Generals Adjunts Executius

Antoni Massanell Lavilla

Tomàs Muniesa Arantegui

Directors Generals Adjunts

Fernando Ramírez Mazarredo

Julio Lage González

Alejandro Plasencia García

Consell d'Administració

a 31 de desembre de 2003

President

Ricard Fornesa Ribó

Vicepresident 1r

Salvador Gabarró Serra

Vicepresident 2n

Jordi Mercader Miró

Vocals

Ramon Balagueró Gañet
M. Amparo Camarasa Carrasco
Maria Isabel Gabarró Miquel
Manuel García Biel
Javier Godó Muntañola
M. Begoña Gortázar Rotaeché
Jaume Iglesias Sitjes
Miquel Noguer Planas
Rosa Novell Bové
Justo Novella Martínez
Vicenç Oller Compañ
Montserrat Orriols Peitívi
Magí Pallarès Morgades
Antoni Pie Mestre
Manuel Raventós Negra
Lluc Tomás Munar
Francesc Tutzó Bennasar
Josep Francesc Zaragoza Alba

Secretari (no conseller)

Alejandro García-Bragado Dalmau

Direcció General

Director General de "la Caixa"

Isidre Fainé Casas

Director General del Grup "la Caixa"

Antoni Brufau Niubó

Directors Generals Adjunts Executius

Antoni Massanell Lavilla
Tomàs Muniesa Arantegui

Comissió Executiva

a 31 de desembre de 2003

President

Ricard Fornesa Ribó

Vicepresident 1r

Salvador Gabarró Serra

Vicepresident 2n

Jordi Mercader Miró

Vocals

Maria Isabel Gabarró Miquel
Manuel García Biel
Miquel Noguer Planas
Manuel Raventós Negra

Secretari (no conseller)

Alejandro García-Bragado Dalmau

Direcció General

Director General de "la Caixa"

Isidre Fainé Casas

Director General del Grup "la Caixa"

Antoni Brufau Niubó

Comissió d'Obres Socials

a 31 de desembre de 2003

President

Ricard Fornesa Ribó

Vocals

Salvador Gabarró Serra
Jordi Mercader Miró
M. Amparo Camarasa Carrasco
M. Begoña Gortázar Rotaeché
Rosa Novell Bové
Justo Novella Martínez
Magí Pallarès Morgades
Manuel Raventós Negra

Secretari (no conseller)

Alejandro García-Bragado Dalmau

Direcció General

Director General de "la Caixa"

Isidre Fainé Casas

Director General del Grup "la Caixa"

Antoni Brufau Niubó

Director General Adjunt

Alejandro Plasencia García

Comissió de Control

a 31 de desembre de 2003

President

Enric Corominas Vila

Vocals^(*)

Elvira Colom Rosich

Josep-Delfí Guàrdia Canela

Fèlix M. Millet Tusell

Martí Pàmies Solà

Joan-Maria Roig Grau

Joan Sierra Fatjó

Carlos Torguet Santiveri

^(*) A 31 de desembre de 2003, estava pendent de cobertura
la vacant d'un membre de la Comissió de Control.

Direccions Generals

Isidre Fainé Casas

Antoni Brufau Niubó

Direccions Generals Adjunes Executives

Antoni Massanell Lavilla

Tomàs Muniesa Arantegui

Direccions Generals Adjunes

Fernando Ramírez Mazarredo

Julio Lage González

Direccions Adjunes

Antonio Vila Bertrán

Jesús Escolano Cebolla

Sebastià Sastre Papiol

Jaime Lanaspá Gatnau

Direcció Territorial de Catalunya

Risc i Negoci

Assessoria Jurídica

Recursos Humans

Subdireccions Generals

Luis Rullán Colom

Javier José Paso Luna

Juan San Miguel Chápuli

Joaquim Vilar Barrabeig

Àngel Pes Guixà

Luis Deulofeu Fuguet

Elisa Durán Montolio

Oriol Ordax Badenes

Qualitat

Assessoria Fiscal

Àrea Corporativa

Intervenció, Comptabilitat i Control de Gestió

Desenvolupament de Negoci

Integració de Sistemes

Gestió de Recursos Aliens i Banca Privada

Gestió Estratègica del Risc

Directors d'Àrea

Ricardo Agramunt Lamúa

Manuel Barrachina Picó

Julián Cabanillas Moreno

Fernando Cánovas Atienza

Josep M. Carrau Ramon

Alfonso Chiner Furquet

Jorge Fontanals Curiel

Juan Antonio García Gálvez

Ángel García Llamazares

José Miguel González Aguilera

Víctor Guardiola Flores

Pere Huguet Vicens

Joan Llopis Caldero

M. Victòria Matia Agell

Josep Ramon Montserrat Miró

Màrqueting i Acció Comercial

Eficiència

Gestió de Serveis Generals

Administració i Control de Mercats

Servei d'Estudis

Banca Privada

Sistemes d'Informació de Canals

Serveis Bancaris i Operacions

Unitat de Finançaments Especials

Sistemes d'Informació

Empreses

Planificació Comercial

Auditoria

Banca Electrònica

Crèdits i Risc d'Operacions d'Actiu

Asunción Ortega Enciso
Ignacio Moreno de Guerra Oyarzábal
Javier Ignacio Peyra Sala
José María Rifé Climent
Ramón José Rius Palleiro
Manuel Rosales Acín
Marc Simón Martínez
Javier Zuloaga López

Banca Personal
Estratègia Comercial
Anàlisi i Seguiment del Risc
Coordinació Territorial del Risc
Tecnologia i Telecomunicacions
Seguretat
Innovació
Comunicació i Relacions Externes

Organització Territorial

José Francisco Conrado de Villalonga
Juan José Muguruza Angulo
Juan A. Odriozola Fernández-Miranda
Andrés Orozco Muñoz
Manuel Romera Gómez
Evaristo del Canto Canto
Joan Fàbrega Cardelús

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

Rafael García García
Robert Leporace Roig
Joan Ramon Fuertes Blasco
Luis Cabanas Godino
Juan Gallardo Serrano
Jon Pérez Goñi
José Esteban Blanco
Rafael Fernández Díaz
Jesús Angel de la Pedraja Cañas
Guillermo Rodríguez Díaz-Pavón
Juan Reguera Díaz
Francisco Cornejo Castillo
Victorino Lluch Martín
Raúl José Marqueta Bueno
Juan Pedro Badiola Uriarte

Delegació General Girona
Delegació General Tarragona
Delegació General Lleida
Delegació General Madrid Capital
Delegació General Madrid Província i Castella-la Manxa
Delegació General Banca Corporativa Madrid
Delegació General Castella i Lleó
Delegació General Aragó, Navarra i La Rioja
Delegació General Galícia
Delegació General Sevilla
Delegació General Extremadura, Cadis i Huelva
Delegació General Còrdova i Màlaga
Delegació General Granada, Jaén i Almeria
Delegació General Astúries i Cantàbria
Delegació General País Basc

Fundació "la Caixa"

Alejandro Plasencia García

Vicepresident Executiu - Director General Adjunt de "la Caixa"

CaixaHolding

Marcelino Armenter Vidal

Director General



Director General de "la Caixa"
Isidre Fainé



President de "la Caixa"
Ricard Fornesa



Director General del Grup "la Caixa"
Antoni Brufau

El Grup "la Caixa" en l'exercici 2003

El Grup "la Caixa" ha registrat en l'exercici 2003 un sòlid creixement de resultats i d'activitat. Així, el resultat net obtingut ha estat de 840 milions d'euros, el 23,1% més, amb un increment del 21% del volum de negoci bancari gestionat, que se situa en els 205.000 milions d'euros. El pressupost per a l'exercici 2004 de l'Obra Social, gestionat per la Fundació "la Caixa", puja fins als 184 milions d'euros. Aquests recursos es complementaran amb els assignats a les activitats socials realitzades des de l'àmbit financer.

Així, doncs, el Grup "la Caixa" es consolida en una posició de privilegi per afrontar amb èxit els reptes del 2004, un any de significativa transcendència en la història del Grup, ja que se celebra el centenari de la constitució de la Caixa de Pensions per a la Vellesa i d'Estalvis de Catalunya i Balears, que, després de la fusió el 1990 amb la Caixa d'Estalvis i Mont de Pietat de Barcelona, va donar origen a la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa".

En l'any del centenari, el Grup continuarà desenvolupant l'estratègia que li ha permès escometre amb èxit la transformació des d'una entitat financera d'àmbit regional a un grup financer nacional de primer ordre. El foment de l'estalvi i de la inversió mitjançant l'oferta del millor i més complet servei financer al major nombre de clients i la realització d'una decidida

aportació a la societat per a la cobertura, flexible i adaptada, de les necessitats financeres i socials bàsiques, constitueixen el propòsit estratègic i fonamental del Grup, que es desenvolupa mitjançant el creixement del Triple Balanç: Econòmic, Social i Sostenible.

D'aquesta manera, l'objectiu estratègic del Balanç Econòmic se centra en el creixement rendible, eficient i solvent del Grup per mitjà del desenvolupament dels seus dos negocis bàsics: el Negoci Bancari i el Negoci Diversificació. L'objectiu estratègic del Balanç Social el constitueix el reforç de la identitat diferencial de "la Caixa" duent a terme actuacions coordinades i complementàries per a la satisfacció de les necessitats bàsiques de la societat des dels àmbits financer i de l'Obra Social. Per la seva banda, l'objectiu estratègic del Balanç Sostenible vetllarà per la consideració permanent de l'ètica, la responsabilitat i la transparència com a base de les millors pràctiques de bon govern, que, al seu torn, generen confiança i enforteixen la reputació corporativa del Grup.

En aquest sentit, són de vital importància en l'aplicació d'aquesta estratègia el control i el seguiment exhaustiu dels factors de risc de l'activitat. Les pràctiques de govern basades en l'exercici responsable de les seves obligacions per part de l'Assemblea General, el Consell d'Administració i la

Comissió de Control garanteixen l'estabilitat i la solidesa de l'Entitat.

Pel que fa a l'evolució dels principals aspectes del Negoci Bancari del Grup en l'exercici 2003, cal destacar el creixement constant de l'àmplia base de clients, que supera els 8,7 milions, amb 459.000 nous clients en l'exercici. Aquesta important base de clients proporciona una gran estabilitat i facilita l'increment del volum de negoci gestionat, amb un significatiu augment de les quotes de mercat.

El volum total de negoci bancari del Grup (recursos totals de clients més inversió creditícia) arriba als 205.411 milions d'euros, amb un increment en l'exercici 2003 de 35.174 milions d'euros, el 20,7% més. Els recursos totals de clients gestionats se situen en 126.281 milions d'euros, el 20,2% més que el 2002. En aquest sentit, cal destacar el significatiu creixement del patrimoni gestionat de fons d'inversió i el sòlid increment dels recursos de balanç. Aquesta evolució reflecteix la confiança i la vinculació dels clients. Per aquest motiu s'han adoptat sempre posicions conservadores en les inversions, s'ha parat un esment especial a la capacitat de devolució dels clients i a la qualitat de les garanties i s'han desenvolupat sistemes que permeten l'optimització de la gestió integral dels riscos, en línia amb les propostes del Nou Acord de Capital de Basilea, la publicació del qual està prevista per al 2004 i la seva aplicació efectiva, per al 2006. En aquest sentit, la creació de la Direcció de Gestió Global del Risc té com a objectius la tutela de la sanitat de l'actiu i la preservació dels mecanis-

mes de solvència i de garantia per consolidar el Grup "la Caixa" com un dels més sòlids del mercat.

El 60% del balanç està invertit en actius considerats de màxima solvència, la qual cosa demostra la voluntat estratègica de "la Caixa" de voler combinar el creixement rendible i eficient del negoci amb la seguretat de les inversions. La inversió creditícia, considerant els saldos titulitzats, arriba als 79.130 milions d'euros, el 21,4% més que el 2002, amb un creixement del 25% en els crèdits destinats a l'adquisició d'habitatge i una decidida implicació en el desenvolupament productiu amb el finançament a les empreses, bàsicament pimes, i la prestació d'una àmplia gamma de serveis de suport per a la seva activitat nacional i internacional.

L'augment del volum de negoci ha generat increments significatius de les quotes de mercat de crèdits i recursos de clients, que arriben, en els dos casos, al 9,0% del total d'entitats de dipòsit, amb un important augment del 0,7% en l'exercici 2003. La reducció del diferencial de les quotes de negoci en relació amb la quota d'oficines, que se situa en l'11,8%, constata la realització, en l'exercici 2003, del potencial de creixement del Grup.

Pel que fa al desenvolupament dels sistemes de pagament, l'objectiu dels quals és oferir un servei integral al client posant al seu abast una àmplia i completa operativa, "la Caixa", amb una quota de mercat del 17,5% i importants creixements de negoci, és l'entitat líder del sistema financer espa-

nyol per facturació de targetes bancàries. El parc de targetes en circulació puja a 7,1 milions, amb un creixement net de 612.000 unitats el 2003.

L'activitat del Negoci Bancari del Grup "la Caixa" es basa en l'estratègia de gestió multicanal, la qual, mitjançant la cultura de la innovació, permet combinar de manera eficient la utilització de les tecnologies més avançades i la qualificació dels empleats per oferir un servei d'assessorament personalitzat als clients i establir una relació basada en la qualitat com a factor diferencial. Aquesta vocació de servei s'aconsegueix, entre altres aspectes, mitjançant la major proximitat física amb el client, i amb l'oficina tradicional, complementada amb altres canals, com a instrument bàsic d'aquesta relació. Per aquest motiu, el Grup ha prosseguit, al llarg del 2003, el selectiu pla d'expansió d'oficines fora de Catalunya i Balears (zona d'expansió) iniciat fa més de deu anys. En els últims cinc anys, s'han incorporat a la xarxa del Grup 975 oficines, 105 el 2003. El Grup "la Caixa" disposa de la xarxa d'oficines més extensa del sistema financer espanyol: 4.735, amb el 57% a la zona d'expansió. S'ha demostrat que aquesta estratègia d'expansió, que està arribant a la seva culminació, és encertada, per l'aportació creixent de les oficines als resultats i a l'activitat financera, i és la base que garanteix l'obtenció de creixents resultats de caràcter recurrent amb millores de l'eficiència operativa.

L'important creixement del Grup ha estat possible gràcies a un pla de descentralització de la gestió cap a les oficines, per

tal d'oferir un servei d'atenció personalitzada als nostres clients amb un excel·lent nivell de qualitat. L'assessorament permanent i la presa de decisions ràpides i fiables han de permetre satisfer adequadament les necessitats dels nostres clients. Tota l'organització està orientada cap al model de gestió descentralitzada, en què s'intenta mecanitzar i simplificar les funcions administratives per, aprofitant els avantatges de la tecnologia més avançada, poder dedicar el màxim de temps possible a les activitats comercials. En aquest sentit, el disseny de les oficines, sense barreres físiques, busca facilitar la relació amb el client mitjançant un augment de l'espai disponible, tot millorant la zona i les prestacions dels terminals d'autoservei i adequant un espai d'atenció personalitzada.

Adicionalment, el pla d'expansió ha representat un increment de la plantilla del Grup de 788 persones el 2003 i de 6.933 persones en els últims cinc anys. El Grup "la Caixa", amb una plantilla de 24.338 empleats, és un dels generadors de llocs de treball més importants d'Espanya. La gran qualitat de l'equip humà, amb un elevat nivell de formació i altament productiu, és un element bàsic que garanteix l'excel·lència en el servei ofert als clients i constitueix una de les garanties de futur del Grup. En aquest sentit, el 2003 s'han consolidat diversos programes de suport al desenvolupament professional, entre els quals destaca l'Assessor de Serveis Financers. L'objectiu d'aquest programa és oferir als nostres clients un servei i un assessorament personalitzats i professionalitzats, en línia amb el compromís de qualitat de l'Entitat, en què

cada empleat arribi a gestionar una cartera pròpia amb plena capacitat de decisió. També s'han implementat programes de desenvolupament gerencial per a directius dels serveis centrals. El 2003, la Direcció de "la Caixa" i els sindicats van signar un acord per posar en marxa un programa voluntari de jubilacions anticipades que, amb una vigència de cinc anys, permetrà de manera regulada i ordenada el relleu generacional de la plantilla i establirà un sistema de creació de llocs de treball per a la substitució dels empleats acollits al programa.

Un dels esforços continuats de "la Caixa" consisteix en el foment de la innovació i en la inversió en mitjans que facilitin a tota l'organització el desenvolupament de l'activitat de manera eficient. Així s'ha pogut aconseguir un alt nivell de tecnologia i dotar les oficines de sistemes d'informació i de comunicació avançats. Arran del pla d'expansió d'oficines, acompanyat del procés de descentralització i de l'aposta tecnològica, les noves contractacions s'han orientat cap a la potenciació de les tasques comercials i de l'atenció personalitzada al client, tot mantenint el pes del personal dels serveis centrals, en relació amb el total d'empleats, en un reduït 6,3% al final del 2003.

L'estratègia de gestió multicanal del Grup "la Caixa", mitjançant l'aplicació de la innovació a la tecnologia, permet que tots els canals de comunicació es complementin de manera eficient per posar a disposició dels clients una oferta integral de productes i serveis. El client és el centre d'atenció i decideix el canal pel qual vol

operar (oficines, caixers automàtics, Internet, telèfon, telèfon mòbil, televisió digital, etc.). Per aquest motiu, el Grup "la Caixa" disposa de 6.939 terminals d'autoservei, la xarxa més extensa de caixers automàtics del sistema financer espanyol, que ofereixen una àmplia gamma de serveis. Per la seva banda, el canal Internet de "la Caixa" (www.laCaixa.es) és el servei líder al mercat espanyol de banca *online*. Aquest canal té 2,6 milions de clients amb contracte, 467.000 més que el 2002, dels quals 992.000 són operatius i han realitzat 295 milions d'operacions el 2003, el 49% més. Així, doncs, la gestió multicanal permet combinar de manera eficient la més avançada tecnologia amb la relació personal i d'assessoria que sol·liciten els nostres clients.

Considerant que l'aportació d'ingressos d'aquests esforços encara és parcial, ja que moltes oficines estan encara en fase de maduració i creixement en la seva activitat financera, ja es registren constants millores en les ràtios de productivitat: el volum de negoci per empleat arriba als 9,4 milions d'euros, i el volum d'activitat per oficina, als 43,4 milions d'euros. L'obtenció de creixents resultats de caràcter recurrent i la gestió dels costos garanteixen la millora de l'eficiència operativa. En aquest sentit, la gestió de l'eficiència realitzada pel Grup té l'objectiu fonamental de crear valor racionalitzant i optimitzant les despeses i les inversions i cercant noves línies i fonts de negoci i servei per incrementar els ingressos. Tenint en compte tots aquests aspectes, la ràtio d'eficiència ha millorat el 2003, amb una reducció del 2,4%, i s'ha situat en

el 58%. La ràtio d'eficiència operativa, que considera exclusivament els ingressos i les despeses de l'activitat bancària, se situa en el 57,5% en l'exercici 2003, amb una clara tendència de millora des del 65,2% que presentava fa cinc anys.

La vocació de "la Caixa" d'oferir un servei bancari personalitzat exigeix satisfer les necessitats dels nostres clients i superar les seves expectatives. La qualitat de servei és la garantia dels resultats i del creixement futur. "la Caixa" realitza un gran esforç per conèixer l'opinió dels clients per tal d'identificar els possibles errors, corregir-ne les causes i millorar el servei. Durant l'exercici 2003, s'ha continuat fent les enquestes de qualitat iniciades el 1997, efectuades ja a 1,5 milions de clients. L'objectiu és conèixer i gestionar el seu nivell de satisfacció, centrant-se en aspectes tan significatius com l'atenció rebuda, la qualitat de l'assessorament i l'agilitat del servei, entre altres, que contribueixen a afegir valor a l'oferta de serveis de l'Entitat. Arran del compromís de millora permanent de la qualitat del servei i amb l'objectiu de perfeccionar el model de mesurament i valoració, el 2003 s'han ampliat els factors que es mesuren en les enquestes i s'ha definit el nou Índex de Satisfacció Global, que inclou, a més a més, la valoració sobre el funcionament dels caixers automàtics, la neteja i seguretat dels recintes d'autoservei, la qualitat de la informació que s'envia als clients, la ubicació i l'horari de les oficines i les promocions i regals. Es tracta, per tant, de potenciar la proposta de valor als clients, ja que, en un entorn tan competitiu com l'actual, "la Caixa" creu que el princi-

pal factor diferencial entre les entitats financeres és la qualitat de servei, motiu pel qual considera que es tracta d'un objectiu prioritari.

Pel que fa al Negoci Diversificació, cartera de participacions, el Grup "la Caixa" ha mantingut el 2003 la tradicional política d'inversions en diferents sectors de l'economia, amb l'objectiu de diversificar les fonts d'ingressos i seguint sempre criteris de seguretat, estabilitat i rendibilitat. Per mitjà de CaixaHolding, filial de "la Caixa", s'optimitzen els processos de control i de gestió de les participacions de caràcter estratègic, financer i social. De les inversions realitzades el 2003, cal destacar l'adquisició del 20% de Caprabo, amb una inversió neta de 194 milions d'euros. Les principals desinversions, realitzades amb plusvàlues, corresponen a la venda de la participació del 39,9% de Saba al Grup Abertis i a la venda del 2,8% del Banco Popular de Puerto Rico.

Durant l'exercici 2003, s'ha iniciat la constitució d'un holding social que, mitjançant inversions en activitats i empreses, complementarà l'acció social de "la Caixa" per reforçar des de l'àmbit financer el seu compromís en la cobertura de les necessitats bàsiques de la societat. El foment d'un parc d'habitatges de lloguer a preus assequibles, el finançament de microcrèdits i l'ajuda al desenvolupament de nous negocis constitueixen les línies d'actuació d'aquesta nova activitat.

El Grup "la Caixa" té una de les carteres de participacions més importants del sec-

tor financer espanyol, amb un valor comptable de 10.484 milions d'euros. La qualitat de les inversions, en entitats solvents i amb una presència dominant en sectors estratègics de l'economia, permet l'obtenció de rendibilitats adequades sobre la inversió. El valor de mercat de les inversions en societats cotitzades pujava, al tancament del 2003, a 12.889 milions d'euros, amb unes plusvàlues latents de 3.959 milions d'euros. Aquestes plusvàlues, juntament amb l'elevada capacitat de gestió dels recursos propis que aporten les participades, garanteixen, encara més si és possible, la seguretat dels recursos dels nostres clients.

El desenvolupament estratègic del Grup "la Caixa" exigeix un creixement rendible, eficient i solvent que garanteixi el futur, motiu pel qual és necessari obtenir elevats nivells de rendibilitat. El resultat atribuït al Grup en l'exercici 2003, després d'impostos i minoritaris, és de 840 milions d'euros, el 23,1% més. Aquest benefici s'ha obtingut en un entorn complicat sobre la base d'un sòlid creixement del Negoci Bancari i de la significativa aportació del Negoci Diversificació. Això ha representat deixar enrere els impactes negatius dels sanejaments extraordinaris registrats en l'exercici 2002, inclòs en el 2003 el registre de provisions per a la cobertura de possibles riscos futurs, amb l'objectiu d'aconseguir la màxima solidesa i sanejament del balanç, d'acord amb la política conservadora del Grup en la gestió de riscos.

Pel que fa a l'activitat recurrent del Grup, cal destacar el fort creixement del Negoci Bancari, basat en l'increment del volum

de negoci gestionat, amb significatius augments de les quotes de mercat. L'adequada gestió de la política de preus i el control de les despeses han complementat el creixement del negoci i han contrarestat l'efecte de la reducció dels marges de les operacions per l'increment de la competència i pels baixos tipus d'interès. Per la seva banda, la significativa aportació de resultats bruts del Negoci Diversificació s'ha incrementat el 5% el 2003. El ROE del Grup ha augmentat fins al 15,4% en l'exercici 2003.

Disposar de l'adequat nivell de recursos propis permet garantir un creixement sostingut. En aquest sentit, el patrimoni net del Grup "la Caixa" puja a 6.042 milions d'euros a 31 de desembre del 2003. Per la seva banda, els recursos propis computables com a base de capital, segons la normativa internacional, pugen a 11.539 milions d'euros. La ràtio de solvència assoleix el 13,3%; el *Tier 1* (recursos propis de primera categoria), el 8,7%, i el *Core Capital*, el 5,3%. L'excedent de recursos sobre els mínims exigits és de 4.584 milions d'euros, el 5,3%. Aquesta àmplia base de capital, la seva qualitat i la flexibilitat financera de la seva gestió, derivada bàsicament de les plusvàlues latents de la cartera de participacions, reforcen la confiança dels clients, dels inversors, de les agències de qualificació, dels analistes i de la societat en general i permet afrontar amb serenitat les actuacions i les inversions necessàries per mantenir els elevats nivells de rendibilitat.

En aquest sentit, el 2003 les tres agències de qualificació (Moody's, Standard & Po-

or's i FITCH) han tornat a confirmar les molt bones qualificacions atorgades al Grup "la Caixa" i han fet una valoració molt positiva de la seva trajectòria, amb una perspectiva estable. Les agències continuen valorant molt positivament el sòlid posicionament del Grup "la Caixa" dins el sistema financer espanyol, amb una àmplia base de clients, una extensa xarxa d'oficines i un ampli potencial de millora de l'eficiència operativa. Les agències de qualificació també fan referència a l'elevada rendibilitat associada a la capacitat de generació d'ingressos amb caràcter recurrent, a la bona qualitat dels actius i al baix nivell de risc.

La Fundació "la Caixa" és la institució que s'encarrega de gestionar els recursos que "la Caixa" dedica a la seva Obra Social. El 2004 gestionarà un pressupost de 184 milions d'euros, la qual cosa representa un 2,2% més que el 2003.

Any rere any, la Fundació "la Caixa" actualitza els seus programes per atendre les noves demandes que apareixen a la societat i dedica una atenció cada cop més gran a les iniciatives socials i assistencials, que són inherents al seu origen i a la seva trajectòria històrica. Així, de l'aportació total del 2003 per desenvolupar els diferents programes, sense considerar les aplicacions a nova inversió, manteniment i despeses de personal, el 52% s'ha dirigit al finançament d'activitats de temàtica social. El finançament de programes de divulgació científica, culturals i educatius completa el pressupost. La Fundació "la Caixa" desenvolupa les seves activitats, dirigides a

persones de totes les edats, en aquests quatre àmbits.

En l'exercici 2003, la Fundació ha impulsat una àmplia sèrie de programes socials, entre els quals destaca, especialment, el programa d'atenció sociosanitària a la infància i, més concretament, el programa de ciber@ules hospitalàries, un recurs orientat a afavorir el desenvolupament global dels nens i dels joves que es troben en una situació d'especial vulnerabilitat a causa de la seva malaltia.

La Fundació "la Caixa" també ha continuat treballant per convertir els centres per a gent gran en espais oberts i de voluntariat i per promoure nous recursos i recerques que ajudin a pal·liar els efectes de les malalties neurodegeneratives, del càncer i de la sida. La Fundació també realitza la seva tasca en altres camps, com la cooperació internacional i la integració social i laboral de les persones en risc o en situació d'exclusió social, com els immigrants, o que presenten alguna discapacitat física, psíquica, sensorial o mental.

Durant l'any 2003, la Fundació "la Caixa" ha presentat el projecte arquitectònic del seu nou centre social i cultural a la capital, CaixaForum Madrid, on se celebrarà un ampli ventall d'activitats que van de les arts plàstiques i visuals als programes socials i educatius i que generaran tot una sèrie d'activitats ideades per a un públic molt ampli. Entre els programes educatius desenvolupats enguany per la Fundació, destaca Educ@lia, un portal educatiu dirigit als escolars de primària i de secundària

i als seus professors, que el 2003 ha posat en marxa la iniciativa «Amics capaços» per conèixer millor la realitat quotidiana de les persones amb discapacitats.

La Fundació "la Caixa" ha atorgat el 2003 les primeres ajudes a projectes que pretenen la protecció de la naturalesa i la sensibilització natural cap al medi ambient, una iniciativa que complementa la tasca de divulgació científica desenvolupada pel Museu de la Ciència de Barcelona, que, un cop renovat i ampliat, obrirà de nou les portes el 2004; per CosmoCaixa Madrid, i per les exposicions itinerants de ciència i medi ambient que han recorregut el país durant tot l'any.

Així, doncs, el Grup "la Caixa" desenvolupa una estratègia consistent i sostinguda que li ha permès convertir-se, tal com ho confirmen les principals magnituds de l'exercici 2003, en un grup de referència dins el sistema financer espanyol, amb un important compromís amb la cobertura de les necessitats bàsiques de la societat.

Sobre la base d'aquesta privilegiada situació, per afrontar amb èxit els reptes del futur en un entorn global altament competitiu i canviant i per maximitzar el gran potencial de creixement dels negocis del Grup, s'ha dissenyat el Pla Estratègic 2004-2006 del Grup "la Caixa", que ha estat aprovat pel Consell d'Administració. El Pla reafirma les claus estratègiques de "la Caixa" –Missió i Visió– i dissenya els programes d'actuació per a l'òptima gestió dels objectius estratègics de desenvolupament i millora del Triple Balanç: Econòmic, Social i Sostenible.

El Balanç Econòmic es fonamenta en el desenvolupament dels dos negocis bàsics del Grup, el Negoci Bancari i el Negoci Diversificació, per maximitzar el potencial de creixement rendible, eficient i solvent. Pel que fa al Negoci Bancari, el Pla emfatitza l'enfortiment de la vocació de servei i l'orientació al client mitjançant una relació basada en una gestió multicanal eficient. El manteniment de l'actual fortalesa en el negoci de particulars/famílies amb un servei d'assessorament personalitzat de qualitat, que contempli la prestació de nous serveis adaptats a la cobertura de les noves necessitats, és fonamental per ser l'Entitat de referència dels nostres clients. El desenvolupament del negoci d'empreses és un altre dels pilars bàsics d'actuació, per situar-se entre les primeres entitats en aquest negoci, amb especial atenció a les pimes, per mitjà del complement del servei ofert amb desenvolupaments de la banca de negocis i de l'activitat internacional. Així mateix, es proposa completar el procés d'expansió amb l'obertura selectiva de noves oficines i potenciar la millora de la qualitat, la innovació, la tecnologia i la gestió dels recursos humans com a factors diferencials.

Pel que fa al Negoci Diversificació, la cartera de participades manté el repte de ser una font d'ingressos recurrents d'elevada rendibilitat, liquiditat i risc controlat, amb aportació al desenvolupament del teixit productiu. Les inversions seran gestionades de manera diferenciada en funció de la naturalesa estratègica, financera i social.

Addicionalment, el desenvolupament de processos adequats de control i gestió dels

riscs i de la solvència constitueix la garantia del manteniment de l'actual solidesa del Grup.

A conseqüència d'aquestes actuacions, el Grup preveu, per al període 2004-2006, un creixement del volum de negoci a una taxa anual superior al 12%, amb l'increment anual de quotes de mercat, la millora de la ràtio d'eficiència fins a nivells propers al 50% i l'increment del resultat atribuït a un ritme superior al 15% anual.

El Balanç Social se centra en el repte de reforçar la identitat diferencial de "la Caixa" mitjançant actuacions coordinades i complementàries des dels àmbits financer i de l'Obra Social. La gestió eficient dels recursos assignats, l'anticipació, la flexibilitat i l'adaptació al territori són claus per complementar la cobertura de les necessitats bàsiques de la societat, garantir l'accés universal als serveis financers i potenciar el teixit productiu del país.

Quant al Balanç Sostenible, els reptes marcats es basen en considerar de manera permanent l'ètica, la responsabilitat i la transparència com a pilars bàsics de les millors pràctiques de bon govern, per tal de generar confiança, enfortir la reputació corporativa del Grup i fomentar la sintonia i la identificació dels valors de "la Caixa" amb els clients, proveïdors, empleats, inversors i la societat en general, tot promovent iniciatives per al desenvolupament socioeconòmic de l'entorn i la preservació del medi ambient.

Així, doncs, la implantació i la gestió de l'estratègia permetran maximitzar el potencial de creixement del Grup "la Caixa" i garantir l'assoliment de les metes estratègiques proposades per generar valor per als grups d'interès relacionats amb l'Entitat i per a la Societat en general.

Cent anys de la Caixa de Pensions (1904-2004)

Durant l'any 2004, la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa", commemorarà, amb un conjunt d'actes, el centenari de l'entitat financera fundada el 1904 per Francesc Moragas i Barret (Caixa de Pensions). El programa commemoratiu dissenyat inclou l'organització d'activitats a totes les comunitats autònomes al llarg de l'any.

"la Caixa" és el resultat de la fusió, l'any 1990, de la Caixa de Pensions per a la Vellesa i d'Estalvis de Catalunya i Balears, fundada el 1904, i la Caixa d'Estalvis i Mont de Pietat de Barcelona, fundada el 1844, fa 160 anys.

La idea de l'expansió territorial ja estava present en els mateixos inicis de "la Caixa". Sis anys després de la seva fundació, "la Caixa" tenia sis oficines a Catalunya i, en els anys següents, registraria una gran expansió, de manera que, cap al final de 1935, tenia obertes un total de 109 sucursals a Catalunya, Balears, Andorra i Madrid. El 1990, després de la fusió, la nova caixa tenia 2.296 oficines i, el 2003, el Grup "la Caixa" té una xarxa de 4.735 oficines distribuïdes per tot el territori espanyol. Per la seva banda, la plantilla de "la Caixa" ha experimentat una progressió similar: 3 empleats el 1905, 762 el 1935, 11.696 el 1990 i 24.338 el 2003, xifra que engloba la plantilla de l'entitat matriu i la de les societats que constitueixen el Grup.

El 1935 els recursos aliens de "la Caixa" equivalien a 4,1 milions d'euros. El 2003

els recursos totals de clients del Grup arriben als 126.281 milions d'euros. Pel que fa a la inversió creditícia, el 1935 ascendia a 694.000 euros i el 2003 puja a 79.130 milions d'euros. Al final de l'exercici 2003, "la Caixa" té 8.744.000 clients, amb increments de l'ordre dels 500.000 nous clients en els últims anys.

L'inici de la informatització de "la Caixa" el 1963 la va situar molt per davant dels seus competidors en una matèria que seria clau per a la seva futura expansió. El Grup "la Caixa" va iniciar la implantació dels primers caixers automàtics el 1979, i el 1985 en tenia 235 unitats. En l'actualitat, el parc de caixers del Grup, integrat a ServiRed, és de 6.939 unitats, a través de les quals s'han realitzat més de 398 milions d'operacions el 2003. En aquest sentit, "la Caixa" és l'entitat líder en nombre de terminals d'auto-servei a Espanya. L'estratègia de gestió multicanal de "la Caixa" ha permès que el servei per Internet, per mitjà de la Línia Oberta, assoleixi els 2.613.000 clients el 2003.

"la Caixa" va iniciar el servei de mitjans de pagament cap a la meitat dels anys setanta. Al final del 2003, el parc de targetes de "la Caixa" és de 7,1 milions, amb una quota de mercat del 17,5%. "la Caixa" emet la totalitat de les grans marques de mitjans de pagament.

Durant l'any 2000, "la Caixa" va crear CaixaHolding per potenciar el desenvolupament de l'estratègia inversora del Grup i

per optimitzar els processos de control i de gestió de les inversions. La dimensió i la importància de la cartera de participacions del Grup s'han incrementat significativament des de les primeres inversions permanents, realitzades fa més de dues dècades, fins a assolir els 10.484 milions d'euros de valor comptable al final del 2003, amb 4.000 milions d'euros de plusvàlues latents.

El benefici atribuït al Grup "la Caixa", obtingut en l'exercici 2003, arriba als 840 milions d'euros. El 1935 el benefici de "la Caixa" ascendia a 18.000 euros, el 1950, a 178.000 euros, i el 1975, a 18 milions d'euros.

Des de la seva fundació, "la Caixa" s'ha caracteritzat pel seu caràcter social. Una bona part dels beneficis que l'entitat financera generava s'havien d'invertir en activitats socials gestionades amb la mateixa exigència d'eficàcia que s'aplicava a l'activitat financera. D'aquesta manera, va sorgir una de les grans innovacions de "la Caixa": l'Obra Social.

El 1918 "la Caixa" va integrar l'Obra Social a la seva organització. Entre els anys 1918 i 1930, "la Caixa" va incorporar a la seva estructura un bon nombre d'iniciatives sorgides de la societat civil. El 1923 va obrir la primera biblioteca d'una xarxa que superaria el centenar de centres. El 1926 va crear l'Obra Balear i, dos anys després, l'Obra Agrícola.

El 1979 va obrir les portes el primer Centre Cultural al modernista Palau Macaya de Barcelona, que es convertiria en un punt de referència obligat de l'agenda artística espanyola. Dos anys després, obria la Sala Serrano a Madrid i el 1993 inaugurava el Centre Cultural de Palma. El 1981 va inaugurar el Museu de la Ciència de Barcelona, el primer del seu tipus a Espanya.

La Fundació "la Caixa" gestiona els recursos econòmics que la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona dedica anualment a la seva Obra Social. Els programes i les activitats que desenvolupa la Fundació se centren en quatre àmbits d'actuació: social, educatiu, cultural i de ciència i medi ambient.

El 1918 "la Caixa" va dedicar a la seva Obra Social una xifra equivalent a 30 euros, que passarien a 11.474 euros el 1935. El 2004 el pressupost puja a 184 milions d'euros, del qual es dedicaran 67 milions a activitats de caràcter social; 43 milions, a les culturals; 59 milions, al programa de ciència i medi ambient, i 15 milions, a l'educatiu. El 2004 la Fundació "la Caixa" inaugurarà el remodelat Museu de la Ciència de Barcelona i iniciarà les obres del futur centre cultural CaixaForum - Madrid.

El Grup "la Caixa": Estratègia i Evolució

Claus estratègiques

Missió i Visió

**Triple Balanç:
Econòmic, Social i Sostenible**

Aspectes fonamentals

- 1. Seguretat**
- 2. Rendibilitat**
- 3. Creixement**
- 4. Gestió Multicanal**
- 5. Qualitat**
- 6. Configuració del Grup**
- 7. Obra Social**

Aquesta secció de l'Informe Anual 2003 proporciona la perspectiva i l'anàlisi de la Direcció sobre les claus estratègiques del Grup "la Caixa": Missió i Visió i l'objectiu de desenvolupament del Triple Balanç –Econòmic, Social i Sostenible–. Per a la gestió de les claus estratègiques del Grup, s'han definit els set aspectes fonamentals que s'utilitzen per controlar i gestionar la seva situació i l'evolució econòmica i financera global.

L'anàlisi d'aquests aspectes pren com a base els comptes anuals consolidats del Grup "la Caixa" que, per a l'exercici 2003, s'inclouen juntament amb l'informe d'auditoria en aquest Informe Anual a partir de la pàgina 83.

El més significatiu dels set aspectes fonamentals dels darrers cinc exercicis es presenta a les pàgines 30 i 31, permetent una visualització ràpida de l'evolució del Grup. Els apartats següents d'aquesta secció contenen els comentaris sobre les estratègies i l'evolució del Grup "la Caixa" referits a cada un dels set aspectes, una descripció i anàlisi dels resultats obtinguts, així com també gràfiques i informació de suport.



El Grup "la Caixa": Claus estratègiques

Missió, Visió i Triple Balanç

La Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa", es va constituir l'any 1990 a partir de la fusió de la Caixa de Pensions per a la Vellesa i d'Estalvis de Catalunya i Balears, fundada l'any 1904, i la Caixa d'Estalvis i Mont de Pietat de Barcelona, fundada l'any 1844, i per tant, és successora legítima i continuadora, a títol universal, de la personalitat d'aquelles pel que fa a la seva naturalesa, finalitats, drets i obligacions.

Pels seus orígens constitutius és una entitat de caràcter financer, de naturalesa no lucrativa, benèfica i social, de patronat privat, independent de qualsevol empresa o entitat.

L'**objecte social** de "la Caixa" és el foment de l'estalvi en les modalitats autoritzades, la realització d'obres benèfiques i la inversió dels fons corresponents en actius segurs i rendibles d'interès general.

Les **finalitats bàsiques** que s'assenyalen als estatuts són:

- El foment de l'estalvi com a manifestació econòmica individual d'interès col·lectiu.
- El foment de la previsió, en general, com a manifestació d'un interès a la vegada individual i col·lectiu.
- La prestació de serveis financers i d'interès social.
- El finançament i sosteniment d'activitats d'interès benèfic i/o social.
- El desenvolupament propi de l'Entitat amb la voluntat de donar el compliment més adequat de les seves finalitats.

La Missió i la Visió com a claus estratègiques de "la Caixa" constitueixen una plasmació dels orígens, objecte i finalitats bàsiques de l'Entitat.

«La Missió i la Visió de "la Caixa" com a elements fonamentals del desenvolupament estratègic del Grup»

Missió

La Missió d'una Entitat és el concepte que defineix la seva raó d'ésser, la finalitat i el propòsit fonamental a assolir davant els diferents grups d'interès.

La Missió de "la Caixa"

Fomentar l'estalvi i la inversió mitjançant l'oferta del millor i més complet servei financer al major nombre de clients i realitzar una decidida aportació a la Societat per a la cobertura, flexible i adaptada, de les necessitats financeres i socials bàsiques.

Visió

La Visió consisteix en una projecció, una imatge del futur de l'Entitat a llarg termini.

La Visió de "la Caixa"

Grup financer líder en el mercat espanyol amb generació de valor per a la Societat, els Clients i els Empleats.

«Els valors identificatius de "la Caixa" sustenten l'estratègia de l'Entitat»

L'actuació estratègica de "la Caixa" es sustenta en els seus valors identificatius, guies d'actuació i conviccions característiques. Entre el conjunt de valors de l'Entitat destaquen: la qualitat, la descentralització, la responsabilitat, la innovació, l'eficiència i la seguretat.

Triple Balanç: Econòmic, Social i Sostenible

Els objectius de "la Caixa" incorporen una dimensió que supera l'àmbit estrictament *econòmic*, on el creixement rendible, eficient i solvent n'és l'eix central, per abastar altres àmbits que plasmin un compromís amb la *Societat*, mitjançant el reforçament de les actuacions socials, i també un compromís amb la *Sostenibilitat*, entesa com a responsabilitat i ètica en totes les actuacions desenvolupades i que són generadores de font de confiança.

Aquesta actuació representa una aposta de futur de "la Caixa" on els compromisos adquirits voluntàriament contribuiran a incrementar la rendibilitat global del Grup.

Balanç Econòmic

Potenciar el creixement rendible, eficient i solvent del Negoci Bancari i del Negoci Diversificació. El Negoci Bancari es basa en l'assessorament personal professionalitzat i de qualitat als clients a través d'una distribució multicanal eficient on l'oficina, amb el suport d'una tecnologia capdavantera, n'és el nucli bàsic de relació. El Negoci Diversificació gestiona inversions estratègiques, financeres i socials, essent una font d'ingressos recurrents d'elevada rendibilitat i risc controlat, amb aportació al desenvolupament del teixit productiu.

Balanç Social

Reforçar els orígens fundacionals mitjançant programes centrats en actuacions socials de forma coordinada a través dels àmbits Financer i de l'Obra Social.

"la Caixa", de forma anticipada i flexible, vol complementar la cobertura de les necessitats bàsiques de la Societat, garantir l'accés universal als serveis financers i potenciar el teixit productiu del país. Tot això, reforçant la seva identitat diferencial i gestionant els recursos de forma eficient i adaptada al territori.

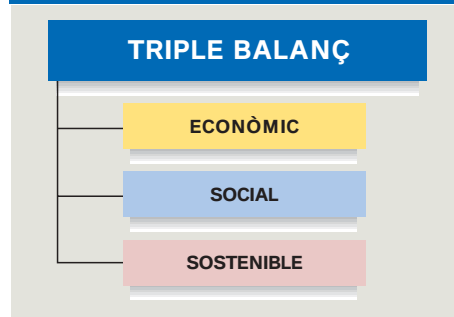
Balanç Sostenible

Actuació socialment responsable: Ètica i Reputació Corporativa.

La responsabilitat de "la Caixa", com a font de confiança, és palesa en la sintonia i identificació dels seus valors amb els dels seus interlocutors, en el bon govern corporatiu basat en una gestió responsable i transparent i en actuar considerant el comportament ètic, les relacions laborals, el medi ambient i la contribució al desenvolupament socioeconòmic de l'entorn.

Les pràctiques de bon govern de "la Caixa", fonamentades en l'exercici responsable de les seves obligacions per part de l'Assemblea General, del Consell d'Administració i de la Comissió de Control, garanteixen l'estabilitat i la solidesa de l'Entitat.

«Desenvolupament del Triple Balanç»



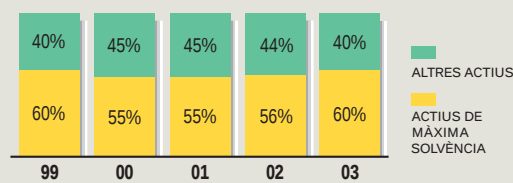
Balanç Econòmic:
«Creixement rendible, eficient i solvent»

Balanç Social:
«Reforçar els orígens fundacionals»

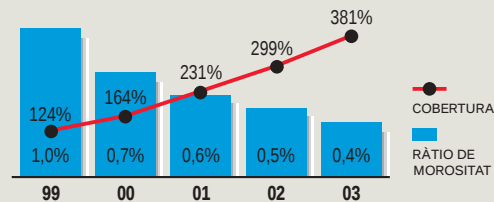
Balanç Sostenible:
«Actuació socialment responsable»

El Grup "la Caixa": Aspectes fonamentals

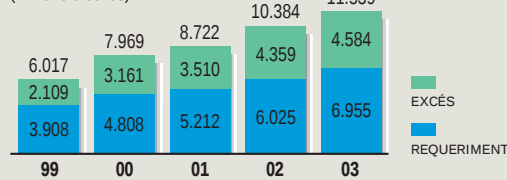
PERFIL DE L'ACTIU



MOROSITAT



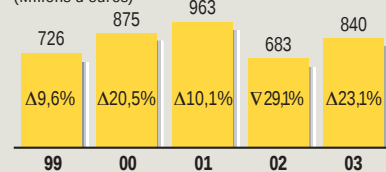
RECURSOS PROPIS COMPUTABLES



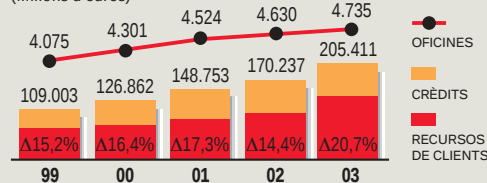
RATING A LLARG TERMINI

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

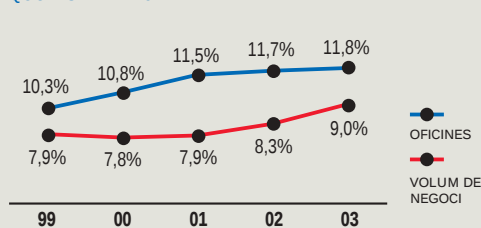
RESULTAT ATRIBUÏT AL GRUP



VOLUM DE NEGOCI I OFICINES



QUOTES DE MERCAT



1. SEGURETAT

1.1. Qualitat de l'actiu pàgina 32

- Inversió prioritària en actius de màxima solvència.
- Màxima qualitat dels crèdits.
- El conjunt d'actius de màxima solvència representa un 60% del balanç.
- Inversió creditícia diversificada i amb garanties adients. Ràtio de morositat del 0,4% i cobertura del 381%.

1.2. Gestió del risc pàgina 34

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

1.3. Solvència pàgina 44

- Disposar del nivell adequat de recursos propis que garanteixi un creixement sostingut.
- Elevat nivell de recursos propis. Coeficient de solvència (ràtio BIS) del 13,3%.
- Els recursos propis bàsics (*Tier 1*) del 8,7% superen el requeriment total mínim del 8% i el *Core Capital* és del 5,3%.
- Increment de la flexibilitat financera per gestionar la

1.4. Ratings pàgina 45

- Mantenir les bones qualificacions actuals.
- Molt bones qualificacions de les principals agències amb perspectiva estable.

2. RENDIBILITAT

2.1. Resultats pàgina 46

- Assegurar una alta rendibilitat recurrent a partir d'una gran base de negoci.
- El resultat del Grup el 2003 és de 840 milions d'euros, un 23% més.
- El Negoci Bancari mostra forts i sòlids increments en els darrers exercicis.
- La significativa aportació del Negoci Diversificació augmenta respecte a l'exercici anterior.

2.2. Gestió de l'eficiència pàgina 50

- Gestionar activament l'eficiència per garantir una alta competitivitat.
- L'aportació creixent dels resultats de les noves oficines és la base per a la millora de l'eficiència.
- Millora d'ingressos per serveis bancaris i contenció i racionalització de costos.

3. CREIXEMENT

3.1. Base de clients i volum de negoci pàgina 52

- Recolzar l'augment del negoci en una àmplia, sòlida i creixent base de clients.
- Els 8,7 milions de clients, amb 459.000 nous el 2003, faciliten el fort creixement sostingut del negoci, que arriba als 205.000 milions d'euros.

3.2. Xarxa comercial pàgina 54

- Disposar d'una xarxa de distribució extensiva i d'una plantilla amb elevada qualificació professional per oferir assessorament i serveis personalitzats de qualitat als clients.
- 4.735 oficines. En els darrers 5 anys s'han obert 975 oficines.
- 24.338 empleats en llocs de treball amb alt potencial de desenvolupament.

3.3. Quotes de mercat pàgina 56

- Arribar a tenir una quota de volum de negoci similar a la quota d'oficines.
- Fort increment el 2003 de les quotes de mercat de negoci bancari, amb reducció del diferencial respecte a la d'oficines.

3. CREIXEMENT (CONT.)

3.4. Productivitat i innovació tecnològica pàgina 57

- Aprofitar l'estructura organitzativa i els avantatges tecnològics per tal de millorar la productivitat.
- La innovació forma part de la cultura de "la Caixa".
- Una organització descentralitzada i eficient i un sistema de distribució basat en un avançat suport tecnològic que determina una estructura altament productiva.
- Foment d'actuacions proactives en matèria d'innovació.

3.5. Mitjans de pagament pàgina 59

- Donar un servei integral al client posant al seu abast la més àmplia gamma de mitjans de pagament.
- Amb 7,1 milions de targetes, 612.000 més que el 2002, "la Caixa" és líder per facturació de targetes amb una quota de mercat del 17,5%.

3.6. Negoci internacional pàgina 61

- Potenciar la presència internacional amb productes i serveis especialitzats.
- Increment del 8% en l'operativa de comerç exterior i de l'11% en xecs i transferències.
- Productes per al col·lectiu d'immigrants.

4. GESTIÓ MULTICANAL pàgina 62

- La innovació aplicada a la tecnologia permet que tots els canals de comunicació es complementin per tal de posar a l'abast dels clients una oferta integral de productes i serveis.
- 2,6 milions de clients, 466.000 més que l'any anterior, tenen contracte de Línia Oberta, el canal Internet de "la Caixa".
- 992.000 clients han operat durant l'any.
- S'han efectuat per Internet 295 milions de transaccions durant el 2003, un 49% més.

5. QUALITAT pàgina 65

- Treballar amb qualitat per a la satisfacció dels clients i per garantir els resultats i el creixement futur.
- Nou pla de qualitat per valorar la satisfacció global del client (ISGO).
- Les enquestes mostren un elevat Índex de Satisfacció dels Clients (ISC).
- Seguiment del servei que reben les oficines dels seus proveïdors interns.

6. CONFIGURACIÓ DEL GRUP pàgina 66

- CaixaHolding, filial 100% de "la Caixa", és la titular de les participacions del Grup.
- CaixaHolding optimitza els processos de control i gestió de les participacions i potencia estratègies futures.

6.1. Negoci bancari pàgina 68

- Un ampli Grup bancari, assegurador i financer amb una oferta completa de productes i serveis de banca universal.
- Gestió de l'estratègia multicanal del Grup a través d'e-la Caixa.
- El negoci de "la Caixa" es completa amb filials que ofereixen serveis de finançament, d'estalvi i d'inversió especialitzats i tota mena de productes asseguradors.
- e-la Caixa possibilita la combinació eficient dels diferents canals electrònics oferts als clients.

6.2. Negoci diversificació pàgina 73

- Participacions estratègiques en sectors bàsics amb influència en la gestió.
- Inversions financeres gestionades per valor en funció de les oportunitats de mercat.
- Activitat Social: creació d'un holding d'empreses amb objectius de caràcter social.
- El conjunt de la cartera té un valor comptable de 10.484 milions d'euros amb 3.959 milions d'euros de plusvàlues latents per les societats cotitzades.
- Inversions en grans companyies, amb elevada solvència i capacitat de creixement.
- Promoció d'habitatges per al seu lloguer a baix cost.
- Finançament a través de microcrèdits.
- Suport als emprenedors. Ajut al desenvolupament de negocis d'innovació (Capital risc).

7. OBRA SOCIAL

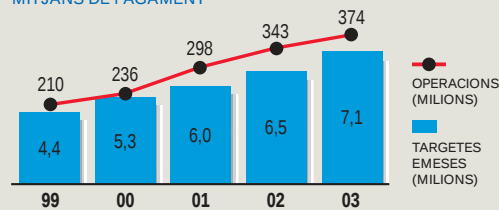
7.1. Objectius de l'Obra Social pàgina 80

- Complementar la cobertura de les necessitats bàsiques de la Societat mitjançant programes centrats en la realització d'actuacions socials.
- El pressupost de l'exercici 2004, gestionat per la Fundació "la Caixa", se situa en 184 milions d'euros.

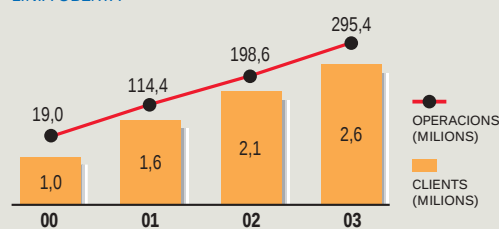
7.2. Principals activitats pàgina 81

- Gestió eficient dels recursos, per tal d'oferir un servei a la societat i contribuir a millorar la vida col·lectiva.
- Una àmplia xarxa d'equipaments que donen suport a les activitats, amb importants inversions anuals.
- Atenció a les noves necessitats socials.

MITJANS DE PAGAMENT

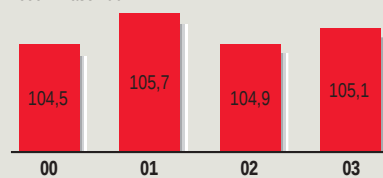


LÍNIA OBERTA



ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DELS CLIENTS (ISC)

1999 = Base 100



NEGOCI BANCARI

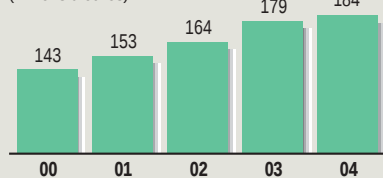


NEGOCI DIVERSIFICACIÓ



PRESSUPOST DE L'OBRA SOCIAL

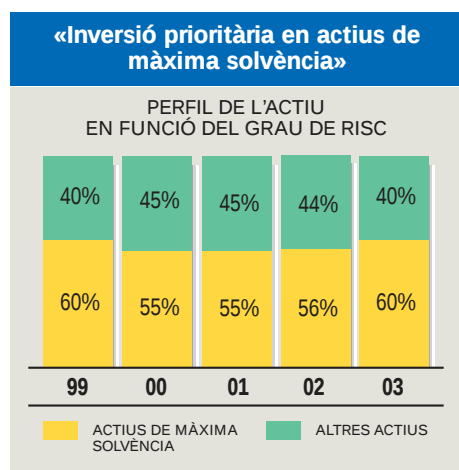
(Milions d'euros)



1. Seguretat

1.1. Qualitat de l'actiu

El conjunt d'actius amb un perfil de màxima solvència representa el 60% del total del balanç.



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

Dins de la categoria «Actius de màxima solvència» s'inclouen les posicions líquides i els actius monetaris (caixa, dipòsits en bancs centrals, entitats de crèdit –net– i deutes de l'Estat), el finançament creditici atorgat a les administracions públiques, els crèdits amb garantia hipotecària –inclosos els imports titulitzats mantinguts en la cartera de renda fixa del Grup "la Caixa"– i els immobles.

Pel que fa a la seva evolució durant l'any 2003, destaca el fort ritme de creixement dels crèdits amb garantia hipotecària (25%). El finançament per a l'adquisició d'habitatge és la base de l'activitat creditícia del Grup i representa el 67% del total de la cartera creditícia.

La categoria «Altres actius» inclou els crèdits amb garantia personal, la cartera de renda fixa i la de renda variable (amb unes plusvàlues latents de les societats cotitzades al tancament de 2003 de 3.959 milions d'euros) i la resta de partides que componen el balanç. Respecte a l'evolució d'aquests actius durant l'exercici 2003, cal destacar el fort increment del finançament de les activitats productives i de la cobertura de les necessitats familiars. L'activitat bancària duta a terme pel Grup "la Caixa" se centra, bàsicament, a Espanya, sense incorporar al seu perfil de risc creditici posicions amb l'Amèrica Llatina ni amb països emergents. Per altra banda, el saldo de la cartera de renda variable es manté en nivells similars als de l'any anterior (vegeu el capítol 6 sobre Configuració del Grup – Configuració del Grup "la Caixa").

Balanços de situació consolidats del Grup "la Caixa"

(Imports en milions d'euros)	31-12-2003	%	31-12-2002	%
Actiu				
Posicions líquides i actius monetaris	6.747	6,3	3.993	4,4
Crèdits a les Administracions Públiques	2.111	2,0	1.748	2,0
Crèdits amb garantia hipotecària	54.046	50,7	43.324	48,0
Immobles	1.338	1,3	1.284	1,4
Actius de màxima solvència	64.242	60,3	50.349	55,8
Crèdits amb garantia personal i d'altres	22.973	21,6	20.095	22,3
Cartera de renda variable i fons de comerç	10.484	9,8	10.634	11,8
Renda fixa	1.407	1,3	1.743	1,9
Altres comptes i periodificacions	7.447	7,0	7.374	8,2
Total Actiu (*)	106.553	100,0	90.195	100,0
Passiu				
Recursos de clients i altres passius	96.617		80.544	
Reserves i interessos minoritaris	9.096		8.968	
Resultat atribuït al Grup	840		683	
Total Passiu	106.553		90.195	
Promemòria:				
Entitats de crèdit (passiu)	9.554		12.825	
Actius totals (vegeu la pàgina 86)	116.107		103.020	

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

1. Seguretat

1.1. Qualitat de l'actiu (cont.)

Inversió creditícia diversificada i amb garanties adients.

El Grup "la Caixa" orienta la seva activitat creditícia a la satisfacció de les necessitats de finançament de les famílies (vegeu el capítol 3.1 sobre Creixement – Base de clients i volum de negoci). En aquest sentit, destaca especialment la concessió de préstecs per a l'adquisició d'habitatge, de manera que els crèdits amb garantia hipotecària assoleixen el 67,3% del total de la cartera. En una primera fase, aquests crèdits transiten temporalment via promotors immobiliaris per tal de fer possible el finançament de les promocions i, un cop acabada i venuda la construcció, es procedeix a la seva subrogació en favor d'un adquirent particular. El valor de les garanties, valor de taxació, és 1,7 vegades superior a l'import pendent de vèncer de la cartera hipotecària.

La cartera creditícia presenta un alt grau de diversificació i d'atomització del volum total d'inversió amb la conseqüent reducció del risc creditici. Pel que fa a la distribució geogràfica, tal i com s'ha comentat prèviament, l'activitat creditícia del Grup "la Caixa" se centra, bàsicament, a Espanya.

La ràtio de morositat és del 0,43% i el nivell de cobertura amb provisions assoleix el 381%.

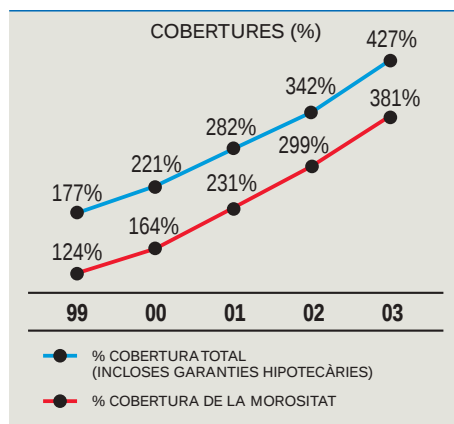
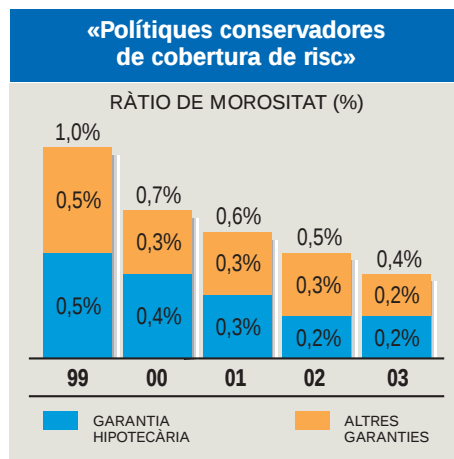
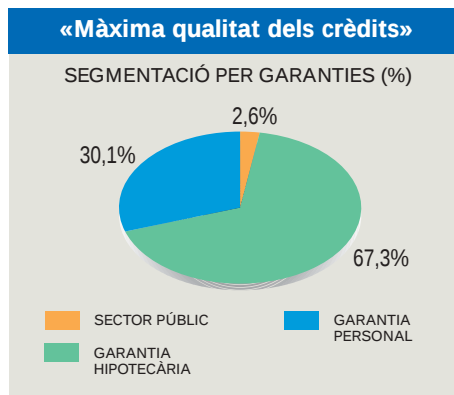
La inversió creditícia amb un predomini de particulars i la preponderància del crèdit hipotecari per a l'adquisició del primer habitatge formen una estructura creditícia amb un nivell de risc relativament baix, que el 2003 s'ha traduït en una ràtio de morositat (crèdits dubtosos sobre total de crèdits) situada en mínims històrics del 0,43% per al Grup "la Caixa" i del 0,33% per a "la Caixa".

En els darrers cinc anys, el volum de crèdits dubtosos ha disminuït des dels 553 milions d'euros en acabar l'any 1998 fins als 323 milions d'euros en finalitzar el 2003, tot i haver crescut la inversió creditícia de manera significativa (vegeu el capítol 3.1 sobre Creixement – Base de clients i volum de negoci).

La cobertura amb provisions dels deutors dubtosos ha augmentat en termes relatius un 285% en els últims cinc anys, fins a situar-se en el 381%. Si, a més, es té en compte la cobertura derivada de les garanties hipotecàries, la cobertura total assoleix el 427%.

Des del mes de juliol de 2000, les entitats financeres estan obligades a crear el Fons de Cobertura Estadística d'Insolvències com a fórmula addicional de cobrir insolvències latents en les carteres d'inversió creditícia, de renda fixa i de passius contingents. A desembre del 2003, el saldo total d'aquest fons és de 525 milions d'euros i suposa el 69,6% del límit del triple de la cartera ponderada que estableix la normativa del Banc d'Espanya.

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



1. Seguretat

1.2. Gestió del risc

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

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

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

Durant l'exercici 2003, "la Caixa" ha creat l'Àrea de Gestió Global del Risc (*Global Risk Management*), depenent d'una Direcció General Adjunta, amb l'objectiu de tutelar la sanitat de l'actiu i preservar els mecanismes de solvència i garantia per consolidar el Grup "la Caixa" com una de les entitats més sòlides del mercat espanyol. La creació d'aquesta Àrea permet una gestió integral dels riscos del Grup, afavorint, des d'una visió general, l'assumpció d'un equilibri entre els riscos i la rendibilitat esperada, tot això d'acord amb els requeriments organitzatius del Nou Acord de Capital de Basilea (NACB). L'Àrea de Gestió Estratègica del Risc, depenent de l'anterior, té com a objectiu identificar, valorar i integrar les diferents exposicions, així com la rendibilitat ajustada al risc, dins de cada àmbit d'activitat i també des d'una perspectiva global del Grup.

Pel que fa al Negoci Bancari, el 2003 s'ha iniciat la implantació del «Nou Model de Gestió de Negoci» per a tota l'organització fins arribar a nivell d'oficina. Aquest model permet el seguiment i la mesura de la rendibilitat obtinguda en funció del risc assumit, i com a conseqüència, dels recursos propis assignats. Les oficines disposen així de noves eines que ajuden a la gestió global de tot el negoci que generen. També s'ha posat en marxa el 2003 el projecte «Gestió Global de Risc i Capital» (Datamart), amb el disseny d'un sistema d'informació que permetrà assentar les bases per a una òptima gestió global del risc i del capital i facilitar el càlcul del capital regulat.

Totes les actuacions es realitzen de forma que siguin útils per al compliment de les directrius que emanen de les propostes del Nou Acord de Capital de Basilea (NACB), que pretén la millora en la gestió i mesurament dels riscos, adequant, alhora, els requeriments de recursos propis als riscos reals incorreguts en l'activitat. En aquest sentit, a finals del 2002, "la Caixa" va participar en l'anàlisi de l'impacte sobre les exigències de recursos propis de l'aplicació del NACB. Al voltant de 350 institucions financeres d'arreu del món van dur a terme aquest estudi (*Quantitative Impact Study*, QIS 3). En el cas de "la Caixa", el QIS 3 va posar de manifest que l'aplicació del NACB, com a conseqüència de la reducció de les exigències mínimes de recursos propis derivada, bàsicament, del negoci de banca minorista, ha de reforçar encara més la percepció de la solvència de "la Caixa" en el mercat i, conseqüentment, ha d'enfortir la capacitat de creixement del Grup "la Caixa" en el futur. La publicació definitiva del Nou Acord de Capital de Basilea (NACB) està prevista per a l'exercici 2004 i la seva aplicació efectiva per al 2006.

1. Seguretat

1.2. Gestió del risc (cont.)

Gestió del risc de crèdit

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

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

L'any 2003, "la Caixa" ha continuat la implementació del Pla Estratègic de Gestió del Risc de Crèdit, amb l'objectiu de dotar l'Entitat amb les més avançades pràctiques sobre gestió del risc de crèdit, entre les quals s'inclouen els sistemes interns de qualificació, la quantificació de la prima de risc i del capital econòmic i la utilització de la metodologia RORAC (*Return on Risk Adjusted Capital*).

Una característica essencial del tractament del risc de crèdit en el Grup és la coherència i l'aprofitament de sinergies entre les dues activitats bàsiques per a la seva gestió. La primera fa referència als processos de risc de crèdit, que incorporen l'anàlisi del risc en concessió, el seguiment de creditors i la gestió de la morositat. La segona correspon al mesurament i la valoració del risc de crèdit.

Els processos de risc de crèdit.

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

Els processos de risc utilitzen el coneixement i l'experiència de l'extensa xarxa d'oficines. Un tema essencial per al Grup "la Caixa" és potenciar les seves capacitats i autonomia amb l'objectiu que la gestió de riscos es construeixi i enriqueixi sobre la base del coneixement directe del client, del mercat i del negoci. En aquest sentit, durant l'exercici 2003, i per facilitar l'anàlisi i seguiment dels acreditats per part de la xarxa, s'ha iniciat un projecte d'integració dels informes d'anàlisi d'acreditats amb l'actual plataforma de posicions del client, ampliant la figura de l'expedient electrònic amb informacions d'alt valor afegit, especialment per a les empreses.

Pel que fa al procés de seguiment, el 2003 s'ha completat l'assignació de persones dedicades al seguiment de creditors i dels seus riscos en tot l'àmbit geogràfic del Grup "la Caixa". A més, s'han implementat noves eines de seguiment de riscos, amb l'objectiu principal d'ajudar a la xarxa d'oficines a detectar, mitjançant alertes i el seu tractament agregat a nivell de client (qualificació de seguiment), el possible deteriorament de la solvència d'alguns creditors.

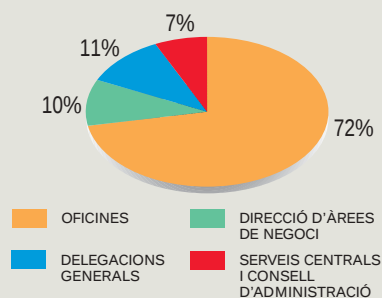
Aquest nou sistema permetrà un seguiment enfocat especialment cap als riscos que mereixen una particular atenció, fent així més fàcil, eficient i rendible aquesta activitat tant rellevant per a les entitats creditícies.

D'altra banda, durant l'exercici 2003, s'ha constituït el Comitè de Polítiques de Concessió, com a òrgan col·legiat que proposa les polítiques d'aprovació d'operacions, i que aprofita les noves eines de mesura de risc implementades en els darrers exercicis. El seu objectiu és el de simplificar els processos i ajustar les polítiques d'aprovació a les característiques particulars de cada sol·licitant per donar una millor atenció al client. Tot això, suportat en una nova plataforma informàtica d'implementació específica de polítiques de risc.

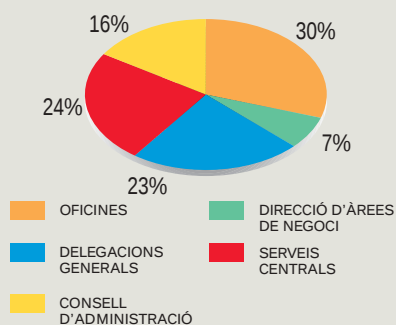
«L'estructura organitzativa i els instruments de la xarxa d'oficines asseguren que la capacitat de devolució del sol·licitant s'analitzi amb criteris homogenis»

CONCESSIÓ PER NIVELL DE DELEGACIÓ

% d'operacions aprovades



% capital concedit



1. Seguretat

1.2. Gestió del risc (cont.)

El mesurament i la valoració del risc de crèdit.

PÈRDUA ESPERADA
PROBABILITAT D'INCOMPLIMENT
X
EXPOSICIÓ
X
SEVERITAT

Durant l'any 2003, el Grup "la Caixa" ha continuat avançant en la línia de valorar la totalitat dels riscos de la seva cartera creditícia, havent-se produït avanços rellevants tant en la creació d'eines de quantificació del risc com en la seva implantació.

"la Caixa" està avançant també en la determinació de la prima de risc de les operacions creditícies i del seu consum de recursos propis d'acord amb les millors pràctiques de gestió del risc. La prima de risc és el cost que cal considerar en el preu de les operacions de crèdit concedides, amb l'objectiu de compensar les pèrdues mitjanes que es preveu es produiran per incompliment futur dels acreditats. Per a la determinació d'aquestes pèrdues són elements clau: la probabilitat d'incompliment –entès com la mora a 90 dies o situacions assimilables–, l'estimació del deute disposat en el moment de l'incompliment (exposició), així com el percentatge de pèrdua en el cas d'incompliment d'un client, considerant especialment les garanties de l'operació i tots els costos de recuperació (severitat).

Des del punt de vista regulatori, la importància de la prima de risc ja es troba recollida en el càlcul del fons per a la cobertura estadística d'insolvències establert pel Banc d'Espanya, vigent a partir del mes de juliol de 2000, que té com a objectiu la cobertura de les pèrdues esperades. El concepte de recursos propis fa referència al capital que "la Caixa" ha de reservar per tal de cobrir les pèrdues no esperades. Els seus components principals són els mateixos que en el cas de la pèrdua esperada així com correlacions (estimacions del grau de diversificació de la cartera creditícia), terminis de les operacions i distribucions de pèrdues. Aquest concepte està recollit en el Nou Acord de Capital de Basilea.

Pel que fa al càlcul de la probabilitat d'incompliment, durant el 2003, s'han seguit construint nous models de *scorings* i *ratings* –models estadístics de qualificació de riscos en funció de la probabilitat d'impagament– i s'han millorat alguns dels existents, tant en l'àmbit de les persones físiques com en el de les persones jurídiques. En aquest sentit, s'ha consolidat la utilització per tota la xarxa dels models estadístics de valoració del risc de petites i mitjanes empreses (pimes). Aquests models serveixen per millorar el coneixement de la qualitat creditícia de la cartera existent així com d'ajuda a la concessió de noves operacions. D'altra banda, s'ha finalitzat la implementació en els sistemes del *rating* del segment de Promoció Immobiliària, construït a través d'un panell d'especialistes de tota la xarxa, aprofitant l'ampli coneixement que el Grup "la Caixa" té d'aquesta activitat. També s'han realitzat avanços significatius en l'avaluació dels riscos de les grans empreses amb la creació d'una unitat de *rating* de corporativa que tindrà com a missió l'avaluació individualitzada dels grans riscos.

Per tal de tenir un llenguatge comú en la valoració dels riscos crediticis de "la Caixa" totes les operacions porten assignada una puntuació en l'escala mestra.

Escala mestra de risc

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

Pel que fa a l'estimació de l'exposició i de la severitat, el 2003 s'han implantat els models desenvolupats l'any 2002. Això permetrà valorar el risc de les operacions existents i incorporar la mesura de la pèrdua esperada en les polítiques de concessió i preus.

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

1. Seguretat

1.2. Gestió del risc (cont.)

Gestió del risc de les posicions de balanç

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

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

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

Gestió del risc de tipus d'interès de balanç.

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

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

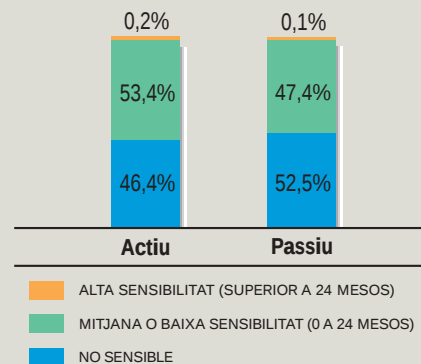
"la Caixa" gestiona aquest risc mitjançant les anàlisis i els controls corresponents, *ex-ante* i *ex-post*, i contractant en els mercats financers operacions de cobertura addicionals a les cobertures naturals del balanç, derivades de la complementarietat de la sensibilitat a variacions dels tipus d'interès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

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

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

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

SENSIBILITAT DEL BALANÇ AMB COBERTURES A VARIACIONS DELS TIPUS D'INTERÈS



GAPS DE BALANÇ AMB COBERTURES «OPERACIONS NO TRESORERES»

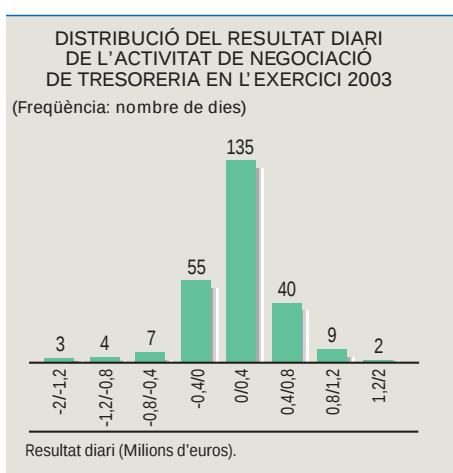
(Milions d'euros)			
VENCIMENT	ACTIU	PASSIU	GAP
Actual	28.968	28.968	0
De 0 a 6 mesos	19.464	24.084	(4.620)
6 mesos a 1 any	10.843	3.828	7.015
1 a 2 anys	(1.425)	1.022	(2.447)
2 a 3 anys	(242)	(214)	(28)
3 a 4 anys	104	63	41
4 a 5 anys	126	95	31
Més de 5 anys	98	90	8

1. Seguretat

1.2. Gestió del risc (cont.)

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

«Presca de posicions en base a un escenari de mercat que supedita la rendibilitat a una menor assumptió de riscs»



RESULTAT DIARI DE L'ACTIVITAT DE NEGOCIACIÓ DE TRESORERIA	
(Milions d'euros)	
Mínim	-1,875
Màxim	1,750
Dies amb pèrdua	69
Dies amb benefici	186

Gestió del risc de mercat de les posicions de Tresoreria.

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

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

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

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

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

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

1. Seguretat

1.2. Gestió del risc (cont.)

Per homogeneïtzar la mesura del risc del conjunt de la cartera, es realitza una anàlisi addicional a través de la metodologia del Valor en Risc (VaR: estimació estadística de les pèrdues potencials a partir de dades històriques sobre l'evolució dels preus) per a l'horitzó temporal d'un dia i amb un interval de confiança estadístic del 95%. És a dir, que 95 de cada 100 vegades les pèrdues reals seran inferiors a les estimades pel VaR. En el 2003, el VaR mitjà de l'activitat de negociació de Tresoreria ha estat de 0,7 milions d'euros. Per completar l'estimació diària del risc, es recalcula setmanalment el VaR amb un horitzó temporal de dues setmanes i un interval de confiança estadístic del 99%.

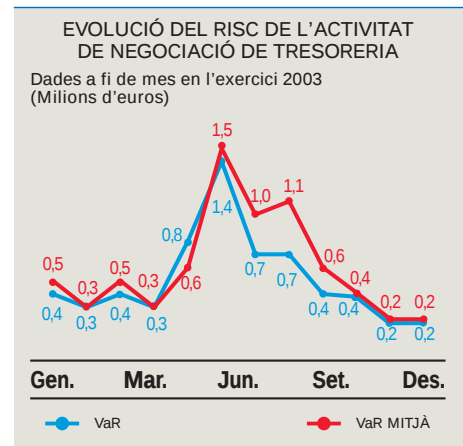
Les metodologies emprades per a l'obtenció d'aquesta mesura són dues: per al conjunt de la cartera s'utilitza el denominat VaR paramètric, basat en el tractament estadístic de paràmetres com la volatilitat i les correlacions dels moviments dels preus i els tipus d'interès i de canvi dels actius components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

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

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

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

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



1. Seguretat

1.2. Gestió del risc (cont.)

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

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

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

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

En l'exercici 2003, ha continuat el tancament d'acords de *collateral* amb les contrapartides més actives en la negociació de productes derivats contractats fora de mercats organitzats (OTC). Un *collateral* és un acord pel qual dues parts es comprometen a lliurar-se un actiu (*collateral*) com a garantia per cobrir la posició neta de risc de crèdit originada pels productes derivats contractats entre elles, i sobre la base d'un acord de compensació previ (*close-out netting*). La quantificació del risc es realitza mitjançant la revaluació, a preus de mercat, de totes les operacions vives. La gestió dels acords de *collateral* ha esdevingut ja una tasca quotidiana per a l'Àrea d'Administració i Control de Mercats.

– Risc de Liquiditat: s'analitza en una doble vessant: a) Mercat: és el risc generat per la dificultat de tancar o desfer una determinada posició en el mercat. Per controlar-lo, es realitza una anàlisi dels productes existents en el mercat, considerant la profunditat dels esmentats mercats. S'està desenvolupant una estimació quantitativa de la pèrdua que les posicions poden experimentar per l'esmentat risc de liquiditat al mercat. b) Finançament: és el risc originat pels desfasaments temporals dels fluxos de caixa (vegeu l'apartat següent sobre Gestió del risc de liquiditat).

– Risc Legal: per mitigar aquest risc s'utilitzen contractes definits i estandarditzats (ISDA i CMOF), a més a més d'existir un rigorós control de poders i de documentació de les contrapartides.

Finalment, cal indicar que, com a complement dels controls realitzats, l'Àrea d'Auditoria de "la Caixa" verifica periòdicament l'adequació i correcció dels mètodes de mesurament i control de riscos emprats per l'Àrea d'Administració i Control de Mercats. A més a més, l'Àrea d'Intervenció, Comptabilitat i Control de Gestió de "la Caixa" realitza un seguiment específic de les posicions, resultats i riscos de l'operativa de l'Àrea de Tresoreria amb l'objectiu d'intensificar els processos de control dels riscos de l'activitat de Tresoreria. L'Àrea de Gestió Global del Risc, de nova creació el 2003, a través de l'Àrea de Gestió Estratègica del Risc, és l'encarregada d'integrar aquests riscos dins el marc de la gestió global de les exposicions del Grup.

1. Seguretat

1.2. Gestió del risc (cont.)

Gestió del risc de liquiditat

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

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

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

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

El Comitè d'Actius i Passius realitza mensualment un seguiment de la liquiditat a mitjà termini mitjançant els desfasaments previstos en l'estructura del balanç. Aquest Comitè proposa al Consell d'Administració les emissions o programes de finançament o inversió òptims en funció de les condicions de mercat i els instruments i terminis necessaris per tenir en tot moment una liquiditat que permeti fer front al creixement del negoci.

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

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

El programa de Pagarés per import nominal de 1.500 milions d'euros, permet disposar, si convé i les condicions del mercat són favorables, de recursos a curt termini.

Els programes d'*Euro Medium Term Note* (EMTN), per import nominal a 31 de desembre de 2003 de 1.500 milions de US \$ i 3.000 milions d'euros, garanteixen l'obtenció de recursos a mitjà termini. Aquest últim programa s'ampliarà fins a 5.000 milions d'euros a començament de 2004. A 31 de desembre de 2003, s'ha disposat de 750 milions de US \$ i 2.750 milions d'euros de cada programa, respectivament.

A més, en l'exercici 2003, s'ha renovat el Programa Marc d'Emissió de Valors de Renda Fixa Simple que assegura la captació de recursos a llarg termini. El seu import és de 6.000 milions d'euros, dels quals, durant el 2003, s'han disposat 2.000 milions d'euros per una emissió de cèdules hipotecàries col·locada en el mercat institucional.

Com a mesura de prudència, i per tal de fer front a possibles tensions de liquiditat o situacions de crisi en els mercats (pla de contingència), el Grup "la Caixa" té dipositades una sèrie de garanties al Banc Central Europeu (BCE) que li permeten obtenir de forma immediata una elevada liquiditat.

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

1. Seguretat

1.2. Gestió del risc (cont.)

Gestió del risc operacional

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

Constitueixen risc operacional tots els esdeveniments que poden generar pèrdua com a conseqüència d'inadequats processos interns, errades humanes, incorrecte funcionament dels sistemes d'informació o esdeveniments externs. El risc operacional és inherent en totes les activitats de negoci i, tot i que no es pot eliminar totalment, pot ser gestionat, mitigat i, en alguns casos, assegurat. Per això, al Grup "la Caixa" s'està adoptant una definició àmplia del Risc Operacional en la qual s'inclou el Risc Estratègic, el Risc de Negoci i el Risc d'Imatge.

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

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

El model de gestió del Risc Operacional defineix un procés continu de gestió basat en tres etapes :

- Identificació i detecció de tots els riscos –actuals i potencials.
- Avaluació contínua dels mateixos, per tal de procedir a l'assignació dels recursos propis per a la cobertura de les potencials pèrdues originades per risc operacional.
- Gestió activa del risc, que implica la presa de decisions per a la seva mitigació (establiment de nous controls, reenginyeria de processos, desenvolupament de plans de continuïtat de negoci, assegurement de possibles contingències i d'altres).



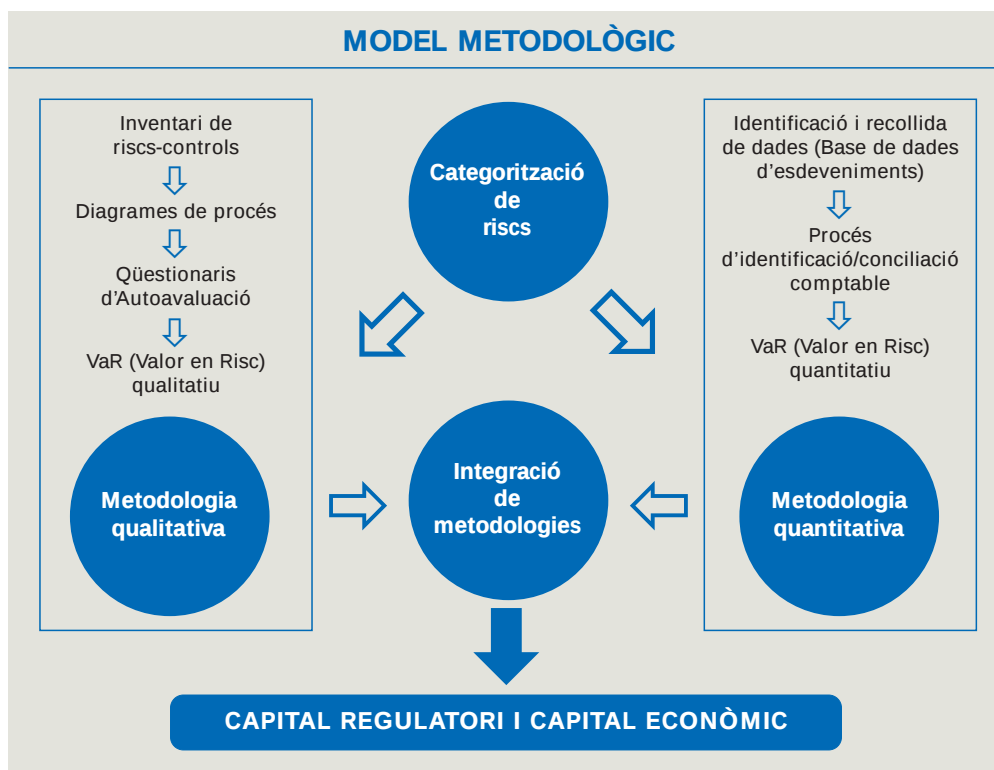
1. Seguretat

1.2. Gestió del risc (cont.)

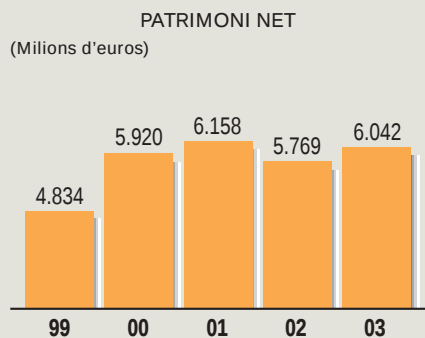
Els pilars bàsics de la metodologia per a la identificació, avaluació i control del risc operacional es basen en una categorització dels riscos pròpia per al Grup "la Caixa" i la integració de metodologies d'avaluació de tipus qualitatiu (opinió dels experts dels possibles riscos de pèrdua en l'execució dels processos) i de tipus quantitatiu (dades reals de pèrdues operacionals). Així, quan es disposi d'un mínim de dades de pèrdues operacionals d'un període de tres anys, es podrà calcular el VaR Operacional, tal com es preveu en el Nou Acord de Capital de Basilea.

Durant l'any 2003, s'ha aplicat aquest model de gestió de Risc Operacional i s'ha obtingut una primera aproximació del VaR Operacional qualitatiu a diverses àrees de negoci. El 2004 es continuarà treballant en la implantació del model en altres àrees de negoci de "la Caixa" i en les filials financeres, amb l'objectiu d'aconseguir procediments comuns de mesura del risc operacional de cada línia de negoci i realitzar una gestió proactiva que redueixi les causes de risc, amb la conseqüent adaptació de les necessitats de recursos propis.

L'objectiu estratègic del Grup "la Caixa" pretén la millora en la qualitat de la gestió del negoci, facilitant la presa de decisions per incrementar la qualitat de servei al client i la millora en l'eficiència dels processos.



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



1. Seguretat

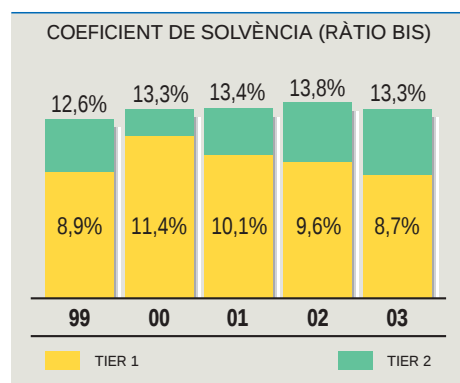
1.3. Solvència

Forta capitalització del Grup "la Caixa"

El patrimoni net del Grup "la Caixa" ascendeix a finals de 2003 a 6.042 milions d'euros. Els recursos propis augmenten l'any 2003 pel resultat de l'exercici atribuït al Grup de 840 milions d'euros, i minoren, bàsicament, per l'aportació a l'Obra Social i per la negativa evolució dels recursos propis de les societats participades, com a conseqüència de l'impacte negatiu en la valoració de les seves inversions realitzades en països que han sofert pèrdues significatives en el valor de les seves monedes durant el 2003. Addicionalment, s'inclou l'efecte del càrrec extraordinari a reserves de 118 milions d'euros per la constitució d'un fons per a la cobertura de la totalitat dels compromisos

futurs salarials amb els empleats que s'han acollit a l'acord laboral de prejubilació i jubilació anticipada voluntàries signat el 2003 (vegeu el capítol 3.2 sobre Creixement – Xarxa comercial).

El nivell assolit dels recursos propis juntament amb la flexibilitat financera de la seva gestió (derivada bàsicament de les importants plusvàlues latents de la cartera de valors, 3.959 milions d'euros, i de les actuals deduccions aplicades a recursos propis) permeten mantenir uns elevats nivells de capitalització, complint folgadamente els requeriments del coeficient de solvència, i continuar l'estratègia de creixement dels negocis.

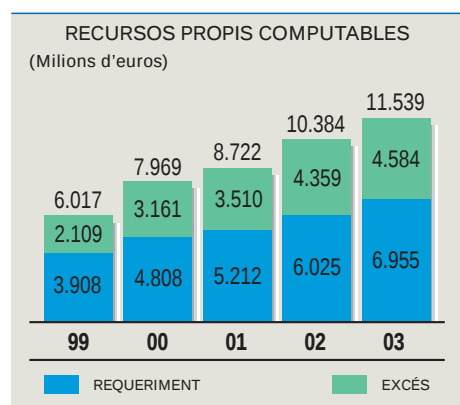


El coeficient de solvència és del 13,3%, el Tier 1 del 8,7% i el Core Capital del 5,3%. L'excés de recursos propis és de 4.584 milions d'euros el 2003.

Els recursos propis computables del Grup "la Caixa", obtinguts per aplicació dels criteris establerts pel Banco Internacional de Pagos de Basilea (BIS), pugen a 11.539 milions d'euros el 2003 i representen un coeficient de solvència del 13,3%, amb un excés estimat sobre el requeriment de recursos propis mínims del 8% de 4.584 milions d'euros (225 milions d'euros més que l'any passat). Els recursos propis bàsics o de primera categoria (Tier 1), que pugen el 2003 a 7.566 milions d'euros, xifra que representa un 8,7% dels actius ponderats pel seu grau de risc, garanteixen la qualitat de l'elevada solvència del Grup "la Caixa", que se situa entre les més altes del sector. El Core Capital (recursos propis bàsics sense considerar les participacions preferents) és del 5,3%.

La flexibilitat financera en la gestió del capital abans esmentada augmenta encara més el nivell i la qualitat de la solvència del Grup.

Tot i que l'exigència de recursos propis mínims ha crescut el 2003 a causa de l'augment considerable de la inversió creditícia (vegeu el capítol 1.1 sobre Seguretat – Qualitat de l'actiu), el 5,3% d'excés de recursos propis segueix situant-se en un nivell extraordinari que supera en un 66% el mínim exigít.



Els recursos computables del Grup "la Caixa" inclouen a 31 de desembre de 2003, a més a més dels recursos propis comptables, altres partides com ara els interessos de minoritaris (403 milions d'euros), les participacions preferents (3.000 milions d'euros), les obligacions subordinades (3.218 milions d'euros), la inversió en immobles de l'Obra Social (235 milions d'euros) i els fons genèrics (1.175 milions d'euros), i només incorporen la part del resultat de l'exercici del Grup "la Caixa" que s'aplicarà a reserves. Tanmateix, es dedueixen els actius immaterials, els fons de comerç de consolidació, i una part de les inversions en entitats financeres no consolidables i en participacions qualificades (aquestes deduccions són inferiors en el 2003 en 480 milions d'euros a les de l'exercici anterior).

1. Seguretat

1.3. Solvència (cont.)

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

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

En aplicació de la normativa vigent, en ponderar cadascun dels actius del balanç pel seu grau de risc, els saldos experimenten el 2003 una reducció total estimada d'un 39% i els comptes d'ordre d'un 95%. Aquesta ponderació és el resultat d'aplicar a cadascun dels saldos un factor que oscil·la entre el 0% per als actius amb risc nul, garantia de l'Estat o dinerària, i el 100% per als actius amb garantia personal i per a la cartera de valors.

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

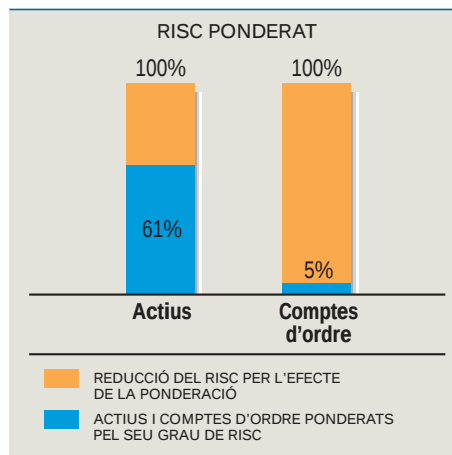
A finals del 2002, "la Caixa" va participar en l'anàlisi de l'impacte sobre les exigències de recursos propis de l'aplicació del Nou Acord de Capital de Basilea (NACB) (vegeu el capítol 1.2 sobre Seguretat – Gestió del risc). De l'avaluació del seu impacte es dedueix una reducció de les exigències mínimes de recursos propis a causa, bàsicament, de la més precisa consideració dels reduïts riscos derivats del negoci de banca minorista.

1.4. Ratings

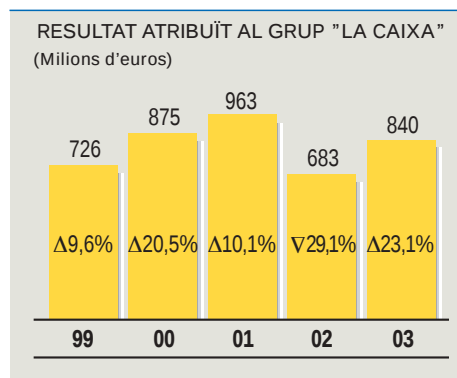
Les agències de *rating* han tornat a confirmar les molt bones qualificacions atorgades al Grup "la Caixa", amb perspectiva estable.

En el 2003, les tres agències de *rating*, Moody's, Standard & Poor's i FITCH, han tornat a confirmar les molt bones qualificacions atorgades al Grup "la Caixa" fent una valoració molt positiva de la trajectòria del Grup "la Caixa", amb perspectiva estable.

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



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



2. Rendibilitat

2.1 Resultats

El Grup "la Caixa" ha obtingut l'exercici 2003 un benefici de 840 milions d'euros, un 23,1% més que el 2002.

El Grup "la Caixa" desenvolupa la seva activitat en dues grans Àrees de Negoci: Negoci Bancari i Negoci Diversificació (Cartera de Participades). La segregació dels resultats per negocis constitueix un element clau per al seu control, seguiment i gestió interna. Per poder realitzar una anàlisi més completa i precisa dels resultats dels diferents negocis del Grup "la Caixa" i de la seva evolució en comparació amb l'exercici

precedent, es presenten els comptes de pèrdues i guanys consolidats preparats amb criteris analítics. Aquesta presentació no modifica el Resultat atribuït al Grup "la Caixa" dels exercicis 2003 i 2002 per imports de 840 i 683 milions d'euros, respectivament, que es mostren en els comptes de pèrdues i guanys consolidats públics.

El benefici del Grup de l'exercici 2003 s'ha obtingut en un entorn emmarcat per les tensions geopolítiques i caracteritzat per tipus d'interès en mínims històrics, augment de la competència bancària i ralentització de les principals economies, amb un millor comportament relatiu de l'espanyola. Tot això ha suposat una forta pressió sobre els marges de l'activitat bancària i sobre el creixement de les societats participades.

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

(Imports en milions d'euros)	2003	2002	VARIACIÓ	
			ABSOLUTA	EN %
Marge d'intermediació sense dividends	2.045	1.856	189	10,1
Dividends	531	418	113	27,1
Marge d'intermediació	2.576	2.274	302	13,3
Comissions netes	938	899	39	4,3
Marge bàsic	3.514	3.173	341	10,7
Resultats d'operacions financeres	100	69	31	46,5
Marge ordinari	3.614	3.242	372	11,5
Despeses d'explotació	(2.348)	(2.213)	(135)	6,1
Marge d'explotació	1.266	1.029	237	23,0
Participació en resultats per posada en equivalència	1.185	1.128	57	5,1
Correcció per dividends	(482)	(373)	(109)	29,3
Amortització de Fons de Comerç	(178)	(167)	(11)	6,8
Marge de negoci	1.791	1.617	174	10,7
Dotacions per a insolvències	(352)	(300)	(52)	17,2
Altres resultats extraordinaris i dotacions	(82)	(288)	206	(71,5)
Resultat abans d'impostos	1.357	1.029	328	31,9
Impost sobre beneficis	(358)	(181)	(177)	97,8
Resultat després d'impostos	999	848	151	17,8
Resultat de minoritaris	159	165	(6)	(4,0)
Resultat atribuït al Grup	840	683	157	23,1
Promemòria: Actius Totals Mitjans (nets de Tresoreria)	100.216	87.841	12.375	14,1

(*) En els Comptes de Pèrdues i Guanys Consolidats Analítics es presenten abans d'impostos els «Dividends» (+169 el 2003) i la «Participació en resultats per posada en equivalència» (+361 el 2003), en contrapartida d'un major import de la «Correcció per dividends» (-169) i un major «Impost sobre beneficis» (-361), sense modificar el Resultat atribuït que es mostra als Comptes de Pèrdues i Guanys Consolidats Públics (840 milions d'euros el 2003) (vegeu la pàgina 88).

Adicionalment, en l'exercici 2002, a «Altres resultats extraordinaris i dotacions» es presenten els ingressos fiscals extraordinaris per l'exteriorització del fons de pensions del personal i tots els sanejaments extraordinaris de la cartera de participades, nets d'impostos. Aquest fet suposa un augment d'«Altres resultats extraordinaris i dotacions» i de la «Participació en resultats per posada en equivalència» en el 2002 de 566 i 221 milions d'euros, respectivament, com a contrapartida d'un augment de la despesa de l'«Impost sobre beneficis» de 787 milions d'euros.

2. Rendibilitat

2.1. Resultats (cont.)

El resultat del Negoci Bancari, que inclou tota l'operativa bancària, presenta un fort i sòlid increment respecte l'exercici anterior, basat en l'important creixement del volum de negoci bancari gestionat, amb increment de les quotes de mercat, en l'adequada gestió de la política de preus i en el control de les despeses, que han permès contrarestar l'efecte de l'estretament dels marges de les operacions per l'increment de la competència i els baixos tipus d'interès. D'altra banda, els ingressos bruts del Negoci Diversificació, participació en resultats, minorats per l'amortització de fons de comerç, i dividendes de societats no consolidades continuen essent molt significatius, presenten un moderat augment respecte el 2002. Així doncs, el 2003 el Grup ha obtingut un benefici atribuït de 840 milions d'euros, un 23,1% més que l'any anterior, amb sòlids creixements de dos dígits en tots els marges.

El Marge d'intermediació augmenta un 13,3% per l'important creixement del negoci bancari i dels dividendes.

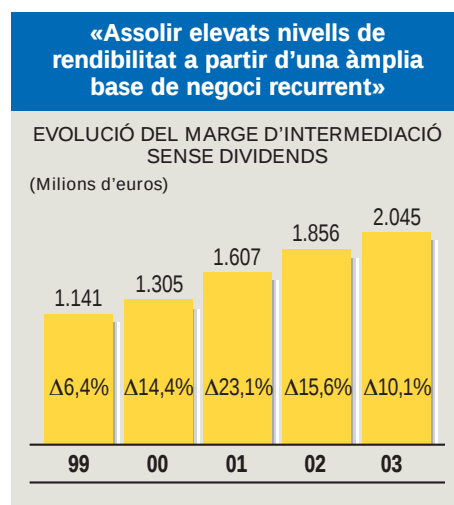
El «Marge d'intermediació sense dividendes» ha assolit els 2.045 milions d'euros, un 10,1% més. Aquest creixement recull, d'una banda, la bona evolució del volum de negoci bancari (+20,7%), amb un fort augment de l'activitat i, d'altra banda, l'adequada gestió de la política de preus, que ha permès pal·liar l'estretament dels marges de les operacions en un entorn de tipus d'interès en mínims històrics. Els tipus de referència del BCE s'han situat en el 2%, el 2,75% i el 3,25% a finals de 2003, 2002 i 2001, respectivament. Els «Dividendes» de les participades pugen a 531 milions d'euros, un 27,1% més i es constata la positiva evolució dels resultats de les participades. El «Marge d'intermediació» se situa als 2.576 milions d'euros, un 13,3% més, essent la base sobre la qual es fonamenta el sòlid creixement del resultat.

El volum de negoci bancari del Grup ascendeix a 205.411 milions d'euros, amb un increment del 20,7% (vegeu el capítol 3.1 sobre Creixement – Base de clients i volum de negoci). Els crèdits han arribat als 79.130 milions d'euros incloent les titulitzacions hipotecàries amb un augment del 21,4% en l'exercici 2003, i del 24,7% en els de garantia hipotecària. Referent als recursos totals de clients, que se situen en 126.281 milions d'euros, el creixement ha estat del 20,2%. Cal destacar l'augment significatiu dels recursos de clients en balanç, el fort creixement de l'activitat asseguradora i l'augment del 29,6% del patrimoni dels fons d'inversió gestionats amb una clara recuperació de quota de mercat.

Les comissions pugen a 938 milions d'euros, un 4,3% més. Les comissions relacionades amb l'activitat bancària més tradicional (banca electrònica, avals, gestió de comptes, transferències i estranger) registren un creixement, en conjunt, del 16,4%. Per altra banda, les comissions de comercialització i gestió d'assegurances i fons de pensions augmenten un 15,9%, i les de fons d'inversió presenten un augment del 6,1% vinculat al creixement del patrimoni gestionat. Les comissions de valors, intermediació i col·locació de productes recullen l'impacte de les comissions meritedes el 2002 per operacions singulars de mercat de capitals. Sense considerar aquestes operacions del 2002 les comissions totals creixen un 14% el 2003.

L'augment de les comissions de banca electrònica se suporta en un parc de targetes en circulació que supera els 7,1 milions, amb un creixement net de 612.000 unitats l'últim any, un 9,4% més. "la Caixa" és l'entitat financera líder en el sistema financer espanyol per facturació de targetes bancàries, amb una quota de mercat del 17,5% i un creixement de facturació del 13,8%.

Després de considerar els efectes anteriorment comentats, el «Marge bàsic» augmenta un 10,7%, fins arribar als 3.514 milions d'euros.



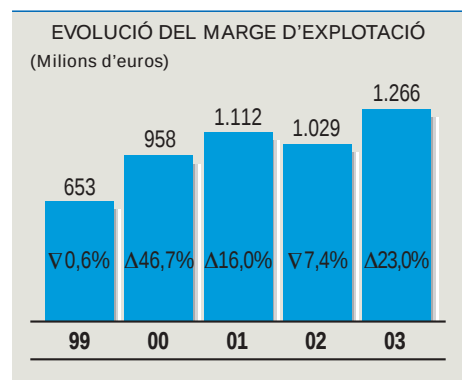
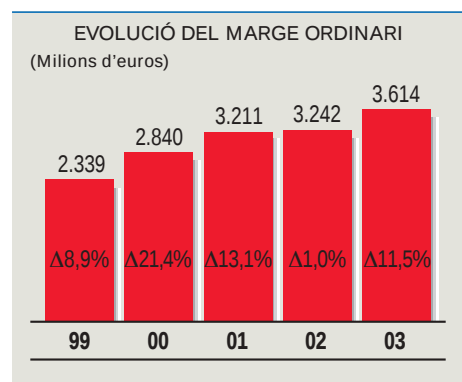
2. Rendibilitat

2.1. Resultats (cont.)

Els resultats per operacions financeres arriben als 100 milions d'euros i mantenen nivells reduïts d'exposició al risc davant l'elevada volatilitat dels mercats. Així, el «Marge ordinari» puja als 3.614 milions d'euros, un 11,5% més que l'exercici 2002.

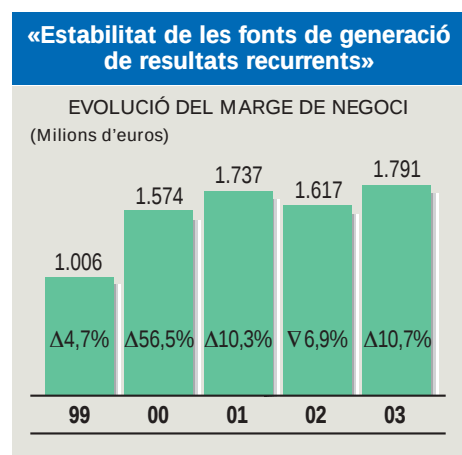
El Marge d'explotació augmenta un 23,0% i arriba als 1.266 milions d'euros.

La política de contenció i racionalització de despeses, junt amb la millora de la productivitat, modera l'increment de les «Despeses d'explotació», que arriben a la xifra de 2.348 milions d'euros, un 6,1% més (sensiblement inferior a l'augment del 21% del volum del negoci bancari). Aquesta contenció de la despesa té lloc dins el marc de l'estratègia d'expansió geogràfica que el Grup "la Caixa" està desenvolupant activament en els últims anys i que està arribant a la seva culminació (vegeu el capítol 3.2 sobre Creixement – Xarxa comercial), de l'accelerat procés de desenvolupament tecnològic de nous canals de distribució (vegeu el capítol 4 sobre Gestió Multicanal), de majors inversions en sistemes d'informació per potenciar l'activitat comercial de les oficines i de les inversions en el desenvolupament de sistemes interns de gestió i control dels riscos.



Com a conseqüència de l'augment del «Marge ordinari» i la contenció de les despeses d'explotació, millora la productivitat del negoci situant el «Marge d'explotació» en 1.266 milions d'euros, un 23,0% més.

La ràtio d'eficiència evoluciona positivament fins al 58% amb una millora durant el 2003 del 2,4% (vegeu el capítol 2.2 sobre Gestió de l'eficiència). La ràtio d'eficiència operativa, que inclou només els ingressos i despeses propis de l'activitat bancària, se situa en el 57,5%, amb nivells similars als del 2002.



El Marge de negoci creix un 10,7% fins als 1.791 milions d'euros.

El «Marge de negoci» mostra la forta capacitat del Grup "la Caixa" per generar elevats resultats recurrents del Negoci Bancari i del Negoci Diversificació. En l'exercici 2003 assoleix 1.791 milions d'euros, amb un sòlid augment del 10,7%.

El Negoci Diversificació amb importants inversions de caràcter estratègic, financer i social complementa l'activitat bancària del Grup. Aquestes inversions són gestionades activament per CaixaHolding (vegeu el capítol 6 sobre Configuració del Grup). El cost del seu finançament es compensa en el «Marge d'intermediació» només per la part del resultat que aquestes societats han distribuït com a dividends, en registrar-se la participació sobre la resta del seu resultat abans d'impostos a la rúbrica de «Participació en resultats per posada en equivalència», per sota del «Marge d'explotació». En l'exercici 2003, els ingressos totals abans d'impostos de les societats consolidades pel procediment de posada en equivalència minorats per l'amortització dels fons de comerç, juntament amb els dividends de les inversions no consolidades, pugen a 1.056 milions d'euros, un 5,0% més que en el 2002.

Després de considerar el creixement del Negoci Bancari i l'aportació de resultats abans d'impostos del Negoci Diversificació, el «Marge de negoci» augmenta un 10,7% fins arribar als 1.791 milions d'euros.

2. Rendibilitat

2.1. Resultats (cont.)

La ràtio de morositat del Grup millora durant el 2003 situant-se en el 0,43%, respecte el 0,51% de 2002. Malgrat el baix nivell de morositat, les dotacions per a insolvències pugen el 2003 a 352 milions d'euros, un 17,2% superiors a les realitzades el 2002. D'aquests, 290 milions d'euros corresponen a dotacions genèriques i estadístiques vinculades al fort augment de la inversió creditícia (vegeu el capítol 1.1 sobre Seguretat – Qualitat de l'actiu). Dues tercers parts de la cartera de crèdits del Grup "la Caixa" corresponen a préstecs hipotecaris.

Resultats extraordinaris. Impacte únic al 2002 dels sanejaments extraordinaris.

L'apartat «Altres resultats extraordinaris i dotacions» recull els criteris de màxima prudència, atenent la política conservadora del Grup per a la cobertura de possibles riscos futurs, incrementant la solidesa i el sanejament del balanç. En aquest sentit, les plusvàlues generades el 2003 per vendes de participacions s'han compensat parcialment amb el registre de sanejaments extraordinaris i d'altres fons especials.

L'exercici 2002 es van registrar importants sanejaments extraordinaris relacionats amb la cartera de participades (Telefónica i Repsol YPF, principalment), compensats només en part per l'ingrés fiscal extraordinari derivat de l'exteriorització dels compromisos per pensions.

El «Resultat abans d'impostos» arriba fins als 1.357 milions d'euros (+31,9%) i el «Resultat net» se situa en 999 milions d'euros (+17,8%). L'exercici 2003 presenta un increment significatiu de la càrrega fiscal del Grup pel menor component extraordinari dels resultats. El «Resultat de minoritaris» de les societats filials consolidades, que inclou les participacions preferents, és de 159 milions d'euros, de forma que el «Resultat atribuït al Grup» arriba als 840 milions d'euros, amb un augment del 23,1%.

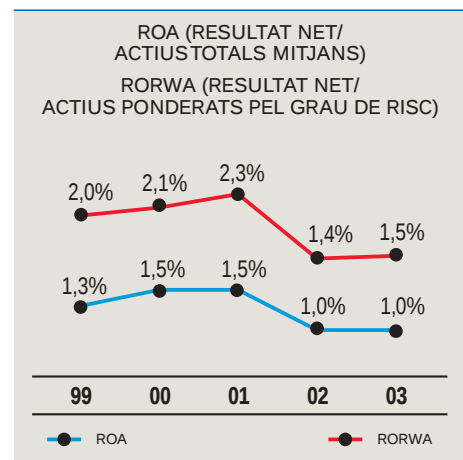
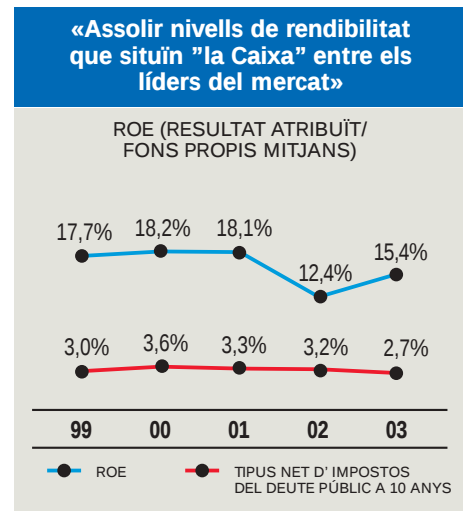
En resum, el Grup "la Caixa" ha obtingut l'exercici 2003 un benefici net de 840 milions d'euros, sobre la base del sòlid creixement del Negoci Bancari i la significativa aportació del Negoci Diversificació. Aquest resultat, tot i haver-se aconseguit en un entorn complicat per al negoci bancari i per l'activitat de les participades, ha permès deixar enrere els negatius impactes dels sanejaments extraordinaris registrats el 2002 i incorporar provisions per a la cobertura de possibles riscos futurs, amb l'objectiu d'aconseguir la màxima solidesa i sanitat del balanç d'acord amb la política conservadora del Grup en la gestió de riscos, i alhora, obtenir una sòlida base que garanteixi un futur creixement rendible, eficient i solvent.

Una elevada rendibilitat sobre recursos propis.

La rendibilitat sobre recursos propis (ROE) obtinguda és del 15,4%. Si es compara aquesta rendibilitat amb la rendibilitat neta del Deute Públic a llarg termini, s'obtenen uns alts diferencials positius de forma sostinguda en els últims cinc exercicis.

La rendibilitat sobre actius totals mitjans (ROA), nets de la intermediació de Tresoreria, se situa en l'1,0% l'exercici 2003.

Tanmateix, la baixa posició de risc dels actius del balanç del Grup "la Caixa" (vegeu el capítol 1.3 sobre Seguretat – Solvència) determina que la rendibilitat obtinguda en relació al risc assumit (RORWA), que es calcula sobre els actius del balanç ponderats pel seu grau de risc, sigui superior al ROA i se situa en un 1,5% el 2003, constatant una tendència de creixement respecte el 2002.



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

2. Rendibilitat

2.2. Gestió de l'eficiència

Pla de Millora de l'Eficiència, compatible amb l'elevat ritme de creixement orgànic.

L'objectiu de creixement del Grup s'ha dut a terme mitjançant el procés d'expansió d'oficines que ja està arribant a la seva culminació. Durant l'any 2003 s'ha incrementat en 105 el nombre d'oficines, fins a un total de 4.735. L'increment del nombre d'oficines i d'empleats dels últims cinc anys ascendeix a 975 i 6.933, respectivament. L'estratègia de creixement es basa en una anàlisi de la rendibilitat de la inversió-despesa, materialitzant els projectes que aportin un valor en la consecució dels resultats-ingressos.

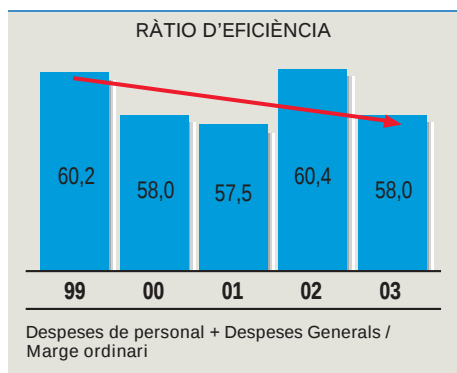
Les grans inversions efectuades, relacionades bàsicament amb l'important increment de la xarxa d'oficines i de la plantilla, el desenvolupament de la tecnologia i dels nous canals de distribució, el desenvolupament de sistemes d'informació per potenciar l'activitat comercial de les oficines, les inversions en sistemes interns de gestió i control de riscos i la formació del capital humà, suposen un considerable augment de les despeses d'explotació. No obstant això, l'esforç de racionalització i control de les despeses ha possibilitat una important contenció del seu increment, amb un augment tan sols del 6,1% el 2003 que contrasta molt positivament amb l'increment del 20,7% registrat en el volum de negoci bancari.

L'aportació d'ingressos al compte de resultats derivats de l'estratègia de creixement i expansió encara és parcial, en tant que les oficines de nova obertura es troben en fase de maduració i creixement en la seva activitat financera, mentre que registren des de la seva obertura totes les despeses necessàries per al seu funcionament (vegeu el capítol 3.2 sobre Xarxa comercial). No obstant això, cal destacar la positiva evolució de l'impacte en resultats i en eficiència que té la maduració de les oficines, (increment d'ingressos associat a l'increment del volum de negoci gestionat) i la propera culminació del Pla d'Expansió, essent cada any el nombre d'oficines que arriben al seu llindar de rendibilitat i per tant que aporten resultats positius i millora de l'eficiència, superior al nombre d'oficines obertes durant l'any.

Així doncs, amb la normal maduració de les oficines existeix un important potencial de millora en l'eficiència operativa del Grup, que ja s'està començant a materialitzar.

En aquest sentit, l'exercici 2003, la ràtio d'eficiència ha millorat amb una reducció del 2,4% situant-se en el 58,0%. La ràtio d'eficiència operativa, que considera exclusivament els ingressos propis de l'activitat bancària, avalua de forma més precisa l'eficiència del negoci bancari i la seva evolució en el temps. La tendència de l'evolució positiva d'aquesta ràtio –65,2% l'any 1999 i un 57,5% el 2003– constata els avenços en la gestió de l'eficiència del Grup.

Els pilars fonamentals d'aquesta gestió són la creació de valor, mitjançant la racionalització i l'optimització de les despeses i inversions, el desenvolupament de nous productes i serveis, i la gestió del preu del servei per l'assessorament de qualitat ofert als clients.



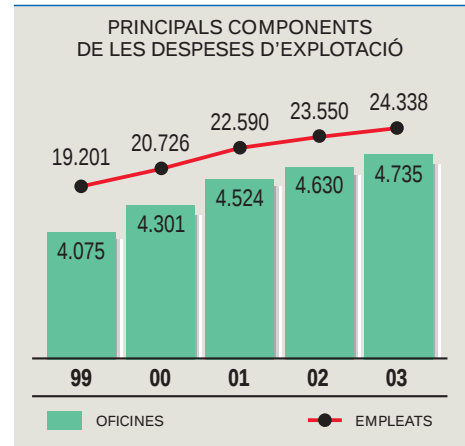
2. Rendibilitat

2.2. Gestió de l'eficiència (cont.)

El 2003, les accions més rellevants en aquest sentit han estat les següents:

1. Optimització del temps de treball dels empleats i dels processos per facilitar una major dedicació a les accions comercials i poder oferir un servei i assessorament personalitzat.
2. Racionalització de les despeses de caràcter recurrent en els àmbits de la logística, manteniment i subministraments. En aquest sentit, aquest any, s'ha generalitzat com a tècnica bàsica la subhasta electrònica per a les compres i contractacions de productes i serveis.
3. Millora dels ingressos per serveis bancaris als clients, adequant-los als costos que generen. Dintre d'aquest apartat, els més significatius són: el cost del correu, el tractament de domiciliacions de rebuts i el manteniment dels comptes corrents.

La gestió de l'eficiència és un dels pilars estratègics del Grup, per la qual cosa el procés de gestió dels ingressos per serveis i de les despeses és permanent, i en el mitjà termini ha de situar l'eficiència del Grup en nivells comparables als dels seus competidors amb una millora permanent i contínua en el temps.



3. Creixement

3.1. Base de clients i volum de negoci

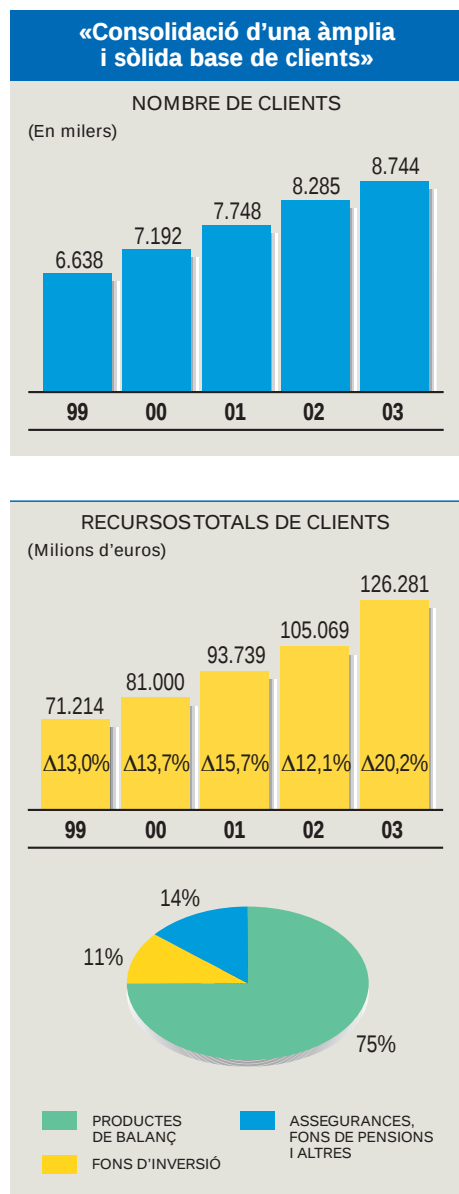
Una àmplia i creixent base de clients que permet forts augments del volum de negoci amb increment de les quotes de mercat.

El creixement del negoci del Grup "la Caixa" se sustenta en una àmplia base de clients que augmenta any rere any. Així, el Grup té 8,7 milions de clients, amb un augment de 2,6 milions de clients en els darrers cinc anys i 459.000 l'any 2003. Aquesta base de clients constitueix el principal actiu del Grup ja que dona estabilitat i facilita el creixement del volum de negoci, recursos gestionats i finançament creditici, amb increments de les quotes de mercat, tot tenint en compte el grau de competència existent en el sector financer. Addicionalment l'àmplia i creixent base de clients és la principal garantia d'expansió del negoci sobre la base d'un assessorament professionalitzat de qualitat que permeti consolidar la fidelització i la vinculació dels clients.

Durant l'any 2003, el creixement del volum del negoci bancari ha estat de 35.174 milions d'euros, un 20,7%, assolint els 205.411 milions d'euros, amb importants creixements tant dels recursos gestionats de clients com de la inversió creditícia.

Recursos de clients.

Els recursos totals de clients del Grup "la Caixa" –dipòsits de clients, participacions preferents, obligacions subordinades, emprèstits, fons d'inversió, fons de pensions, assegurances, gestió de carteres i d'altres– han augmentat de forma significativa durant el 2003, havent assolit al final de l'exercici la xifra de 126.281 milions d'euros. El creixement de 21.212 milions d'euros en termes absoluts, un 20,2% respecte al 2002, ha estat condicionat per la conjuntura actual de baixos tipus d'interès. Així, els fons d'inversió han incrementat el seu patrimoni en un 29,6%, amb una clara millora de la quota de mercat en el 2003 fins al 6%, un 0,6% més, que ha estat possible atès el bon comportament dels mercats i la intensificació en la gestió i captació de nous fons que ha propiciat el nou marc legislatiu tributari. Pel que fa als productes



d'assegurances i fons de pensions han experimentat taxes de creixement també al voltant del 20%. Els productes d'estalvi tradicional de balanç mostren un sòlid creixement del 12,5%, amb una clara concentració en els saldos a la vista i a terminis reduïts, atès el baix nivell de tipus que estimula la preferència per la liquiditat.

A més, durant l'any 2003 s'ha incrementat la captació de finançament en els mercats institucionals a través, bàsicament, de cèdules hipotecàries i d'euronotes, com a conseqüència de la gestió activa de les fonts de finançament (vegeu el capítol 1.2 sobre Seguretat – Gestió del risc de liquiditat).

L'activitat asseguradora del Grup es realitza a través de VidaCaixa (vegeu el capítol 6.1 sobre Configuració del Grup – Negoci bancari). En aquest sentit, durant l'exercici 2003, VidaCaixa s'ha mantingut com a l'entitat líder del mercat espanyol en banca-assegurança per volum de reserves matemàtiques. L'èxit dels productes d'estalvi-jubilació i la millor fiscalitat de les assegurances de vida, han permès emetre un volum de primes al llarg del 2003 de 1.550 milions d'euros i les reserves matemàtiques acumulades (recursos gestionats de clients) ascendeixen a un total de 14.168 milions d'euros, al mateix temps que gestiona un volum de fons de pensions de 7.313 milions d'euros.

3. Creixement

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

Inversió creditícia.

La inversió creditícia, inclosos els imports titulitzats, ha assolit els 79.130 milions d'euros a la fi de l'exercici 2003, augmentant en 13.962 milions d'euros, un 21,4%. Els forts creixements tant en el crèdit a particulars com a empreses constitueixen el reflex de la contribució del Grup al desenvolupament econòmic del territori.

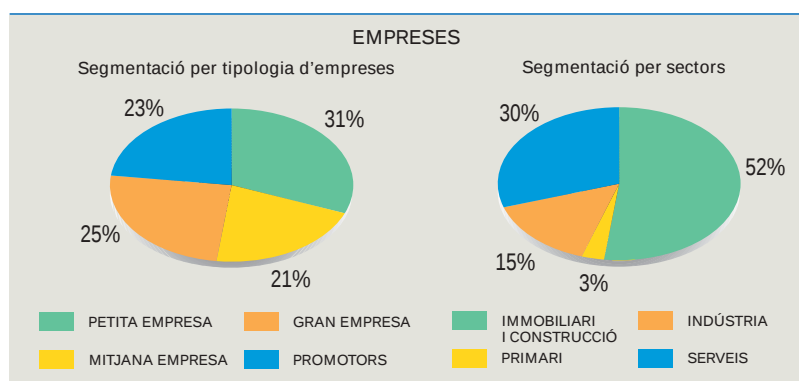
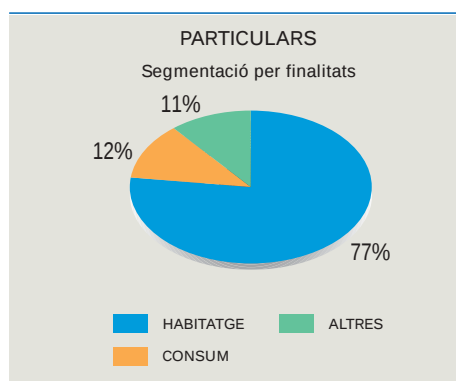
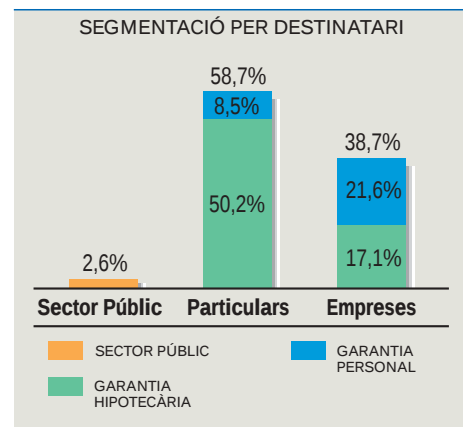
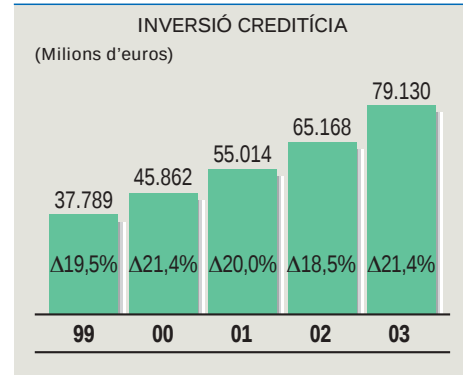
En l'apartat de crèdits destaca el creixement tant del finançament hipotecari, l'activitat més tradicional del Grup, com de la inversió en el desenvolupament productiu d'altres sectors. La inversió creditícia amb garantia hipotecària, destinada bàsicament a l'adquisició de primer habitatge de particulars, s'ha incrementat un 25%. Tot i l'encaïment dels habitatges, la demanda del crèdit hipotecari continua augmentant, estimulada per uns tipus d'interès baixos i per les grans facilitats de finançament. Aquest creixement s'ha concentrat en la modalitat «Hipoteca Oberta», crèdit amb garantia hipotecària que permet que el titular pugui disposar en qualsevol moment del capital amortitzat i/o no utilitzat. D'altra banda, el crèdit al consum presenta un increment significatiu, degut al finançament concedit per atendre altres atencions familiars (adquisició d'automòbil, mobiliari, electrodomèstics, estudis, etc.).

El Grup "la Caixa" participa, per mitjà del finançament atorgat, en el desenvolupament productiu de tots els sectors econòmics de l'economia nacional: la promoció immobiliària i la construcció, la indústria –empreses manufactures, d'energia, gas i aigua–, els serveis –comercials, hostaleria, transports– i el sector primari –agricultura, ramaderia i pesca–. Així, durant l'any, s'han registrat increments en el sector immobiliari del 28%, del 20% en el primari i del 10% en la indústria i serveis.

El finançament a les petites i mitjanes empreses representa el 52% de la inversió creditícia del Grup, havent continuat durant el 2003 el desenvolupament de nous productes i serveis per a les pimes, destacant l'activitat internacional i el finançament especialitzat.

El Negoci d'Estranger ha consolidat la seva tendència creixent en la captació de negoci (vegeu el capítol 3.6 sobre Creixement – Negoci internacional). Les empreses han continuat sent el segment prioritari d'actuació havent-se realitzat un considerable esforç en el disseny de nous productes i en la millora de les prestacions dels existents.

"la Caixa" complementa la seva activitat amb la prestació de finançament especialitzat: arrendaments financers i factoring que tenen un volum d'inversió de 2.881 milions d'euros. La resta de finançament especialitzat es canalitza a través del Grupo Banco de Europa amb una inversió de 594 milions d'euros (vegeu el capítol 6.1 sobre Configuració del Grup – Negoci bancari).

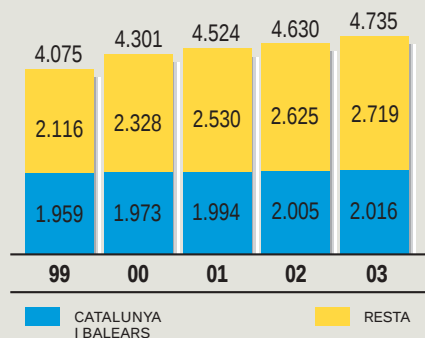


3. Creixement

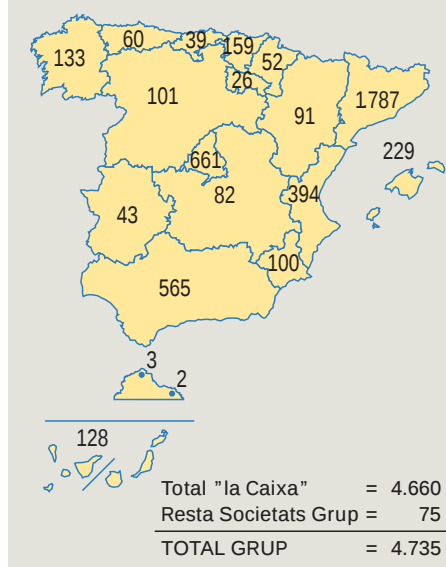
3.2. Xarxa comercial

«La proximitat al client és clau per oferir un servei d'assessorament personalitzat de qualitat»

NOMBRE D'OFICINES DEL GRUP "LA CAIXA"



DISTRIBUCIÓ GEOGRÀFICA DE LA XARXA A ESPANYA



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

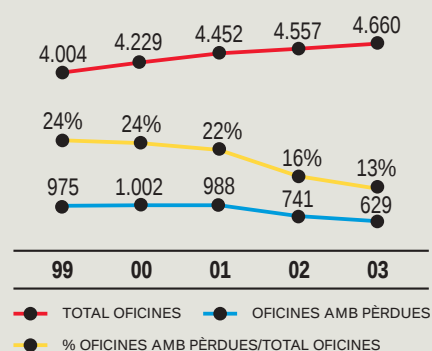
L'activitat del Grup "la Caixa" s'orienta cap a un model de banca universal i es concreta en la voluntat d'oferir un servei d'assessorament personalitzat, professional i de qualitat als clients per ser la seva Entitat de referència. L'estratègia de desenvolupament del negoci bancari del Grup "la Caixa"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

El pla d'expansió del Grup "la Caixa", que està arribant a la seva culminació, està orientat a augmentar gradualment la seva presència en el conjunt del territori espanyol, buscant la proximitat al client des dels angles més diversos. En els darrers cinc exercicis, s'han incorporat 975 noves oficines, l'obertura de les quals ha estat orientada gairebé exclusivament a la zona d'expansió (fora de Catalunya i de les Balears –zona tradicional de "la Caixa"–), seguint sempre un criteri molt selectiu i amb un acurat seguiment de l'evolució del negoci. A finals de 2003, el Grup comptava amb 4.735 oficines, de les quals 4.660 eren de "la Caixa", fet que representa ser l'entitat líder del sector financer espanyol per nombre d'oficines. Cal ressaltar que "la Caixa" manté una posició de lideratge en la seva zona tradicional d'actuació, Catalunya i les Balears, amb més de 2.000 oficines, i al mateix temps, també és una de les entitats amb major arrelament en d'altres comunitats autònomes com Madrid, Andalusia i València.

Les noves oficines de "la Caixa" requereixen una ajustada inversió inicial, materialitzada, bàsicament, en el lloguer d'un local adaptable al creixement del negoci de l'oficina i la contractació de dues o com a màxim tres persones. Per potenciar la seva activitat comercial, dispo-

sen de la tecnologia líder del mercat, de l'ampli ventall de productes i serveis de banca universal de "la Caixa" i del suport de "la Caixa" com a marca d'una entitat compromesa amb la qualitat. L'objectiu de les noves oficines es centra en oferir un assessorament professionalitzat de qualitat als clients, mitjançant la maximització de la seva dedicació a tasques comercials.

EVOLUCIÓ DELS RESULTATS DE LES OFICINES DE "LA CAIXA"



L'evolució i comportament de les oficines del pla d'expansió es contrasten amb l'experiència adquirida. L'anàlisi sobre la base dels resultats de l'expansió, desenvolupada massivament a partir de 1990, constitueix una mostra significativa tant per l'elevat nombre d'oficines observades com per la seva dispersió geogràfica i temporal i perquè integra escenaris econòmics i estructures de producció diverses. Els resultats obtinguts posen de manifest que, de mitjana, abans del tercer any des de la seva obertura les noves oficines ja generen un marge d'explotació positiu, i abans del quart any, ja obtenen un resultat de gestió positiu, és a dir, ja superen el llindar de rendibilitat. L'estratègia d'expansió desenvolupada per "la Caixa" en el conjunt del territori espanyol demostra ser encertada, ja que durant els últims cinc anys han arribat al seu llindar de rendibilitat 1.340 oficines. Les oficines obertes en els últims deu anys

3. Creixement

3.2. Xarxa comercial (cont.)

representen el 46% de la xarxa, el 23% del volum de negoci i el 16% dels resultats analítics del Negoci Bancari. La reducció continuada de la proporció d'oficines amb pèrdues sobre el total de la xarxa constata l'enorme potencial de creixement de negoci, resultats i millora de l'eficiència del Negoci Bancari.

El 2003 la plantilla del Grup "la Caixa" arriba als 24.338 empleats amb un increment de 788 persones.

«Qualitat en la gestió dels Recursos Humans, creant llocs de treball amb un alt potencial de desenvolupament»

La plantilla del Grup "la Caixa" és de 24.338 empleats, amb un increment anual del 3,3%. Les entitats bancàries del Grup concentren la major part d'aquests llocs de treball, de tal manera que la plantilla contractada és de 22.115 empleats, amb un augment de prop de 6.000 persones des de principis de 1999. En els darrers cinc anys, la taxa anual equivalent d'increment d'empleats ha estat del 6,3%, en línia amb el creixement del nombre de noves oficines i del creixement i maduració de tota la xarxa d'oficines. Tot i això, la ràtio d'empleats per oficina, incloent els empleats de serveis centrals, és de 4,7, una de les més baixes del sector.

Pel que fa a la plantilla de les entitats bancàries, a nivell del Grup "la Caixa", l'any 2003 ha augmentat en 616 persones, de les quals pràcticament la totalitat ho han fet amb contracte fix. Així, en el darrer quinquenni "la Caixa" ha estat una de les principals empreses creadores d'ocupació d'Espanya, havent incrementat en prop del 40% la seva plantilla. La majoria dels nous empleats s'ha contractat dintre del pla de formació/promoció relacionat amb el procés d'obertura de les noves oficines a la zona d'expansió, encara que també i al mateix temps, s'ha reforçat la zona tradicional per tal de cobrir jubilacions i fer front a l'increment de negoci. Cal remarcar que els nous llocs de treball estan orientats cap a tasques eminentment comercials i d'assessoria, on existeixen grans possibilitats de desenvolupament professional i personal.

Durant aquest any s'ha consolidat el Programa d'Assessors de Serveis Financers, que ja compta amb 1.361 empleats distribuïts per tot el territori seguint un programa de formació i desenvolupament professional, adreçat a cada empleat perquè arribi a gestionar una cartera de clients pròpia. Aquest programa continuarà la seva implantació durant els propers anys.

D'altra banda, s'han implementat programes de desenvolupament directiu per a caps d'àrea i directors dels serveis centrals.

Pel que fa referència a la formació, la plataforma virtual de formació i desenvolupament de serveis coneguda com Virt@ula, ha passat a ser el primer mitjà de desenvolupament dels empleats amb més de 4.500 alumnes actius l'any 2003 i més de 25.000 accessos mensuals al sistema. La biblioteca de Virt@ula compta amb 240 unitats formatives de curta durada i 55 cursos de llarga durada.

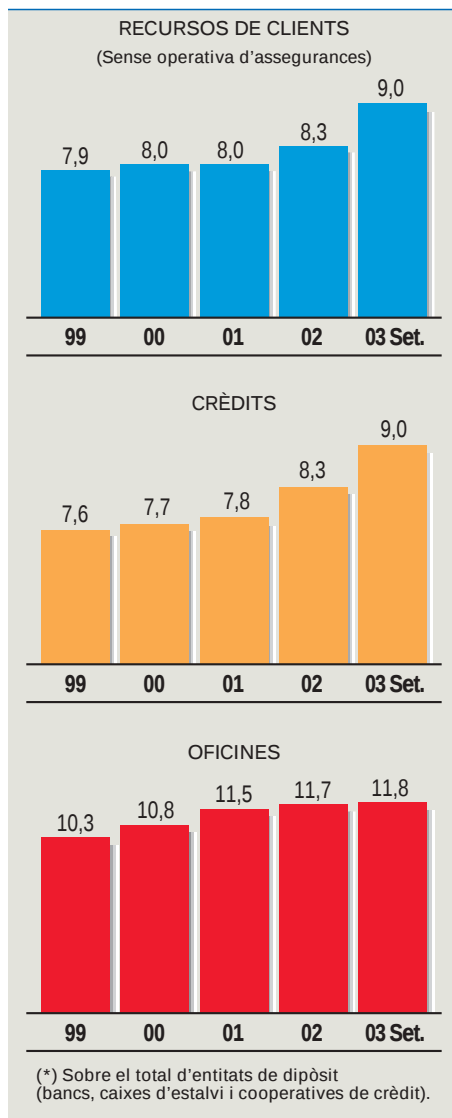
El 2003, la Direcció de "la Caixa" i els sindicats van signar l'acord laboral «Programa voluntari de prejubilació i jubilació anticipada», que amb una vigència de 5 anys permetrà de manera regulada i ordenada el relleu generacional de la plantilla, establint un sistema de creació de llocs de treball per a la substitució dels empleats acollits al programa.

Plantilla del Grup "la Caixa"

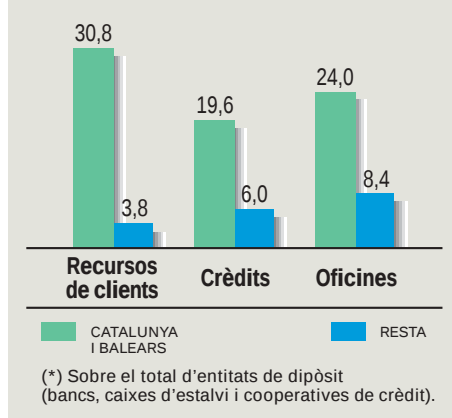
	1999	2000	2001	2002	2003	VARIACIÓ 2003/2002	
						ABSOLUTA	EN %
Nombre d'empleats del Grup	19.201	20.726	22.590	23.550	24.338	788	3,3
Nombre d'empleats de les entitats bancàries del Grup	17.956	19.233	20.711	21.499	22.115	616	2,9
Nombre d'empleats per oficina	4,4	4,5	4,6	4,6	4,7		

«Arribar a tenir una quota de negoci similar a la d'oficines»

QUOTES DE MERCAT (EN %)^(*)



QUOTES DE MERCAT SET. 03 (EN %)^(*)



3. Creixement

3.3. Quotes de mercat

Important increment en el 2003 de les quotes de mercat de recursos de clients i crèdits, apropant-se a la quota d'oficines.

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

En aquest sentit, i d'acord amb l'última informació pública disponible d'entitats de dipòsit, que engloba bancs, caixes d'estalvi i cooperatives de crèdit, el Grup "la Caixa" ha assolit en el 2003 increments del 0,7% en les quotes de mercat a Espanya tant de recursos de clients (productes de balanç i d'inversió col·lectiva) com de crèdits.

Pel que fa a la captació de recursos de clients, cal destacar que el creixement assolit l'any 2003 s'ha canalitzat bàsicament cap als fons d'inversió i l'estalvi a la vista influït per l'actual escenari de baixos tipus d'interès. Els fons d'inversió han recuperat protagonisme i han incrementat el seu patrimoni en un 29,6%, assolint una quota de mercat del 6%, un 0,6% més que l'any anterior. D'altra banda, les modalitats de productes d'assegurances i fons de pensions, no incloses en el còmput d'elaboració de la quota de mercat de recursos de clients, han evolucionat molt positivament el 2003, amb increments del 20%.

Respecte a l'activitat creditícia, el Grup ha continuat centrant-se en el finançament als particulars i petites i mitjanes empreses. En aquest sentit, ha consolidat el seu paper en el finançament del mercat hipotecari, fent que el Grup assoleixi una quota de l'11,2% en els crèdits hipotecaris, un 0,3% més que en el 2002.

Aquesta positiva evolució s'amplifica a mesura que les noves oficines assoleixen el seu període de maduració. Així, el Grup "la Caixa" ha aconseguit un dels seus objectius preferents que consistia a diversificar la seva xarxa i equilibrar-la entre ambdues zones geogràfiques.

A Catalunya i les Balears, les elevades i sostingudes quotes de mercat són indicatives d'una posició de preeminència del Grup "la Caixa", amb una quota de mercat a la zona tradicional del 31% en recursos de clients, del 20% en crèdits i del 24% en oficines. Ara bé, mentre que la zona tradicional es troba en una fase de finançament, la zona d'expansió, amb un procés d'obertura de noves oficines, potenciat en els darrers anys, està propiciant creixements continuats de les quotes de mercat, fruit d'una major i alhora progressiva maduració, de tal manera que la penetració comença a deixar veure els seus efectes immediats.

L'objectiu principal del pla d'expansió continua vigent en el sentit d'anar ampliant la quota de volum de negoci del Grup "la Caixa" a la zona d'expansió, tot conservant la posició de lideratge a la zona tradicional. El potencial de creixement inherent al pla d'expansió, tant de volum de negoci com de resultats, és molt important i comença ja a manifestar-se com una realitat (vegeu el capítol 3.2. sobre Creixement – Xarxa comercial).

3. Creixement

3.4. Productivitat i innovació tecnològica

Una organització descentralitzada i eficient i un sistema de distribució basat en un avançat suport tecnològic determinen una estructura altament productiva orientada a l'atenció personalitzada.

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

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

Des de l'any 1990, el percentatge que representen els empleats de Serveis Centrals sobre el total ha disminuït, passant d'un 17,7% a un 8,5% el 1995 i a un 6,3% el 2003. Aquest descens ha propiciat la potenciació dels recursos humans destinats a les oficines, que s'han recolzat en avançats mitjans tecnològics que han permès la disminució de les tasques administratives i alliberar recursos per desenvolupar activitats comercials i d'atenció personalitzada al client.

La combinació de disposar de recursos humans altament qualificats dedicats, bàsicament, a tasques d'atenció i assessorament tècnic al client i la política de tecnologia avançada amb l'orientació al client expliquen l'augment continuat de les ràtios de volum de negoci (recursos totals de clients i crèdits) per empleat i per oficina, al mateix temps que el nombre d'empleats per oficina es manté en un nivell reduït de 4,7, un dels més baixos del sector financer espanyol.

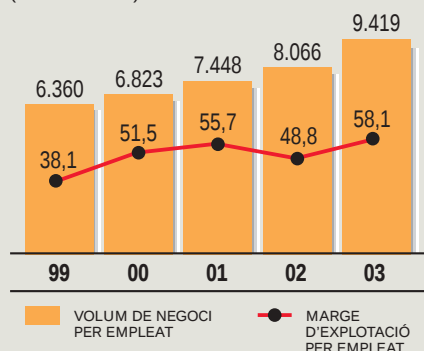
La positiva evolució de les ràtios de volum de negoci mostra l'elevat potencial de creixement en termes d'eficiència i resultats associats a la normal maduració de les oficines, confirmant l'encert del pla d'expansió d'oficines.

Un model d'oficina que permet l'assessorament al client i que incorpora mesures de seguretat avançades.

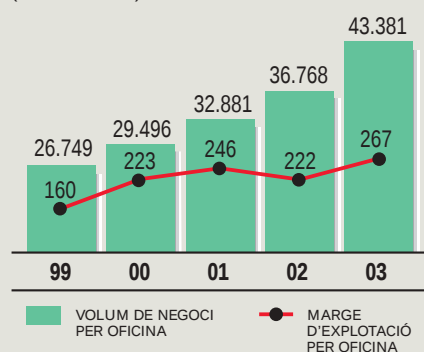
Durant els darrers anys l'estratègia de "la Caixa" s'ha basat en la proximitat al client. Un signe evident d'aquesta orientació va ser el canvi al model d'oficines d'Atenció Totalment Personalitzada (ATP). Aquest model augmenta l'espai destinat al client, millorant la zona i les prestacions dels terminals d'autoservei, i oferint un espai d'atenció personalitzada. Això, juntament amb l'increment de la xarxa, que encara continua, permet estar de forma evident a prop dels clients. A finals de l'any 2003, ja són 4.190, un 90% de la xarxa total, les oficines que atenen el públic d'aquesta manera personalitzada.

«Aprofitar al màxim els avantatges tecnològics per millorar la productivitat i maximitzar la dedicació comercial»

RÀTIOS DE PRODUCTIVITAT PER EMPLEAT
(Milers d'euros)



RÀTIOS DE PRODUCTIVITAT PER OFICINA
(Milers d'euros)



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

	1999	2000	2001	2002	2003
Oficines ATP	2.377	3.051	3.698	3.939	4.190
% s/Total Xarxa	59%	72%	83%	86%	90%

MAJOR SUPERFÍCIE DEDICADA A L'ATENCIÓ AL CLIENT

Oficina Tradicional



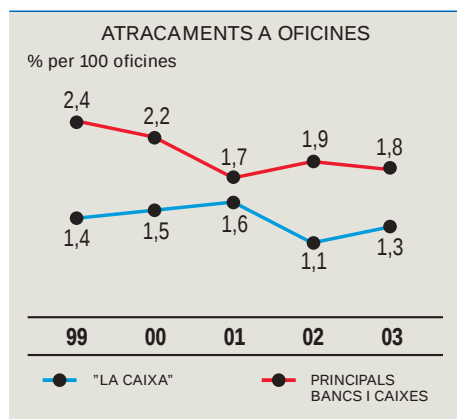
Oficina ATP



3. Creixement

3.4. Productivitat i innovació tecnològica (cont.)

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



EMPLEATS I TECNOLOGIA ORIENTATS AL
NEGOCI I A LES PERSONES PER ACONSEGUIR
ALTS NIVELLS DE QUALITAT



DOTAR DE TECNOLOGIA CAPD'AVANTERA
A LES OFICINES I AFEGIR VALOR EN ELS
PROCESSOS DE NEGOCI



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

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

En aquest sentit, els serveis oferts als clients a través de la xarxa d'oficines o mitjançant els diferents canals de distribució complementaris (Autoservei, Línia Oberta, Banca Telefònica, etc.) pretenen aportar a "la Caixa" una característica diferencial: el seu alt nivell de qualitat.

L'assoliment d'aquest repte comporta facilitar la tasca dels empleats de la xarxa d'oficines, posant a la seva disposició mitjans tecnològics innovadors i capdavaners, fortament orientats a satisfer les necessitats dels clients, i és en aquesta línia d'esforç continuat que s'ha finalitzat l'any 2003 el pla de renovació de la plataforma tecnològica de totes les oficines, el qual ha permès, entre d'altres avantatges, dotar-les d'un sistema de telecomunicacions de banda ampla (512 Kbps), que proporciona una major funcionalitat i rapidesa pel que fa a l'operativa actual. Enguany la totalitat de les oficines de "la Caixa" ja disposen de correu electrònic i treballen amb una plataforma 100% compatible amb estàndards de mercat.

La xarxa d'oficines de "la Caixa" disposa de programes informàtics que permeten millorar cada vegada més l'atenció personalitzada als clients i que evolucionen permanentment amb la finalitat de garantir la contínua adaptació de les eines tecnològiques disponibles a les demandes canviants dels mercats financers. Així mateix, l'arquitectura multicanal dels sistemes d'informació ofereix als clients un accés fàcil a tot tipus de productes i serveis, per qualsevol dels canals existents.

L'any 2003 s'ha iniciat el canvi dels Sistemes Comercials que potenciarà les eines de què disposa la Xarxa Territorial per millorar la seva activitat de venda, així com la instal·lació de 20.000 pantalles planes a les oficines, que han suposat l'eliminació de barreres en el procés de comunicació entre els empleats i els clients.

Tots aquests esforços estan emmarcats dins d'un ampli objectiu general d'aconseguir aportar cada vegada més valor a l'activitat de "la Caixa", fent que la tecnologia sigui un element que permeti recolzar la relació amb els nostres clients, amb un alt nivell de qualitat.

L'esforç constant d'innovació arrelat a la cultura de "la Caixa" permet garantir el manteniment de l'actual posició de privilegi com a entitat capdavantera a nivell tecnològic del mercat financer.

3. Creixement

3.5. Mitjans de pagament

"la Caixa" és l'entitat líder del sistema financer espanyol per facturació de targetes bancàries, amb importants creixements de negoci i una quota de mercat del 17,5%.

"la Caixa" és la principal entitat emissora del mercat espanyol amb 7,1 milions de targetes en circulació i un creixement net de 612.042 unitats en el 2003. Aquestes targetes han generat durant l'any 2003 prop de 374 milions d'operacions, un 9% més, amb una facturació en comerços i disposició d'efectiu en caixers automàtics de l'ordre de 19.971 milions d'euros, amb un creixement del 13,8% durant el 2003.

"la Caixa" ocupa el primer lloc en el rànquing d'entitats financeres amb una quota de mercat per facturació de targetes del 17,5%.

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

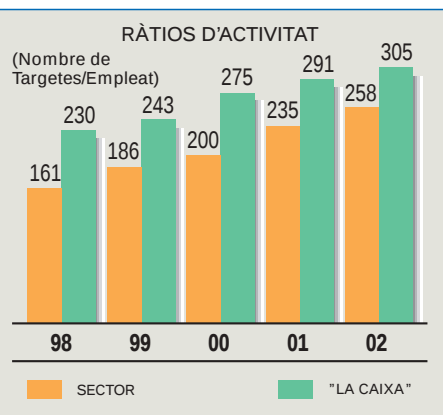
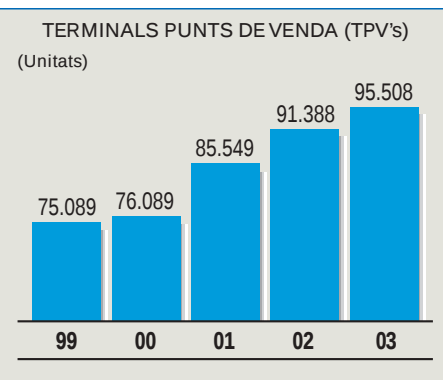
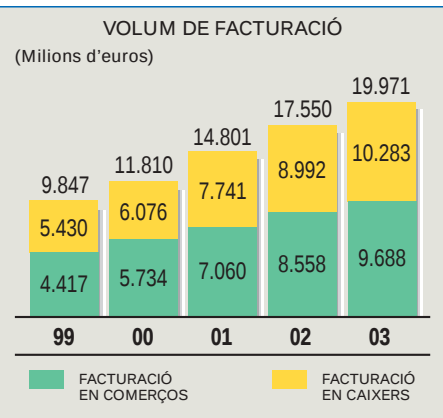
Dels 7,1 milions de targetes que hi ha en circulació, el 57,5% són de dèbit, el 32,9% de crèdit i el 9,6% (7,6% l'any anterior) corresponen a la modalitat de *revolving*, orientada exclusivament al pagament a termini per mitjà d'una quota mensual. Pel que fa a la xarxa de TPV's (Terminals Punts de Venda), que són els equips de pagament instal·lats en comerços, el seu nombre a finals de 2003 és de 95.508, amb un increment durant l'any del 4,5%.

La facturació de les targetes pròpies en comerços durant l'any 2003 ha crescut un 13,2%, fruit de l'esforç continuat de "la Caixa" a potenciar l'ús de les targetes. En aquest sentit, el programa de fidelització Punts Estrella incentiva les compres realitzades amb targeta, permetent l'intercanvi de punts per regals mitjançant un catàleg d'oferta de productes que es renova periòdicament.

Actualment l'ús de targetes representa el 13% del consum final de les famílies a Espanya, un punt més que en l'any 2002, però un percentatge encara molt inferior al d'altres països europeus i que té un elevat potencial de creixement.

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

«Disposar de totes les modalitats de pagament i serveis per tal que cada client pugui accedir al que més s'ajusti a les seves necessitats i preferències»



3. Creixement

3.5. Mitjans de pagament (cont.)

«L'any 2003 s'ha ampliat l'oferta de targetes de "la Caixa", incrementant encara més el gran ventall de possibilitats de contractació»



DE CRÈDIT



ESTRELLA I GOLD



«AFFINITIES»



FORMES, TRANSPARENT,
ART I HORÒSCOPS



NACIONALITATS



MINI



SEGURETAT I
CONFIDENCIALITAT
PER INTERNET

D'entre les novetats de l'any 2003, cal assenyalar en primer lloc l'aparició de les primeres targetes amb forma (gat, gos, caps de regal, etc.) del mercat, que tenen formes diferents a les habituals targetes rectangulars i obren un nou ventall de possibilitats. Aquestes targetes són targetes regal, és a dir, que es recarreguen amb un import per poder gastar en comerços. També han estat novetats interessants l'aparició de les targetes transparents, les que contenen imatges d'art i les que recullen els diferents signes de l'horòscop (tradicional i xinès). A més, adreçades als clients immigrants, s'han creat targetes amb imatges de diversos països com són la Xina, el Marroc o diversos països sud-americans i de la Unió Europea. Com a darrera novetat de l'any cal fer esment al llançament de la «Mini Visa», que és una targeta un 40% més petita que les actuals targetes, essent la primera d'aquest tipus que es llança a Europa. El propòsit ha estat en tots els casos oferir als clients alternatives als clàssics formats de targetes i apropar-les als seus gustos personals.

Aquest any s'han consolidat entre els nostres clients les targetes «Estrella» (targeta de crèdit amb liquidació setmanal) i «Gold» (modalitat *revolving*), i s'ha arribat a la xifra de 320.000 targetes operatives de la primera i de 470.000 de la segona.

En el continuat impuls per créixer amb targetes que tenen modalitat de pagament *revolving*, de les quals hi ha prop de 700.000 targetes operatives, s'ha creat la targeta «Gold Bonus», que retorna als clients un percentatge de les compres, més gran com més vinculat estigui el client. El volum ajornat de pagaments (*debt outstanding*) s'ha incrementat en més del 16% respecte al desembre de l'any anterior. En paral·lel a la potenciació de l'operativa *revolving*, s'ha incentivat l'operativa de fraccionament de les compres amb diferents campanyes comercials.

El parc de targetes *affinities* és ja de 2 milions de targetes adreçades a empreses i col·lectius d'especial interès.

S'ha renovat, per quatre anys més, el conveni que permet oferir el «Carnet Jove». En la mateixa línia s'ha creat el «Carnet + 25», especialment adreçat als clients que tenen entre 25 i 30 anys i que deixen de tenir el Carnet Jove.

En l'aspecte operatiu de les targetes, cal assenyalar la nova prestació «Límit Obert» que permet al client modificar directament i a l'instant, ja sigui al caixer, Internet o per mòbil, el límit de crèdit de la seva targeta.

En el vessant dels comerços, "la Caixa" ha posat a la seva disposició, per Línia Oberta, un nou servei d'estadístiques comercials que donen informació sobre la facturació amb targetes dels seus clients i sobre el perfil (població, edat, sexe...) dels clients de "la Caixa" que operen amb targeta en el seu comerç.

3. Creixement

3.6. Negoci internacional

«Potenciar la presència internacional amb productes i serveis especialitzats»

A l'exercici 2003 s'ha consolidat la tendència creixent en la captació de negoci d'estranger, amb increments del 8% de l'operativa de comerç exterior i de l'11% en l'operativa de xecs i transferències, absorbint els efectes de la reducció de comissions a les transferències de la UE a partir del segon semestre de l'any 2003. S'ha realitzat en aquest àmbit un considerable esforç en el disseny de nous productes i en la millora de les prestacions dels existents per atendre les necessitats dels clients del Grup.

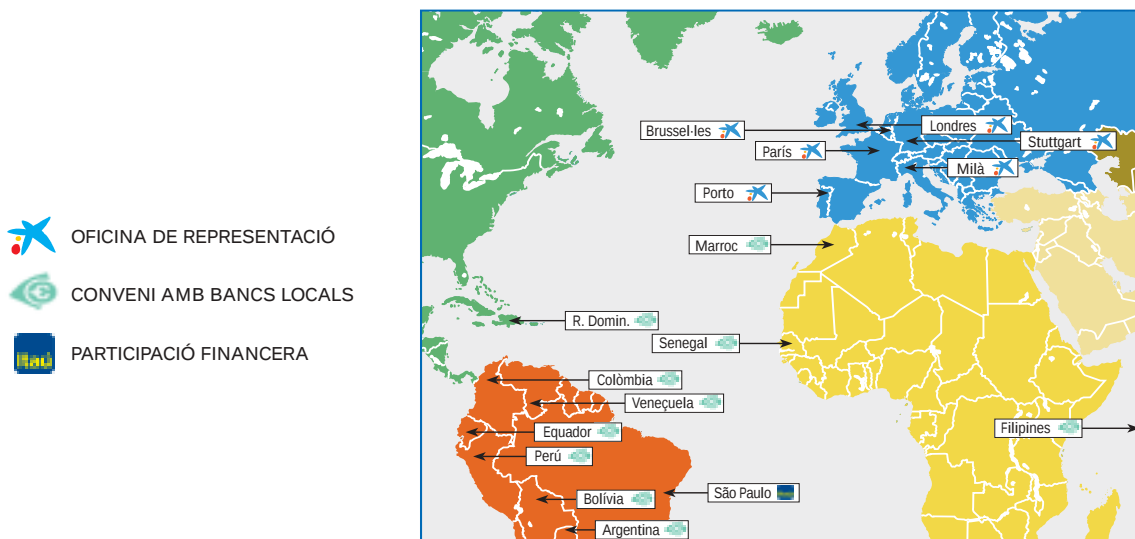
La societat actual requereix que la presència de "la Caixa" s'estengui més enllà del territori de l'estat, el món global ens porta al fet que els clients requereixin cada cop més serveis de banca internacional, tant per als particulars com per a les empreses.

Alguns exemples d'aquesta necessitat vénen donats per la creixent presència de la immigració al nostre país, que propicia l'oportunitat d'oferir un nou servei social i, alhora, de créixer en la nostra gamma de productes: els serveis de transferències internacionals, recolzats a través de la targeta *International Transfer* (premi a la Innovació de la revista especialitzada «Actualitat Econòmica»), que potencia l'ús de l'autoservei per a aquest tipus de transaccions, així com serveis orientats a la transmissió de missatges vinculats a una transferència de diners als països d'origen dels immigrants. Actualment, es disposa d'acords amb bancs locals del Marroc, Equador, Colòmbia, Argentina, Perú, República Dominicana, Senegal, Bolívia, Veneçuela i Filipines.

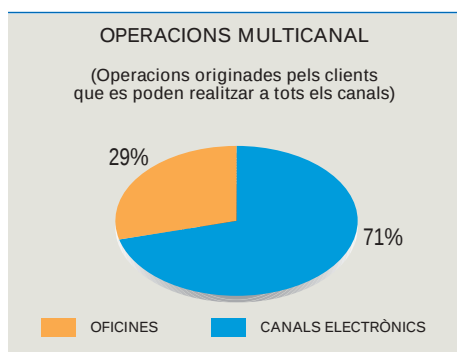
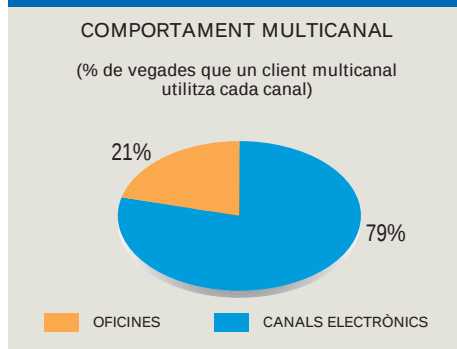
"la Caixa" aposta per una banca ètica i de servei social, com demostra la presidència que ostenta a la Comissió Mundial que definirà les normes ètiques en què s'han de basar les remeses dels immigrants. Aquesta comissió està esponsoritzada pel BID (Banco Interamericano de Desarrollo), amb el qual "la Caixa" té una intensa relació per recolzar els immigrants, tant aquí com al seu país d'origen, i aconseguir oferir-los un servei bancari de qualitat.

Per a les empreses s'ha impulsat l'operativa a través de la Línia Oberta (el servei de banca a distància de "la Caixa" per Internet) per tal de facilitar les seves operacions internacionals, com per exemple l'emissió de domiciliacions internacionals, o els serveis de transferència de fitxers, cartes-xec o pagarés i remeses electròniques, així com el servei de *Cash Management Internacional*, i l'obertura de comptes sense necessitat de desplaçar-se (vegeu el capítol 4 sobre Gestió Multicanal).

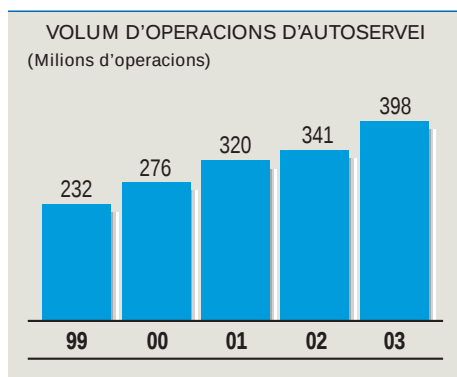
Per recolzar la imatge internacional de "la Caixa" i donar suport als clients que operen a l'estranger, o a potencials clients amb interessos comercials a la zona d'influència de "la Caixa", s'ha establert una xarxa d'oficines de representació a diferents ciutats (Londres –acord amb la CECA i Lloyds Bank–, París, Brussel·les, Milà, Stuttgart, Porto i São Paulo –acord amb el Banc Itaú–), que comparteixen criteris de gestió, liderats des de l'estructura comercial de la xarxa territorial, instrumentant les necessitats de les oficines, que es complementa amb els bancs filials a l'estranger (CaixaBank France i CaixaBank Andorra) i amb pactes de negoci amb diferents entitats financeres de prestigi (LandesBank Baden-Württemberg, Fortis i Banco BPI).



«La innovació tecnològica utilitzada en la distribució de serveis financers genera noves formes de relació entre "la Caixa" i els clients»



«6.939 caixers automàtics dels quals 1.509 són ServiCaixers»



tades pels clients corresponen a reintegraments d'efectiu, que representen un 44% del total, seguides de les operacions d'actualització de posició (consultes de saldo, extractes de compte i actualitzacions de llibreta d'estalvi), que representen un 45% del total. La resta correspon a transferències, operacions de valors, fons d'inversió, recàrregues de telèfons mòbils i d'altres.

Dins del total de caixers automàtics, n'existeixen 1.509 que, a més a més, fan les funcions de ServiCaixa, on s'ofereixen els serveis ja tradicionals d'informació, operativa de valors, gestió de punts estrella, consulta d'oferta immobiliària, subhastes o venda de localitats de cinemes i altres espectacles, gaudint també d'una gran acceptació per part dels clients.

4. Gestió Multicanal

Gestió personal amb servei multicanal

La innovació tecnològica al servei del client.

L'estratègia de gestió multicanal de "la Caixa" es basa a aprofitar les possibilitats que ofereixen les noves tecnologies com a eines i com a nous mitjans per donar servei als clients, complementant la gestió personal realitzada per la xarxa d'oficines.

La incorporació de canals electrònics, que amplien les opcions a disposició dels clients per relacionar-se amb "la Caixa" segons les seves conveniències, ha estat progressiva i en consonància amb l'evolució de la tecnologia. Així, a la tradicional xarxa de caixers automàtics, s'hi han afegit canals com la banca telefònica, el canal d'Internet, i més recentment, la telefonia mòbil en totes les seves modalitats (SMS, WAP), o la televisió digital, sempre en consonància amb el compromís de "la Caixa" d'aprofitar la tecnologia per ampliar contínuament les opcions de servei als seus clients.

Els canals electrònics de "la Caixa"

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

La progressiva utilització de la tecnologia en la distribució de serveis financers genera noves formes de relació entre els clients i "la Caixa" i incorpora canvis en els hàbits dels clients, en la manera de gestionar les seves finances personals, i en les necessitats del servei de "la Caixa". En aquest sentit, les operatives més freqüents que realitzen els clients adquiriran major rellevància a través de canals no presencials (utilitzats actualment pels clients multicanal en el 79% de les ocasions que contacten amb l'Entitat), tot alliberant les oficines de càrregues administratives i facilitant el primer contacte. La xarxa d'oficines continuarà sent el nucli bàsic de relació amb el client, oferint-li assessorament financer personalitzat i qualitat en el servei com a factors diferenciadors.

L'any 2003 el percentatge d'operacions realitzades a través de canals electrònics sobre el total de les operacions originades pels clients, i que són realitzables a tots els canals, s'ha situat en el 71% (66% el 2002).

La millor xarxa de caixers automàtics.

Els 6.939 caixers automàtics posicionen "la Caixa" com l'entitat financera amb la xarxa de terminals d'autoservei més extensa del sistema financer espanyol, havent-se realitzat durant l'any 2003 més de 398 milions d'operacions per aquest canal. Les operacions més sol·licitades pels clients corresponen a reintegraments d'efectiu, que representen un 44% del total, seguides de les operacions d'actualització de posició (consultes de saldo, extractes de compte i actualitzacions de llibreta d'estalvi), que representen un 45% del total. La resta correspon a transferències, operacions de valors, fons d'inversió, recàrregues de telèfons mòbils i d'altres.

4. Gestió Multicanal

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

www.lacaixa.es líder en banca per Internet.

El portal d'Internet de "la Caixa", www.laCaixa.es, consolida cada any la seva posició de lideratge en serveis de banca *online* a Espanya i fins i tot a nivell europeu. Ho acrediten diferents mesuraments i estudis elaborats per entitats consultores expertes i independents en el sector, com les realitzades per Nielsen NetRatings o l'Oficina per a la Justificació de la Difusió (OJD).

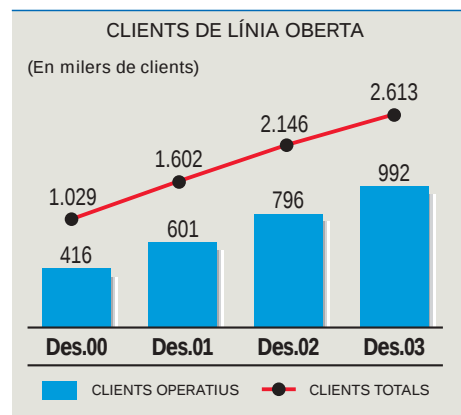
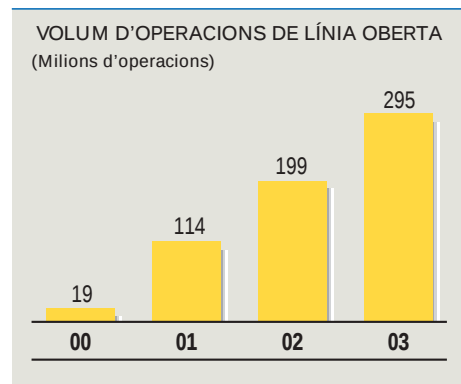
El servei d'Internet de "la Caixa" s'ha convertit en una eina que ofereix *online* un gran nombre d'operatives a través dels seus serveis de Línia Oberta i Borsa Oberta. A més, es facilita també informació corporativa del Grup "la Caixa", així com un apartat de serveis de naturalesa no financera, com els de correu electrònic, notícies, serveis immobiliaris (Servihabitat), de l'automòbil (Movendus), o d'oci (Serviticket).

Dels més de 2,6 milions de clients actuals del servei de Línia Oberta de "la Caixa", quasi un milió han operat a través d'Internet durant els últims dotze mesos, realitzant un total de 295 milions d'operacions i fent transaccions per un import de 50.000 milions d'euros. Un reflex més d'aquesta consolidació d'Internet com a canal és l'àmplia acceptació de serveis com l'enviament de fitxers per part de les empreses, que, també en el 2003, continuen augmentant la seva quota d'absorció. En aquest sentit, actualment el 45% dels fitxers de pagaments, el 51% dels enviaments de fitxers de rebuts, el 45% de les transferències i el 32% de les operacions de compravenda de valors, ja es realitzen a través dels canals electrònics.

El servei de Línia Oberta Empreses continua ampliant el ventall de productes i serveis ofertats, sempre cercant la màxima facilitat i comoditat per a les empreses usuàries. Línia Oberta Empreses és una eina que afegeix eficiència als processos administratius gràcies a la seva flexibilitat i a l'estalvi de temps i de costos en la gestió de tasques administratives. Així, els nous serveis en l'àmbit del comerç internacional fan possible l'emissió *online* de transferències internacionals, així com l'abonament en compte de forma immediata de les transferències rebudes. Finalment i entre altres possibilitats, s'han consolidat solucions innovadores de finançament per a les empreses a través de l'e-Confirming, e-Factoring i e-Renting, ampliant i complementant el servei integral a l'abast dels clients.

"la Caixa" a través del mòbil.

Durant l'exercici 2003, amb la voluntat d'aprofitar al màxim l'alt potencial que els canals electrònics ofereixen, "la Caixa" ha continuat afrontant nous projectes destinats a ampliar la seva oferta actual de solucions a les necessitats dels clients. Responent també a la voluntat de lideratge i de permanent innovació en serveis financers associats a les noves tecnologies, "la Caixa" ha posat un èmfasi especial a ampliar les possibilitats dels telèfons mòbils i posicionar aquest canal com a instrument de gestió financera i com a mitjà de pagament.



4. Gestió Multicanal

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

CaixaMòbil engloba tots els productes i serveis de "la Caixa" accessibles a través del mòbil, i permet a través del servei de Línia Oberta, gestionar els comptes i consultar el saldo, els moviments de les targetes, operativa relacionada amb els Punts Estrella, fer transferències, i fins i tot accedir al servei de venda d'entrades de cinema i altres espectacles, o recarregar el mòbil o el saldo de la targeta de crèdit.

La consolidació de l'acceptació d'aquests serveis per part dels clients es demostra també en el fet que el servei d'alertes a telèfons mòbils (SMS) amb informació sobre els moviments de comptes o informació financera, ha enviat més de 3,5 milions d'alertes al llarg del 2003. El servei «Compra Segura», desenvolupat conjuntament entre "la Caixa" i VISA, identifica els clients en les compres realitzades amb targetes de "la Caixa" en entorns sense presència física, com Internet o la telefonia mòbil.



El servei de Banca Telefònica de "la Caixa"

El servei de Banca Telefònica de "la Caixa" permet gestionar de forma permanent els comptes dels clients de la manera més ràpida i còmoda, així com realitzar les operatives més habituals amb el suport de la millor tecnologia de reconeixement de veu o amb l'atenció més personalitzada, a través d'un canal tan universal com el telèfon, i que no requereix cap coneixement previ relacionat amb noves tecnologies.



Accés a Línia Oberta a través de Televisió Digital.

El servei de Línia Oberta accessible a través de televisió digital per satèl·lit és una forma més d'apropar "la Caixa" a la llar dels clients, a través d'un mitjà tan familiar com és la televisió, i que serà en un futur proper una nova forma d'accedir a diferents serveis. Actualment la tecnologia interactiva permet que, a través d'aquest canal, els clients puguin accedir a l'operativa més freqüent còmodament des de casa, en qualsevol moment i de la mateixa forma que s'accedeix als restants canals electrònics de "la Caixa".

La innovació al servei dels clients: la Gestió Multicanal integrada amb la xarxa d'oficines.

Les noves tecnologies, en constant i ràpida evolució, són cada cop més accessibles i més fàcils d'utilitzar. Per tant, els canals electrònics tenen una presència i un pes dins de l'àmbit financer cada cop més important. Realitzar les operacions financeres a través del telèfon fix o del mòbil, a través d'Internet o de nous canals com la televisió digital, comença a ser una pràctica quotidiana que facilita l'operativa dels clients de "la Caixa", convertint-se també en una font d'eficiència i de rendibilitat per a l'Entitat, aportant actualment un 10% del total de comissions per serveis cobrades.

Els canals electrònics permeten un elevat grau i freqüència de comunicació entre els clients i "la Caixa", motivat òbviament per la seva fàcil accessibilitat. Aquest fet, a més d'oferir gran diversitat de serveis, possibilita una comunicació pràcticament contínua amb els clients i, juntament amb noves eines com l'e-mail, permeten desenvolupar solucions per integrar de forma totalment multicanal la comunicació amb ells. En aquest sentit, a través dels canals electrònics també s'ofereix als clients la possibilitat que l'oficina contacti amb ells per tal que rebin el tracte diferencial que ofereix "la Caixa" basat en l'assessorament personalitzat, assolint així un nivell total d'integració entre tots els canals no presencials de "la Caixa" i la xarxa d'oficines.

El futur proper ens oferirà probablement noves formes de relació, conforme la tecnologia avanci i vagi formant part de la societat. En aquest sentit, "la Caixa" reafirma el seu compromís d'innovació permanent com a factor cultural, constituint la garantia del manteniment del lideratge actual en l'eficient gestió multicanal, posant la innovació al servei dels clients.

5. Qualitat

La millora de la qualitat és un objectiu permanent

La Qualitat, un compromís de tota l'Organització.

"la Caixa" considera la Qualitat de servei com un procés de millora constant en el qual tothom ha de participar. Aquesta millora de la qualitat està orientada vers el client extern, el client intern (oficines) i els processos (vegeu el capítol 3.4 sobre Creixement – Productivitat i inversió tecnològica). L'objectiu de l'Entitat és aconseguir la satisfacció dels clients en tots els aspectes dels serveis oferts: tracte personalitzat, assessorament sobre els productes i serveis que més li convenen, informació, manca d'errors, autoservei i d'altres. Superar les expectatives dels clients és l'únic camí per continuar mereixent la seva confiança i garantir el futur del Grup.

Enquestes als clients i Oficina d'Atenció al Client.

En l'exercici 2003, s'ha continuat amb el procés de consultes a clients amb l'objectiu de conèixer l'evolució del seu nivell de satisfacció. En els darrers 6 anys s'han realitzat 1,5 milions d'enquestes, 240.000 el 2003, que han permès a cada oficina conèixer l'opinió dels clients sobre els serveis i elaborar els plans de millora de forma continuada.

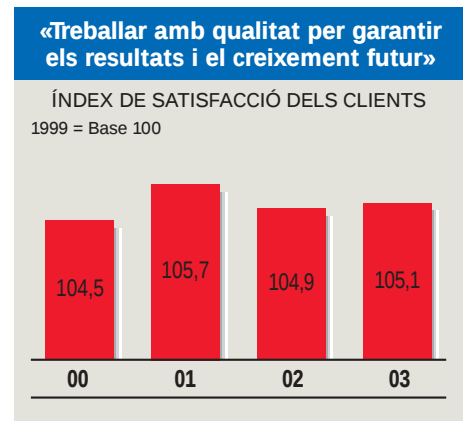
Aquest sistema de consultes ha permès conèixer l'Índex de Satisfacció dels Clients, mesurant aspectes com el tracte, agilitat en la gestió i atenció personalitzada. Aquest indicador de la Qualitat ha registrat uns valors molt positius des de la seva creació. Aquest any, a l'objecte de perfeccionar el model, s'han ampliat els factors que es mesuren, incorporant el funcionament dels caixers automàtics, la neteja i la seguretat dels recintes dels caixers, la qualitat de la informació que s'envia als clients, les promocions i els regals que els oferim i la localització, ubicació i horari de les oficines, denominant-se Índex de Satisfacció Global (ISGO) i del qual s'obtindrà informació el proper any.

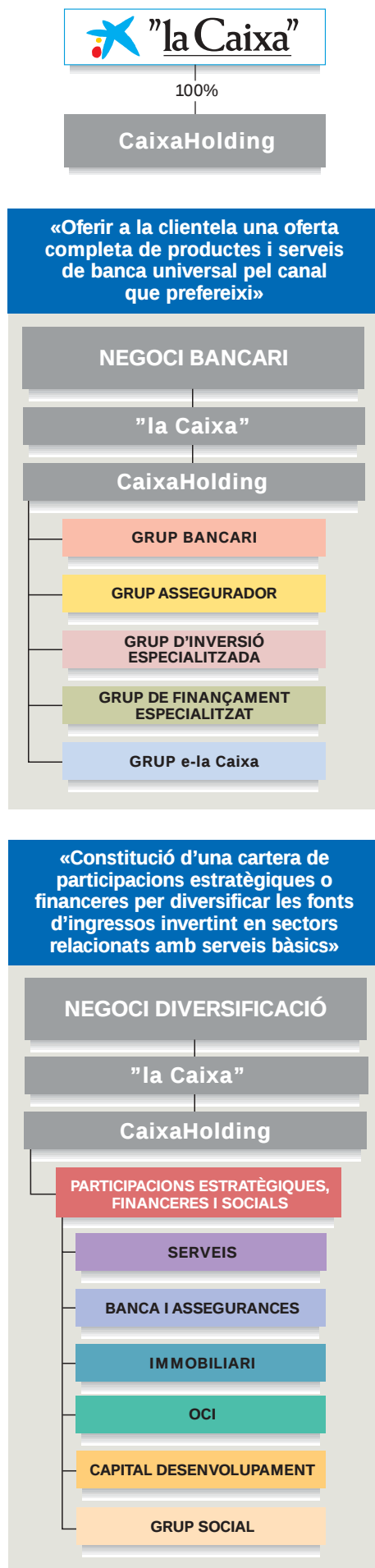
D'altra banda, el sistema de reclamacions de clients, les «Cartes al Director» i el telèfon d'Atenció al Client tenen per objectiu posar a l'abast dels 8,7 milions de clients un sistema àgil per comunicar els seus suggeriments o expressar les seves queixes. Durant l'any 2003, s'han rebut un total de 9.192 queixes, xifra que representa 1,1 reclamacions per cada mil clients. Un 70% s'han rebut a través del telèfon d'Atenció al Client i el 30% restant pel sistema de «Cartes al Director», i han estat ateses totes elles pels responsables corresponents. A "la Caixa" hi ha la convicció que cada reclamació és una oportunitat que permet millorar la percepció que tenen els clients dels serveis oferts. Pel que fa al Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya, "la Caixa" va ser l'Entitat, dintre de les tres primeres del sistema financer espanyol, amb menys informes desfavorables en l'exercici 2002 (última informació disponible).

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

Aconseguir que tota l'Organització estigui enfocada a la satisfacció dels clients passa per la satisfacció dels empleats de les oficines respecte els serveis que reben dels proveïdors interns. Trimestralment, s'efectuen enquestes a les oficines per conèixer els seus nivells de satisfacció i detectar quins són els aspectes del servei a millorar. Es mesuren 73 serveis (els més significatius entre tots) i s'inclouen preguntes sobre aplicacions informàtiques, l'assistència rebuda en cas de consultes i la resolució de les seves peticions, entre d'altres.

En la línia de millorar el suport en temps real a la gestió dels empleats, s'ha ampliat i consolidat el centre d'atenció telefònica a les oficines, «Call Center». En total, s'han atès l'any 2003 més de 2,4 milions de trucades, de les quals el 96% han estat contestades al moment, un 3% més que l'any passat. L'agilitat i eficàcia del «Call Center» contribueix a incrementar la rapidesa i l'eficiència en les gestions dels empleats amb els clients, i al mateix temps, permet recollir la informació que serveix per conèixer les possibles dificultats operatives existents i efectuar les accions correctores per tal de millorar els processos i aplicacions.





6. Configuració del Grup

Configuració del Grup "la Caixa"

Caixa Holding, SA, societat participada íntegrament per "la Caixa", creada el 31 de juliol de 2000 amb l'aportació de la pràctica totalitat de les seves participacions, és l'encarregada de dur a terme l'estratègia inversora del Grup. Existeixen dues línies de participacions que responen als objectius de complementar el servei de banca universal (Negoci Bancari) i de diversificar les fonts d'ingressos del negoci financer (Negoci Diversificació).

L'activitat de les participacions bancàries, financeres i asseguradores complementa els productes i serveis oferts per "la Caixa" i proporciona una estructura per dur a terme l'estratègia de gestió multicanal.

Per tal de satisfer en tot moment el conjunt de necessitats financeres i de servei a les famílies, a les empreses, especialment a les petites i mitjanes, i a les institucions, el Grup complementa l'oferta existent a "la Caixa" amb una oferta especialitzada a través de bancs, establiments de crèdit, companyies d'assegurances, gestores de fons d'inversió i societats de valors. Addicionalment, a través d'e-la Caixa es du a terme l'estratègia de gestió multicanal del Grup.

Cadascuna d'aquestes entitats financeres té un objecte i una dinàmica competitiva pròpia que exigeix recursos i capacitats diferenciades. Amb tot, el principal avantatge per a la clientela és que, pel canal de comunicació que prefereixi, pot trobar tota l'oferta de productes i serveis dins del Grup "la Caixa". Això permet creuar els diferents serveis financers i obtenir un conjunt de sinergies en oferir tota mena de serveis de forma combinada i coordinada.

La diversificació s'ha dut a terme materialitzant importants inversions de caràcter estratègic o financer.

Amb l'objectiu de diversificar ingressos, aprofitar oportunitats en termes de valor i amb el desig de participar en el desenvolupament d'empreses que ofereixen serveis bàsics per a la societat, des de fa molts anys "la Caixa" ha optat per una estratègia d'inversió en participacions empresarials.

En aquest sentit, les inversions realitzades tenen sempre un caràcter selectiu, ja tinguin el caire de participació estratègica o de participació financer. En les participacions estratègiques existeix una voluntat de permanència a llarg termini i d'exercici d'un cert nivell d'influència. Es tracta d'empreses de gran solvència i amb una presència significativa en sectors estratègics de les infraestructures, de serveis, d'energia, de telecomunicacions, de l'àmbit immobiliari, de banca i assegurances i de lleure, que el mercat aprecia tant pel seu posicionament, com per la seva capacitat de creixement i de generació de resultats. Per altra banda, en les inversions financeres, la decisió de permanència és avaluada en funció dels resultats i rendiments aportats per aquestes participacions i de les oportunitats de mercat en cada moment.

6. Configuració del Grup

Configuració del Grup "la Caixa" (cont.)

Tanmateix, aquest any s'ha iniciat la constitució del Grup Social, producte de la voluntat d'enfortir, mitjançant inversions en activitats amb finalitat social, l'esperit present en els orígens fundacionals de "la Caixa". L'estratègia de "la Caixa" en aquestes inversions es basa en la compatibilització de l'objectiu de donar una cobertura a necessitats socials existents amb la sostenibilitat econòmica dels projectes.

Positiva evolució durant el 2003 dels principals indicadors de la cartera de participacions (rendibilitat i valor de mercat).

El valor comptable en els estats financers del Grup "la Caixa" de les inversions consolidades pel procediment de posada en equivalència i d'altres, és a dir, de totes les participacions, excloent les societats controlades del Grup bancari i financer, ascendeix a 10.484 milions d'euros, i representa un 9% del balanç del Grup.

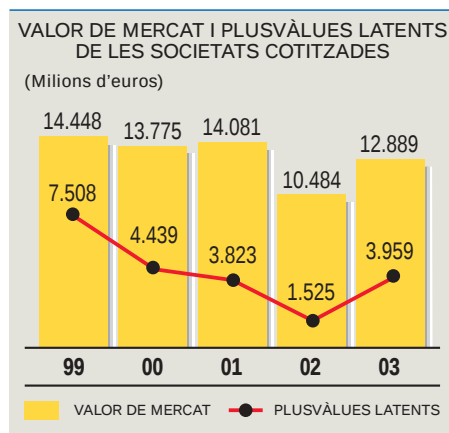
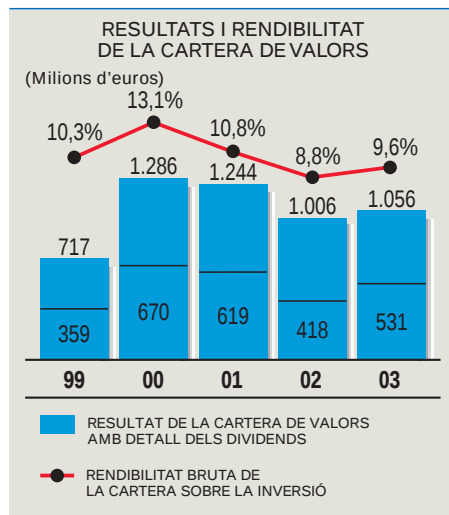
Entre les inversions materialitzades durant l'any 2003, cal destacar l'adquisició del 20% del capital de Caprabo, que ha representat una inversió de 194 milions d'euros. Aquesta operació s'emmarca en l'estratègia inversora duta a terme en companyies de capital desenvolupament iniciada el 2001. També durant l'any s'han adquirit participacions de Gas Natural per un valor de 91 milions d'euros i d'Abertis, grup resultant de la fusió d'Acesa i Àurea, per 57 milions d'euros, ampliant les participacions fins al 32,3% i el 17% respectivament. En l'àmbit del grup assegurador, durant l'any 2003 VidaCaixa ha adquirit la societat Swiss Life España, SA de Seguros amb una inversió de 55 milions d'euros i ha signat un acord de compravenda de la societat Santander Central Hispano Previsión, SA de Seguros y Reaseguros. Pel que fa a les desinversions, destaca la venda d'un 39,9% de Saba a Abertis i la venda del 2,8% del Banco Popular de Puerto Rico. Les plusvàlues netes per vendes de participades han ascendit a 100 milions d'euros l'exercici 2003.

Els resultats abans d'impostos de les inversions (resultats bruts per posada en equivalència minorats per l'amortització de fons de comerç més els dividends de societats no consolidades), pugen fins a 1.056 milions d'euros, un 5% més que l'any 2002. La rendibilitat bruta sobre el seu valor mitjà comptable registrat als estats financers del Grup és del 9,6% l'exercici 2003, essent la mitjana dels últims 5 anys del 10,5%, més del doble del tipus del Deute Públic a 10 anys.

El resultat de les inversions es presenta en el Compte de Pèrdues i Guany del Grup en el «Marge d'intermediació», per la part de dividends, en «Resultats per posada en equivalència nets de l'amortització de fons de comerç» i en «Impost sobre beneficis».

El valor de mercat de les participacions en societats cotitzades és de 12.889 milions d'euros a 31 de desembre de 2003, un 23% més que el 2002, amb unes plusvàlues latents de 3.959 milions d'euros enfront dels 1.525 milions d'euros a desembre de 2002. Durant el 2003, els mercats de valors han presentat una forta recuperació, l'Ibex-35 s'ha revaloritzat un 28,2% i l'EuroStoxx 50 un 15,7%.

«Compromís de "la Caixa" amb la Societat per cobrir les necessitats socials de forma compatible amb criteris de sostenibilitat econòmica dels projectes»



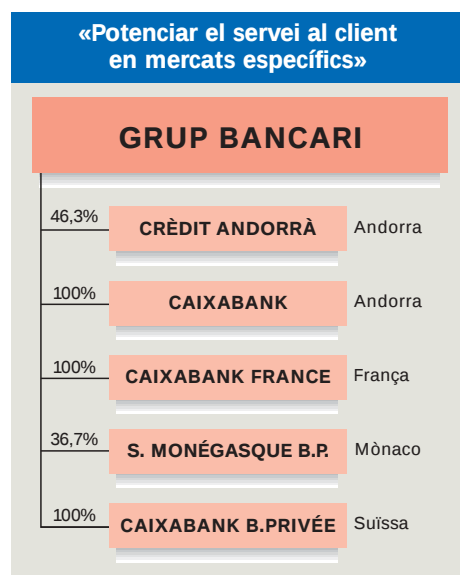


6. Configuració del Grup

6.1. Negoci bancari

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

"la Caixa" és la tercera entitat financera espanyola i una de les caixes d'estalvis més grans d'Europa. L'Entitat compta amb una àmplia xarxa d'oficines, amb 4.660 sucursals, una plantilla de 21.276 empleats i 6.880 terminals d'autoservei. Proporciona un servei d'assessorament personalitzat de qualitat oferint una completa gamma de productes i serveis financers per satisfer les necessitats dels seus clients.



GRUP BANCARI

Crèdit Andorrà va iniciar la seva activitat fa 54 anys amb vocació de banca universal, i és un referent del sector financer andorrà pel volum de negoci gestionat i pels resultats obtinguts. En aquest sentit, el 2003 ha estat guardonat per segon any consecutiu per *The Banker* –revista especialitzada del grup *Financial Times*–, com a Banc de l'Any d'Andorra, en reconeixement al seu creixement i solvència, així com al seu desenvolupament tecnològic, l'èxit de les seves iniciatives i la seva estructura i estratègia. L'Entitat dona un servei personalitzat tant en banca privada com en banca comercial a través d'una xarxa de 17 oficines, complementada pels canals de banca per Internet. Comercialitza també una àmplia gamma de productes i serveis del seu grup assegurador, especialment en la cobertura de persones (vida, pensions, salut, accident...). FITCH li ha renovat, per catorzè any consecutiu, la qualificació A/B – amb suport 1– i per primera vegada li ha assignat el *rating* a llarg termini A+ i el de curt termini F1.

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

CaixaBank France es posiciona al mercat francès mitjançant un model de banca personal dirigit a les famílies, oferint una gamma completa de productes i serveis financers que s'ajusten a les particularitats de cada client. Per tal de millorar el servei als clients, es combinen les prestacions ofertes a través de la xarxa de 49 oficines amb les dels canals a distància, que permeten una millor gestió.

Société Monégasque de Banque Privée, participada per CaixaHolding (25,1%) i Crèdit Andorrà (25%), juntament amb el banc luxemburguès Dexia-BIL (49,9%), gestiona patrimonis privats, amb un tracte personalitzat i adreçat a una clientela internacional.

Per altra banda, aquest ha estat el primer any d'activitat de **CaixaBank Banque Privée (Suisse)**, creat a finals del 2002 amb l'objectiu d'oferir serveis de banca privada internacional i gestió de fons d'inversió. Amb una oficina a Ginebra, el banc gestiona actualment 250 milions d'euros.

Les dades principals d'aquestes participacions són les següents:

	IMPORTS EN MILIONS D'EUROS						NOMBRE D'OFICINES	
	INVERSIÓ CREDITÍCIA		RECURSOS DE CLIENTS		RESULTATS			
	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002
Crèdit Andorrà	908	767	6.479	6.121	79	76	17	16
CaixaBank	320	246	1657	1507	19	17	7	7
CaixaBank France	1585	1472	1635	1518	6	2	49	48
Société Monégasque de Banque Privée	46	54	671	691	2	3	1	1

6. Configuració del Grup

6.1. Negoci bancari (cont.)

GRUP ASSEGURADOR

Un Grup assegurador que dóna servei a 2,2 milions de clients del Grup "la Caixa" i que gestiona un patrimoni superior als 21.000 milions d'euros.

El Grup assegurador disposa de tota la gamma de productes d'assegurances tant de vida com de risc i els ofereix als clients d'una forma personalitzada. Un total de 2,2 milions de clients tenen subscrits plans de jubilació, pensions vitalícies, plans de pensions i altres assegurances.

El Grup assegurador desenvolupa la seva activitat mitjançant les filials participades pel holding **CaiFor** que està constituït per l'aliança estratègica de "la Caixa" amb el grup belga-holandès Fortis.

VidaCaixa centra la seva activitat en el ram de vida, recollint tota la nova producció del Grup i administrant el patrimoni dels plans de pensions. La Societat manté la primera posició dins del sector assegurador de vida per volum de reserves matemàtiques i alhora ocupa la segona posició per patrimoni gestionat de plans de pensions del sistema individual i d'ocupació.

Durant l'any 2003 VidaCaixa ha adquirit la societat Swiss Life España, SA de Seguros i ha signat un acord de compravenda de la societat Santander Central Hispano Previsión, SA de Seguros y Reaseguros amb Banco Santander Central Hispano SA. La integració de Swiss Life España, SA de Seguros reforça a VidaCaixa com a primera companyia en assegurances de vida amb un volum de reserves matemàtiques de 12.120 milions d'euros que representen el 85,5% del total del Grup. Addicionalment, amb la incorporació de la cartera de col·lectius de Santander Central Hispano Previsión, SA de Seguros y Reaseguros que representa un volum de 3.077 milions d'euros, VidaCaixa es consolidarà com a líder al segment de previsió social d'empreses amb un volum gestionat pròxim als 7.900 milions d'euros, que correspon a una quota de mercat estatal de prop del 15%.

CaixaVida, l'altra societat del Grup dedicada al ram de vida, té unes reserves matemàtiques de 2.048 milions d'euros i gestiona el negoci assegurador transferit per "la Caixa" el 1994.

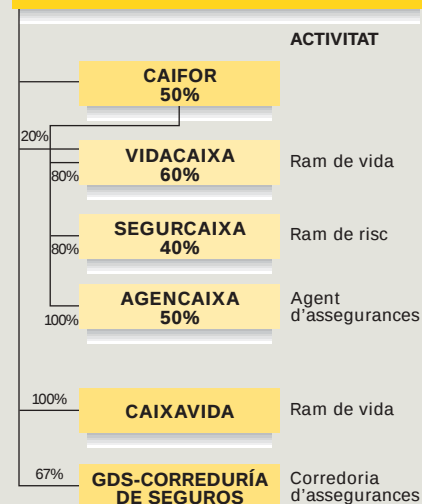
Els productes de risc (assegurances de vida i assegurances d'accidents i de la llar) han tingut un increment significatiu l'any 2003, sobretot pel que fa als productes vinculats als crèdits hipotecaris.

Les dades principals d'aquestes participacions són les següents:

(Imports en milions d'euros)	1999	2000	2001	2002	2003
Reserves matemàtiques	9.190	10.381	11.326	12.545	14.168
Fons de Pensions (VidaCaixa)	1.491	3.708	4.070	6.185	7.313
Primes emeses	2.073	2.699	2.016	3.435	1.550

«Mantenir una posició capdavantera en el sector de la distribució d'assegurances centrada en productes de vida, tant a nivell individual com a col·lectius»

GRUP ASSEGURADOR

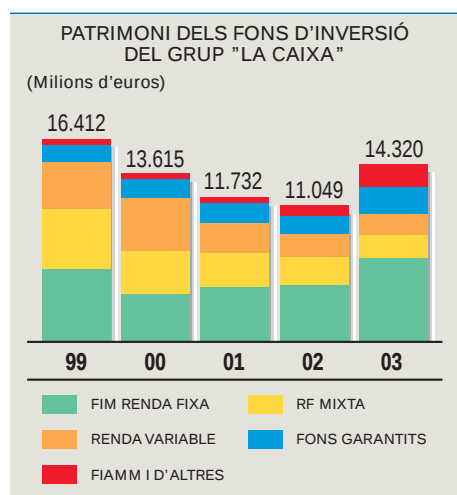
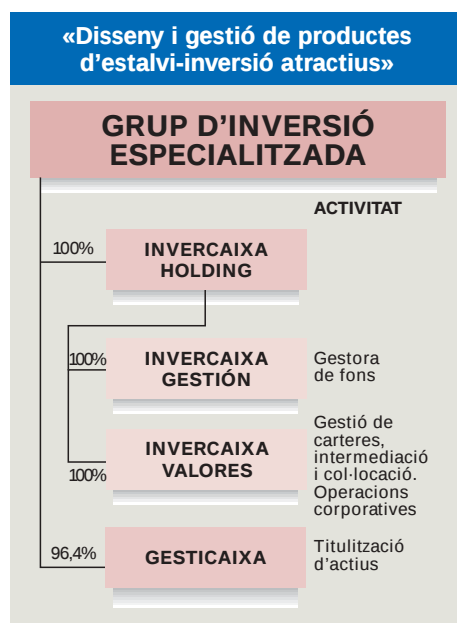


6. Configuració del Grup

6.1. Negoci bancari (cont.)

GRUP D'INVERSIÓ ESPECIALITZADA

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



El patrimoni total de fons d'inversió gestionat pel Grup "la Caixa" és de 14.320 milions d'euros, amb un increment del 29,6% respecte l'any anterior. D'aquest import, a través d'**InverCaixa Gestión**, es gestionen 11.840 milions d'euros, un 28% més que l'any anterior, assolint una quota de mercat del 6% (5,4% el 2002).

El 2003 ha estat un any de canvi de tendència en el mercat espanyol de fons d'inversió, produint-se un creixement notori en el patrimoni total del sector, influenciat pel nou tractament fiscal dels traspassos entre fons, que permet diferir la tributació de les possibles plusvàlues fins al moment de la seva total cancel·lació. InverCaixa Gestión ha aconseguit un dels majors creixements de quota en el sector amb unes subscripcions netes de 2.309 milions d'euros (principalment en els fons de les famílies de FIAMM, Renda Fixa i Garantits). L'oferta de nous productes durant el 2003 s'ha centrat bàsicament en el llançament de fons garantits i pel que fa a la rendibilitat mitjana, el 2003 ha estat del 3%, en línia amb la del sector.

InverCaixa Holding, mitjançant la filial **InverCaixa Valores**, intermedia en els mercats de valors per compte del Grup. Durant l'exercici 2003, ha intermediat un volum de negoci borsari en el mercat continu proper als 21.000 milions d'euros (15.729 milions l'any 2002), que és equivalent al 2,2% de quota de mercat (1,8% el 2002). En l'activitat de renda fixa també s'ha consolidat com una de les més actives del mercat, participant en més de 30 operacions, amb un volum global de 27.000 milions d'euros i un creixement del 250% respecte l'any anterior. Per altra banda, InverCaixa Valores, ha destacat com a referent en l'activitat de fusions i adquisicions i en la renda fixa privada, aconseguint en el 2003 diversos premis, com el de «*Best Local Partner in Spain*» de la revista *Euromoney*, i els de les revistes *Corporate Finance* («*Best Block Trade*») i *Euroweek* («*Operación del año en Europa*») entre les emissions amb garantia hipotecària), pel disseny, assegurança i distribució d'operacions realitzades el 2002 com l'OPV d'accions de Gas Natural/Repsol YPF i la segona emissió de cèdules hipotecàries de "la Caixa", respectivament.

D'altra banda, **GestiCaixa** ha seguit desenvolupant la seva activitat en els mercats financers com a societat de titulització d'actius. Durant l'any 2003, GestiCaixa ha gestionat quatre nous fons, un de titulització hipotecària i els altres tres de titulització d'actius, amb un total d'emissió de 3.025 milions d'euros. Els tres fons de titulització d'actius han emès sèries de bons avalats per l'Estat o per la Generalitat de Catalunya, i dos d'ells s'han constituït mitjançant aportacions d'actius per part de diverses entitats financeres alienes al Grup. El total de bons en circulació a desembre del 2003 gestionats per GestiCaixa és de 6.169 milions d'euros.

6. Configuració del Grup

6.1. Negoci bancari (cont.)

GRUP DE FINANÇAMENT ESPECIALITZAT

Grup que ofereix una gamma complementària de productes de finançament.

Banco de Europa és el holding que coordina les empreses del Grup especialitzades en el finançament al consum i renting, així com en la prestació de serveis especialitzats al Grup.

Totes les empreses dependents del banc han tingut el 2003 un bon comportament en termes d'activitat. La inversió conjunta de les activitats de renting i finançament al consum s'ha incrementat fins arribar als 594 milions d'euros, un 42% més que l'any anterior.

CaixaRenting ha invertit 203 milions d'euros en les noves operacions de lloguer de vehicles i de béns d'equipament, amb un increment del 25% respecte l'exercici anterior. Gestiona un total de 16.046 cotxes, 12.152 en renting i 3.894 en la modalitat de gestió de flotes.

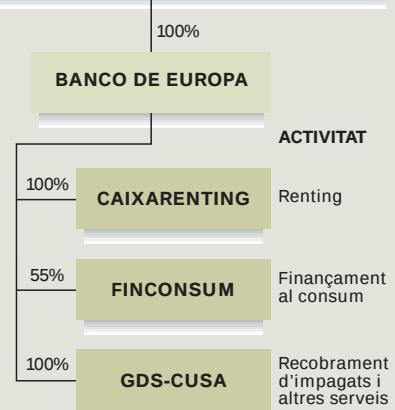
Dins de l'activitat de finançament al consum, **Finconsum** ha aportat 256 milions d'euros de nou negoci, amb un increment del 62% sobre l'exercici anterior. Seguint amb el programa de desenvolupament previst, aquest any s'ha continuat potenciant l'activitat de finançament d'automòbils, l'emissió de targetes de crèdit i les línies de crèdit, mitjançant el Màrqueting Directe. El 45% del seu capital pertany a Sofinco (Grup Crèdit Agricole).

L'1 de gener de 2003 es va produir la venda de Caixaleasing i Factoring a "la Caixa", on han quedat concentrades les activitats de leasing, factoring i confirming. **GDS-Cusa**, filial de prestació de serveis, manté l'administració vinculada a les carteres de leasing i factoring de "la Caixa". Així mateix, dins de la prestació de serveis relacionats amb els productes financers ofertats pel Grup, hi destaquen com altres activitats de GDS-Cusa la gestió de recobraments i la gestió de processos judicials, entre d'altres.

Dins del sector del factoring, el Banc manté un 20% de participació en Telefónica Factoring España, que ha assolit un volum de cessions de 1.436 milions d'euros i un 24% en Telefónica Factoring Brasil, dedicada també a factoritzar pagaments de Telefónica al Brasil.

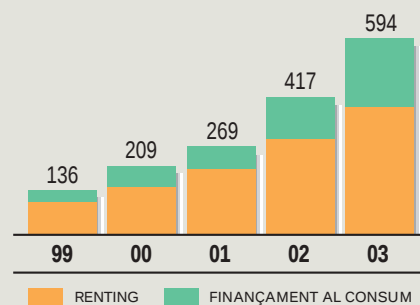
«Complementar l'oferta de "la Caixa" amb una gamma de productes de finançament especialitzat i àgil, juntament amb la prestació de serveis de suport al Grup, tot aplicant les tecnologies més avançades»

GRUP DE FINANÇAMENT ESPECIALITZAT



INVERSIÓ CREDITÍCIA

(Milions d'euros)



6. Configuració del Grup

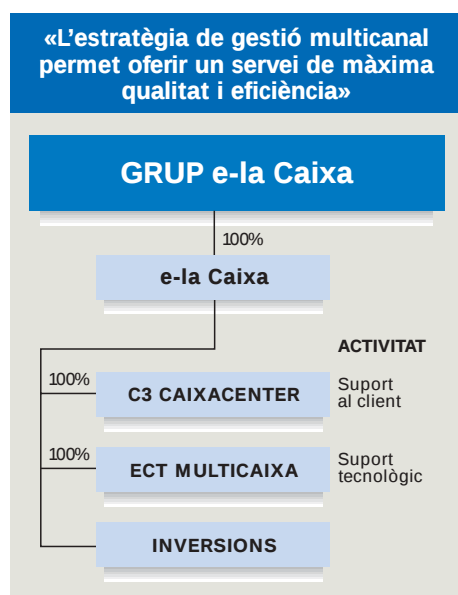
6.1. Negoci bancari (cont.)

GRUP e-la Caixa – Gestió Multicanal

El Grup e-la Caixa desenvolupa l'estratègia de gestió multicanal, a través de la innovació permanent, per tal d'oferir un servei integral al client.

Les societats que conformen el Grup e-la Caixa són les responsables de dur a terme l'estratègia de gestió multicanal desenvolupada per "la Caixa" amb l'objectiu d'aprofitar les possibilitats que s'obren arran de la incorporació de noves tecnologies en la societat i en l'àmbit bancari, per crear i per fer realitat noves formes de relació amb el client i nous serveis que cobreixin les seves necessitats vers "la Caixa".

Aquest esperit de recerca de l'excel·lència i d'innovació constant en la relació amb el client es concreta en la necessària especialització de les activitats del Grup e-la Caixa, essent factor determinant en la definició de la seva estructura, així com en l'àmbit i abast de les funcions de les tres empreses que el conformen (e-la Caixa, societat matriu del Grup, i les dues filials C3 CaixaCenter i ECT MultiCaixa).



e-la Caixa, societat matriu del Grup, és la responsable de desenvolupar i gestionar els canals electrònics que "la Caixa" posa a disposició dels seus clients i, per tant, de tots els serveis financers i no financers en aquest àmbit. La tasca realitzada per e-la Caixa comprèn tant la recerca i implantació de noves funcionalitats i solucions, com la gestió comercial de tots els canals no presencials. Aquesta operativa es realitza en perfecta coordinació amb la xarxa d'oficines per tal de garantir una total integració de tots els canals en la relació amb els clients, en línia amb l'estratègia multicanal adoptada per l'Entitat (vegeu el capítol 4 sobre Gestió Multicanal). Amb vocació d'innovació constant, es dona resposta a noves necessitats i oportunitats de servei aprofitant l'avenç de les noves tecnologies a la nostra societat.

C3 CaixaCenter és especialista en la gestió del contacte directe amb els clients de canals electrònics. La seva funció és facilitar tota l'ajuda que el client necessiti quan utilitza els diferents canals posats al seu abast. En aquesta tasca també s'aplica la visió multicanal en aprofitar tots els mitjans a disposició per donar servei al client, tant per telèfon, e-mail, o desenvolupant eines d'assistència virtual *online*. Aquest coneixement en la prestació de serveis especialitzats en gestió de contactes s'aplica, a més, a altres companyies del Grup "la Caixa", i també a empreses alienes a l'àmbit del Grup.

ECT MultiCaixa és la societat especialista en la utilització de les noves tecnologies i en la gestió, dins del Grup "la Caixa", dels recursos tecnològics de l'àmbit d'Internet, la telefonia o la televisió digital. Amb el ferm compromís de garantir el correcte funcionament i disponibilitat òptima de tots els canals electrònics, desenvolupa les funcionalitats requerides vetllant per la seguretat i integritat dels sistemes, per tal d'oferir la màxima seguretat i qualitat als clients de "la Caixa". Tanmateix, aquesta experiència i coneixement també es posen al servei d'altres companyies del Grup "la Caixa".

També, i amb una funció de complementarietat del servei que s'ofereix als clients de "la Caixa", e-la Caixa gestiona participacions en iniciatives en canals electrònics que proporcionen sinergies, un valor i un servei diferencial a l'activitat bancària tradicional, com són Gas Natural.com (portal de serveis i manteniment integral de la llar), PlazaSalud24 (gestió d'aprovisionaments al sector hospitalari), Movendus (portal del motor i serveis associats) i Gestión del Conocimiento (gestió del coneixement en canals electrònics).

6. Configuració del Grup

6.2. Negoci diversificació

SERVEIS

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

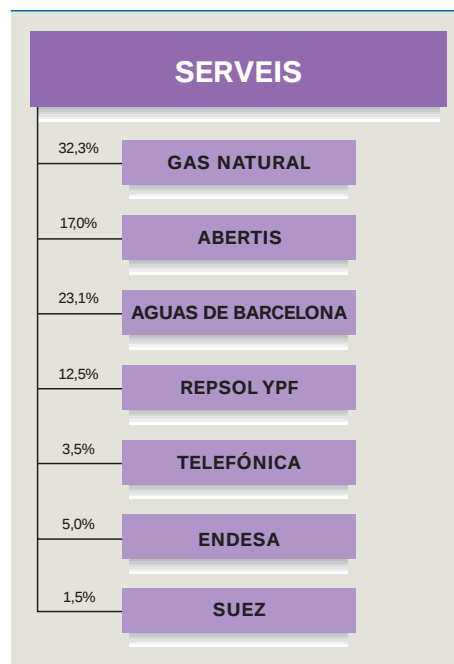
El Grup "la Caixa" posseeix una de les carteres de participacions industrials més importants del sistema financer espanyol en societats dels sectors de les infraestructures, d'energia, de comunicacions i d'altres, que ofereixen serveis bàsics a la societat.

Gas Natural és una multinacional de serveis energètics que centra la seva activitat en l'aprovisionament, comercialització i distribució de gas natural a Espanya, l'Argentina, el Brasil, Colòmbia, Mèxic i el Marroc, on gestiona i opera el gasoducte Magreb-Europa. A Espanya és el primer operador de gas, amb una quota del 66% (77% del mercat regulat i 58% del mercat liberalitzat). Des de mitjan 2002, també genera electricitat en centrals de cycle combinat pròpies, i comercialitza, des de finals del 2000, electricitat en el mercat liberalitzat. Els seus actius totals són superiors a 9.000 milions d'euros. Durant l'exercici 2003, el Grup "la Caixa" ha augmentat la participació en Gas Natural del 31,1% fins al 32,3%, amb una inversió de 91 milions d'euros.

Abertis és la societat fruit de la fusió d'Acesa i Àurea (aprovada en les respectives Junes Generals d'Accionistes celebrades el dia 8 d'abril i amb efectes des de l'1 de gener de 2003), que neix essent el líder espanyol en desenvolupament i gestió d'infraestructures al servei de la mobilitat i les comunicacions, amb més de 1.500 quilòmetres de peatge gestionats, un 65% del total nacional. Addicionalment, el Grup té una presència internacional important, essent un dels tres primers operadors d'autopistes europeus. Durant l'exercici 2003, el Grup "la Caixa" ha augmentat la participació en Abertis del 16,0% fins al 17,0%, amb una inversió de 57 milions d'euros. Per altra banda, durant l'any 2003 el Grup "la Caixa" ha venut la seva participació del 39,9% de Saba a Abertis per 134 milions d'euros, generant una plusvàlua neta consolidada de 51 milions d'euros.

Aguas de Barcelona, amb uns actius totals de 4.600 milions d'euros, es configura com un operador multiconcesional centrat en el negoci de l'aigua, servint aigua potable a més d'11,3 milions d'habitants a Espanya i a més de 23,5 milions d'habitants a Llatinoamèrica. Així mateix, el Grup Agbar desenvolupa altres activitats com l'assistència sanitària, les inspeccions de vehicles i les certificacions.

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



6. Configuració del Grup

6.2. Negoci diversificació (cont.)



Telefónica és l'operador de telecomunicacions, mèdia i Internet, líder en el mercat de parla hispano-portuguesa, amb presència a Espanya i en els principals països llatinoamericans, amb una base de clients de més de 43 milions de línies fixes i més de 50 milions de clients cel·lulars. Telefónica és el tercer operador europeu per capitalització borsària, amb un volum d'actius superior als 63.000 milions d'euros.

Endesa és la principal empresa elèctrica d'Espanya, Xile, l'Argentina, Colòmbia i el Perú, a part d'estar present al Brasil, Itàlia, França i Portugal. Desenvolupa activitats de generació, transport, distribució i comercialització d'energia elèctrica i serveis relacionats. Endesa posseeix actius per 48.000 milions d'euros, dels quals el 94% es troben materialitzats en el sector elèctric.

Suez és un dels primers grups mundials de serveis amb presència a 130 països, que presta serveis a clients industrials, municipals i individuals, amb un volum d'actius que supera els 77.000 milions d'euros. Suez és líder mundial en prestació de serveis vinculats amb l'aigua, gestió de residus (tret dels Estats Units) i un dels grups líders en el sector energètic.

6. Configuració del Grup

6.2. Negoci diversificació (cont.)

BANCA I ASSEGURANCES

Banc Sabadell és el quart grup bancari espanyol amb uns actius totals de més de 30.500 milions d'euros, dedicat a la banca comercial i amb una penetració important en petites i mitjanes empreses, associacions professionals i particulars. En el mes de desembre de 2003 ha arribat a un acord amb els principals accionistes del Banco Atlántico per adquirir la seva participació, i conseqüentment, el 22 de desembre va presentar una OPA pel 100% de les accions.

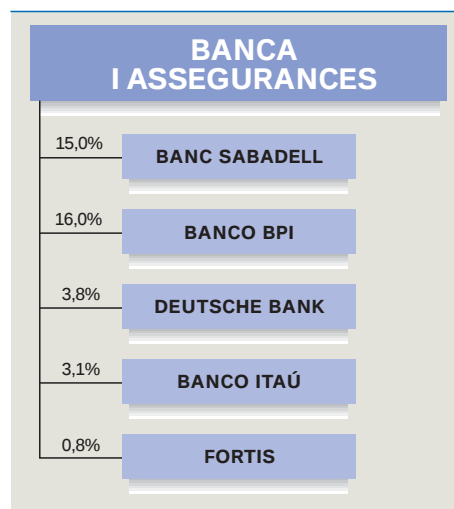
Banco BPI és el quart grup financer privat portuguès i líder en banca d'inversió, amb uns actius totals de 26.200 milions d'euros. El banc està potenciant cada vegada més el seu posicionament en banca comercial dirigida a particulars i petites i mitjanes empreses en detriment de les grans empreses i la banca d'inversió. Durant el 2003 el Grup "la Caixa" ha incrementat la seva participació a Banco BPI del 14,99% fins al 15,99%, amb una inversió de 17 milions d'euros.

Deutsche Bank és el tercer grup bancari europeu i un dels més grans del món, amb uns actius totals de més de 800.000 milions d'euros. Amb un fort posicionament de banca comercial a Europa (principalment a Alemanya, Itàlia i Espanya), s'ha convertit, a més, en un dels referents mundials en banca d'inversió i gestió d'actius. El Grup "la Caixa" manté, a 31 de desembre de 2003, una participació del 3,85%, amb un increment del 0,25% respecte al 2002 derivat de l'amortització d'accions pròpies per part de Deutsche Bank en el mes de maig de 2003.

Banco Itaú Holding és el segon banc privat del Brasil amb uns actius totals de més de 30.000 milions d'euros. És una institució orientada a la banca universal, oferint els seus productes i serveis principalment al Brasil i l'Argentina. Com el Grup "la Caixa", el Grup Itaú manté una participació del 16% al Banco BPI.

Fortis, amb uns actius superiors als 500.000 milions d'euros, és el primer grup de banca i assegurances del Benelux, on la seva estratègia engloba banca, assegurances i gestió d'actius. Les seves operacions inclouen, però, altres àmbits geogràfics, com ara determinats països d'Europa (Anglaterra, França, Espanya, entre d'altres) i l'Extrem Orient, amb operacions a Malàisia i la Xina.

Durant el 2003 el Grup "la Caixa" ha liquidat la seva participació de caire financer del 2,8% al **Banco Popular de Puerto Rico**, obtenint una plusvàlua després d'impostos de 23 milions d'euros.



6. Configuració del Grup

6.2. Negoci diversificació (cont.)

IMMOBILIARI

Gestió d'un patrimoni de 1.751 milions d'euros i que acumula importants plusvàlues.

El Grup "la Caixa" manté una inversió significativa en el sector immobiliari, activitat que en els últims exercicis travessa una favorable conjuntura, obtenint un resultat creixent i sostingut.

Inmobiliària Colonial, principal participació de "la Caixa" en el sector immobiliari i una de les companyies més importants del sector, té una sòlida estructura patrimonial i financera que li ofereix una forta capacitat de creixement en el futur. Centra la seva activitat en el lloguer d'oficines i la promoció immobiliària. El seu patrimoni immobiliari té un valor comptable superior als 1.500 milions d'euros i el valor de taxació, a 31 de desembre de 2003, era de 2.614 milions d'euros.

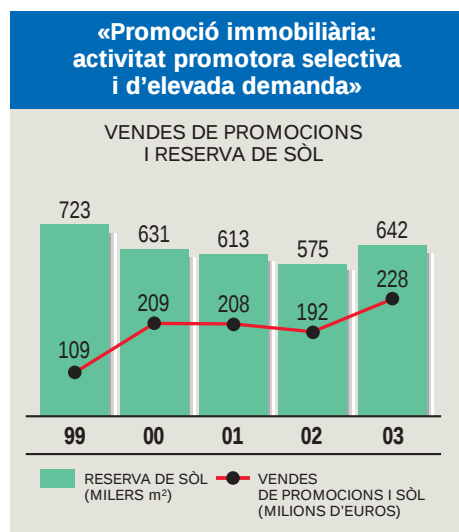
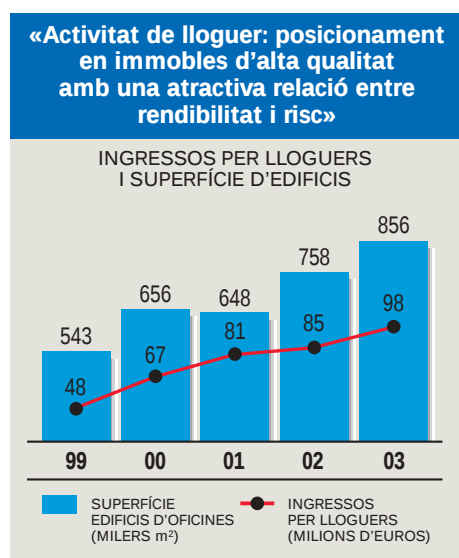
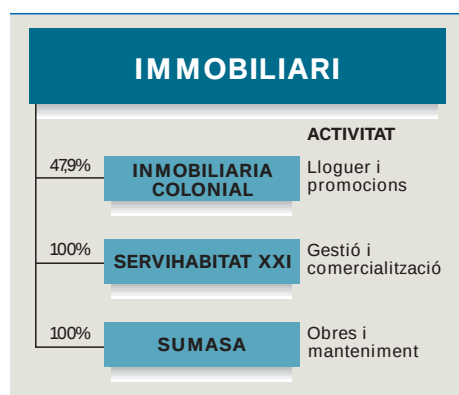
Inmobiliària Colonial és líder del mercat espanyol en el sector d'oficines de lloguer, amb una presència molt important a Barcelona i Madrid, zones amb un major potencial i amb menor risc relatiu. El seu patrimoni immobiliari està integrat principalment per edificis d'alta qualitat tecnològica i de disseny. Explota en règim d'arrendament 856.000 m², amb un 84,6% d'ocupació en el 2003. Addicionalment, disposa de 76.000 m² de projectes d'oficines en curs. Els ingressos estimats per lloguers el 2003 són de 98 milions d'euros (un 15% més que el 2002).

En el negoci promotor, les vendes compromeses de promocions i sòl en el 2003 han estat de 228 milions d'euros. Per assolir les pròximes promocions disposa d'una reserva de sòl de 642.000 m² concentrada a Barcelona i Madrid.

Inmobiliària Colonial cotitza a la borsa espanyola, i en l'exercici 2003 l'acció s'ha revaloritzat un 29%, amb una rendibilitat per dividends superior al 5%.

Pel que fa a la resta de societats, participades en la seva totalitat pel Grup "la Caixa", en destaca la societat de serveis immobiliaris **Servihabitat XXI**. Les seves principals activitats consisteixen en la prestació de serveis immobiliaris al Grup i en la gestió, comercialització i venda d'immobles que, per les seves condicions d'explotació i diversificació geogràfica, requereixen una gestió especialitzada. A més, realitza la comercialització i venda d'immobles que són patrimoni del Grup i dels procedents de regularització de crèdits, les activitats de gestió de projectes d'obres, el manteniment d'edificis propis, així com la prestació de serveis immobiliaris a tercers.

Addicionalment, **Sumasa** gestiona els projectes d'obres de les oficines noves, les reformes i el manteniment de les ja existents.



6. Configuració del Grup

6.2. Negoci diversificació (cont.)

OCI

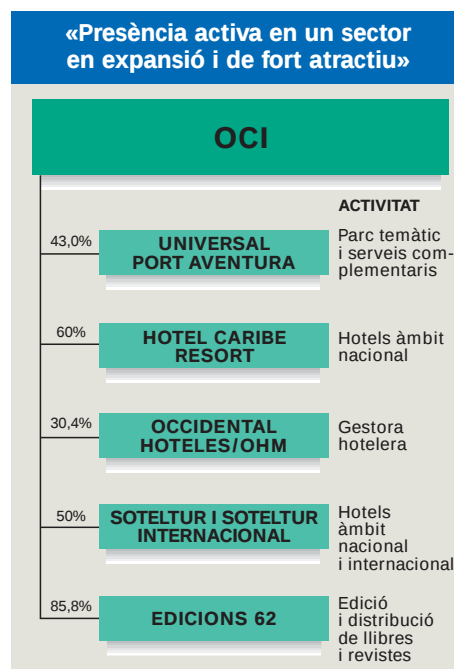
Desenvolupament de projectes en el sector d'oci, amb inversions en l'activitat hotelera i editorial.

Universal Port Aventura durant l'any 2003 ha continuat amb el desenvolupament i consolidació dels negocis inaugurats l'any 2002 per a la creació d'una zona *resort* (establiments a prop de la platja amb tota classe de serveis) al voltant del parc temàtic, amb l'objectiu d'esdevenir una de les destinacions de vacances de primera magnitud a Europa. Dins d'aquest procés s'emmarquen les ampliacions de capital realitzades durant aquest any, per import total de 19 milions d'euros. Amb aquestes operacions la participació total de "la Caixa" ha passat a ser d'un 43%.

L'**Hotel Caribe Resort**, participat al 60% pel Grup "la Caixa", va ser inaugurat el maig del 2003, té 503 habitacions i està situat al *resort* de Port Aventura.

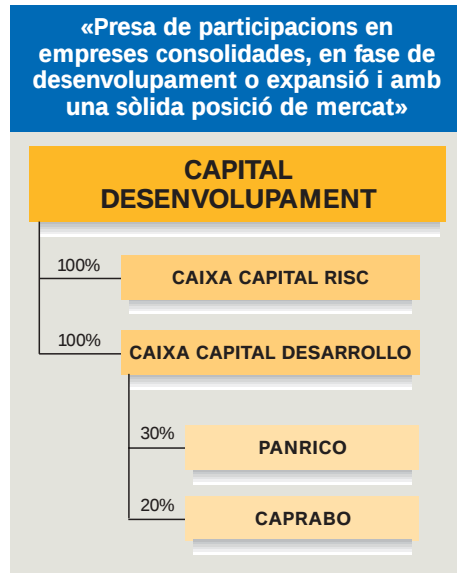
Tanmateix, durant l'exercici 2003 s'ha dut a terme una reestructuració financera de les participacions hoteleres mantingudes mitjançant **Soteltur** i el **Grup Occidental**. S'ha realitzat la venda de quatre hotels, tres situats a Canàries (Oasis i Teguisse, propietat 100% de Soteltur i Hotel La Siesta, 50% de Soteltur) i un quart hotel situat a la península (Occidental Sevilla, propietat 100% d'OHM) i s'ha reduït el deute net d'Occidental en, aproximadament, 95 milions d'euros.

D'altra banda, durant l'any 2003 s'ha incrementat en un 19,49% la participació en l'empresa editorial **Edicions 62**, amb una inversió d'11 milions d'euros. Amb aquesta operació, el Grup "la Caixa" reforça la seva posició com a accionista de referència, amb una participació total del 85,8%. Edicions 62 és la capçalera d'un grup d'empreses que centren la seva activitat en l'edició i distribució de llibres i revistes.



6. Configuració del Grup

6.2. Negoci diversificació (cont.)



CAPITAL DESENVOLUPAMENT

Durant l'exercici 2003, el Grup "la Caixa" ha continuat la seva activitat en les dues societats que tenen per finalitat el desenvolupament de Capital Risc:

- Caixa Capital Risc, SGECR, té per objecte administrar i gestionar els actius de societats de capital risc i de fons de capital risc. En el 2003 s'ha centrat exclusivament en la gestió del patrimoni de Caixa Capital Desarrollo.
- Caixa Capital Desarrollo, SCR, es dedica a la tinença de participacions temporals en el capital d'empreses no financeres i no cotitzades.

La seva política d'inversions es caracteritza per la presa de participacions en empreses consolidades, en fase de desenvolupament o expansió i amb una sòlida posició al mercat. En aquesta línia, durant l'any 2003 s'ha materialitzat l'adquisició d'un 20% a Caprabo, mitjançant la subscripció i desemborsament d'una ampliació de capital.

El **Grup Panrico**, fundat l'any 1961, és líder en el sector de panificació i pastisseria industrial a Espanya amb una sèrie de marques que tenen una notorietat i reconeixement excel·lents. En total té 15 fàbriques que suposen més de 100 línies de producció i que elaboren més de 250 productes diferents. Fonamenta la seva estratègia en la qualitat dels seus productes, la innovació, la notorietat de les seves marques i en la capilaritat d'una potent xarxa comercial. En l'exercici 2003 es preveu que assoleixi una xifra estimada de vendes netes superior als 500 milions d'euros.

El **Grup Caprabo**, fundat l'any 1959, és la segona empresa nacional de supermercats, líder del sector a Catalunya, Navarra i també a la Comunitat de Madrid després de la recent adquisició de Supermercados Alcosto, amb més de 500 supermercats i 31 estacions de servei. Caprabo centra el seu èxit en una filosofia que es fonamenta en la garantia de qualitat, el servei al client, la proximitat i la innovació. En l'exercici 2003, la xifra de vendes conjunta de Caprabo i Alcosto es preveu que sigui superior als 2.500 milions d'euros.

6. Configuració del Grup

6.2. Negoci diversificació (cont.)

GRUP SOCIAL

Un Holding de participacions amb caràcter social i compatibles amb objectius de sostenibilitat econòmica amb l'objectiu de permetre el seu creixement.

L'any 2003, "la Caixa" ha manifestat la seva voluntat de reforçar l'esperit social present en els orígens fundacionals de l'Entitat, mitjançant la creació d'un conjunt d'activitats i empreses que complementin l'Obra Social.

Formant part de l'estratègia de negoci, "la Caixa" vol potenciar actuacions dins de la pròpia activitat financera que, a més de buscar la cobertura d'unes necessitats socials, assoleixin la sostenibilitat econòmica. Amb aquesta finalitat, a 31 de desembre de 2003 està en procés de constitució un nou Holding de Participacions Socials, que agruparà les següents activitats:

Habitatge Social

L'objectiu és ajudar a cobrir l'absència d'un parc d'habitatges de lloguer per a determinats col·lectius (joves i gent gran) a preus assequibles. Per aquesta raó, ja s'ha constituït la societat **Foment Immobiliari Assequible**, encarregada de la construcció i promoció de fins a 1.000 habitatges en el marc d'un pla trianual, amb un capital social que ascendeix a 100 milions d'euros.

Aquest projecte tracta de fer compatible l'arrendament a preus inferiors als de mercat amb la rendibilitat econòmica, de forma que els beneficis que es puguin obtenir siguin reinvertits de forma successiva en la mateixa o semblants activitats.

Finançament de microcrèdits

Aquesta activitat no és nova per a "la Caixa", malgrat que des de finals d'aquest any s'ha creat una societat gestora, anomenada **Gestora de Microfinances**, destinada a promoure i facilitar la concessió de microcrèdits a col·lectius amb dificultats per accedir al finançament tradicional.

Finançament d'emprenedors

La finalitat és ajudar al desenvolupament de nous negocis de caràcter innovador, de dimensions reduïdes i impulsats per persones amb iniciatives empresarials. Amb aquesta finalitat exclusiva, a 31 de desembre de 2003 es troba en fase d'aprovació i constitució una societat de capital risc, **Gestora de Finances per Emprenedors**, amb un capital inicial previst de 10 milions d'euros.

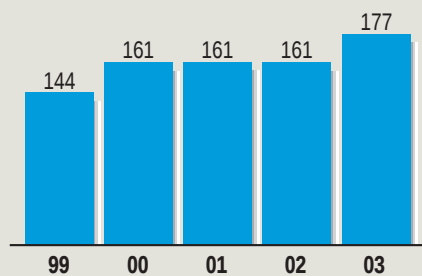


7. Obra Social

7.1. Objectius de l'Obra Social

«Complementar la cobertura de les necessitats bàsiques de la Societat mitjançant programes centrats en la realització d'actuacions socials»

APORTACIÓ ANUAL A L'OBRA SOCIAL
(Milions d'euros)



L'aportació a l'Obra Social per a l'any 2004 representa el 37,6% del resultat de "la Caixa" de l'exercici 2003 i puja a 177 milions d'euros, un 10% més que l'any anterior.

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

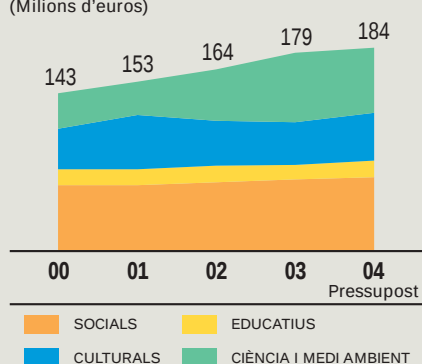
Com a entitat exempta de lucre mercantil, "la Caixa" destina els seus excedents nets a la constitució de reserves –per a una més gran garantia dels recursos administrats– i al finançament de la seva Obra Social.

El manteniment d'aquesta Obra Social ha de ser compatible amb un nivell adequat de capitalització de l'Entitat.

La distribució de l'excedent de "la Caixa" de cada exercici i la corresponent dotació al Fons de l'Obra Social permeten atendre el pressupost per a l'exercici següent, tant per a la seva aplicació a les despeses de manteniment com per a la realització de les inversions en nous projectes. Al final de l'exercici 2003, els recursos propis de l'Obra Social pugen a 291 milions d'euros, dels quals 264 milions d'euros estan materialitzats en l'immobilitzat afecte a les activitats pròpies, i la resta conformen un fons de reserva líquid per afrontar necessitats futures.

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

LIQUIDACIÓ DEL PRESSUPOST
PER PROGRAMES D'ACTIVITAT
(Milions d'euros)



La Fundació "la Caixa" consolida els seus programes socials, educatius, culturals i científics amb un pressupost de 184 milions d'euros per a l'any 2004.

La Fundació "la Caixa" gestiona els recursos que "la Caixa" dedica a la seva Obra Social. L'any 2003, la Fundació ha administrat un total de 179 milions d'euros, xifra que suposa un 9,7% més que la quantitat liquidada l'any 2002.

La Fundació "la Caixa" desenvolupa les seves activitats en quatre àmbits d'actuació: social, educatiu, ciència i cultura. En primer lloc, cal destacar els programes socials encaminats a contribuir a pal·liar situacions de dèficit social. Els programes educatius, que tenen entre els seus objectius apropar la ciència, l'art i les noves tecnologies als més joves. Els programes culturals i els de ciència i medi ambient completen l'activitat de la institució. En cada un d'aquests àmbits, la Fundació presenta iniciatives dirigides a tota la societat.

Per dur a terme totes les seves activitats, la Fundació segueix dues metodologies complementàries. D'una banda, els programes propis, dissenyats, dirigits i gestionats directament per l'Entitat, i de l'altra, els programes realitzats en col·laboració amb altres institucions, tant públiques com privades. Aquest sistema de treball permet que els programes i activitats de la Fundació arribin a un nombre més gran de beneficiaris. En concret, aquest any 2003, 11.387.508 persones han participat en les 12.986 activitats que la Fundació "la Caixa" ha organitzat arreu d'Espanya.

7. Obra Social

7.2. Principals activitats

Programes d'actuació de l'Obra Social.

Durant el 2003, la Fundació "la Caixa" ha impulsat un ampli ventall d'activitats en cada un dels seus programes d'actuació, posant un èmfasi especial en les iniciatives de tipus social. Del total aportat l'any 2003 per desenvolupar els diferents programes, sense considerar les aplicacions a nova inversió, manteniment i despeses de personal, un 52% s'ha destinat al finançament d'activitats de temàtica social.

Programes Socials

La Fundació "la Caixa" ha continuat desenvolupant durant el 2003 iniciatives adreçades a atendre les demandes que van sorgint en la societat. Aquest any, la Fundació "la Caixa" ha impulsat el programa de Ciber@ules hospitalàries, espais sociosanitaris ubicats en els hospitals i pensats per minimitzar l'impacte que per als nens i nenes malalts suposa el fet d'estar ingressats en un hospital. Aquest recurs està encaminat a afavorir el desenvolupament global dels nens i joves que es troben en una situació d'especial vulnerabilitat deguda a la seva malaltia.

L'atenció a la infància també contempla l'impuls de les aules hospitalàries, unes unitats educatives que funcionen a 82 centres sanitaris d'Espanya; del servei d'atenció pediàtrica domiciliària, un recurs que permet l'atenció a l'alumnat que pateix malalties de llarga durada; i del projecte de Famílies Cangur, un programa d'acolliment familiar de menors que es troben en situació de risc d'exclusió i marginació social.

La formació continuada de la gent gran i les accions que fomentin el paper actiu d'aquestes persones en la societat actual són els aspectes més destacats de totes les activitats del programa de gent gran de la Fundació. En aquest sentit, durant l'any 2003 els 544 Esplais de la Fundació "la Caixa" –73 propis i 471 en col·laboració amb diferents administracions públiques– han obert les seves portes a persones amb discapacitats amb la voluntat d'acostar-les al món de les tecnologies de la informació i la comunicació de la mà de gent gran voluntària. D'aquesta manera, es pretén incentivar el voluntariat entre la gent gran i fomentar la seva participació en activitats que impliquin l'ajuda als altres.

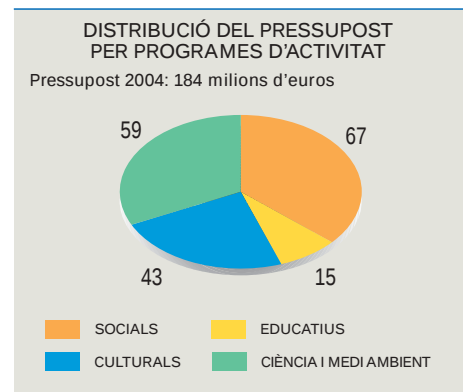
Un altre àmbit d'actuació ha estat la lluita contra les malalties neurodegeneratives com l'Alzheimer, el Parkinson o l'esclerosi múltiple amb diferents actuacions que dediquen una especial atenció als malalts, uns 600.000 a Espanya, i als seus vetlladors i es centren en la implantació de nous recursos que ajudin a pal·liar els efectes d'aquestes malalties. La Fundació, d'altra banda, ha col·laborat des de l'any 1996 amb 446 entitats d'afectats per millorar les condicions de vida quotidianes d'aquestes persones.

Per segon any consecutiu, la Fundació desenvolupa el programa Societat i Càncer, destinat a impulsar tot tipus d'accions socials destinades a l'ajut de malalts oncològics i les seves famílies, mitjançant la signatura de convenis amb entitats sense ànim de lucre compromeses amb la lluita contra el càncer i mitjançant la promoció de la investigació bàsica i clínica en oncologia i afavorint la transmissió de coneixements en benefici dels afectats.

En aquest mateix sentit, la Fundació ha destinat més d'1,7 milions d'euros durant el 2003 a la investigació sobre oncologia, malalties neurodegeneratives i la sida. I ho ha fet signant convenis amb diferents equips espanyols amb l'objectiu de potenciar la investigació bàsica i clínica d'aquestes malalties a Espanya.

Des de l'any 1997, el programa de cooperació internacional de la Fundació "la Caixa" realitza diferents activitats amb l'objectiu de contribuir a l'eradicació de la pobresa als països en vies de desenvolupament. La Fundació ha col·laborat en 177 projectes a l'Amèrica Llatina, Àsia, Àfrica i Oceania, impulsats per ONG espanyoles.

Finalment, la Fundació també s'ha centrat en la normalització social dels col·lectius d'immigrants, marginats i persones amb discapacitat física, psíquica, sensorial i mental. I ho ha fet recolzant 510 projectes presentats per entitats cíviques de tot Espanya.



7. Obra Social

7.2. Principals activitats (cont.)

ACTIVITATS DE L'EXERCICI 2003

COMUNITAT AUTÒNOMA	NOMBRE	
	ACTIVITATS I SERVEIS	PARTICIPANTS
Andalusia	924	882.166
Aragó	401	290.381
Astúries	250	298.659
Canàries	433	711.926
Cantàbria	113	112.571
Castella i Lleó	570	581.554
Castella-la Manxa	332	282.301
Catalunya	6.151	4.173.983
Comunitat Valenciana	622	744.957
Extremadura	251	205.539
Galícia	382	240.701
Illes Balears	941	707.716
Madrid	986	1.331.967
Múrcia	112	96.205
Navarra	42	102.894
País Basc	348	445.362
La Rioja	118	153.558
Ceuta i Melilla	10	25.068
Total Espanya	12.986	11.387.508

Programes Educatius

Una de les iniciatives més destacades de la Fundació en l'àmbit educatiu durant el 2003 ha estat el programa Amics Capaços, una iniciativa de la web Educ@lia que té per objectiu apropar els nens i joves a la realitat de les persones que viuen amb alguna discapacitat. D'altra banda, la Fundació ha continuat oferint diferents propostes destinades a apropar la cultura, la ciència i el medi ambient a escolars, professors i familiars mitjançant exposicions i tot tipus d'activitats que potenciïn l'observació, el diàleg i l'experimentació. Per últim, la Fundació ha continuat amb el seu programa de beques de postgrau per a l'ampliació d'estudis a l'estranger i amb la formació de professionals sanitaris a través de l'Escola Universitària d'Infermeria Santa Madrona.

Programes Culturals

Si l'any 2002 va estar marcat per la posada en marxa de Caixa Forum, el nou centre social i cultural de la Fundació "la Caixa" a Barcelona, el 2003 ha estat presidit per la presentació del projecte Caixa Forum Madrid, un nou centre, projectat pels arquitectes Herzog & De Meuron, que oferirà una programació multidisciplinària dirigida a tot tipus de públic, on conviuran l'art contemporani, les exposicions temporals, la música, les humanitats, i els programes socials i educatius. Entre les 191 exposicions organitzades arreu d'Espanya per la Fundació durant el 2003 destaca especialment «Seu Vella, l'esplendor retrobada», una mostra que vol commemorar els 800 anys de la col·locació de la primera pedra de l'antiga catedral de Lleida.

Programes de Ciència i Medi Ambient

La Fundació "la Caixa", dins els seus programes de ciència i medi ambient, ha tornat a obrir la convocatòria de projectes mediambientals a través dels quals s'han seleccionat 33 iniciatives dotades amb 1,2 milions d'euros i destinades a pal·liar els efectes ecològics de l'enfonsament del petrolier *Prestige* i a fomentar la informació i difusió social dels valors mediambientals.

D'altra banda, durant el 2003 s'han acabat les obres arquitectòniques del nou Museu de la Ciència de la Fundació "la Caixa" a Barcelona i s'han començat a dissenyar els diferents espais de què constarà el nou centre. Així mateix, al CosmoCaixa, el Museu de la Ciència de Madrid, s'han celebrat tot tipus d'activitats, com ara l'exposició «Antàrtida», que descobreix al visitant l'apassionant aventura de la conquesta del Pol Sud.

Aquest any, el museu de Barcelona ha acollit diverses activitats, en la seu provisional del passeig de Sant Joan, com el II Concurs de Contes de Ciència, que té per objectiu estimular l'interès pels temes de ciència i pel pensament científic en els més joves.

Grup "la Caixa"

Documentació legal de l'exercici 2003

Informe d'auditoria

Comptes anuals

Balanços de situació

Comptes de pèrdues i guanys

Memòria

Informe de gestió

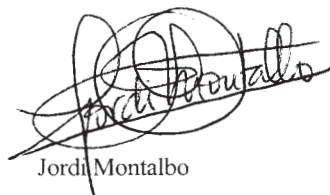


Informe d'Auditoria dels comptes anuals consolidats

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

1. Hem auditat els comptes anuals consolidats de Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona i Societats que componen el Grup "la Caixa" (vegeu les Notes 1 i 2 de la memòria), que comprenen el balanç de situació a 31 de desembre de 2003 i el compte de pèrdues i guanys i la memòria corresponents a l'exercici anual acabat en aquesta data, la formulació dels quals és responsabilitat dels Administradors de "la Caixa". La nostra responsabilitat és expressar una opinió sobre els esmentats comptes anuals consolidats en el seu conjunt, basada en el treball realitzat d'acord amb les normes d'auditoria generalment acceptades, que requereixen l'examen, mitjançant la realització de proves selectives, de l'evidència justificativa dels comptes anuals consolidats i l'avaluació de la seva presentació, dels principis comptables aplicats i de les estimacions realitzades.
2. D'acord amb la legislació mercantil, els Administradors presenten, a efectes comparatius, amb cadascuna de les partides del balanç de situació, del compte de pèrdues i guanys i del quadre de finançament, a més de les xifres de l'exercici 2003, les corresponents a l'exercici anterior. La nostra opinió es refereix exclusivament als comptes anuals consolidats de l'exercici 2003. Amb data 16 de gener de 2003 vàrem emetre el nostre informe d'auditoria sobre els comptes anuals consolidats de l'exercici 2002, en el qual expressàrem una opinió amb una excepció en l'aplicació uniforme dels principis i normes comptables derivada del canvi de criteri, amb el qual vàrem estar d'acord, en la imputació a resultats dels impostos anticipats i crèdits fiscals derivats del procés d'externalització dels compromisos per pensions amb el seu personal.
3. A l'empara del que disposa la Circular 4/1991 de Banc d'Espanya i amb la seva autorització, "la Caixa" ha registrat en l'exercici 2003 -amb càrrec a reserves de lliure disposició per import de 118 milions d'euros i a impostos anticipats per import de 63 milions d'euros- els fons necessaris per tal de cobrir el cost dels compromisos adquirits amb el personal que s'ha acollit a la jubilació anticipada o parcial (vegeu la Nota 4c7).
4. Segons la nostra opinió, els comptes anuals consolidats adjunts expressen, en tots els aspectes significatius, la imatge fidel del patrimoni i de la situació financera de Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona i Societats que componen el Grup "la Caixa" a 31 de desembre de 2003 i dels resultats de les seves operacions i dels recursos obtinguts i aplicats durant l'exercici anual acabat en aquesta data, i contenen la informació necessària i suficient per a la seva interpretació i comprensió adequades, de conformitat amb principis i normes comptables generalment acceptats que guarden uniformitat amb els aplicats en l'exercici anterior.
5. L'informe de gestió consolidat adjunt de l'exercici 2003 conté les explicacions que els Administradors de "la Caixa" consideren oportunes sobre la situació del Grup, l'evolució dels seus negocis i sobre altres assumptes, i no forma part integrant dels comptes anuals consolidats. Hem verificat que la informació comptable que conté l'esmentat informe de gestió concorda amb la dels comptes anuals consolidats de l'exercici 2003. El nostre treball com a auditors es limita a la verificació de l'informe de gestió consolidat amb l'abast esmentat en aquest mateix paràgraf i no inclou la revisió d'informació diferent de l'obtinguda a partir dels registres comptables de les entitats consolidades.

DELOITTE & TOUCHE ESPAÑA, S.L.
Inscrita al ROAC Núm. S0692



Jordi Montalbo

28 de gener de 2004



Comptes anuals del Grup "la Caixa"

Balanços de situació

A 31 de desembre de 2003 i 2002, abans de l'aplicació del benefici (Notes 1 a 29), en milers d'euros

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

Actiu

	2003	2002 (*)
Caixa i dipòsits en bancs centrals	2.211.932	1.554.657
Caixa	1.130.401	1.088.911
Banc d'Espanya	1.006.595	371.296
Altres bancs centrals	74.936	94.450
Deutes de l'Estat (Nota 6)	3.802.701	5.106.164
Entitats de crèdit (Nota 7)	10.286.079	10.094.935
A la vista	261.952	298.923
Altres crèdits	10.024.127	9.796.012
Crèdits sobre clients (Nota 8)	74.013.169	61.434.532
<i>Promemòria: Entitats de contrapartida central</i>	—	—
Obligacions i d'altres valors de renda fixa (Nota 9)	6.524.234	5.537.414
D'emissió pública	607.207	601.767
Altres emissors	5.917.027	4.935.647
<i>Promemòria: títols propis</i>	—	—
Accions i d'altres títols de renda variable (Nota 10.1)	1.054.184	790.035
Participacions (Nota 10.2)	6.260.402	6.662.132
En entitats de crèdit	1.681.846	1.636.480
Altres participacions	4.578.556	5.025.652
Participacions en empreses del Grup (Nota 10.3)	1.485.862	1.395.573
En entitats de crèdit	—	—
Altres	1.485.862	1.395.573
Actius immaterials (Nota 11)	104.169	98.571
Despeses de constitució i de primer establiment	2.804	3.709
Altres despeses amortitzables	101.365	94.862
Fons de comerç de consolidació (Nota 11)	1.683.829	1.785.856
Per integració global i proporcional	16.748	17.795
Per posada en equivalència	1.667.081	1.768.061
Actius materials (Nota 12)	2.597.991	2.521.376
Terrenys i edificis d'ús propi	1.010.809	988.499
Altres immobles	327.504	295.119
Mobiliari, instal·lacions i d'altres	1.259.678	1.237.758
Capital subscrit no desemborsat	—	—
Dividends passius reclamats no desemborsats	—	—
Resta	—	—
Accions pròpies	—	—
Altres actius (Nota 21)	3.565.295	3.842.443
Comptes de periodificació	2.185.261	1.880.061
Pèrdues en societats consolidades (Nota 20)	332.022	316.198
Per integració global i proporcional	29.659	21.189
Per posada en equivalència	144.300	123.456
Per diferències de conversió	158.063	171.553
Pèrdues consolidades de l'exercici	—	—
Del Grup	—	—
De minoritaris	—	—
Total	116.107.130	103.019.947
Comptes d'ordre (Nota 29)	38.255.805	32.835.159

Passiu

	2003	2002 (*)
Entitats de crèdit (Nota 7)	9.553.938	12.824.615
A la vista	488.010	182.091
A termini o amb preavis	9.065.928	12.642.524
Dèbits a clients (Nota 13)	73.316.050	65.520.118
Dipòsits d'estalvi	70.233.812	61.603.273
A la vista	36.233.001	29.246.299
A termini	34.000.811	32.356.974
Altres dèbits	3.082.238	3.916.845
A la vista	708.978	521.122
A termini	2.373.260	3.395.723
<i>Promemòria: Entitats de contrapartida central</i>	–	–
Dèbits representats per valors negociables	14.680.201	5.973.217
Bons i obligacions en circulació (Nota 14.1)	14.520.311	5.973.217
Pagarés i d'altres valors (Nota 14.2)	159.890	–
Altres passius (Nota 21)	2.560.282	3.403.527
Comptes de periodificació	2.239.481	1.984.197
Provisions per a riscos i càrregues (Nota 15)	602.997	445.878
Fons de pensionistes (Notes 15 i 16)	265.112	94.969
Provisió per a impostos	–	1.297
Altres provisions	337.885	349.612
Fons per a riscos bancaris generals (Nota 19)	128	132
Diferència negativa de consolidació	–	–
Per integració global i proporcional	–	–
Per posada en equivalència	–	–
Beneficis consolidats de l'exercici	998.661	847.500
Del Grup	840.441	682.740
De minoritaris (Nota 18)	158.220	164.760
Passius subordinats (Nota 17)	3.217.757	3.217.757
Interessos minoritaris (Nota 18)	3.403.236	3.400.747
Fons de dotació	3.006	3.006
Primes d'emissió	–	–
Reserves (Nota 19)	3.695.254	3.476.393
Reserves de revalorització	–	–
Reserves en societats consolidades (Nota 20)	1.836.139	1.922.860
Per integració global i proporcional	387.850	440.843
Per posada en equivalència	1.441.544	1.474.688
Per diferències de conversió	6.745	7.329
Resultats d'exercicis anteriors	–	–
Total	116.107.130	103.019.947

(*) Es presenta únicament i exclusivament a efectes comparatius.

Comptes de pèrdues i guanys

Exercicis anuals acabats el 31 de desembre de 2003 i 2002 (Notes 1 a 29),
en milers d'euros

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

	2003	2002 (*)
Interessos i rendiments assimilats (Nota 25.1)	3.887.959	3.981.864
<i>Dels quals: de la cartera de renda fixa (Nota 25.1)</i>	352.798	407.840
Interessos i càrregues assimilades (Nota 25.1)	(1.843.533)	(2.125.588)
Rendiment de la cartera de renda variable	362.332	286.025
D'accions i d'altres títols de renda variable (Annex 3.3)	27.230	16.766
De participacions (Annex 3.2)	295.402	226.063
De participacions en el Grup (Annex 3.2)	39.700	43.196
Marge d'intermediació	2.406.758	2.142.301
Comissions percebudes (Nota 25.1)	1.120.298	1.077.764
Comissions pagades (Nota 25.1)	(182.064)	(178.308)
Resultats d'operacions financeres (Nota 25.1)	100.413	68.540
Marge ordinari	3.445.405	3.110.297
Altres productes d'explotació	29.668	28.516
Despeses generals d'administració	(2.102.501)	(1.968.077)
Despeses de personal (Nota 25.2.1)	(1.442.964)	(1.344.447)
<i>De les quals: sous i salaris</i>	(1.080.797)	(1.015.036)
<i>De les quals: càrregues socials</i>	(297.005)	(273.337)
<i>De les quals: pensions</i>	(87.859)	(79.946)
Altres despeses administratives (Nota 25.2.2)	(659.537)	(623.630)
Amortització i sanejament d'actius materials i immaterials (Nota 12)	(251.899)	(253.182)
Altres càrregues d'explotació	(23.261)	(20.294)
Marge d'explotació	1.097.412	897.260
Resultats nets generats per societats posades en equivalència	510.377	437.435
Participació en beneficis de societats posades en equivalència	846.262	843.405
Participació en pèrdues de societats posades en equivalència	(22.548)	(164.950)
Correccions de valor per cobrament de dividends	(313.337)	(241.020)
Amortització del fons de comerç de consolidació (Nota 11)	(178.009)	(166.708)
Beneficis per operacions Grup	1.796	1.454
Beneficis per alienació de participacions en entitats consolidades per integració global i proporcional	241	–
Beneficis per alienació de participacions posades en equivalència	1.555	1.454
Beneficis per operacions amb accions de la societat dominant i amb passius financers emesos pel Grup	–	–
Reversió de diferències negatives de consolidació	–	–
Crebants per operacions Grup	(53)	–
Pèrdues per alienació de participacions en entitats consolidades per integració global i proporcional	(53)	–
Pèrdues per alienació de participacions posades en equivalència	–	–
Pèrdues per operacions amb accions de la societat dominant i amb passius financers emesos pel Grup	–	–
Amortització i provisions per a insolvències (net) (Nota 8)	(351.555)	(299.974)
Sanejament d'immobilitzacions financeres (net) (Nota 10)	(30.371)	(337.925)
Dotació al fons per a riscos bancaris generals	–	–
Beneficis extraordinaris (Nota 25.4)	185.731	193.166
Crebants extraordinaris (Nota 25.4)	(239.258)	(711.230)
Resultat abans d'impostos	996.070	13.478
Impost sobre beneficis (Nota 26)	17.804	845.731
Altres impostos (Nota 26)	(15.213)	(11.709)
Resultat de l'exercici	998.661	847.500
Resultat atribuït a la minoria (Nota 18)	158.220	164.760
Resultat atribuït al Grup	840.441	682.740

(*) Es presenta únicament i exclusivament a efectes comparatius.

Memòria

Memòria corresponent a l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2003

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

D'acord amb la normativa vigent sobre la presentació dels comptes anuals consolidats, aquesta Memòria completa, amplia i comenta el balanç de situació i el compte de pèrdues i guanys adjunts de l'exercici 2003 i forma amb ells una unitat, amb l'objectiu de facilitar la imatge fidel del patrimoni i de la situació financera del Grup "la Caixa" a 31 de desembre de 2003, com també dels resultats de les seves operacions i dels recursos obtinguts i aplicats durant l'exercici anual acabat en aquesta data.

La informació de l'exercici 2002 es presenta únicament i exclusivament a efectes comparatius.

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

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

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

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

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

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

Pel que fa a la distribució del benefici de l'exercici, "la Caixa" ha d'aplicar un 50%, pel capbaix, a Reserves i l'import restant al Fons de l'Obra Social.

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

A l'Annex 1 es presenten els balanços de situació i els comptes de pèrdues i guanys de "la Caixa" a 31 de desembre de 2003 i 2002, abans de l'aplicació del benefici.

A l'Annex 2 es presenten els quadres de finançament de "la Caixa" dels exercicis 2003 i 2002.

2. BASES DE PRESENTACIÓ I PRINCIPIS DE CONSOLIDACIÓ

2.1. Bases de presentació

Els balanços de situació i comptes de pèrdues i guanys consolidats adjunts es presenten seguint els models i principis comptables i normes de valoració establerts per la Circular 4/1991 del Banc d'Espanya, de manera que mostren la imatge fidel del patrimoni, de la situació financera i dels resultats del Grup "la Caixa". S'han preparat a partir dels registres de comptabilitat de "la Caixa" i de les societats que componen el seu Grup i inclouen certs ajustos i reclasseficacions per tal d'homogeneïtzar els principis de comptabilitat i normes de valoració i de presentació seguits per les societats amb els de "la Caixa" (vegeu Nota 4).

Els comptes anuals de "la Caixa" i els consolidats del Grup "la Caixa" han estat formulats pel Consell d'Administració en la reunió celebrada el 28 de gener de 2004. Aquests comptes anuals i els de les societats del Grup consolidades seran presentats a l'aprovació de l'Assemblea General de l'Entitat dominant i de les corresponents Junes Generals d'Accionistes de les societats consolidades, respectivament. Els Administradors de l'Entitat esperen que s'aprovin sense modificacions. Els comptes anuals de "la Caixa" i els consolidats del Grup "la Caixa" corresponents a l'exercici 2002 van ésser aprovats en l'Assemblea General celebrada el 5 de juny de 2003.

2.2. Principis de consolidació

La definició del Grup "la Caixa" i, per tant, la definició de les societats que s'han consolidat pel mètode d'integració global, s'ha efectuat d'acord amb l'esmentada Llei 13/1985 i disposicions que la desenvolupen, especialment l'article segon del mencionat Reial Decret 1343/1992 i les referides Circulars 4/1991 i 5/1993 del Banc d'Espanya.

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

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

La resta de les inversions en valors representatius de capital es presenta en els balanços de situació adjunts d'acord amb els criteris indicats a la Nota 4 c3.

Als Annexos 3.1 i 3.2 es detallen les societats més significatives consolidades l'any 2003 pel mètode d'integració global o proporcional, i integrades pel procediment de posada en equivalència, respectivament, amb indicació del percentatge de participació que directament i indirectament hi posseeix "la Caixa", com també d'altra informació rellevant.

La consolidació de totes les societats indicades a l'Annex 3.1 s'ha efectuat pels mètodes d'integració global i proporcional, d'acord amb l'article sisè de l'esmentat Reial Decret 1343/1992 i amb les normes que conté l'esmentada Circular 4/1991 del Banc d'Espanya. Tots els comptes i transac-

cions importants entre les societats consolidades s'han eliminat en el procés de consolidació. La participació de tercers en el patrimoni net de les societats del Grup es presenta al capítol «Interessos minoritaris» i a l'epígraf «Beneficis consolidats de l'exercici – De minoritaris» dels balanços de situació adjunts (vegeu Nota 18). La integració de les entitats relacionades a l'Annex 3.2 s'ha efectuat pel procediment de posada en equivalència, d'acord amb la Norma 21 de la mencionada Circular 4/1991 del Banc d'Espanya (vegeu Nota 4 c3). A aquest efecte, s'han utilitzat majoritàriament els estats financers de les societats, tancats a 31 de desembre de 2003 i 2002, en aquells casos en què es disposa de la informació, i quan aquesta no ha estat disponible s'han utilitzat les millors estimacions al tancament de l'exercici.

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

3. COMPARACIÓ DE LA INFORMACIÓ I D'ALTRES FETS RELLEVANTS

Els principals fets rellevants de l'exercici 2003, relacionats amb la normativa i amb les participacions integrades globalment i proporcionalment, són els següents:

- En el mes de maig de 2003, s'ha produït la dissolució sense liquidació i cessió de la totalitat d'actius i passius de CaixaLeasing i Factoring, EFC, SA al seu soci únic, "la Caixa", amb efectes comptables des de l'1 de gener de 2003.
- Constitució de la societat portuguesa Catalunya de Valores SGPS, UL a la qual CaixaHolding va aportar/vendre la totalitat de la seva participació en el Banco BPI, SA.
- Constitució de les societats CaixaFinance, BV i CaixaCapital, BV, amb la finalitat bàsica de realitzar emissions d'obligacions a mitjà termini per al mercat institucional.

Les variacions més rellevants en les participacions en societats integrades pel procediment de posada en equivalència en l'exercici 2003 es comenten a les Notes 10.2 i 10.3.

En l'exercici 2003 no s'ha produït cap modificació rellevant de la normativa comptable aplicable que afecti la comparació de la informació entre exercicis.

4. PRINCIPIS DE COMPTABILITAT I NORMES DE VALORACIÓ APLICATS

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

- a) **Principi de la meritació.** Els ingressos i les despeses es registren en funció del seu flux real, amb independència del flux monetari o financer que se'n deriva. Els interessos meritats per deutors classificats com a dubtosos, inclosos els de risc-país, s'abonen a resultats en el moment del seu cobrament, la qual cosa és una excepció al principi de la meritació.

b) **Principi del registre.** Seguint la pràctica financera, les transaccions es registren el dia en què es produeixen, que pot ser diferent de la seva data-valor, d'acord amb la qual es calculen els ingressos i despeses per interessos.

c) **Normes de valoració i pràctiques de comptabilitat aplicades.** D'acord amb el que disposa la normativa del Banc d'Espanya:

c1) Transaccions en moneda estrangera:

Actius, passius i operacions de futur:

Els actius i passius en moneda estrangera, incloent els de les societats dependents en països que no pertanyen a la UME i les operacions de compravenda de divises contractades i no vençudes, que són de cobertura, s'han convertit a euros utilitzant el tipus de canvi mitjà del mercat de divises de comptat corresponent als tancaments dels exercicis 2003 i 2002, a excepció de:

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

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

Diferències de canvi:

Les diferències de canvi, que es produeixen com a conseqüència de l'aplicació dels criteris anteriors, es registren íntegrament pel net en el capítol «Resultats d'operacions financeres» dels comptes de pèrdues i guanys adjunts, i amb contrapartida al capítol «Altres actius/passius» dels balanços de situació adjunts, pel seu valor actual en les operacions a termini.

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

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

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

Fons de provisió per a insolvències:

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

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

1. Provisions per a riscos nacionals i estrangers, exceptuant risc-país:
 - a) Provisions específiques: d'acord amb el que requereix la Circular 4/1991 del Banc d'Espanya, de forma individual en funció de les expectatives de recuperació dels riscos i, com a mínim, per aplicació dels coeficients establerts en l'esmentada Circular i en les seves modificacions posteriors. El saldo d'aquestes provisions s'incrementa per les dotacions registrades amb càrrec als resultats de cada exercici i es minora per les cancel·lacions de deutes considerats com a incobrables o que hagin estat més de tres anys en situació de morositat (més de sis anys en el cas d'operacions hipotecàries amb cobertura eficaç) i, en el seu cas, per les recuperacions que es produeixin dels imports prèviament provisionats (vegeu Notes 8 i 15).
 - b) Provisió genèrica: addicionalment, i en compliment de la normativa del Banc d'Espanya, existeix una provisió genèrica, equivalent a l'1% de les inversions creditícies, títols de renda fixa no inclosos en la cartera de negociació, passius contingents i actius dubtosos sense cobertura obligatòria (essent el percentatge del 0,5% per a determinats préstecs hipotecaris, incloent els actius titulitzats d'aquesta naturalesa), destinada a la cobertura de pèrdues no identificades específicament al tancament de l'exercici.
2. Provisions per a risc-país: en funció de la classificació estimada del grau de dificultat financera de cada país.
3. Fons per a la cobertura estadística d'insolvències: l'Entitat efectua una cobertura estadística de les insolvències latents en les diferents carteres de riscos homogenis. Aquest fons és el resultat d'una estimació de les insolvències globals, considerant determinats coeficients de ponderació establerts en la Circular 4/1991 del Banc d'Espanya (compresos entre el 0% i l'1,5%) que s'apliquen als riscos crediticis (crèdits sobre clients, renda fixa i passius contingents), basats en l'experiència històrica del sistema creditici espanyol. L'esmentat fons es va constituint trimestralment amb càrrec al capítol «Amortització i provisions per a insolvències (net)» dels comptes de pèrdues i guanys adjunts, per l'import dels riscos crediticis ponderats menys les dotacions (netes) a provisions específiques efectuades en el trimestre. Si aquesta diferència fos negativa, el seu import s'acreditaria al capítol «Amortització i provisions per a insolvències (net)» dels comptes de pèrdues i guanys adjunts amb càrrec al fons prèviament constituït per aquest concepte, fins al límit del saldo disponible en el fons.

L'esmentat fons s'anirà constituint fins assolir el triple de la quantitat resultant de ponderar cada actiu pel seu coeficient.

c3) Cartera de valors:

La cartera de valors es classifica i valora d'acord amb allò que disposa la Circular 4/1991 del Banc d'Espanya i posteriors actualitzacions.

En compliment del que disposa la normativa vigent del Banc d'Espanya, "la Caixa" i les societats que formen el seu Grup han fixat els criteris següents en relació a la classificació de carteres de valors, de renda fixa i renda variable:

- a) Cartera de negociació: inclou els valors, de renda fixa i renda variable, la finalitat dels quals és beneficiar-se a curt termini de les variacions en els preus.
- b) Cartera d'inversió a venciment: inclou els valors de renda fixa que el Grup "la Caixa", amb capacitat financera per fer-ho, ha decidit mantenir fins a la seva amortització, i que bàsicament es troben vinculats a determinats passius financers o cobertures del risc de variació de tipus d'interès.

- c) Cartera de participacions permanents: són aquelles destinades a servir de manera duradora les activitats del Grup "la Caixa" i inclou, entre d'altres, les participacions en empreses del Grup i en empreses associades.
- d) Cartera d'inversió ordinària: inclou la resta dels valors, de renda fixa i renda variable, no classificats en cap de les categories anteriors.

c3.1) Renda fixa:

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

Els valors de renda fixa situats dins la cartera d'inversió ordinària es comptabilitzen, inicialment, pel seu preu d'adquisició, excupó si és el cas. La diferència, positiva o negativa, entre el preu d'adquisició i el valor de reembossament es periodifica mensualment per la taxa interna de rendibilitat durant la vida residual del valor, i es corregeix el preu inicial del títol amb abonament o càrrec al compte de pèrdues i guanys. La valoració resultant s'anomena preu d'adquisició corregit. Mensualment, es calcula per a cada classe de valor la diferència entre el valor de mercat, cotització de l'últim dia hàbil del període, i el preu d'adquisició corregit, i, sempre que el sumatori de diferències negatives superi el de les positives, es dota pel seu import net un fons de fluctuació de valors amb contrapartida a un compte periodificador d'actiu. D'acord amb la normativa del Banc d'Espanya, les minusvàlues corresponents als valors cedits a tercers amb compromís de recompra es sanegen per la part proporcional del període comprès entre la data prevista de recompra i la de venciment. La contrapartida d'aquests moviments és el fons de fluctuació de valors. Aquest fons minora els capítols «Deutes de l'Estat» i «Obligacions i d'altres valors de renda fixa» dels balanços de situació adjunts excepte per la part del fons carregada contra l'esmentat compte periodificador d'actiu (vegeu Notes 6 i 9).

En cas d'alienació, els beneficis o pèrdues respecte del preu d'adquisició corregit es porten a resultats i, en el cas dels primers, es dota una provisió, integrada en el fons de fluctuació de valors, pel seu import. Aquestes provisions s'apliquen, al tancament del mes, al compte periodificador d'actiu esmentat en el paràgraf anterior fins al saldo calculat en aquest moment per a aquest compte, i se n'allibera l'excés; això no obstant, les provisions alliberades tornen a constituir-se en mesos posteriors del mateix exercici si es produeix un augment de l'esmentat compte periodificador d'actiu.

Per últim, els valors de renda fixa situats a la cartera d'inversió a venciment es presenten valorats de la mateixa manera que els que figuren en la cartera d'inversió ordinària, però per a aquests no cal constituir el fons de fluctuació de valors. Els resultats de les alienacions que puguin produir-se es porten al compte de pèrdues i guanys com a resultats extraordinaris, però en cas de guany, es dota una provisió específica pel mateix import i es disposa linealment d'aquesta provisió al llarg de la vida residual del valor venut.

c3.2) Renda variable:

Els valors de renda variable que integren la cartera de negociació es presenten igual que els títols de renda fixa de negociació (vegeu Nota 4 c3.1).

Les participacions permanents en empreses del Grup no consolidables i les participacions permanents en empreses associades en les quals es posseeixi una partici-

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

La resta de títols representatius del capital, corresponents a la cartera d'inversió ordinària i a la resta de participacions permanents, es registren al balanç pel seu preu d'adquisició regularitzat i/o actualitzat, si s'escau, o al seu valor de mercat, el menor. El valor de mercat es determina d'acord amb els criteris següents:

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

D'acord amb la Circular 4/1991 del Banc d'Espanya, es constitueix una provisió per tal de cobrir les minusvàlues existents, el saldo de la qual figura al compte «Fons de fluctuació de valors». Aquest fons minora els capítols «Accions i d'altres títols de renda variable», «Participacions» i «Participacions en empreses del Grup» dels balanços de situació adjunts (vegeu Notes 10.1, 10.2 i 10.3).

c4) Actius immaterials:

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

c5) Fons de comerç de consolidació:

El capítol «Fons de comerç de consolidació» recull les diferències de consolidació, una vegada considerades les plusvàlues tàcites assignables als actius de la societat participada, pendents d'amortitzar i que es van originar en l'adquisició d'accions de societats consolidades pels mètodes d'integració global, proporcional o integrades pel procediment de posada en equivalència. Aquestes diferències s'amortitzen linealment en el període durant el qual es considera que com a mínim la inversió contribuirà a l'obtenció de resultats del Grup (mínim 5 anys, màxim 20 anys) (vegeu Nota 11).

En l'exercici 2002, el Grup "la Caixa", donada l'evolució dels mercats financers i aplicant el principi de prudència valorativa, va realitzar un sanejament extraordinari dels fons de comerç per tal de cobrir la potencial pèrdua de valor que es pogués produir en els fons de comerç més significatius. Aquest sanejament extraordinari es va registrar amb càrrec al capítol «Crebants extraordinaris» del compte de pèrdues i guanys adjunt (vegeu Notes 11 i 25.4).

c6) Actius materials:

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

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

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

Amortització de l'immobilitzat

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

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

c7) Pensions i subsidis al personal:

Com a conseqüència de l'acord laboral subscrit el 31 de juliol de 2000, es va pactar una liquidació del sistema anterior de càlcul dels compromisos per pensions per al personal actiu. D'acord amb el calendari de cobertura establert pel Banc d'Espanya en la seva Circular 4/1991, de 19 de setembre, la diferència en fons de pensions generada en el moment de l'externalització s'imputa com a despesa de l'exercici, en 10 anys, a partir de l'exercici 2000, al capítol «Crebants extraordinaris» dels comptes de pèrdues i guanys adjunts, i la resta es manté registrada al capítol «Altres actius» dels balanços de situació adjunts (vegeu Notes 16 i 21).

En l'exercici 2002, com a conseqüència de l'acord laboral subscrit el dia 29 de juliol de 2002, va finalitzar el procés d'exteriorització dels compromisos per pensions amb el personal passiu, compromisos que anteriorment estaven coberts bàsicament per una pòlissa contractada amb RentCaixa, SA de Seguros y Reaseguros. Aquest fet va significar un increment dels fons constituïts en el moment del rescat de l'esmentada pòlissa derivat, fonamentalment, del canvi d'hipòtesis actuàries i de l'assegurament de l'augment futur de les prestacions per inflació. Aquest increment, igual que en el cas del personal actiu, s'imputa com a despesa en 10 anys a partir de l'exercici 2002, al capítol «Crebants extraordinaris» dels comptes de pèrdues i guanys adjunts, donat que la Circular 4/1991 del Banc d'Espanya estableix un període màxim de 14 anys a partir de l'exercici 1999, i la resta es manté registrada al capítol «Altres actius» dels balanços de situació adjunts (vegeu Notes 16 i 21).

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

En l'exercici 2003, com a conseqüència de l'acord laboral subscrit el 23 de desembre de 2003, s'han posat en marxa dos programes de jubilació anticipada. El primer, de jubilació

parcial, per als empleats amb més de 60 anys d'edat i, el segon, de prejubilació i jubilació anticipada, per als empleats de 57 a 62 anys d'edat, amb un mínim de 2 anys fins a l'edat de jubilació acordada i un màxim de 4, en ambdós casos amb uns requeriments mínims d'antiguitat a "la Caixa" i de cotització a la Seguretat Social. Aquest acord, que té una durada inicial de 5 anys i és renovable per acord exprés de les parts, té unes condicions generals aplicables en tot el període de vigència dels programes i d'altres només aplicables en un període inicial de caràcter extraordinari. La totalitat del cost dels compromisos per sous, salaris, cotitzacions a la Seguretat Social, aportacions definides al pla de pensions, etc., fins a l'edat de jubilació acordada amb els treballadors que s'han adherit als programes en el període extraordinari, figura totalment coberta amb un fons específic per un import total de 181 milions d'euros, inclòs a l'epígraf «Fons de pensionistes i d'altres obligacions similars» del balanç de situació adjunt a 31 de desembre de 2003. Amb l'autorització prèvia del Banc d'Espanya, la totalitat del fons a 31 de desembre de 2003 s'ha constituït amb càrrec a reserves de lliure disposició i a impost sobre beneficis anticipat (vegeu Notes 15, 16, 19 i 21).

En el cas dels empleats de "la Caixa" aollits a l'acord denominat «Permís Especial amb Sou» (vegeu Nota 16), l'Entitat, d'acord amb la normativa general vigent, dota un fons de pensionistes i d'altres obligacions similars en l'exercici en què s'acorda la incorporació a aquesta situació per l'import total actualitzat corresponent als pagaments a realitzar en concepte de sous, salaris, cotitzacions a la Seguretat Social, i l'aportació definida al pla de pensions pendent d'aportar fins a la data prevista de jubilació amb contrapartida al «Fons de pensionistes i d'altres obligacions similars».

Adicionalment, i segons la Circular 4/1991 del Banc d'Espanya, l'Entitat dota un fons intern de pensions i obligacions similars per la part meritada per al seu personal actiu, en concepte de premis per antiguitat a l'empresa.

c8) Operacions de futur:

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

- a) Les compravendes de divises no vençudes i permutes financeres de monedes es comptabilitzen segons el que s'indica a la Nota 4 c1.
- b) Les compravendes de valors no vençudes es comptabilitzen pel valor contractat dels valors, segons l'abast del contracte.
- c) Els futurs financers sobre valors i tipus d'interès recullen, pel seu principal, les operacions d'aquesta classe contractades en mercats organitzats.
- d) Les opcions comprades o emeses es comptabilitzen pel valor d'exercici de l'instrument financer subjacent. En les opcions sobre tipus d'interès, s'entén per element subjacent l'import sobre el qual es calculen els interessos pactats.

En les opcions comprades o emeses les primes cobrades o pagades es registren entre els comptes diversos com un actiu patrimonial per al comprador i com un passiu per a l'emissor. Si les opcions s'han contractat en mercats organitzats, aquests actius o passius es valoraran en un futur a preus de mercat i, si no han estat contractades en mercats organitzats, es mantindran valorades pel preu cobrat o pagat fins al venciment de les operacions. Aquests imports es registraran al compte de pèrdues i guanys en el moment de la liquidació de les operacions.

Es registren com a opcions emeses sobre valors els imports assegurats al venciment

dels fons d'inversió garantits (vegeu Nota 24).

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

Les operacions que han tingut per objecte i per efecte eliminar o reduir significativament els riscos de canvi, d'interès o de mercat, existents en posicions patrimonials o en altres operacions, s'han considerat de cobertura; així com les operacions que s'utilitzen per reduir el risc global a què s'exposa el Grup en la seva gestió de masses correlacionades d'actius, passius i d'altres operacions a les quals s'aplica el criteri de la meritació o bé el criteri de preus de mercat i es sotmeten permanentment a un sistema integrat, prudent i consistent de medició, gestió i control dels riscos i resultats, que permet el seguiment i identificació de les operacions. En aquestes operacions els beneficis o crebants generats es periodifiquen de forma simètrica als ingressos o despeses dels elements coberts.

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

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

- c9) Impost sobre beneficis i Altres impostos:

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

Adicionalment, s'han registrat els corresponents impostos anticipats i diferits (vegeu Nota 26.1). En relació als impostos anticipats, s'apliquen els límits establerts en la Circular 4/1991 del Banc d'Espanya.

En l'exercici 2000, com a conseqüència de l'acord laboral subscrit el 31 de juliol de 2000 (vegeu Notes 4 c7 i 16), les primes de les pòlisses d'assegurances que s'havien desemborsat en exercicis anteriors, van passar a ser despesa fiscalment deduïble que, d'acord amb la Llei 30/1995, de 8 de novembre, sobre Ordenació i Supervisió de l'Assegurança Privada, s'imputa per desenes parts al càlcul de l'Impost sobre Societats a partir de l'esmentat exercici. Aquest mateix criteri es va aplicar comptablement pel reconeixement del corresponent impost anticipat com a ingrés al capítol «Impost sobre beneficis» del compte de pèrdues i guanys.

Per altra banda, en l'exercici 2002, com a conseqüència de l'acord laboral subscrit el 29

de juliol de 2002 per a l'exteriorització al fons de pensions dels compromisos amb el personal passiu (vegeu Notes 4 c7 i 16), la totalitat del crèdit fiscal de 228 milions d'euros, derivat de la capitalització de les primes d'assegurances que es van aportar al fons de pensions es va registrar amb abonament al capítol «Impost sobre beneficis» del compte de pèrdues i guanys de l'exercici (vegeu Nota 26.1). Aquest canvi de criteri comptable es va efectuar considerant la finalització del procés d'exteriorització dels compromisos per pensions, així com la confirmació en l'esmentat exercici, en opinió de l'Entitat i dels seus assessors fiscals, del criteri de la Direcció General de Tributs sobre el tractament fiscal de les aportacions als fons de pensions que procedien dels rendiments acumulats en pòlisses d'assegurances, i també amb l'objectiu d'efectuar sanejaments extraordinaris de la cartera de valors per l'evolució negativa dels mercats financers en l'exercici 2002.

L'aplicació retroactiva a l'inici de l'exercici 2002 d'aquest canvi de criteri comptable va suposar la cancel·lació del saldo dels comptes de periodificació, a 31 de desembre de 2001, de l'impost anticipat, per import de 144 milions d'euros, indicat al paràgraf anterior al precedent, i del crèdit fiscal de 164 milions d'euros corresponent a les aportacions als fons de pensions que procedien dels rendiments acumulats en pòlisses d'assegurances i que es van aportar al fons de pensions per al personal actiu. L'esmentada cancel·lació es va efectuar amb abonament al capítol «Impost sobre beneficis» del compte de pèrdues i guanys adjunt (vegeu Nota 26.1).

El benefici fiscal corresponent a deduccions per doble imposició, per reinversió i per despeses en formació del personal, es considera com un import menor de l'Impost sobre Societats de cada exercici (vegeu Nota 26.1). Per tal que aquestes deduccions siguin efectives, s'hauran de complir els requisits establerts en la normativa vigent.

El capítol «Altres impostos» recull els imports relatius a impostos sobre beneficis corresponents a règims fiscals estrangers i a societats en règim de transparència fiscal.

c10) Indemnitzacions per acomiadament:

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

Segons la Circular 4/1991 del Banc d'Espanya, "la Caixa" dota un fons intern de pensions i obligacions similars per a la cobertura de possibles indemnitzacions per acomiadament, garantides contractualment, diferents de les establertes amb caràcter general per la legislació vigent (vegeu Nota 16).

c11) Fons de Garantia de Dipòsits:

Les contribucions que reglamentàriament corresponen al Fons de Garantia de Dipòsits en Entitats de crèdit s'imputen al compte de pèrdues i guanys de l'exercici en què es co-neguin. Els imports que "la Caixa" ha registrat per aquest concepte han estat 22.285 i 19.437 milers d'euros els exercicis 2003 i 2002, respectivament.

5. DETERMINACIÓ DEL PATRIMONI I RESULTAT DE L'EXERCICI

A continuació es detalla el patrimoni net consolidat atribuïble al Grup "la Caixa" i el seu moviment en els exercicis anuals acabats el 31 de desembre de 2003 i 2002:

Patrimoni net consolidat atribuïble al Grup "la Caixa"

(Milers d'euros)	FONS DE DOTACIÓ I RESERVES (*)	RESERVES/ PÈRDUES EN SOCIETATS CONSOLIDADES (**)	RESULTAT ATRIBUÏT AL GRUP	TOTAL RECURSOS PROPIS ATRIBUÏTS AL GRUP
Saldo a 31-12-2001	3.351.346	1.843.063	963.485	6.157.894
Aplicació del benefici de l'exercici anterior a Reserves	324.516	478.048	(802.564)	–
Aplicació del benefici de l'exercici anterior al Fons de l'Obra Social (Nota 22)	–	–	(160.921)	(160.921)
Diferències de conversió/canvi, dilució de participacions i d'altres	76	(910.988)	–	(910.912)
Ajustos de consolidació atribuïbles a "la Caixa"	(196.539)	196.539	–	–
Resultat de l'exercici atribuït al Grup	–	–	682.740	682.740
Saldo a 31-12-2002	3.479.399	1.606.662	682.740	5.768.801
Aplicació del benefici de l'exercici anterior a Reserves	444.101	77.718	(521.819)	–
Aplicació del benefici de l'exercici anterior al Fons de l'Obra Social (Nota 22)	–	–	(160.921)	(160.921)
Càrrec per jubilacions, diferències de conversió/canvi, dilució de participacions i d'altres	(117.387)	(288.116)	–	(405.503)
Ajustos de consolidació atribuïbles a "la Caixa"	(107.853)	107.853	–	–
Resultat de l'exercici atribuït al Grup	–	–	840.441	840.441
Saldo a 31-12-2003	3.698.260 ⁽¹⁾	1.504.117 ⁽²⁾	840.441	6.042.818
Promemòria:				
Fons de dotació 3.006	Reserves en societats consolidades (Nota 20)		1.836.139	
Reserves (Nota 19) 3.695.254	Pèrdues en societats consolidades (Nota 20)		(332.022)	
Total ⁽¹⁾ 3.698.260	Total ⁽²⁾ 1.504.117			

(*) Vegeu Nota 19.

(**) Vegeu Nota 20.

El detall de la proposta de l'aplicació del benefici de "la Caixa" de l'exercici 2003 i l'aplicació del benefici de l'exercici 2002 són els següents:

(Milers d'euros)	2003	2002
Dotació al Fons de l'Obra Social (Nota 22)	177.000	160.921
Dotació a Reserves (Nota 19)	287.217	438.101
Dotació a Reserves per inversió a Canàries (Nota 19)	6.000	6.000
Benefici de l'exercici	470.217	605.022

L'article 27 de la Llei 19/1994, de 6 de juliol, estableix que les societats i les altres entitats jurídiques subjectes a l'Impost sobre Societats tindran dret a la reducció, en la base imposable d'aquest impost, del 90% de la part del benefici no distribuït que s'hagi obtingut en establiments ubicats a la Comunitat Autònoma de Canàries. El Grup "la Caixa", d'acord amb la normativa vigent, reinverteix aquests imports en un període màxim de tres anys en inversions realitzades a l'esmentada Comunitat Autònoma.

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

6. DEUTES DE L'ESTAT

Aquest capítol dels balanços de situació adjunts recull, pel seu preu d'adquisició corregit, les Lletres del Tresor adquirides en ferm, els Bons de l'Estat, Obligacions de l'Estat, les segregacions del principal i els cupons de Bons i Obligacions de l'Estat (STRIPS), i altres Deutes de l'Estat. Els actius que integren la cartera de negociació es registren pel seu valor de mercat.

A 31 de desembre, la composició del saldo d'aquest capítol dels balanços de situació adjunts és la següent:

(Milers d'euros)	2003		
	CARTERA DE NEGOCIACIÓ	CARTERA D'INVERSIÓ ORDINÀRIA	TOTAL
Lletres del Tresor	121.504	290.606	412.110
Bons de l'Estat	13.355	2.963.350	2.976.705
Obligacions de l'Estat	358.798	20.453	379.251
STRIPS	12.055	21.684	33.739
Altres	—	896	896
Total	505.712	3.296.989	3.802.701

(Milers d'euros)	2002		
	CARTERA DE NEGOCIACIÓ	CARTERA D'INVERSIÓ ORDINÀRIA	TOTAL
Lletres del Tresor	610.422	814.515	1.424.937
Bons de l'Estat	456.134	2.739.900	3.196.034
Obligacions de l'Estat	293.936	119.509	413.445
STRIPS	21.605	49.130	70.735
Altres	—	1.013	1.013
Total	1.382.097	3.724.067	5.106.164

A 31 de desembre de 2003 i 2002, el Grup "la Caixa" no disposa de Deutes de l'Estat classificats com a cartera d'inversió a venciment.

L'any 2003, la rendibilitat anual mitjana sobre el valor efectiu de les Lletres del Tresor i del Deute de l'Estat ha estat del 3,35%. L'any 2002 va ser del 4,03%.

El detall d'aquest capítol a 31 de desembre de 2003 i 2002, per terminis de venciment, és el següent:

(Milers d'euros)	2003				
	FINS A 3 MESOS	ENTRE 3 MESOS I 1 ANY	ENTRE 1 I 5 ANYS	MÉS DE 5 ANYS	TOTAL
Lletres del Tresor	133.981	222.724	55.405	–	412.110
Bons de l'Estat	–	824.531	2.151.981	193	2.976.705
Obligacions de l'Estat	–	199.706	148.839	30.706	379.251
STRIPS	–	2.000	31.739	–	33.739
Altres	–	875	–	21	896
Total	133.981	1.249.836	2.387.964	30.920	3.802.701

(Milers d'euros)	2002				
	FINS A 3 MESOS	ENTRE 3 MESOS I 1 ANY	ENTRE 1 I 5 ANYS	MÉS DE 5 ANYS	TOTAL
Lletres del Tresor	47.834	1.000.531	376.572	–	1.424.937
Bons de l'Estat	384.426	1.079.376	1.732.232	–	3.196.034
Obligacions de l'Estat	–	129.509	186.031	97.905	413.445
STRIPS	27.290	5.886	20.821	16.738	70.735
Altres	–	–	992	21	1.013
Total	459.550	2.215.302	2.316.648	114.664	5.106.164

El valor d'adquisició de la cartera de negociació i el valor de mercat de la cartera d'inversió ordinària, a 31 de desembre de 2003 i 2002, són els següents:

Cartera de negociació. Valor d'adquisició

(Milers d'euros)	2003	2002
Lletres del Tresor	121.440	608.012
Bons de l'Estat	13.360	452.593
Obligacions de l'Estat	358.265	291.627
STRIPS	11.599	20.504
Total	504.664	1.372.736

Cartera d'inversió ordinària. Valoració a preu de mercat

(Milers d'euros)	2003	2002
Lletres del Tresor	290.792	818.667
Bons de l'Estat	2.982.269	2.786.929
Obligacions de l'Estat	20.500	123.355
STRIPS	22.248	49.800
Altres	896	1.013
Total	3.316.705	3.779.764

Per a la correcta interpretació de les diferències entre valor comptable i valor de mercat, cal tenir en compte que la major part de les Lletres del Tresor i Bons i Obligacions de l'Estat està cedida a entitats de crèdit i clients (vegeu Notes 7 i 13).

Durant l'exercici 2003 s'han produït traspassos a preu de mercat de títols de Deute Públic de la cartera de negociació a la cartera d'inversió ordinària per un import de 1.628 milions d'euros. En l'exercici 2002, els traspassos entre aquestes mateixes carteres van ser per un import de 3.393 milions d'euros.

Els criteris de classificació de les carteres establerts pel Grup "la Caixa", d'acord amb allò que disposa la normativa en vigor, es detallen a la Nota 4 c3.

7. ENTITATS DE CRÈDIT

El detall d'aquests capítols de l'actiu i del passiu dels balanços de situació adjunts és el següent:

Entitats de crèdit (Actiu)

(Milers d'euros)	2003	2002
A la vista	261.952	298.923
Altres crèdits	10.024.129	9.796.076
Subtotal	10.286.081	10.094.999
Menys:		
Fons de provisió per a insolvències (Nota 15)	(2)	(57)
Fons de risc-país (Nota 15)	–	(7)
Total	10.286.079	10.094.935

Així mateix, el detall segons l'origen de les operacions i per la seva naturalesa és el següent:

Pel seu origen (Actiu)

(Milers d'euros)	2003	2002
Negocis a Espanya	8.162.503	7.408.254
Negocis a l'estranger	2.123.576	2.686.681
Total	10.286.079	10.094.935

Per naturalesa (Actiu)

(Milers d'euros)	2003	2002
Comptes mutus i efectes rebuts per aplicació	48.976	70.683
Comptes a termini	6.292.075	5.811.428
Altres comptes	236.365	257.991
Adquisició temporal d'actius	3.708.657	3.954.791
Actius dubtosos nets del fons de provisió	6	42
Total	10.286.079	10.094.935

El detall per terminis de venciment d'altres crèdits, deduït el fons de provisió corresponent, és el següent:

Per terminis de venciment (Actiu)

«Altres crèdits» a 31-12-2003	(Milers d'euros)					TIPUS D'INTERÈS MITJÀ DE L'EXERCICI
	FINS A 3 MESOS	ENTRE 3 MESOS I 1 ANY	ENTRE 1 I 5 ANYS	MÉS DE 5 ANYS	TOTAL	
Comptes a termini	4.994.123	1.118.699	128.062	51.191	6.292.075	2,00%
Altres comptes	23.025	364	–	–	23.389	
Adquisició temporal d'actius	2.310.157	1.398.500	–	–	3.708.657	2,38%
Actius dubtosos nets del fons de provisió	6	–	–	–	6	
Total	7.327.311	2.517.563	128.062	51.191	10.024.127	

«Altres crèdits» a 31-12-2002	(Milers d'euros)					TIPUS D'INTERÈS MITJÀ DE L'EXERCICI
	FINS A 3 MESOS	ENTRE 3 MESOS I 1 ANY	ENTRE 1 I 5 ANYS	MÉS DE 5 ANYS	TOTAL	
Comptes a termini	3.948.988	1.536.907	323.083	2.450	5.811.428	3,17%
Altres comptes	29.227	524	–	–	29.751	
Adquisició temporal d'actius	3.445.364	509.427	–	–	3.954.791	3,24%
Actius dubtosos nets del fons de provisió	42	–	–	–	42	
Total	7.423.621	2.046.858	323.083	2.450	9.796.012	

Una part dels actius que figuren en l'apartat «Adquisició temporal d'actius» està cedida a entitats de crèdit i clients (vegeu Nota 7 «Entitats de crèdit – Passiu» i Nota 13).

Entitats de crèdit (Passiu)

(Milers d'euros)	2003	2002
A la vista	488.010	182.091
A termini o amb preavís	9.065.928	12.642.524
Total	9.553.938	12.824.615

Així mateix, el detall segons l'origen de les operacions i per la seva naturalesa és el següent:

Pel seu origen (Passiu)

(Milers d'euros)	2003	2002
Negocis a Espanya	9.440.039	12.642.489
Negocis a l'estranger	113.899	182.126
Total	9.553.938	12.824.615

Per naturalesa (Passiu)

(Milers d'euros)	2003	2002
Comptes mutus i aplicació d'efectes	19.108	39.133
Comptes a termini	3.723.088	5.293.764
Altres comptes	660.394	142.958
Banc d'Espanya i d'altres bancs centrals	65.925	1.431.153
Cessió temporal d'actius	4.609.272	4.991.809
Descoberts en cessions	476.151	925.798
Total	9.553.938	12.824.615

El detall per terminis de venciment és el següent:

Per terminis de venciment (Passiu)

«A termini o amb preavis» 31-12-2003	(Milers d'euros)					TIPUS D'INTERÈS MITJÀ DE L'EXERCICI
	FINA A 3 MESOS	ENTRE 3 MESOS I 1 ANY	ENTRE 1 I 5 ANYS	MÉS DE 5 ANYS	TOTAL	
Comptes a termini	1.439.047	1.510.078	95.201	678.762	3.723.088	2,27%
Altres comptes	77.392	74.474	4.695	34.931	191.492	
Banc d'Espanya i d'altres bancs centrals	65.925	–	–	–	65.925	2,38%
Cessió temporal d'actius	3.446.518	1.162.745	9	–	4.609.272	2,28%
Descoberts en cessions	39.562	–	262.409	174.180	476.151	
Total	5.068.444	2.747.297	362.314	887.873	9.065.928	

«A termini o amb preavis» 31-12-2002	(Milers d'euros)					TIPUS D'INTERÈS MITJÀ DE L'EXERCICI
	FINA A 3 MESOS	ENTRE 3 MESOS I 1 ANY	ENTRE 1 I 5 ANYS	MÉS DE 5 ANYS	TOTAL	
Comptes a termini	3.768.714	763.504	123.559	637.987	5.293.764	3,04%
Altres comptes	108.787	44.303	–	–	153.090	
Banc d'Espanya i d'altres bancs centrals	1.431.153	–	–	–	1.431.153	3,34%
Cessió temporal d'actius	4.396.311	595.481	17	–	4.991.809	3,37%
Descoberts en cessions	4.503	–	446.067	322.138	772.708	
Total	9.709.468	1.403.288	569.643	960.125	12.642.524	

L'apartat «Cessió temporal d'actius» recull l'import dels deutes de l'Estat cedits amb compromís de recompra (vegeu Notes 6, 7 «Entitats de crèdit – Actiu» i 8).

A 31 de desembre de 2003, 124 milions d'euros corresponen a saldos actius i 103 milions d'euros a saldos passius amb empreses associades. A 31 de desembre de 2002, 117 milions d'euros corresponien a saldos actius i 157 milions d'euros a saldos passius amb empreses associades.

En l'exercici 2003, l'apartat «Comptes a termini» inclou diverses emissions de cèdules hipotecàries nominatives per 500 milions d'euros realitzades per "la Caixa". En l'exercici 2002, l'import d'aquestes emissions era de 200 milions d'euros (vegeu Nota 14).

8. CRÈDITS SOBRE CLIENTS

A 31 de desembre de 2003 i 2002, la composició dels crèdits sobre clients segons l'origen de l'operació és la següent:

(Milers d'euros)	2003	2002
Negocis a Espanya	71.937.644	59.418.548
Negocis a l'estranger	3.308.458	2.969.784
Subtotal	75.246.102	62.388.332
Menys:		
Fons de provisió per a insolvències	(1.230.885)	(951.728)
Fons de risc-país	(2.048)	(2.072)
Subtotal	(1.232.933)	(953.800)
Total	74.013.169	61.434.532

El rendiment mitjà dels saldos rendibles de la inversió creditícia ha estat del 4,67% l'any 2003 i del 5,53% el 2002.

A 31 de desembre de 2003, 242 milions d'euros del total de «Crèdits sobre clients» corresponen a empreses del Grup no consolidables i 1.150 milions d'euros a empreses associades. Pel que fa a 31 de desembre de 2002, 159 milions d'euros corresponien a empreses del Grup no consolidables i 1.485 milions d'euros a empreses associades.

A continuació es detalla aquest capítol dels balanços de situació adjunts, sense deduir els saldos dels comptes «Fons de provisió per a insolvències» i «Fons de risc-país», atenent al sector, al termini residual i a la naturalesa de les operacions de crèdit:

Per sectors (*)

(Milers d'euros)	2003	2002
Administracions públiques	2.124.622	1.755.429
Sector privat	73.121.480	60.632.903
Total	75.246.102	62.388.332

(*) Els actius dubtosos estan assignats al sector corresponent.

Per terminis residuals (*)

(Milers d'euros)	2003	2002
Fins a 3 mesos	7.649.706	6.165.394
Entre 3 mesos i 1 any	6.467.394	5.336.788
Entre 1 any i 5 anys	20.862.749	17.933.839
Més de 5 anys	40.266.253	32.952.311
Total	75.246.102	62.388.332

(*) Considerant com a termini residual el període entre el 31 de desembre de cada exercici i el venciment de cada pagament periòdic.

A 31 de desembre de 2003 i 2002 no existien crèdits sobre clients de durada indeterminada.

Per naturalesa

(Milers d'euros)	2003	2002
Administració central	94.988	84.989
Administracions territorials	1.995.714	1.643.917
Administració de la Seguretat Social	20.318	19.465
Crèdit comercial	3.349.891	2.949.355
Deutors amb garantia real	49.129.845	39.580.081
Altres deutors a termini	15.982.767	14.034.093
Adquisició temporal d'actius	–	61.955
Deutors a la vista i diversos	2.569.326	2.109.343
Arrendaments financers	1.779.892	1.586.402
Actius dubtosos	323.361	318.732
Total	75.246.102	62.388.332

Els béns cedits en règim d'arrendament financer es reflecteixen al compte «Arrendaments financers» pel principal de les quotes pendents de venciment més el valor residual de l'opció de compra, sense incloure les càrregues financeres ni l'Impost sobre el Valor Afegit.

A continuació es detallen, a 31 de desembre de 2003 i 2002, els imports dels préstecs titulitzats i per tant donats de baixa del capítol «Crèdits sobre clients» dels balanços de situació adjunts:

Titulització de crèdits sobre clients

(Milers d'euros)			IMPORT INICIAL	IMPORT PENDENT D'AMORTITZACIÓ A 31-12-2003	IMPORT PENDENT D'AMORTITZACIÓ A 31-12-2002
DATA D'EMISSION		ADQUIRITS PER			
Juliol	1999	FonCaixa Hipotecario 1 - FTH	600.002	232.190	301.367
Febrer	2001	FonCaixa Hipotecario 2 - FTH	600.037	353.434	434.593
Juliol	2001	FonCaixa Hipotecario 3 - FTH	1.500.090	1.082.050	1.251.687
Desembre	2001	FonCaixa Hipotecario 4 - FTH	600.168	444.054	520.451
Octubre	2002	FonCaixa Hipotecario 5 - FTH	600.004	515.906	586.869
Desembre	2002	FonCaixa Hipotecario 6 - FTH	600.066	521.104	596.625
Desembre	2002	A y T FTGENCAT I	103.601	67.490	102.876
Març	2003	GC FTGENCAT II, FTA	125.011	104.220	–
Setembre	2003	FonCaixa Hipotecario 7 - FTH	1.250.133	1.210.476	–
Novembre	2003	FonCaixa FTPYME 1, FTA	600.002	585.424	–
Total			6.579.114	5.116.348	3.794.468

A 31 de desembre de 2003 i 2002, els imports corresponents a millores creditícies concedides a Fons de titulització són els següents:

Millores de crèdit a Fons de titulització

(Milers d'euros)			IMPORT A 31-12-2003		IMPORT A 31-12-2002	
DATA D'EMISSION		TITULAR	PRÉSTECES	CRÈDITS (*)	PRÉSTECES	CRÈDITS (*)
Juliol	1999	FonCaixa Hipotecario 1 - FTH	6.750	–	8.829	–
Febrer	2001	FonCaixa Hipotecario 2 - FTH	10.058	–	10.126	–
Juliol	2001	FonCaixa Hipotecario 3 - FTH	24.977	–	25.062	–
Desembre	2001	FonCaixa Hipotecario 4 - FTH	10.406	–	10.482	–
Octubre	2002	FonCaixa Hipotecario 5 - FTH	307	9.000	405	9.000
Desembre	2002	FonCaixa Hipotecario 6 - FTH	–	10.620	409	10.620
Desembre	2002	A y T FTGENCAT I	4.468	–	4.524	–
Març	2003	GC FTGENCAT II, FTA	223	14.111	–	–
Setembre	2003	FonCaixa Hipotecario 7 - FTH	543	18.750	–	–
Novembre	2003	FonCaixa FTPYME 1, FTA	409	12.300	–	–
Total			58.141	64.781	59.837	19.620

(*) Els imports de crèdits són el límit màxim disponible.
Nota: Tots els préstecs i crèdits són subordinats.

El moviment que s'ha produït durant els exercicis 2003 i 2002 en el saldo del compte «Actius dubtosos» es detalla a continuació:

Actius dubtosos

(Milers d'euros)	2003	2002
Saldo a l'inici de l'exercici	318.732	314.167
Més:		
Addició de nous actius	256.404	233.665
Menys:		
Actius normalitzats	(188.336)	(183.824)
Actius donats de baixa	(63.439)	(45.276)
Saldo al tancament de l'exercici	323.361	318.732

El moviment que s'ha produït durant els exercicis 2003 i 2002 en el saldo del compte «Fons de provisió per a insolvències», que minora el capítol «Crèdits sobre clients» dels balanços de situació adjunts, es detalla a continuació:

Fons de provisió per a insolvències

(Milers d'euros)	2003	2002
Saldo a l'inici de l'exercici	951.728	724.905
Més:		
Dotació neta amb càrrec a resultats	328.245	276.282
Traspassos des d'altres fons i altres moviments	1.840	–
Menys:		
Cancel·lació per traspassos a crèdits en suspens	(26.860)	(30.020)
Fons que han quedat disponibles	(22.677)	(16.850)
Diferències de canvi	(1.391)	–
Traspassos a d'altres fons i d'altres moviments	–	(2.589)
Saldo al tancament de l'exercici	1.230.885	951.728

A la Nota 15 es detalla la distribució d'aquest fons entre fons específic, genèric i estadístic.

El moviment que s'ha produït durant els exercicis 2003 i 2002 en el saldo del compte «Fons de risc-país» es detalla a continuació:

Fons de risc-país

(Milers d'euros)	2003	2002
Saldo a l'inici de l'exercici	2.072	2.219
Més:		
Dotació neta amb càrrec a resultats	192	212
Menys:		
Fons que han quedat disponibles	(191)	(335)
Diferències de canvi	(24)	–
Traspassos a d'altres fons i d'altres moviments	(1)	(24)
Saldo al tancament de l'exercici	2.048	2.072

A continuació es detalla el saldo del capítol «Amortització i provisions per a insolvències (net)» dels comptes de pèrdues i guanys adjunts, corresponents als exercicis 2003 i 2002:

Amortització i provisions per a insolvències

(Milers d'euros)	2003	2002
Amortitzacions d'actius sense fons	(42.156)	(30.838)
Dotació neta a fons de provisió per a insolvències, amb càrrec a resultats	(328.245)	(276.282)
Dotacions a fons: risc-país, per a passius contingents, genèric renda fixa i entitats de crèdit	(22.974)	(20.854)
Menys:		
Fons que han quedat disponibles d'insolvències	22.677	16.850
Fons que han quedat disponibles: risc-país, per a passius contingents, genèric renda fixa i entitats de crèdit	6.149	1.845
Recuperacions d'actius en suspens	12.994	9.305
Total	(351.555)	(299.974)

9. OBLIGACIONS I D'ALTRES VALORS DE RENDA FIXA

La composició de la cartera de valors de renda fixa, a 31 de desembre de 2003 i 2002, és la següent:

(Milers d'euros)	2003			
	CARTERA DE NEGOCIACIÓ	CARTERA D'INVERSIÓ ORDINÀRIA	CARTERA D'INVERSIÓ A VENCIMENT	TOTAL
Emissió pública. Cotitzats	325.141	146.150	126.508	597.799
Emissió pública. No cotitzats	–	85	9.323	9.408
Altres emissors espanyols. Cotitzats	16	5.100.362	–	5.100.378
Altres emissors espanyols. No cotitzats	–	45.877	–	45.877
Altres emissors estrangers. Cotitzats	20.257	629.238	138.713	788.208
Altres emissors estrangers. No cotitzats	–	1.521	–	1.521
Subtotal	345.414	5.923.233	274.544	6.543.191
Menys:				
Fons de fluctuació de valors (Nota 15)				(83)
Fons d'insolvències (provisió genèrica i estadística) (Nota 15)				(18.874)
Total				6.524.234

(Milers d'euros)	2002			
	CARTERA DE NEGOCIACIÓ	CARTERA D'INVERSIÓ ORDINÀRIA	CARTERA D'INVERSIÓ A VENCIMENT	TOTAL
Emissió pública. Cotitzats	297.841	215.926	78.585	592.352
Emissió pública. No cotitzats	–	93	9.322	9.415
Altres emissors espanyols. Cotitzats	–	4.086.034	–	4.086.034
Altres emissors espanyols. No cotitzats	–	38.558	–	38.558
Altres emissors estrangers. Cotitzats	76.856	617.811	129.956	824.623
Altres emissors estrangers. No cotitzats	101	2.712	–	2.813
Subtotal	374.798	4.961.134	217.863	5.553.795
Menys:				
Fons de fluctuació de valors (Nota 15)				(59)
Fons d'insolvències (provisió genèrica i estadística) (Nota 15)				(16.322)
Total				5.537.414

El moviment que s'ha produït durant els exercicis 2003 i 2002 en el saldo del compte «Fons de fluctuació de valors» es detalla a continuació (vegeu Nota 15):

(Milers d'euros)	2003	2002
Saldo a l'inici de l'exercici	59	74
Més:		
Dotació neta amb càrrec a resultats de l'exercici	96	57
Traspassos i d'altres	–	642
Menys:		
Fons que han quedat disponibles	(46)	(714)
Traspassos i d'altres	(26)	–
Saldo al tancament de l'exercici	83	59

La rendibilitat mitjana anual de les obligacions i altres valors de renda fixa ha estat d'un 3,96% l'any 2003. L'any 2002 va ser d'un 4,97%.

A 31 de desembre de 2003, el valor de mercat de la cartera d'inversió ordinària més la cartera d'inversió a venciment és de 6.214.960 milers d'euros. A 31 de desembre de 2002 va ser de 5.198.165 milers d'euros. D'altra banda, a 31 de desembre de 2003, el valor d'adquisició de la cartera de negociació és de 344.568 milers d'euros. A 31 de desembre de 2002 va ser de 365.620 milers d'euros.

De la cartera d'obligacions i altres valors de renda fixa, a 31 de desembre de 2003, 248.998 milers d'euros tenen un venciment inferior a un any. Aquest import era de 135.594 milers d'euros a 31 de desembre de 2002.

Del capítol «Obligacions i d'altres valors de renda fixa» a 31 de desembre de 2003 i 2002, 6.099 i 5.510 milers d'euros, respectivament, corresponen a títols de renda fixa emesos per empreses associades.

L'apartat «Altres emissors espanyols. Cotitzats» inclou l'adquisició per "la Caixa" de Bons de Titulització que es detallen en el quadre adjunt. Aquestes emissions són la contrapartida de l'adquisició, per part dels fons, de participacions emeses per "la Caixa" (vegeu Nota 8).

(Milers d'euros)			IMPORT INICIAL	IMPORT PENDENT	IMPORT PENDENT
DATA		EMISSIÓ	BONS ADQUIRITS	D'AMORTITZACIÓ A 31-12-2003	D'AMORTITZACIÓ A 31-12-2002
Juliol	1999	FonCaixa Hipotecario 1 - FTH	600.000	235.409	305.905
		Bons Preferents - Aaa	585.300	220.709	291.205
		Bons Subordinats - A1	14.700	14.700	14.700
Febrer	2001	FonCaixa Hipotecario 2 - FTH	600.000	371.326	453.543
		Bons Preferents - Aaa	580.500	351.826	434.043
		Bons Subordinats - A1	19.500	19.500	19.500
Juliol	2001	FonCaixa Hipotecario 3 - FTH	1.500.000	1.117.799	1.284.711
		Bons Preferents - Aaa	1.432.500	1.050.299	1.217.211
		Bons Subordinats - A2	67.500	67.500	67.500
Desembre	2001	FonCaixa Hipotecario 4 - FTH	600.000	450.425	524.804
		Bons Preferents - Aaa	583.200	433.625	508.004
		Bons Subordinats - A2	16.800	16.800	16.800
Octubre	2002	FonCaixa Hipotecario 5 - FTH	600.000	532.693	600.000
		Bons Preferents - Aaa	585.000	517.693	585.000
		Bons Subordinats - A2	15.000	15.000	15.000
Desembre	2002	FonCaixa Hipotecario 6 - FTH	600.000	536.486	600.000
		Bons Preferents - AAA (*)	582.000	518.486	582.000
		Bons Subordinats - A (*)	18.000	18.000	18.000
Desembre	2002	A yT FTGENCAT I	103.600	24.924	103.600
		Bons Preferents - Aa1	92.200	13.524	92.200
		Bons Subordinats - Aa2	3.100	3.100	3.100
		Bons Subordinats - A2	3.100	3.100	3.100
		Bons Subordinats - Ba1	5.200	5.200	5.200
Març	2003	GC FTGENCAT II, FTA	32.000	29.361	—
		Bons Preferents - Aa1	23.300	20.661	—
		Bons Subordinats - Aa2	2.300	2.300	—
		Bons Subordinats - A1	2.300	2.300	—
		Bons Subordinats - Baa1	4.100	4.100	—
Setembre	2003	FonCaixa Hipotecario 7 - FTH	1.250.000	1.250.000	—
		Bons Preferents - Aaa	1.220.000	1.220.000	—
		Bons Subordinats - A2	30.000	30.000	—
Novembre	2003	FonCaixa FTPYME 1, FTA	376.500	376.500	—
		Bons Preferents - Aaa	330.900	330.900	—
		Bons Subordinats - A2	37.800	37.800	—
		Bons Subordinats - Baa2	7.800	7.800	—
Total			6.262.100	4.924.923	3.872.563

(*) Qualificació de risc creditici de l'agència Standard & Poor's.

Nota: La qualificació de risc creditici dels bons correspon a l'agència Moody's.

En els exercicis 2003 i 2002 no hi ha hagut traspassos entre carteres.

10. CARTERA DE VALORS DE RENDA VARIABLE

La composició de la cartera de valors de renda variable, a 31 de desembre de 2003 i 2002, és la següent:

(Milers d'euros)	2003	2002
Accions i d'altres títols de renda variable	1.417.890	811.203
Participacions	6.285.391	7.004.754
Participacions en empreses del Grup	1.486.401	1.395.878
Subtotal	9.189.682	9.211.835
Menys Fons de fluctuació de valors:		
Fons s/accions i d'altres títols de renda variable	(363.706)	(21.168)
Fons s/participacions	(24.989)	(342.622)
Fons s/participacions en empreses del Grup	(539)	(305)
Total	8.800.448	8.847.740

El detall per carteres (vegeu Nota 4 c3) és el següent:

(Milers d'euros)	2003			
	CARTERA DE NEGOCIACIÓ	CARTERA D'INVERSIÓ ORDINÀRIA	CARTERA DE PARTICIPACIONS PERMANENTS	TOTAL
Accions i d'altres títols de renda variable	3.444	639.754	774.692	1.417.890
Participacions	–	–	6.285.391	6.285.391
Participacions en empreses del Grup	–	–	1.486.401	1.486.401
Subtotal	3.444	639.754	8.546.484	9.189.682
Menys: Fons de fluctuació de valors	–	(10.890)	(378.344)	(389.234)
Total	3.444	628.864	8.168.140	8.800.448

(Milers d'euros)	2002			
	CARTERA DE NEGOCIACIÓ	CARTERA D'INVERSIÓ ORDINÀRIA	CARTERA DE PARTICIPACIONS PERMANENTS	TOTAL
Accions i d'altres títols de renda variable	270.657	540.546	–	811.203
Participacions	–	–	7.004.754	7.004.754
Participacions en empreses del Grup	–	–	1.395.878	1.395.878
Subtotal	270.657	540.546	8.400.632	9.211.835
Menys: Fons de fluctuació de valors	–	(21.168)	(342.927)	(364.095)
Total	270.657	519.378	8.057.705	8.847.740

El valor d'adquisició de la cartera de negociació, a 31 de desembre de 2003, és de 3.676 milers d'euros. D'altra banda el valor de mercat de la cartera d'inversió ordinària, a 31 de desembre de 2003, supera en 23.376 milers d'euros el valor comptable net.

El moviment que s'ha produït durant els exercicis 2003 i 2002 en el saldo del compte «Fons de fluctuació de valors» es detalla a continuació (vegeu Nota 15):

(Milers d'euros)	2003	2002
Saldo a l'inici de l'exercici	364.095	13.666
Més:		
Dotació neta amb càrrec a resultats(*)	31.788	350.289
Traspassos i d'altres	5.063	4.248
Menys:		
Utilització de fons	(4.661)	(371)
Fons que han quedat disponibles	(7.051)	(3.737)
Saldo al tancament de l'exercici	389.234	364.095

(*) En els exercicis 2003 i 2002 s'inclouen 19 i 334 milions d'euros, respectivament, pels sanejaments extraordinaris de les participacions permanents en Suez, SA i Fortis.

A les Notes 10.1, 10.2 i 10.3 es detalla l'evolució, en els exercicis 2003 i 2002, de cadascun dels capítols dels balanços de situació adjunts que componen la cartera de valors de renda variable.

Les diferències entre el valor de mercat i el valor en cartera de renda variable (plusvàlues latents netes no realitzades), a 31 de desembre de 2003 i 2002, referides a les societats que cotitzen a Borsa, són de 3.959 i 1.525 milions d'euros, respectivament. Aquestes plusvàlues latents netes, a 31 de desembre de 2003, corresponen bàsicament a les participacions en les societats Telefónica, SA, Gas Natural SDG, SA, Abertis Infraestructuras, SA, Repsol YPF, SA, Banco de Sabadell, SA, Inmobiliaria Colonial, SA, i Sociedad General de Aguas de Barcelona, SA.

Del resultat abans d'impostos generat per les societats posades en equivalència es dedueixen els dividends pagats per aquestes en l'exercici, les amortitzacions de les plusvàlues tàcites existents en el moment de l'adquisició que encara perduren i els impostos corresponents a les societats associades (vegeu Nota 26.1). Aquests dividends es troben abonats i carregats, respectivament, al capítol dels comptes de pèrdues i guanys «Rendiment de la cartera de renda variable» i a l'epígraf «Correccions de valor per cobrament de dividends», i per als anys 2003 i 2002, ascendeixen a 313.337 i 241.020 milers d'euros, respectivament. En l'exercici 2003, del total de dividends corresponents a societats posades en equivalència, 150.589 milers d'euros són a compte del resultat de l'exercici i 162.748 milers d'euros corresponen a resultats d'anys anteriors. Per a l'exercici 2002, 120.891 milers d'euros van ser a compte del resultat de l'exercici i 120.129 milers d'euros van ser dividends corresponents a resultats d'anys anteriors.

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

El rendiment mitjà, abans d'impostos, de les inversions en renda variable, sense considerar el sanejament extraordinari esmentat en el paràgraf anterior, ha estat del 9,62% en el 2003 i del 8,81% en el 2002. Aquest rendiment s'inclou en els capítols dels comptes de pèrdues i guanys adjunts «Rendiment de la cartera de renda variable» per la part del dividend distribuït, «Resultats nets generats per societats posades en equivalència» i «Amortització del fons de comerç de consolidació». En l'exercici 2003, està format pels rendiments de les participacions en societats dels Grups Bancari (9,7%), Viari (10,4%), Assegurador (2,8%), Immobiliari (6,9%), Serveis (66,9%) –dels quals Hidrocarburs (48%)– i Oci i d'altres (3,3%). Addicionalment, les inversions en renda variable han generat bene-

ficis per alienació, sanejaments i dotacions a fons per a la cobertura dels fons de comerç i d'altres (vegeu Notes 10, 11, 15 i 25.4). En els exercicis 2003 i 2002, la pràctica totalitat dels dividends que figuren en el capítol del compte de pèrdues i guanys «Rendiment de la cartera de renda variable – Participacions i Participacions en el Grup», corresponen als cobrats de societats integrades pel procediment de posada en equivalència.

A continuació es detallen les variacions més significatives en els exercicis 2003 i 2002 de les participacions incloses en la cartera de valors de renda variable:

Accions i d'altres títols de renda variable:

- **Caprabo, SA.** En l'exercici 2003, Caixa Capital Desarrollo, SCR, SA ha efectuat una inversió de 193,9 milions d'euros en la societat Caprabo, SA, mitjançant la subscripció d'una ampliació de capital de Caprabo, SA, que li confereix una participació del 20%. Caprabo, SA és un dels líders espanyols de la distribució alimentària amb una forta implantació a Catalunya i amb voluntat de creixement a la resta de comunitats, a la vegada que també té presència en el mercat d'hidrocarburs amb més de 30 benzineres.
- **Banco Popular de Puerto Rico, SA.** En l'exercici 2003, CaixaHolding ha venut la seva participació del 2,81% en el capital del Banco Popular de Puerto Rico, amb un benefici abans d'impostos, que inclou les diferències de canvi, per al Grup "la Caixa", de 8,7 milions d'euros, que figuren registrats al capítol «Resultats d'operacions financeres» del compte de pèrdues i guanys adjunt (vegeu Nota 25.1).

Adicionalment, en l'exercici 2002, es van reclassificar les inversions en Suez, SA i Fortis al capítol de «Participacions», per un import total de 775 milions d'euros, sense incloure el fons de fluctuació de valors, en aplicació del seu caràcter de permanència. Tot i que el caràcter de permanència d'aquestes inversions no ha variat, en l'exercici 2003 es tornen a classificar pel mateix import al capítol «Accions i d'altres títols de renda variable», per tal de donar compliment a la interpretació del Banc d'Espanya de la Circular 4/1991.

Participacions i Participacions en empreses del Grup:

- **Abertis Infraestructuras, SA.** Durant l'exercici 2003, s'ha efectuat una inversió de 57,4 milions d'euros, que representa una participació del 0,95% del capital d'Abertis Infraestructuras, SA. Aquesta societat amb nova denominació és el resultat de la fusió per absorció d'Aurea per ACESA Infraestructuras, SA (ACESA) des de l'1 de gener de 2003. La participació econòmica del Grup "la Caixa" en Abertis Infraestructuras, SA, a 31 de desembre del 2003, és del 16,98% i la participació de control és del 20,85%.

En l'exercici 2002, la societat Hisusa-Holding de Infraestructuras de Servicios Urbanos, SA, participada en un 49% per CaixaHolding, va vendre la seva participació del 8,9% en el capital d'ACESA, amb un benefici abans d'impostos per al Grup "la Caixa" de 74,7 milions d'euros, que figuren registrats al capítol «Beneficis extraordinaris» del compte de pèrdues i guanys adjunt (vegeu Nota 25.4). D'altra banda, en el mes de maig el Grup "la Caixa", a través de la seva filial Caixa Barcelona Seguros Vida, SA de Seguros y Reaseguros, participada al 100% per CaixaHolding, i el Grup Godia van constituir conjuntament la societat Inversiones Autopistas, SL, amb l'aportació per la primera del 7% del capital d'ACESA i pel segon, del 23,41% d'Ibérica de Autopistas, SA (Iberpistas). El capital d'Inversiones Autopistas, SL es distribueix de la següent forma: "la Caixa", indirectament a través de CaixaHolding, el 50,1% i el Grup Godia el 49,9%. Simultàniament, ACESA va realitzar una Oferta Pública d'Adquisició d'Accions de la societat Iberpistas, que consistia a oferir als accionistes d'Iberpistas dues possibilitats: la primera, vendre una acció d'Iberpistas a 13,65 euros, i la segona, bescanviar una acció d'Iberpistas per una acció privilegiada d'ACESA de nova emissió, que confereix als seus posseïdors el dret a un dividend

preferent que es meritara un únic cop als cinc anys i tres mesos de la publicació de l'OPA. La societat Inversiones Autopistas, SL va acudir a l'OPA, acollint-se a la segona alternativa. La participació del Grup "la Caixa" en ACESA, a 31 de desembre de 2002, després de la venda realitzada per Hisusa i la posterior dilució dels antics accionistes d'ACESA per l'OPA sobre Iberpistas, era del 23,20%.

- **Banco BPI, SA.** En l'exercici 2003, CaixaHolding ha efectuat una inversió de 16,7 milions d'euros, que representa l'1% del capital social del Banco BPI, SA. Posteriorment, CaixaHolding ha constituït la societat portuguesa Catalunya de Valores SGPS, UL mitjançant l'aportació/venda de la totalitat de la participació mantinguda a Banco BPI, SA. La participació total del Grup "la Caixa" en Banco BPI, SA és del 15,99%. En l'exercici 2002, CaixaHolding i Corporació de Participacions Estrangeres, SL van subscriure una ampliació de capital de Banco BPI, SA amb una inversió total de 30 milions d'euros. Posteriorment, es va produir la fusió per absorció de CaixaHolding i Corporació de Participacions Estrangeres, SL, i en conseqüència la totalitat de la participació en Banco BPI, SA es mantenia a través de CaixaHolding.
- **Endesa, SA.** En l'exercici 2003, i sobre el 5% de la participació del Grup "la Caixa" en Endesa, SA, s'ha efectuat una emissió de bons bescanviables per accions ordinàries de la societat (vegeu Nota 14.1).
- **Gas Natural SDG, SA.** Durant l'exercici 2003, CaixaHolding ha efectuat una inversió de 90,7 milions d'euros, que representa l'1,19% del capital social de Gas Natural SDG, SA. En l'exercici 2002, el Grup "la Caixa" va efectuar una inversió de 403 milions d'euros, que representava el 4,77% del capital social de Gas Natural SDG, SA. El 2,45% d'aquesta participació es va adquirir a través de la societat Hisusa-Holding de Infraestructuras de Servicios Urbanos, SA, participada en un 49% per CaixaHolding, amb una inversió de 201 milions d'euros. La participació total del Grup "la Caixa" en Gas Natural SDG, SA, a 31 de desembre de 2003, és del 32,33%.
- **Saba Aparcamientos, SA.** En l'exercici 2003, CaixaHolding ha venut a Abertis Infraestructuras, SA la totalitat de la seva participació en el capital de Saba Aparcamientos, SA, que ascendia al 39,91%, amb un benefici abans d'impostos per al Grup "la Caixa" de 67,5 milions d'euros, que figuren registrats al capítol «Beneficis extraordinaris» del compte de pèrdues i guanys adjunt (vegeu Nota 25.4). L'esmentat benefici s'ha compensat, en el percentatge de participació del Grup "la Caixa" en Abertis Infraestructuras, SA, mitjançant la dotació del corresponent fons de bloqueig de beneficis.
- **Servihabitat XXI, SA.** En l'exercici 2003, s'ha efectuat una reducció de capital per import de 30 milions d'euros. En l'exercici 2002, es va produir la fusió de Prominmo, SA i BuildingCenter, SA i el posterior canvi de denominació social per Servihabitat XXI, SA. La participació del Grup "la Caixa" en Servihabitat XXI, SA, a 31 de desembre de 2003, és del 100%.
- **Telefónica, SA.** En l'exercici 2003, CaixaHolding ha venut el 0,15% del capital de Telefónica, SA, amb un benefici abans d'impostos de 41,9 milions d'euros, que figuren registrats al capítol «Beneficis extraordinaris» del compte de pèrdues i guanys adjunt (vegeu Nota 25.4). Durant l'exercici 2002, CaixaHolding va vendre el 0,04% del capital de Telefónica, SA, amb un benefici abans d'impostos de 15 milions d'euros, que figuren registrats al mateix capítol del compte de pèrdues i guanys adjunt (vegeu Nota 25.4). La participació en Telefónica, SA, a 31 de desembre de 2003, és del 3,51%.
- **Deutsche Bank, AG.** En l'exercici 2002, CaixaHolding va vendre el 0,4% del capital de Deutsche Bank, AG, amb un benefici abans d'impostos de 10,8 milions d'euros, que figuren registrats al capítol «Beneficis extraordinaris» del compte de pèrdues i guanys adjunt (vegeu Nota 25.4). La participació en Deutsche Bank, AG, a 31 de desembre de 2003, és del 3,85%.

Participacions socials

L'estratègia de negoci de "la Caixa" vol potenciar actuacions dins de la pròpia activitat financera que, a més de cercar la cobertura d'unes necessitats socials, assoleixin la sostenibilitat econòmica. Amb aquest objectiu, a 31 de desembre de 2003, està en procés de constitució un nou Holding de Participacions Socials, que agruparà les següents activitats:

Habitatge social

S'han constituït les societats Foment Immobiliari Assequible I, SA, encarregada de la construcció i promoció de fins a 1.000 habitatges en el marc d'un pla trianual, amb un capital social que ascendeix a 100 milions d'euros, del qual s'ha desemborsat el 25%, i Arrendament Immobiliari Assequible, SA, per a promoure l'arrendament a preus inferiors als de mercat.

Finançament de microcrèdits

S'ha constituït la societat Gestora de MicroFinances, SA, amb l'objectiu de facilitar la concessió de microcrèdits a col·lectius amb dificultats per accedir al finançament tradicional.

Finançament d'emprenedors

La finalitat és ajudar el desenvolupament de nous negocis de caràcter innovador, de dimensions reduïdes i impulsats per persones amb iniciatives empresarials. A 31 de desembre de 2003, està en fase de constitució una societat de capital risc, Gestora de Finances per Emprenedors, SA, amb un capital social inicial previst de 10 milions d'euros.

10.1. Accions i d'altres títols de renda variable

Aquest capítol dels balanços de situació adjunts recull les accions i títols que representen participacions en el capital d'altres societats per un valor inferior al 20% si aquestes no cotitzen a Borsa i al 3% si hi cotitzen, així com també les participacions en fons d'inversió mobiliària.

(Milers d'euros)	2003	2002
Cotitzats	1032.303	647.096
No cotitzats	385.587	164.107
Subtotal	1.417.890	811.203
Menys:		
Fons de fluctuació de valors	(363.706)	(21.168)
Total	1.054.184	790.035

A 31 de desembre de 2003 i 2002, les participacions de "la Caixa" en fons d'inversió gestionats per societats del Grup sumen 27.480 i 25.719 milers d'euros, respectivament.

Els moviments del capítol «Accions i d'altres títols de renda variable», sense considerar el fons de fluctuació de valors, durant els exercicis 2003 i 2002 han estat:

(Milers d'euros)	2003					TOTAL
	COMPRES	AMPLIACIONS DE CAPITAL	VENDES	LIQUIDACIONS DE SOCIETATS I REDUCCIONS DE CAPITAL	TRASPASSOS I D'ALTRES	
Saldo a 31-12-2002						811.203
Participacions de "la Caixa" en fons d'inversió del Grup		26.841	(25.080)			1.761
Caprabo, SA	193.921					193.921
Banco Popular de Puerto Rico, SA			(120.469)			(120.469)
Bolsas y Mercados Españoles, SHMF, SA	34.847					34.847
Cartera d'EuroCaixa 1, SIM, SA	43.769		(22.786)			20.983
Cartera d'InverCaixa Holding, SA	52.143		(62.301)			(10.158)
Cartera de negociació de "la Caixa" (1)			(274.149)		32.479	(241.670)
Cartera de negociació de CaixaHolding (1)			(26.226)		(370)	(26.596)
Fortis (2)					294.050	294.050
Suez, SA (2)					480.642	480.642
Altres societats (3)	29.979	1.200	(46.172)		(5.631)	(20.624)
Total moviments any 2003	354.659	28.041	(577.183)	–	801.170	606.687
Saldo a 31-12-2003						1.417.890

(1) Inversions en els sectors bancari i assegurador europeu.

(2) Traspàs del capítol de «Participacions» (vegeu Notes 10 i 10.2).

(3) Inclou traspassos al capítol de «Participacions» (vegeu Nota 10.2) per import de 5.349 milers d'euros.

(Milers d'euros)	2002					
	COMPRES	AMPLIACIONS DE CAPITAL	VENDES	LIQUIDACIONS DE SOCIETATS I REDUCCIONS DE CAPITAL	TRASPASSOS I D'ALTRES	TOTAL
Saldo a 31-12-2001						1.438.528
Participacions de "la Caixa" en fons d'inversió del Grup		13.614	(10.027)			3.587
Cartera d'EuroCaixa 1, SIM, SA	4.323		(30.297)			(25.974)
Cartera d'InverCaixa Holding, SA	44.866		(88.540)			(43.674)
Cartera de negociació de "la Caixa" (1)	253.866				(12.196)	241.670
Cartera de negociació de CaixaHolding (1)	54.388		(7.507)		(20.285)	26.596
Fortis (2)					(294.050)	(294.050)
Suez, SA (2)					(480.642)	(480.642)
Altres societats	37.442	110	(92.557)	(371)	538	(54.838)
Total moviments any 2002	394.885	13.724	(228.928)	(371)	(806.635)	(627.325)
Saldo a 31-12-2002						811.203

(1) Inversions en els sectors bancari i assegurador europeu.

(2) Traspàs al capítol de «Participacions» (vegeu Nota 10.2).

A l'Annex 3.3 es detallen: nom, domicili, activitat, percentatge de participació directa e indirecta, capital social, reserves, resultats, cost de la participació i dividends meritats en l'exercici, de les participacions directes e indirectes en accions i d'altres títols de renda variable més significatives.

10.2. Participacions

Aquest capítol dels balanços de situació adjunts recull els drets sobre el capital d'altres societats que, sense formar part del Grup, tenen com a finalitat contribuir a la seva activitat, d'acord amb l'apartat 2 de l'article 185 de la Llei de Societats Anònimes i de l'esmentada Circular 4/1991 del Banc d'Espanya, és a dir, participacions com a mínim del 20% si no cotitzen a Borsa o del 3% si hi cotitzen, i amb caràcter de permanència.

(Milers d'euros)	2003	2002
Cotitzades	5.999.401	6.616.335
No cotitzades	285.990	388.419
Subtotal	6.285.391	7.004.754
Menys Fons de fluctuació de valors:		
Fons s/participacions	(24.989)	(342.622)
Total	6.260.402	6.662.132

Els moviments del capítol «Participacions», sense considerar el fons de fluctuació de valors, durant els exercicis 2003 i 2002 han estat:

(Milers d'euros)	2003					
	COMPRES	AMPLIACIONS DE CAPITAL	VENDES	LIQUIDACIONS DE SOCIETATS I REDUCCIONS DE CAPITAL	TRASPASSOS I D'ALTRES	TOTAL
Saldo a 31-12-2002						7.004.754
Suez, SA (1)					(480.642)	(480.642)
Fortis (1)					(294.050)	(294.050)
Telefónica, SA (2)			(39.726)		(52.194)	(91.920)
Gas Natural SDG, SA	90.677				(230)	90.447
Saba Aparcamientos, SA			(69.590)			(69.590)
Abertis Infraestructuras, SA	57.379				(384)	56.995
Soteltur, SL				(16.920)		(16.920)
Banco BPI, SA	16.745					16.745
Port Aventura, SA	415	5.451				5.866
Variació del perímetre de consolidació					5.650	5.650
Altres societats	395	1.946	(908)	(910)	362	885
Diferències de primera integració (Nota 11)					(71.275)	(71.275)
Variació de valor per posada en equivalència, i ajustos de consolidació					128.446	128.446
Total moviments any 2003	165.611	7.397	(110.224)	(17.830)	(764.317)	(719.363)
Saldo a 31-12-2003						6.285.391

(1) Traspàs al capítol d'«Accions i d'altres títols de renda variable» (vegeu Notes 10 i 10.1).

(2) A la columna de «Traspassos i d'altres» figuren els dividendes pagats per la societat contra prima d'emissió i en conseqüència deduïts del cost de cartera.

(Milers d'euros)	2002					
	COMPRES	AMPLIACIONS DE CAPITAL	VENDES	LIQUIDACIONS DE SOCIETATS I REDUCCIONS DE CAPITAL	TRASPASSOS I D'ALTRES	TOTAL
Saldo a 31-12-2001						6.608.183
Suez, SA (1)					480.642	480.642
Fortis (1)					294.050	294.050
Gas Natural SDG, SA	402.605				(1644)	400.961
Banco BPI, SA		30.026				30.026
Poseidon Gas, AIE		3.271				3.271
Nautilus Gas II, AIE		3.271				3.271
Edicions 62, SA (2)		1.105			(3.290)	(2.185)
Telefónica, SA			(11.770)			(11.770)
ACESA Infraestructuras, SA			(45.875)			(45.875)
Deutsche Bank, AG			(176.373)			(176.373)
Variació del perímetre de consolidació					(1.473)	(1.473)
Altres societats	4.076	5.300	(4.840)		(3.666)	870
Diferències de primera integració (Nota 11)					(126.834)	(126.834)
Variació de valor per posada en equivalència, i ajustos de consolidació					(452.010)	(452.010)
Total moviments any 2002	406.681	42.973	(238.858)	–	185.775	396.571
Saldo a 31-12-2002						7.004.754

(1) Traspàs del capítol d'«Accions i d'altres títols de renda variable» (vegeu Notes 10 i 10.1).

(2) Traspàs al capítol de «Participacions en empreses del Grup» (vegeu Nota 10.3).

El concepte «Variació de valor per posada en equivalència i ajustos de consolidació» recull, pel percentatge de participació ostentat, el resultat de les societats de l'any actual minorat pels dividends a compte distribuïts, altres moviments de reserves d'aquestes societats, que bàsicament corresponen a diferències de conversió, i la distribució de dividends complementaris del resultat d'exercicis anteriors.

Les empreses participades més significatives de les quals l'Entitat dominant té participacions directament i indirectament, figuren a l'Annex 3.2.

10.3. Participacions en empreses del Grup

Aquest capítol dels balanços de situació adjunts recull la inversió en societats dependents no consolidables per no estar la seva activitat directament relacionada amb la del Grup.

(Milers d'euros)	2003	2002
Cotitzades	358.390	345.263
No cotitzades	1.128.011	1.050.615
Subtotal	1.486.401	1.395.878
Menys Fons de fluctuació de valors:		
Fons s/participacions en empreses del Grup	(539)	(305)
Total	1.485.862	1.395.573

Els moviments del capítol «Participacions en empreses del Grup», sense considerar el fons de fluctuació de valors, durant els exercicis 2003 i 2002 han estat:

(Milers d'euros)	2003					
	COMPRES	AMPLIACIONS DE CAPITAL	VENDES	LIQUIDACIONS DE SOCIETATS I REDUCCIONS DE CAPITAL	TRASPASSOS I D'ALTRES	TOTAL
Saldo a 31-12-2002						1.395.878
Servihabitat XXI, SA			(29.997)			(29.997)
Foment Immobiliari Assequible I, SA		25.000				25.000
Portellacalis, SA		23.649	(9.459)			14.190
Subanuis, SL		22.095	(8.839)			13.256
Edicions 62, SA	3.688	6.976				10.664
Hotel Caribe Resort, SL		2.700				2.700
Variació del perímetre de consolidació					265	265
Altres societats		2.453	(4.981)	(2.731)	(42)	(5.301)
Diferències de primera integració (Nota 11)					(1.645)	(1.645)
Variació de valor per posada en equivalència, i ajustos de consolidació					61.391	61.391
Total moviments any 2003	3.688	82.873	(23.279)	(32.728)	59.969	90.523
Saldo a 31-12-2003						1.486.401

(Milers d'euros)	2002					
	COMPRES	AMPLIACIONS DE CAPITAL	VENDES	LIQUIDACIONS DE SOCIETATS I REDUCCIONS DE CAPITAL	TRASPASSOS I D'ALTRES	TOTAL
Saldo a 31-12-2001						1.283.653
Edicions 62, SA (1)	9.721				3.290	13.011
Hotel Occidental Salou, SA		5.593				5.593
Serviticket, SA		2.932				2.932
Inmobiliaria Colonial, SA	6.046		(5.092)			954
Variació del perímetre de consolidació					(324)	(324)
Altres societats	1.226	7.290	(2.407)	(1.007)	3.636	8.738
Diferències de primera integració (Nota 11)					(3.531)	(3.531)
Variació de valor per posada en equivalència, i ajustos de consolidació					84.852	84.852
Total moviments any 2002	16.993	15.815	(7.499)	(1.007)	87.923	112.225
Saldo a 31-12-2002						1.395.878

(1) Traspàs del capítol de «Participacions» (vegeu Nota 10.2).

El concepte «Variació de valor per posada en equivalència i ajustos de consolidació» recull, pel percentatge de participació ostentat, el resultat de les societats de l'any actual minorat pels dividends a compte distribuïts, altres moviments de reserves d'aquestes societats, que bàsicament corresponen a diferències de conversió, i la distribució de dividends complementaris del resultat d'exercicis anteriors.

Les participacions en empreses del Grup més significatives figuren als Annexos 3.1 i 3.2.

11. ACTIUS IMMATERIALS I FONS DE COMERÇ DE CONSOLIDACIÓ

11.1. Actius immaterials

El moviment de despeses amortitzables dels exercicis 2003 i 2002 és el següent (vegeu Nota 4 c4):

(Milers d'euros)	2003	2002
Saldo a l'inici de l'exercici	98.571	66.172
Addicions	58.381	71.166
Amortitzacions d'actius immaterials (Nota 12)	(3.291)	(3.812)
Amortitzacions de software	(49.492)	(34.955)
Saldo al tancament de l'exercici	104.169	98.571

Les addicions corresponen bàsicament a l'adquisició de suports i sistemes informàtics i a l'elaboració de programes de software.

Les amortitzacions d'actius immaterials corresponen a suports i sistemes informàtics. Les amortitzacions de software es registren a l'epígraf «Altres despeses administratives» dels comptes de pèrdues i guanys adjunts.

11.2. Fons de comerç de consolidació

A 31 de desembre de 2003 i 2002, el detall del saldo del capítol «Fons de comerç de consolidació» dels balanços de situació adjunts, en funció de la societat d'origen, s'indica a continuació:

(Milers d'euros)	PERÍODE MÀXIM D'AMORTITZACIÓ (ANYS)	2003	2002
Societats consolidades pels mètodes d'integració global i proporcional			
Crèdit Andorrà, SA	20	16.748	17.795
Total		16.748	17.795
Societats integrades pel procediment de posada en equivalència			
Deutsche Bank, AG	20	573.148	608.990
Endesa, SA	20	542.863	577.837
Repsol YPF, SA	10	385.606	454.320
Gas Natural SDG, SA	20	264.434	237.329
Banco Itaú Holding Financeira, SA	20	165.340	175.066
Banco BPI, SA	20	63.530	62.233
Abertis Infraestructuras, SA	20	28.122	–
Occidental Hotels Management, BV	5	2.522	6.664
Altres societats	5	1.059	5.165
Sanejament extraordinari del fons de comerç		(359.543)	(359.543)
Total		1.667.081	1.768.061
Total Fons de comerç de consolidació		1.683.829	1.785.856

El moviment del fons de comerç de consolidació dels exercicis 2003 i 2002 és el següent:

(Milers d'euros)	2003	2002
Saldo a l'inici de l'exercici	1.785.856	2.173.642
Addicions (netes) (Notes 10, 10.2 i 10.3)	75.982	138.465
Deutsche Bank, AG	–	(72.000)
Gas Natural SDG, SA	40.406	207.730
Banco BPI, SA	5.079	–
Banco Itaú Holding Financeira, SA	–	(1.103)
Abertis Infraestructuras, SA	28.481	–
Altres societats (1)	2.016	3.838
Amortitzacions	(178.009)	(166.708)
Sanejament extraordinari del fons de comerç (2)	–	(359.543)
Saldo al tancament de l'exercici	1.683.829	1.785.856

(1) Inclou els moviments en les societats consolidades globalment o proporcionalment, els de la resta de societats integrades pel procediment de posada en equivalència i les variacions en el perímetre de consolidació del Grup "la Caixa" (vegeu Nota 3).

(2) En l'exercici 2002, el Grup "la Caixa", donada l'evolució dels mercats financers i aplicant el principi de prudència valorativa, va realitzar un sanejament extraordinari del fons de comerç per tal de cobrir la potencial pèrdua de valor que es pogués produir en els fons de comerç més significatius. Aquest sanejament extraordinari es va registrar amb càrrec al capítol «Crebants extraordinaris» del compte de pèrdues i guanys adjunt (vegeu Notes 4 c5 i 25.4).

Els ingressos futurs imputables al Grup, en el període d'amortització pendent per a cadascuna de les inversions que ha generat fons de comerç, tenint en compte el sanejament extraordinari realitzat en l'exercici 2002, utilitzant hipòtesis conservadores i d'acord amb la informació disponible, superaran els imports pendents d'amortitzar per cada societat a 31 de desembre de 2003.

12. ACTIUS MATERIALS

La composició dels comptes de l'immobilitzat, les seves corresponents amortitzacions acumulades i els moviments que s'hi han produït durant l'exercici 2003 són els següents:

(Milers d'euros)	SALDO A 31-12-2002	ALTES	BAIXES	TRASPASSOS	SALDO A 31-12-2003
Terrenys i edificis d'ús propi	988.499	64.041	(42.501)	770	1.010.809
Valor de l'actiu	1.228.286	81.891	(42.927)	(91)	1.267.159
Fons d'amortització	(239.787)	(17.850)	426	861	(256.350)
Altres immobles	295.119	60.200	(23.234)	(4.581)	327.504
Valor de l'actiu en explotació i en venda	150.111	22.098	(41.017)	(732)	130.460
Valor de l'actiu de l'Obra Social (Nota 22)	224.123	47.325	(1.093)	(1.292)	269.063
Fons d'amortització d'immobles en explotació	(6.756)	(410)	1.705	(857)	(6.318)
Fons d'amortització dels immobles de l'Obra Social (Nota 22)	(29.160)	(5.480)	245	14	(34.381)
Fons de cobertura d'immobilitzat (Nota 15)	(43.199)	(3.333)	16.926	(1.714)	(31.320)
Mobiliari, instal·lacions i d'altres	1.237.758	161.813	(108.584)	(31.309)	1.259.678
Valor de l'actiu en ús propi i explotació	2.106.257	212.139	(99.820)	1.010	2.219.586
Valor de l'actiu afecte a l'activitat de renting (net de fons) (*)	292.781	176.100	(87.733)	(33.029)	348.119
Valor de l'actiu de l'Obra Social (Nota 22)	67.010	3.006	(370)	1.105	70.751
Fons d'amortització d'actius en ús propi i explotació	(1.190.198)	(225.650)	78.963	(103)	(1.336.988)
Fons d'amortització de l'immobilitzat de l'Obra Social (Nota 22)	(38.092)	(3.782)	376	85	(41.413)
Fons de cobertura d'immobilitzat (Nota 15)	—			(377)	(377)
Total	2.521.376	286.054	(174.319)	(35.120)	2.597.991

(*) Aquest actiu figura bàsicament en el balanç de CaixaRenting, SA, societat consolidada pel mètode d'integració global. L'import de traspassos correspon a la reclassificació d'operacions de renting operatiu a arrendaments financers.

A continuació es detalla el moviment del capítol «Amortització i sanejament d'actius materials i immaterials» del compte de pèrdues i guanys adjunt, corresponent a l'exercici 2003:

(Milers d'euros)	
Amortització actius immaterials (Nota 11)	(3.291)
Amortització arrendaments financers (equips informàtics en leasing) i sanejaments	(4.698)
Amortitzacions resta d'actius materials	(243.910)
Saldo al tancament de l'exercici	(251.899)

El benefici net per venda d'actius materials corresponent a l'exercici 2003 ha estat de 17.529 milers d'euros, i es presenta en el capítol de «Beneficis/Crebants extraordinaris» del compte de pèrdues i guanys adjunt (vegeu Nota 25.4).

13. DÈBITS A CLIENTS

La composició d'aquest capítol dels balanços de situació adjunts corresponents a 2003 i 2002, segons l'origen de l'operació, és la següent:

Pel seu origen

(Milers d'euros)	2003	2002
Negocis a Espanya	69.074.988	60.859.710
Negocis a l'estranger	4.241.062	4.660.408
Total	73.316.050	65.520.118

A 31 de desembre de 2003 i 2002, del total de «Dèbits a clients», 475 i 264 milions d'euros, respectivament, corresponen a empreses del Grup no consolidables i associades.

El cost mitjà anual resultant dels saldos de «Dèbits a clients» ha estat de l'1,76% l'any 2003 i del 2,31% l'any 2002.

A 31 de desembre de 2003 i de 2002, el detall per sectors és el següent:

Per sectors

(Milers d'euros)	2003	2002
Administracions públiques	1.689.598	1.039.756
Sector privat	71.626.452	64.480.362
Total	73.316.050	65.520.118

A 31 de desembre de 2003 i de 2002, el detall per naturalesa del saldo que figura registrat a «Sector Privat» s'indica a continuació:

Per naturalesa

(Milers d'euros)	2003	2002
Comptes corrents i altres comptes a la vista	18.805.999	14.925.463
Comptes d'estalvi	16.619.884	13.973.415
Imposicions i altres comptes a termini	34.003.919	32.428.756
Cessió temporal d'actius	2.196.650	3.152.728
Total	71.626.452	64.480.362

A la rubrica «Altres dèbits – A termini» dels balanços de situació adjunts s'inclouen fonamentalment les cessions temporals d'actius, que corresponen als deutes de l'Estat cedits a clients amb compromís de recompra (vegeu Notes 6 i 7).

El desglossament per venciments dels saldos que figuren registrats a les rúbriques «Dipòsits d'estalvi – A termini» i «Altres dèbits – A termini» dels balanços de situació adjunts, s'indica a continuació:

Dipòsits d'estalvi a termini

(Milers d'euros)	2003	2002
Fins a 3 mesos	10.016.504	11.178.370
Entre 3 mesos i 1 any	10.989.441	10.028.556
Entre 1 any i 5 anys	12.192.794	10.324.726
Més de 5 anys	802.072	825.322
Total	34.000.811	32.356.974

Altres dèbits a termini

(Milers d'euros)	2003	2002
Fins a 3 mesos	2.307.293	3.249.004
Entre 3 mesos i 1 any	65.733	138.106
Entre 1 any i 5 anys	234	8.613
Més de 5 anys	–	–
Total	2.373.260	3.395.723

A continuació es detallen els recursos totals de clients gestionats pel Grup "la Caixa", a 31 de desembre de 2003 i 2002:

Recursos totals de clients gestionats

(Milers d'euros)	2003	2002
Recursos en balanç (*)	94.214.008	77.711.092
Recursos fora de balanç	32.067.405	27.358.398
<i>Fons d'inversió</i>	<i>14.320.192</i>	<i>11.049.441</i>
<i>Fons de pensions</i>	<i>5.315.552</i>	<i>4.473.390</i>
<i>Assegurances</i>	<i>11.941.101</i>	<i>11.263.545</i>
<i>Altres recursos ajustats (**)</i>	<i>490.560</i>	<i>572.022</i>
Total	126.281.413	105.069.490

(*) Inclou els capítols: Dèbits a clients, Dèbits representats per valors negociables, Passius subordinats i Participacions preferents (incloses al capítol «Interessos minoritaris») dels balanços de situació adjunts.

(**) Inclou, entre d'altres, els valors gestionats de clients distribuïts mitjançant la xarxa d'oficines, les carteres de clients gestionades i els ajustos efectuats per tal d'eliminar les duplicitats que es produeixen entre Recursos en balanç i fora de balanç.

14. DÈBITS REPRESENTATS PER VALORS NEGOCIABLES

14.1. Bons i obligacions en circulació

A 31 de desembre de 2003, el Grup té pendants de venciment les emissions següents:

Emeses per "la Caixa"

(Milers d'euros)						
EMISSION					LIQUIDACIÓ	IMPORT PENDENT D'AMORTITZACIÓ
DATA	SÈRIE (*)	IMPORT NOMINAL	TIPUS D'INTERÈS NOMINAL	DATA AMORTITZACIÓ	ABONAMENT DE CUPONS	
05-04-2001	14a CEPB	1500.000	5,25%	05-04-2011	Anual	1500.000
07-05-2001	15a CEPB	720.687	3,94%	07-05-2004	Trimestral	720.687
08-10-2001	16a CEPB	1.202.024	3,45%	08-10-2004	Trimestral	1.202.024
21-11-2002	17a CEPB	1500.000	4,50%	21-11-2012	Anual	1500.000
27-02-2003	18a CEPB	2.500.000	3,50%	04-03-2010	Anual	2.500.000
14-05-2003	19a CEPB	750.000	5,25%	05-04-2011	Anual	750.000
31-10-2003	20a CEPB	1.250.000	4,25%	31-10-2013	Anual	1.250.000
31-10-2003	21a CEPB	750.000	4,75%	31-10-2018	Anual	750.000
Total						10.172.711

(*) Totes les emissions corresponen a cèdules hipotecàries.

Emeses per Caixa Finance, Ltd

(Milers d'euros)						
EMISSION					LIQUIDACIÓ	IMPORT PENDENT D'AMORTITZACIÓ
DATA	SÈRIE	IMPORT NOMINAL	TIPUS D'INTERÈS NOMINAL	DATA AMORTITZACIÓ	ABONAMENT DE CUPONS	
20-02-2001	—	750.000	Eur/3m+0,10%	20-02-2004	Trimestral	750.000
Total						750.000

Emeses per Caixa Finance, BV

(Milers d'euros)						
EMISSION					LIQUIDACIÓ	IMPORT PENDENT D'AMORTITZACIÓ
DATA	SÈRIE	IMPORT NOMINAL	TIPUS D'INTERÈS NOMINAL	DATA AMORTITZACIÓ	ABONAMENT DE CUPONS	
21-07-2003	—	1000.000	Eur/3m+0,01%	21-07-2005	Trimestral	1000.000
21-11-2003	—	1000.000	Eur/3m+0,05%	21-11-2006	Trimestral	1000.000
10-07-2003	—	750.000	Eur/3m+0,10%	10-07-2008	Trimestral	750.000
03-07-2003	—	847.600	0,25%	03-07-2006	Trimestral	847.600
Total						3.597.600
Total Grup "la Caixa"						14.520.311

Totes les emissions anteriors s'han col·locat en el mercat institucional, a excepció de les emissions 15a i 16a que s'han col·locat a clients de "la Caixa". Les emissions de Caixa Finance, Ltd i de Caixa Finance, BV estan emmarcades en un programa d'emissió d'euroobligacions a mitjà termini amb garantia de "la Caixa". Addicionalment, Caixa Finance, BV ha realitzat en l'exercici 2003, una emissió de bons bescanviables per accions ordinàries d'Endesa, SA per import de 847.600 milers d'euros, també amb garantia de "la Caixa". Aquesta emissió, de 16.952 bons de 50.000 euros cadascun i venciment el 3 de juliol de 2006, té un tipus d'interès del 0,25% i el seu bescanvi per accions

ordinàries d'Endesa, SA pot ser exercit pels tenidors fins al venciment de l'emissió a un preu de 16 euros per acció. L'esmentat bescanvi es faria a raó de 3.125 accions ordinàries d'Endesa, SA per cada bo (vegeu Nota 10). Caixa Finance, BV podrà optar en el moment de l'exercici per entregar accions ordinàries d'Endesa, SA o el seu contravalor en efectiu.

A 31 de desembre de 2003, "la Caixa" té emeses i pendents d'amortització cèdules hipotecàries nominatives per import de 500 milions d'euros, que per aplicació de la Circular 4/1991 del Banc d'Espanya, Norma 32, es classifiquen com a comptes a termini amb Entitats de crèdit (vegeu Nota 7).

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

A 31 de desembre de 2003, cap de les empreses del Grup no consolidables i associades no tenen adquirits bons i obligacions en circulació emesos per "la Caixa".

14.2. Pagarés i d'altres valors

A continuació es detalla per terminis de venciment residual l'import pendent d'amortització dels pagarés emesos en euros a 31 de desembre de 2003.

(Milers d'euros)	EMESOS PER "la Caixa"	EMESOS PER CRÈDIT ANDORRÀ	TOTAL
Fins a 3 mesos	90.600	—	90.600
Entre 3 i 6 mesos	11.325	—	11.325
Entre 6 mesos i 1 any	2.500	55.465	57.965
Total	104.425	55.465	159.890

A 31 de desembre de 2003, cap de les empreses del Grup no consolidables i associades no tenen adquirits pagarés i d'altres valors emesos per "la Caixa".

15. PROVISIONS PER A RISCS I CÀRREGUES

A continuació es detallen els fons de provisions per a riscos i càrregues del balanç de situació i el seu moviment en l'exercici 2003. En primer lloc, es relacionen els fons que figuren en el balanç minorant els actius corresponents i, seguidament, es detallen els fons que figuren en el passiu del balanç de situació adjunt:

(Milers d'euros)	FONS A 31-12-2002	DOTACIONS NETES DE DISPONIBILITATS AMB CÀRREC A RESULTATS	UTILITZACIÓ DE FONS	TRASPASSOS I D'ALTRES	FONS A 31-12-2003
Fons de provisió per a insolvències (a)	968.107	308.154	(26.889)	389	1.249.761
De les inversions creditícies (Nota 8)	951.728	305.568	(26.860)	449	1.230.885
D'entitats de crèdit (Nota 7)	57	(36)	(29)	10	2
De renda fixa (Nota 9)	16.322	2.622	—	(70)	18.874
Fons de provisió per a risc-país	2.079	(7)	—	(24)	2.048
De les inversions creditícies (Nota 8)	2.072	1	—	(25)	2.048
D'entitats de crèdit (Nota 7)	7	(8)	—	1	—
Fons de fluctuació de valors	364.154	24.787	(4.661)	5.037	389.317
De Deutes de l'Estat	—	—	—	—	—
De títols de renda fixa (Nota 9)	59	50	—	(26)	83
Dels títols de renda variable (Nota 10)	364.095	24.737	(4.661)	5.063	389.234
Fons de cobertura d'immobilitzat (Notes 12 i 25.4)	43.199	(11.209)	(2.384)	2.091	31.697
Total de fons que minoren l'actiu	1.377.539	321.725	(33.934)	7.493	1.672.823
Fons de pensionistes i d'altres obligacions similars (Notes 16, 25.1, 25.2.1 i 25.4)	94.969	10.164	(25.329)	185.308	265.112
Fons de provisió per a impostos	1.297	—	—	(1.297)	—
Fons d'insolvències per a passius contingents (a)	77.336	14.246	—	(1.175)	90.407
Fons per risc-país per a passius contingents	93	—	—	—	93
Provisions per a operacions de futur	14.720	(1.660)	—	(87)	12.973
Provisions per a contingències diverses i d'altres (Nota 25.4)	257.463	41.776	(56.227)	(8.600)	234.412
Total provisions per a riscos i càrregues	445.878	64.526	(81.556)	174.149	602.997
Total de fons	1.823.417	386.251	(115.490)	181.642	2.275.820
(a) Promemòria: Fons de provisió per a insolvències					
Fons per a cobertures específiques	158.156	33.161	(26.889)	561	164.989
Fons per a cobertures genèriques	524.038	95.030	—	(1.573)	617.495
Fons per a cobertures estadístiques (*)	363.249	194.209	—	226	557.684
Total fons de provisió per a insolvències (Nota 4 c2)	1.045.443	322.400	(26.889)	(786)	1.340.168
Fons de bloqueig de beneficis (Nota 25.4) (**)	29.204	17.095	—	—	46.299

(*) El saldo d'aquest fons corresponent a "la Caixa", a 31 de desembre de 2003, equival al 70% del fons total a constituir (vegeu Nota 4 c2).

(**) Inclòs al capítol «Altres passius» dels balanços de situació adjunts (vegeu Nota 21).

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

16. FONS DE PENSIONISTES I D'ALTRES OBLIGACIONS SIMILARS

En l'exercici 2000, com a conseqüència de l'acord laboral subscrit el 31 de juliol de 2000 (vegeu Nota 4 c7), per al personal actiu, es va aportar la totalitat dels serveis passats a un pla de pensions i es van pagar primes bàsicament a VidaCaixa, SA de Seguros y Reaseguros, per cobrir les garanties complementàries. D'acord amb el calendari de cobertura establert pel Banc d'Espanya, es registra com a despesa de cadascun dels exercicis, a partir de l'any 2000, una desena part de l'excés dels imports pagats sobre els fons constituïts prèviament. Els imports registrats com a despesa extraordinària en cadascun dels exercicis 2003 i 2002 per aquest concepte ascendeixen a 60.235 milers d'euros (vegeu Nota 25.4). A 31 de desembre de 2003, l'import pendent d'imputar a despeses ascendeix a 361.414 milers d'euros (vegeu Nota 21).

En l'exercici 2002, com a conseqüència de l'acord laboral subscrit el 29 de juliol de 2002 (vegeu Nota 4 c7), per al personal passiu, es van aportar a un pla de pensions 1.356.012 milers d'euros. Aquest import es va desemborsar mitjançant el rescabament d'1.171.249 milers d'euros de la totalitat de les provisions mantingudes bàsicament a RentCaixa, SA de Seguros y Reaseguros i una aportació extraordinària de 184.763 milers d'euros. Aquesta aportació extraordinària es va produir bàsicament per la utilització de les taules de mortalitat PER 2000P en lloc de les GR 80-2 que s'utilitzaven en la pòlissa de RentCaixa, SA de Seguros y Reaseguros i per la cobertura dels increments d'inflació aplicables a l'actualització futura de la majoria de les prestacions assegurades. Aquesta aportació extraordinària s'imputa a resultats d'acord amb el criteri adoptat per al personal actiu. S'ha registrat en els exercicis 2003 i 2002 una desena part de la totalitat de l'aportació extraordinària, per import de 18.476 milers d'euros (vegeu Nota 25.4). A 31 de desembre de 2003, l'import pendent d'imputar a despeses ascendeix a 147.811 milers d'euros (vegeu Nota 21).

Les aportacions efectuades bàsicament al pla de pensions meritades en els exercicis 2003 i 2002 per al personal actiu de "la Caixa" ascendeixen a 67.426 i 63.174 milers d'euros, respectivament. Addicionalment, en els exercicis 2003 i 2002 s'han pagat 20.176 i 17.018 milers d'euros a VidaCaixa, SA de Seguros y Reaseguros, respectivament, a través del pla de pensions, corresponents a la prima de risc per a viduïtat, invalidesa, orfenesa i assegurança de vida (vegeu Nota 25.2.1).

En l'exercici 2003 s'ha registrat una aportació al pla de pensions per 1.360 milers d'euros i en l'exercici 2002 es va pagar una prima a RentCaixa, SA de Seguros y Reaseguros, fins a l'extinció de la pòlissa amb el personal passiu, per 2.729 milers d'euros (vegeu Nota 25.4). Les aportacions d'ambdós exercicis corresponen a la regularització de les aportacions efectuades en els exercicis anteriors per a la cobertura dels compromisos amb el personal passiu. També s'han registrat, com a despesa extraordinària dels exercicis 2003 i 2002, 36.599 i 44.289 milers d'euros de primes pagades a VidaCaixa, SA de Seguros y Reaseguros per a la cobertura de garanties complementàries (vegeu Nota 25.4).

Com a conseqüència de l'acord laboral signat el 23 de desembre de 2003 sobre prejubilacions i jubilacions parcials, "la Caixa" manté un fons per a la cobertura de la totalitat dels compromisos futurs per sous, salaris, cotitzacions a la Seguretat Social, aportacions al fons de pensions, etc., fins a l'edat de jubilació, acordada en cada cas amb el personal acollit als programes en el període extraordinari, per import de 180.795 milers d'euros a 31 de desembre de 2003 (vegeu Notes 4 c7 i 15). Aquest fons s'ha constituït amb l'autorització prèvia del Banc d'Espanya i d'acord amb el que regula la Norma 13ena., apartat 13, de la Circular 4/1991 del Banc d'Espanya, amb càrrec a reserves de lliure disposició, per un import net de 117.517 milers d'euros (vegeu Nota 19), i addicionalment s'ha registrat el seu impacte fiscal amb càrrec a «Crèdits fiscals i Impost sobre beneficis anticipat», per import de 63.278 milers d'euros (vegeu Nota 21).

”la Caixa” té subscrit amb determinats empleats un acord, denominat «Permís Especial amb Sou», fonamentat en l'article 45.1.a) de l'Estatut dels Treballadors, la finalitat del qual és suspendre el contracte de treball per acord mutu entre les parts, de forma temporal, mantenint el treballador la seva condició d'empleat. Durant aquesta situació, l'empleat percep un percentatge del seu salari, gratificacions i qualsevol altra prestació que li correspongui d'acord amb la seva categoria professional, com també els increments per antiguitat o per aplicació de convenis col·lectius successius. L'empleat continua donat d'alta a la Seguretat Social i s'efectuen les cotitzacions i retencions pertinents. Dins de l'esmentat acord, s'ha pactat amb cada empleat una edat de jubilació, que sol ser anterior a l'habitual de 65 anys.

”la Caixa”, d'acord amb la Circular 4/1991 del Banc d'Espanya, té constituïts fons interns, a 31 de desembre de 2003 i 2002, per cobrir els compromisos per prejubilacions («Permís Especial amb Sou»), pagues per antiguitat i indemnitzacions per acomiadaments per 63.744 i 78.973 milers d'euros, respectivament. Dels esmentats imports, a 31 de desembre de 2003 i 2002, els fons per cobrir la totalitat dels compromisos per pagaments futurs als empleats amb «Permís Especial amb Sou» en concepte de salaris, Seguretat Social i aportacions futures al pla de pensions, ascendeixen a 31.300 i 47.878 milers d'euros, respectivament. En els exercicis 2003 i 2002, les dotacions per aquest concepte són de 6.546 i 8.063 milers d'euros, respectivament, i els pagaments realitzats als empleats, amb càrrec als fons prèviament constituïts, són de 23.124 i 27.506 milers d'euros, respectivament (vegeu Notes 4 c7, 4 c10, 15, 25.2.1 i 25.4).

Els bancs del Grup tenen constituïts fons de pensions interns per un import total de 20.573 i 15.996 milers d'euros, a 31 de desembre de 2003 i 2002, respectivament. L'increment de l'exercici 2003 correspon en la pràctica totalitat a CaixaBank, SA amb contrapartida al capítol «Reserves en societats consolidades – Per integració global i proporcional» del balanç de situació adjunt.

17. PASSIUS SUBORDINATS

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

(Milers d'euros)		2003	2002
DATA D'EMISSION	VENCIMENT		
Octubre 1985	(*)	2.860	2.860
Novembre 1985	(*)	1.984	1.984
Març 1988	(*)	17.387	17.387
Maig-Juny 1988	(*)	49.649	49.649
Febrer 1991	(*)	108.314	108.314
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	357.563
Juliol 2002	22-07-2012	180.000	180.000
Total		3.217.757	3.217.757

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

A 31 de desembre de 2003 i 2002 no hi ha cap títol pignorat. Cap de les empreses del Grup no consolidable i associades no té adquirits valors negociables subordinats emesos per ”la Caixa”. El tipus d'interès nominal de cada emissió és variable en funció de les condicions establertes en cadascuna.

Totes aquestes emissions han rebut la qualificació necessària del Banc d'Espanya perquè es puguin computar, amb les limitacions previstes per la Circular 5/1993 del Banc d'Espanya, com a recursos propis de segona categoria del Grup (vegeu Nota 19).

El tipus d'interès mitjà anual resultant d'aquestes emissions ha estat del 2,50% l'any 2003 i del 3,41% l'any 2002.

Els interessos meritats i les despeses d'emissió per les obligacions subordinades, que figuren dins el capítol «Interessos i càrregues assimilades» dels comptes de pèrdues i guanys adjunts, han suposat en els exercicis 2003 i 2002 la quantitat de 80.584 i 106.323 milers d'euros, respectivament (vegeu Nota 25.1).

18. INTERESSOS MINORITARIS

A continuació es detalla el moviment que s'ha produït durant l'exercici 2003 en el saldo del capítol «Interessos minoritaris» del balanç de situació adjunt; també es detalla el saldo de l'epígraf «Resultat atribuït a la minoria» del compte de pèrdues i guanys adjunt:

(Milers d'euros)	SALDO A 31-12-2002	BENEFICI NET DE L'EXERCICI ANTERIOR DISTRIBUÏT A RESERVES	VARIACIONS DE PARTICIPACIONS	AMPLIACIONS I ALTRES	SALDO A 31-12-2003	RESULTAT DE L'EXERCICI ATRIBUÏT A LA MINORIA
SOCIETAT						
Caixa Preference, Ltd	3.000.000	–	–	–	3.000.000	113.600
Crèdit Andorrà, SA (1)	256.526	4.640	–	138	261.304	34.534
Inversiones Autopistas, SL (Nota 10)	102.714	2.797	–	2.305	107.816	9.084
Caixa Inversiones 1, SIMCAV, SA	22.599	(3.416)	(3.210)	(7)	15.966	75
EuroCaixa 1, SIM, SA	10.632	255	(1087)	–	9.800	25
Corporación Hipotecaria Mutual, EFC, SA	1.130	178	–	–	1.308	242
Banco de Europa, SA (1)	6.794	(209)	–	–	6.585	491
Altres	352	95	–	10	457	169
Total	3.400.747	4.340	(4.297)	2.446	3.403.236	158.220

(1) Inclou minoritaris corresponents a les empreses dels respectius subgrups.

A l'Annex 3.1 figuren els resultats de les entitats relacionades en el quadre anterior.

El mes de juny de 1999, Caixa Preference, Ltd va efectuar l'emissió de 1.000 milions d'euros en Participacions Preferents – Sèrie A, sense dret a vot i amb un dividend variable trimestral, igual a l'Euribor a 3 mesos més el 0,06% anual, amb un mínim garantit del 3,94% anual (4% TAE) durant els tres primers anys de l'emissió. El mes de maig de l'any 2000, Caixa Preference, Ltd va efectuar l'emissió de 2.000 milions d'euros en Participacions Preferents – Sèrie B, sense dret a vot i amb un dividend variable trimestral igual a l'Euribor a 3 mesos més el 0,06% anual, amb un mínim garantit del 4,43% anual (4,5% TAE) i amb un màxim del 6,83% anual (7% TAE) durant els primers 10 anys de l'emissió.

Caixa Preference, Ltd és una filial al 100% de "la Caixa" i les indicades emissions compten amb la garantia solidària i irrevocable de "la Caixa", segons s'indica als corresponents fullets informatius de les emissions.

Addicionalment, aquestes emissions han rebut la qualificació necessària del Banc d'Espanya perquè es puguin computar íntegrament com a recursos propis bàsics del Grup (vegeu Nota 19). Aquestes

emissions de caràcter perpetu, han estat adquirides íntegrament per tercers aliens al Grup i són amortitzables per decisió de la societat després que el Banc d'Espanya ho autoritzi, totalment o parcialment, una vegada transcorreguts cinc anys des del seu desemborsament.

19. RESERVES

A continuació es detalla la composició d'aquest capítol del balanç de situació adjunt i el moviment que s'hi ha produït durant l'exercici 2003:

(Milers d'euros)	2003
Saldo a l'inici de l'exercici	3.476.393
Aplicació de l'excedent de l'exercici anterior (Nota 5)	444.101
Traspàs-Previsió llibertat amortització Llei 12/1988 (1)	4
Càrrec per jubilacions anticipades i parcials (2)	(117.517)
Ajustos en el procés de consolidació (Nota 20)	(107.853)
Diferències de conversió de canvi i d'altres	126
Saldo al tancament de l'exercici (Nota 5)	3.695.254

(1) Per traspàs del fons per a riscos bancaris generals.

(2) En l'exercici 2003, amb l'autorització del Banc d'Espanya, "la Caixa" ha dotat, amb càrrec a reserves de lliure disposició, un fons per a la cobertura de la totalitat dels compromisos acordats amb els seus empleats en el marc de l'acord sobre prejubilacions i jubilacions parcials (vegeu Notes 4 c7, 16 i 21).

La línia d'ajustos en el procés de consolidació inclou aquells ajustos que, segons la Circular 4/1991 del Banc d'Espanya, siguin atribuïbles a la societat dominant, considerant bàsicament els dividendes corresponents als resultats d'exercicis anteriors, cobrats per "la Caixa" en aquest exercici, i el fons de fluctuació de valors dotat per "la Caixa" en l'exercici anterior com a més reserves, i les amortitzacions de plusvàlues i fons de comerç de societats del Grup o associades com a menys reserves.

A 31 de desembre de 2003, les reserves de "la Caixa" inclouen 40.354 milers d'euros corresponents a reserves per inversió a la Comunitat Autònoma de Canàries (vegeu Nota 5).

Els grups consolidables d'entitats de crèdit, d'acord amb la Circular 5/1993 del Banc d'Espanya, han de mantenir en tot moment un volum suficient de recursos propis per cobrir la suma de les exigències per risc de crèdit, en funció dels actius, compromisos i altres comptes d'ordre que presentin aquest risc; per risc de canvi, en funció de la posició global neta en divises; i per risc de mercat de la cartera de negociació; així com per donar cobertura als riscos derivats d'ésser un grup mixt compost per grups d'entitats de crèdit i entitats asseguradores. Els recursos propis són suficients sempre que es mantingui un coeficient de solvència no inferior al 8% i aquest coeficient de solvència es defineix com el quocient entre els recursos propis del Grup i els riscos abans indicats, ponderats de la manera que s'estableix en l'esmentada Circular.

Aquesta Circular constitueix el desenvolupament, en l'àmbit de les entitats de crèdit, de la legislació sobre recursos propis i supervisió en base consolidada de les entitats financeres, a partir de la Llei 13/1992, de l'1 de juny, del Reial Decret 1343/1992, de 6 de novembre, i de l'Ordre Ministerial de 30 de desembre de 1992. S'hi estableix també que el deute subordinat constitueix un recurs propi de segona categoria, i que és computable com a tal la part que no excedeixi del 50% dels recursos propis bàsics, com també que la totalitat de recursos propis de segona categoria no excedeixi del 100% dels recursos propis bàsics en la part que aquest excés no s'hagi eliminat per la primera limitació esmentada (vegeu Nota 17).

A 31 de desembre de 2003, el Grup "la Caixa" compleix àmpliament amb aquest requisit legal.

20. RESERVES I/O PÈRDUES D'EXERCICIS ANTERIORS EN SOCIETATS CONSOLIDADES

Els quadres següents, a 31 de desembre de 2003, mostren la composició de les reserves en societats consolidades per global o proporcional i les integrades per posada en equivalència així com el moviment de les reserves netes en societats consolidades.

Reserves en societats consolidades per integració global i proporcional

(Milers d'euros)	RESERVES DE CONSOLIDACIÓ	PÈRDUES EN SOCIETATS CONSOLIDADES	RESERVES PER DIFERÈNCIES DE CONVERSIÓ EN MONEDA ESTRANGERA	TOTAL
Caixa Holding, SA (1)	95.430			95.430
Crèdit Andorrà, SA	146.688			146.688
CaixaBank, SA	67.920			67.920
Caifor, SA	19.140			19.140
InverCaixa Gestión, SGIIC, SA	9.571			9.571
Banco de Europa, SA (2)	10.220	(722)		9.498
Société Monégasque de Banque Privée, SAM	664		2.430	3.094
Altres societats	38.217	(28.937)	3.123	12.403
Total (Nota 5)	387.850	(29.659)	5.553	363.744

(1) Inclou les reserves atribuïdes a la societat en el procés de consolidació com a societat tenidora de participacions de renda variable.

(2) Correspon a les reserves atribuïdes al Grup.

Reserves en societats integrades per posada en equivalència

(Milers d'euros)	RESERVES DE CONSOLIDACIÓ	PÈRDUES EN SOCIETATS CONSOLIDADES	RESERVES PER DIFERÈNCIES DE CONVERSIÓ EN MONEDA ESTRANGERA	TOTAL
Gas Natural SDG, SA	764.521			764.521
Deutsche Bank, AG	213.533			213.533
Caixa de Barcelona Seguros Vida, SA de Seguros y Reaseguros	174.891			174.891
Telefónica, SA	76.644			76.644
Sociedad General de Aguas de Barcelona, SA	66.239			66.239
Inmobiliaria Colonial, SA	48.874			48.874
VidaCaixa, SA de Seguros y Reaseguros	18.223			18.223
Soteltur, SL	13.201			13.201
Banco Itaú Holding Financeira, SA	34.372		(156.636)	(122.264)
Resta de societats (1)	31.046	(144.300)	(235)	(113.489)
Total (Nota 5)	1.441.544	(144.300)	(156.871)	1.140.373

(1) Les pèrdues en les societats consolidades corresponen bàsicament a les participacions en Occidental Hotels Management, BV per pèrdues d'exercicis anteriors i diferències de conversió, a Banco de Sabadell, SA per amortització del fons de comerç generat en l'adquisició de Banco Herrero, SA contra la prima d'emissió i a Repsol YPF, SA i Soteltur Internacional, BV, pel registre de diferències de canvi.

Els moviments que s'han produït en reserves, netes de pèrdues en les societats consolidades, durant l'exercici 2003 han estat els següents:

(Milers d'euros)	2003
Saldo a l'inici de l'exercici	1.606.662
Ajustos en el procés de consolidació (Nota 19)	107.853
Aplicació dels resultats de l'exercici anterior	77.718
Diferències de conversió/canvi, dilució de participacions i d'altres (*)	(288.116)
Saldo al tancament de l'exercici	1.504.117

(*) El decrement en l'exercici 2003 correspon fonamentalment a la participació en Repsol YPF, SA, pel registre en el seu balanç de diferències de canvi, derivades bàsicament de l'evolució del canvi del dòlar USA respecte a l'euro.

Del total de les reserves que figuren en els balanços individuals de cadascuna de les societats consolidades per integració global o proporcional, a 31 de desembre de 2003, 634.704 milers d'euros pertanyen a reserves restringides.

21. ALTRES ACTIUS I PASSIUS

A 31 de desembre, la composició del saldo d'aquests capítols dels balanços de situació adjunts és la següent:

(Milers d'euros)	2003	2002
Altres actius		
Operacions en camí	131.258	108.900
Crèdits fiscals i Impost sobre beneficis anticipat per (Nota 26.1):	920.728	857.291
<i>Primes aportades per l'externalització del fons de pensions (*)</i>	538.384	607.131
<i>Dotació al fons de cobertura estadística d'insolvències</i>	183.736	112.209
<i>Dotació al fons de pensionistes per a la cobertura de jubilacions anticipades i parcials (Notes 4 c7, 16 i 19)</i>	63.278	—
<i>Altres conceptes</i>	135.330	137.951
Hisenda Pública – altres saldos fiscals recuperables (**)	426.216	251.550
Operacions financeres pendents de liquidar	30.516	280.339
Partides a regularitzar per operacions de futur (***)	397.544	351.852
Cambres de compensació	749.046	752.727
Diferències en els fons de pensions (Nota 16)	509.681	588.469
Altres conceptes	400.306	651.315
Total	3.565.295	3.842.443

(*) Inclou les primes pagades, bàsicament a RentCaixa, SA de Seguros y Reaseguros en exercicis anteriors, i la seva capitalització, que van ser rescatades en els exercicis 2000 i 2002, com a conseqüència de l'externalització del fons de pensions i que d'acord amb la normativa fiscal, són deduïbles en desenes parts a partir dels exercicis 2000 i 2002 (vegeu Nota 4 c9).

(**) Inclou retencions, deduccions i/o bases imposables negatives pendents d'aplicació i pagaments a compte de l'Impost sobre Societats i d'altres conceptes.

(***) Inclou bàsicament primes pagades per opcions adquirides i imports pagats no imputats a resultats per operacions de futur.

(Milers d'euros)	2003	2002
Altres passius		
Passiu de l'Obra Social (Nota 22)	342.670	319.826
Operacions en camí	114.857	113.706
Partides a regularitzar per operacions de futur (*)	388.131	284.961
Impost sobre beneficis diferit (Nota 26.1)	7.557	8.855
Cambres de compensació	266.230	281.899
Comptes de recaptació	593.401	1582.838
Fons de bloqueig de beneficis (Nota 15)	46.299	29.204
Altres conceptes	801.137	782.238
Total	2.560.282	3.403.527

(*) Inclou bàsicament primes cobrades per opcions emeses.

22. OBRA SOCIAL

D'acord amb les normes de presentació del balanç de situació, els actius i passius afectes a l'Obra Social de "la Caixa" es classifiquen en els capítols següents:

Concepte

- Immobilitzat afecte a l'Obra Social
- Altres actius afectes a l'Obra Social
- Total de Recursos Propis de l'Obra Social i Altres passius

Capítols del balanç

- Actius materials
- Crèdits sobre clients
- Altres passius

Del fons de l'Obra Social que figura al capítol «Altres passius» del balanç de "la Caixa", la part que finança immobles afectes forma part dels recursos propis de "la Caixa".

A continuació es presenta el balanç de l'Obra Social que figura integrat en els comptes anuals dels exercicis 2003 i 2002.

(Milers d'euros)	2003			2002		
Actiu	COST	FONS D'AMORTITZACIÓ	VALOR NET	COST	FONS D'AMORTITZACIÓ	VALOR NET
Immobilitzat afecte	339.814	(75.794)	264.020	291.133	(67.252)	223.881
<i>Immobles (Nota 12)</i>	269.063	(34.381)	234.682	224.123	(29.160)	194.963
<i>Mobiliari i instal·lacions (Nota 12)</i>	70.751	(41.413)	29.338	67.010	(38.092)	28.918
Circulant amb "la Caixa"			78.419			95.819
Altres actius			231			126
Total Actiu			342.670			319.826

El concepte «Altres actius» correspon a diversos comptes deutors afectes a l'Obra Social, i el concepte «Circulant amb "la Caixa"» s'elimina en el procés d'integració de balanços.

La despesa d'amortització de l'immobilitzat es determina seguint criteris idèntics que els indicats per a la resta de l'immobilitzat de "la Caixa" (vegeu Nota 4 c6).

(Milers d'euros)	2003	2002
Passiu		
Dotació i reserves per a regularització de béns afectes	428.879	409.322
<i>Reserves de l'Obra Social (Fons aplicació immobilitzat afecte)</i>	264.020	223.881
<i>Fons Obra Social</i>	164.859	185.441
Menys: Despeses de manteniment	(138.377)	(141.364)
<i>Liquidació del pressupost de l'exercici</i>	(179.480)	(163.664)
<i>Amortitzacions (Nota 12)</i>	(9.262)	(8.049)
<i>Inversió en immobilitzat (Nota 12)</i>	50.331	30.396
<i>Altres</i>	34	(47)
Total Recursos Propis de l'Obra Social	290.502	267.958
Altres passius	52.168	51.868
Total Passiu (Nota 21)	342.670	319.826
Promemòria		
Fons Obra Social (després de l'aplicació de les despeses de manteniment)	26.482	44.077

El concepte «Altres passius» correspon a obligacions de l'Obra Social pendents de pagament.

Els moviments del capítol «Dotació i reserves per a regularització de béns afectes», abans de la liquidació de les despeses de manteniment dels exercicis 2003 i 2002, han estat els següents:

(Milers d'euros)	2003	2002
Saldo a l'inici de l'exercici	409.322	372.577
Més:		
Dotació al fons d'acord amb l'aplicació de l'excedent de l'exercici anterior (Nota 5)	160.921	160.921
Menys:		
Despeses de manteniment de l'exercici anterior	(141.364)	(124.176)
Saldo al tancament de l'exercici	428.879	409.322

23. OPERACIONS EN MONEDA ESTRANGERA

Seguint els criteris de valoració definits a la Nota 4 c1, a continuació s'indica el total del balanç en moneda estrangera que, a 31 de desembre de 2003 i 2002, presenta el Grup:

(Milers d'euros)	2003	2002
Total actiu en moneda estrangera	3.920.829	4.002.974
Total passiu en moneda estrangera	3.240.333	3.877.974

Majoritàriament, els saldos actius corresponen als capítols «Entitats de crèdit» i «Crèdits sobre clients» i els saldos passius als capítols «Entitats de crèdit» i «Dèbits a clients».

24. OPERACIONS AMB DERIVATS FINANCERS

A continuació es detallen les operacions de futur vigents a 31 de desembre de 2003. Aquestes operacions es registren pel valor nocial o pel valor d'exercici de l'actiu subjacent contractat, o bé pel seu valor contractual, segons el tipus d'operació de futur de què es tracti (vegeu Nota 4 c8). D'acord amb la normativa vigent sobre presentació de comptes anuals, no figuren incloses dins del capítol «Comptes d'ordre» dels balanços de situació adjunts.

El detall dels imports nocials i/o contractuals segons el tipus d'operació i moneda és el següent:

(Milers d'euros)			
CONCEPTE	EUROS	MONEDA ESTRANGERA	TOTAL
Compravenda de divises no vençudes	195.930	4.110.515	4.306.445
Compravenda d'actius financers no vençuts	1.397.642	–	1.397.642
Futurs financers s/valors i tipus d'interès	18.617.630	1.324.624	19.942.254
Opcions	25.727.676	273.329	26.001.005
Altres operacions sobre tipus d'interès	132.618.386	5.134.473	137.752.859
Operacions de futur sobre mercaderies	41.939	2.642	44.581
Total	178.599.203	10.845.583	189.444.786

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

En el quadre següent es detallen els imports nocials i/o contractuals de les operacions amb derivats financers distribuïdes per tipus d'operació i per finalitat:

(Milers d'euros)			
CONCEPTE	COBERTURA (*)	NEGOCIACIÓ	TOTAL
Compravenda de divises no vençudes	1.635.337	2.671.108	4.306.445
Compravenda d'actius financers no vençuts	259.076	1.138.566	1.397.642
Futurs financers s/valors i tipus d'interès	17.171.717	2.770.537	19.942.254
Opcions	21.224.574	4.776.431	26.001.005
Altres operacions sobre tipus d'interès	116.808.444	20.944.415	137.752.859
Operacions de futur sobre mercaderies	44.581	–	44.581
Total	157.143.729	32.301.057	189.444.786
Total en %	83%	17%	100%

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

A continuació es detallen els imports nocionals i/o contractuals de les operacions de cobertura distribuïdes per tipus d'operació i venciment residual a 31 de desembre de 2003:

Cobertura

(Milers d'euros)				
CONCEPTE	< 1 ANY	1-5 ANYS	> 5 ANYS	TOTAL
Compravenda de divises no vençudes	1.354.143	230.521	50.673	1.635.337
Compravenda d'actius financers no vençuts	259.076	–	–	259.076
Futurs financers s/valors i tipus d'interès	14.805.053	2.230.264	136.400	17.171.717
sobre valors	9.281	–	–	9.281
sobre tipus d'interès	14.795.772	2.230.264	136.400	17.162.436
Opcions	2.480.126	4.887.431	13.857.017	21.224.574
sobre valors	312.209	1.143.138	224.870	1.680.217
sobre tipus d'interès	2.167.917	3.718.180	13.632.147	19.518.244
sobre divises	–	26.113	–	26.113
Altres operacions sobre tipus d'interès	50.981.110	29.148.918	36.678.416	116.808.444
FRA's	–	–	–	–
IRS's	50.981.110	29.148.918	36.678.416	116.808.444
Operacions de futur sobre mercaderies	2.642	41.939	–	44.581
Total	69.882.150	36.539.073	50.722.506	157.143.729
Total en %	45%	23%	32%	100%

A continuació es detallen els imports nacionals i/o contractuals de les operacions de negociació distribuïdes per tipus d'operació i venciment residual a 31 de desembre de 2003:

Negociació

(Milers d'euros)				
CONCEPTE	< 1 ANY	1-5 ANYS	> 5 ANYS	TOTAL
Compravenda de divises no vençudes	2.612.766	52.626	5.716	2.671.108
<i>Compres</i>	1.216.570	21.347	2.858	1.240.775
<i>Vendes</i>	1.396.196	31.279	2.858	1.430.333
Compravenda d'actius financers no vençuts	1.136.798	1.768	–	1.138.566
<i>Compres</i>	427.434	884	–	428.318
<i>Vendes</i>	709.364	884	–	710.248
Futurs financers s/valors i tipus d'interès	1.670.037	962.900	137.600	2.770.537
sobre valors	7.449	–	–	7.449
<i>Comprats</i>	7.337	–	–	7.337
<i>Venuts</i>	112	–	–	112
sobre tipus d'interès	1.662.588	962.900	137.600	2.763.088
<i>Comprats</i>	1.456.588	706.200	79.400	2.242.188
<i>Venuts</i>	206.000	256.700	58.200	520.900
Opcions	568.463	1.207.968	3.000.000	4.776.431
sobre valors	297.968	1.205.135	–	1.503.103
<i>Comprades</i>	–	–	–	–
<i>Emeses</i>	297.968	1.205.135	–	1.503.103
sobre tipus d'interès	–	–	3.000.000	3.000.000
<i>Comprades</i>	–	–	1.500.000	1.500.000
<i>Emeses</i>	–	–	1.500.000	1.500.000
sobre divises	270.495	2.833	–	273.328
<i>Comprades</i>	138.550	1.303	–	139.853
<i>Emeses</i>	131.945	1.530	–	133.475
Altres operacions sobre tipus d'interès	15.789.900	3.938.538	1.215.977	20.944.415
FRA's	–	–	–	–
<i>Comprats</i>	–	–	–	–
<i>Venuts</i>	–	–	–	–
IRS's	15.789.900	3.938.538	1.215.977	20.944.415
<i>Cobrament fix / Pagament variable</i>	8.658.900	1.893.631	560.300	11.112.831
<i>Cobrament variable / Pagament fix</i>	7.131.000	1.919.738	599.500	9.650.238
<i>Altres modalitats</i>	–	125.169	56.177	181.346
Total	21.777.964	6.163.800	4.359.293	32.301.057
Total en %	67%	19%	14%	100%

Les opcions emeses sobre valors corresponen als imports assegurats per "la Caixa" al venciment dels fons d'inversió garantits.

A 31 de desembre de 2003, 11.013 milions d'euros corresponen a derivats financers contractats amb empreses del Grup no consolidables i associades.

25. COMPTE DE PÈRDUES I GUANYS

A continuació s'inclou informació rellevant sobre els principals capítols dels comptes de pèrdues i guany dels exercicis 2003 i 2002:

25.1. Naturalesa de les operacions

(Milers d'euros)	2003			2002		
	NEGOCIS A ESPANYA	NEGOCIS A L'ESTRANGER	TOTAL	NEGOCIS A ESPANYA	NEGOCIS A L'ESTRANGER	TOTAL
Interessos i rendiments assimilats	3.674.443	213.516	3.887.959	3.705.228	276.636	3.981.864
Banc d'Espanya	24.891	–	24.891	32.009	–	32.009
Entitats de crèdit	176.862	46.030	222.892	226.184	102.055	328.239
Inversions creditícies i altres productes financers	3.137.555	149.823	3.287.378	3.060.630	153.146	3.213.776
Valors de renda fixa	335.135	17.663	352.798	386.405	21.435	407.840
<i>Valors d'administracions públiques</i>	<i>150.565</i>	<i>4.975</i>	<i>155.540</i>	<i>175.705</i>	<i>5.197</i>	<i>180.902</i>
<i>Valors d'entitats de crèdit</i>	<i>5.226</i>	<i>7.485</i>	<i>12.711</i>	<i>11.225</i>	<i>9.382</i>	<i>20.607</i>
<i>Valors d'altres sectors privats</i>	<i>179.344</i>	<i>5.203</i>	<i>184.547</i>	<i>199.475</i>	<i>6.856</i>	<i>206.331</i>
Interessos i càrregues assimilades	(1.709.090)	(134.443)	(1.843.533)	(1.973.468)	(152.120)	(2.125.588)
Banc d'Espanya	(3.598)	–	(3.598)	(3.449)	–	(3.449)
Entitats de crèdit	(257.094)	(6.031)	(263.125)	(326.525)	(13.479)	(340.004)
Creditors i altres càrregues financeres	(1.113.880)	(104.398)	(1.218.278)	(1.365.298)	(137.893)	(1.503.191)
Emprèstits i altres valors negociables	(253.739)	(23.579)	(277.318)	(171.606)	(159)	(171.765)
Passius subordinats (Nota 17)	(80.584)	–	(80.584)	(106.323)	–	(106.323)
Cost imputable als fons de pensions constituïts (Nota 15)	(195)	(435)	(630)	(267)	(589)	(856)
Comissions percebudes	1.020.431	99.867	1.120.298	997.371	80.393	1.077.764
Passius contingents	53.255	1.770	55.025	43.858	2.749	46.607
Serveis per cobraments i pagaments	597.736	12.917	610.653	567.045	11.256	578.301
<i>Dels quals: Targetes de crèdit i dèbit</i>	<i>409.716</i>	<i>6.552</i>	<i>416.268</i>	<i>388.945</i>	<i>6.358</i>	<i>395.303</i>
Serveis de valors	74.656	41.014	115.670	137.242	29.065	166.307
Comercialització de productes financers no bancaris	192.066	32.007	224.073	179.357	28.253	207.610
Altres operacions	102.718	12.159	114.877	69.869	9.070	78.939
Comissions pagades	(171.710)	(10.354)	(182.064)	(168.728)	(9.580)	(178.308)
Comissions cedides a altres entitats i corresponsals	(156.383)	(9.881)	(166.264)	(146.814)	(9.431)	(156.245)
Altres comissions	(15.327)	(473)	(15.800)	(21.914)	(149)	(22.063)
Resultats d'operacions financeres per:	88.883	11.530	100.413	58.762	9.778	68.540
Vendes i sanejaments de la cartera de renda fixa	38.748	5.168	43.916	28.330	6.564	34.894
Vendes i sanejaments de la cartera de renda variable	71.346	1.373	72.719	(7.487)	(1.877)	(9.364)
Operacions de futurs sobre valors, divises i tipus d'interès	(11.690)	86	(11.604)	3.414	412	3.826
Diferències de canvi	(9.521)	4.903	(4.618)	34.505	4.679	39.184

25.2. Despeses generals d'administració

25.2.1. Despeses de personal

La composició d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts, corresponent als exercicis 2003 i 2002, és la següent:

(Milers d'euros)	2003	2002
Sous i salaris	(1080.797)	(1015.036)
Càrregues socials	(297.005)	(273.337)
Altres càrregues socials	(209.146)	(193.391)
Aportacions a fons de pensions interns (Notes 15 i 16)	(65)	(334)
Aportacions a fons de pensions externs i/o interns assegurats (Nota 16)	(87.794)	(79.612)
Dotacions al fons de pagues per antiguitat (Nota 15)	(2.868)	(3.408)
Altres despeses	(62.294)	(52.666)
Total	(1.442.964)	(1.344.447)

La distribució de la plantilla mitjana del Grup per als exercicis 2003 i 2002, és la següent:

Plantilla mitjana

	2003	2002
Directius	200	199
Caps	2.317	2.227
Directors	4.532	4.404
Sots-directors	4.459	4.347
Titulats, tècnics i informàtics	665	612
Administratius	9.920	9.210
Subalterns i oficis diversos	149	208
Plantilla no fixa	983	1.341
Total	23.225	22.548

25.2.2. Altres despeses administratives

El detall d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts, corresponent als exercicis 2003 i 2002, és el següent:

(Milers d'euros)	2003	2002
Tecnologia i sistemes	(173.993)	(165.277)
Comunicacions	(66.404)	(68.112)
Publicitat	(70.710)	(74.490)
Immobles i instal·lacions	(128.504)	(130.694)
Tributs	(36.722)	(34.141)
Altres despeses	(183.204)	(150.916)
Total	(659.537)	(623.630)

En el concepte d'altres despeses s'inclouen, en l'exercici 2003, 14.229 milers d'euros en concepte d'informes tècnics. D'aquest import, 652 milers d'euros corresponen als honoraris i despeses de Deloitte & Touche España, SL, en concepte d'auditoria dels comptes anuals consolidats i individuals de cadascuna de les societats espanyoles consolidades pel mètode d'integració global i proporcional auditades per l'esmentada societat, i 171 milers d'euros per altres serveis relacionats amb l'auditoria. També s'inclouen 618 milers d'euros en concepte de consultoria de les línies de

serveis de Deloitte & Touche España, SL i societats vinculades a 31 de desembre de 2003. Tots aquests imports no inclouen l'IVA corresponent.

Adicionalment, inclou 248 milers d'euros d'honoraris i despeses a d'altres auditors per l'auditoria de la resta d'empreses espanyoles del Grup consolidades pel mètode d'integració global i proporcional. Els honoraris facturats pels indicats auditors i per altres societats vinculades amb ells, a 31 de desembre de 2003 en concepte d'auditoria i d'altres serveis, ascendeixen a 603 milers d'euros. Tots aquests imports no inclouen l'IVA corresponent.

25.2.3. Informació sobre medi ambient

Donades les activitats a què es dediquen les societats del Grup "la Caixa", aquest no té responsabilitats, despeses, actius ni provisions i contingències de naturalesa mediambiental que puguin ser significatius en relació al patrimoni, la situació financera i els resultats del mateix.

En relació amb la resolució de l'Institut de Comptabilitat i Auditoria de Comptes de 25 de març de 2002, sobre normes pel reconeixement, valoració i informació d'aspectes mediambientals, indicar que "la Caixa", com a entitat sensibilitzada en potenciar iniciatives i actuacions que afavoreixin la conservació del medi ambient i, en particular, de l'entorn en què desenvolupa la seva activitat, ha decidit establir i mantenir actualitzat un sistema de Gestió Mediambiental.

Durant l'exercici 2003, "la Caixa" ha concretat les seves accions en la implantació i verificació del Sistema de Gestió Mediambiental per a les activitats desenvolupades als Serveis Centrals, per a les que ja es disposa de la corresponent certificació AENOR segons la Norma UNE-EN ISO 14001.

25.3. Informació referent als Òrgans de Govern de "la Caixa"

25.3.1. Retribucions i altres prestacions

L'article 27 dels Estatuts de "la Caixa" estableix que el càrrec de membre del Consell d'Administració o de les Comissions Executiva, d'Obres Socials i de Control, té caràcter honorífic i gratuït i que no pot originar percepcions distintes de les dietes per assistència i desplaçament establertes per l'Assemblea General, sense perjudici dels límits màxims autoritzats amb caràcter general per la Conselleria d'Economia i Finances de la Generalitat de Catalunya.

L'import de les dietes meritades pels membres dels esmentats Òrgans de Govern de "la Caixa", així com de les retribucions salarials dels membres que, a la vegada, són empleats de l'Entitat, i de les dietes i altres remuneracions estatutàries rebudes per aquells membres que, en representació dels interessos de "la Caixa", són consellers d'empreses filials o associades, meritades en els exercicis 2003 i 2002, han estat de 3.399 i 2.664 milers d'euros, respectivament.

L'import de les primes pagades en l'exercici 2003 per assegurances contractades ha estat de 167 milers d'euros. En l'exercici 2002 aquest import va ser de 146 milers d'euros.

"la Caixa" no té contretes obligacions respecte als membres dels Òrgans de Govern, antics i actuals, en matèria de pensions per la seva condició de consellers.

D'altra banda, l'import dels crèdits concedits el 2003 als membres dels Òrgans de Govern de "la Caixa" ha estat de 2.557 milers d'euros, xifra que l'any 2002 va ser de 162 milers d'euros. La situació dels préstecs als membres dels esmentats Òrgans de Govern de "la Caixa", a 31 de desembre de 2003 i 2002, és la següent:

(Milers d'euros)	2003		2002	
	CAPITAL PENDENT D'AMORTITZAR ACUMULAT	TIPUS D'INTERÈS	CAPITAL PENDENT D'AMORTITZAR ACUMULAT	TIPUS D'INTERÈS
Préstecs amb garantia real	456	3,07%	343	4,53%
Altres préstecs	2.637	2,79%	209	del 3,62% al 8,50%
Total	3.093		552	

25.3.2. Detall de participacions en societats amb activitats similars i realització per compte propi o aliè d'activitats similars

D'acord amb allò establert en l'article 127è.4 de la Llei de Societats Anònimes, introduït per la Llei 26/2003, de 17 de juliol, per la qual es modifica la Llei 24/1988, de 28 de juliol, del Mercat de Valors, el Text Refós de la Llei de Societats Anònimes, i la Circular 4/1991 del Banc d'Espanya, en la Norma 48ena. a fi de reforçar la transparència de les societats anònimes cotitzades, es fa constatar que cap membre del Consell d'Administració o de la Comissió de Control de "la Caixa" manté participacions superiors al 0,05% en el capital de societats amb el mateix, similar o complementari tipus d'activitat que la que constitueix l'objecte social de "la Caixa", a excepció del Sr. Enrique Corominas Vila que participa amb un 0,23% del capital de Banco de Sabadell, SA. Addicionalment es fa constatar que cap dels membres dels esmentats Òrgans de Govern exerceix càrrecs o funcions en aquests tipus d'entitats.

Així mateix, i d'acord amb el text indicat anteriorment, es fa constatar que cap dels membres dels esmentats Òrgans de Govern realitza per compte pròpia o aliena activitats iguals, similars o complementàries de l'activitat que constitueix l'objecte social de "la Caixa".

25.4. Beneficis i crebants extraordinaris

A continuació es detalla la composició dels beneficis i crebants extraordinaris corresponents als exercicis 2003 i 2002:

(Milers d'euros)	2003	2002
Beneficis extraordinaris	185.731	193.166
Beneficis en vendes d'immobilitzacions financeres (no Grup)	110.156	102.495
Beneficis per alienació d'immobilitzat (Nota 12)	22.032	15.703
Disponibilitats netes de fons específics (Nota 15)	13.039	27.033
Disponibilitats de fons de pensions intern (Nota 15)	127	–
Beneficis d'exercicis anteriors	12.347	25.442
Altres productes	28.030	22.493
Crebants extraordinaris	(239.258)	(711.230)
Pèrdues en vendes d'immobilitzacions financeres (no Grup)	–	(234)
Pèrdues per alienació d'immobilitzat (Nota 12)	(4.503)	(891)
Dotacions netes a fons específics (Nota 15)	(60.701)	(50.124)
Dotacions extraordinàries a fons de pensions externs (Nota 16)	(116.395)	(125.729)
Dotacions extraordinàries a fons de pensionistes i d'altres obligacions similars (Notes 15, 16, 25.1 i 25.2.1)	(6.728)	(3.892)
Crebants d'exercicis anteriors	(4.512)	(124.585)
Altres crebants	(46.419)	(405.775)
Beneficis i crebants extraordinaris	(53.527)	(518.064)

En l'exercici 2003, l'apartat «Beneficis en vendes d'immobilitzacions financeres (no Grup)» bàsicament correspon a Saba Aparcamientos, SA i la resta a Telefónica, SA. En l'exercici 2002, aquest mateix apartat corresponia bàsicament a ACESA Infraestructuras, SA i la resta a Telefónica, SA i Deutsche Bank, AG (vegeu Nota 10).

Els apartats «Beneficis/Pèrdues per alienació d'immobilitzat» corresponen a vendes d'immobles en renda i d'immobles adjudicats en pagament de deutes, l'import de les quals no va ser significatiu, a nivell individual, en cap cas.

En l'exercici 2002, l'apartat «Crebants d'exercicis anteriors» inclou 121 milions d'euros motivats per la regularització del resultat registrat pel Grup "la Caixa" en l'exercici 2001, corresponents a

la societat Repsol YPF, SA, per adaptar-lo al resultat definitiu de l'exercici 2001 aprovat posteriorment per la Junta General d'Accionistes de l'esmentada societat, que incloïa sanejaments extraordinaris relacionats amb les seves inversions a l'Argentina.

En l'exercici 2002, l'apartat «Altres crebants» inclou, entre d'altres, el sanejament extraordinari del fons de comerç per import de 360 milions d'euros (vegeu Nota 11).

26. SITUACIÓ FISCAL

26.1. Impost sobre Societats

De conformitat amb la normativa mercantil i les disposicions del Banc d'Espanya, l'Impost sobre Societats corresponent al resultat comptable ha estat registrat al compte de pèrdues i guanys de l'exercici, atenent al principi de la meritació. Aquest import correspon al meritat per "la Caixa", per les societats consolidades globalment i proporcionalment i per les societats del Grup integrades pel procediment de posada en equivalència. El corresponent a les societats associades integrades pel procediment de posada en equivalència figura restant de la rúbrica «Resultats nets generats per societats posades en equivalència» dels comptes de pèrdues i guanys adjunts (vegeu Nota 10).

Com a conseqüència de les divergències existents entre les normes comptables i les tributàries, l'impost corresponent al resultat comptable no coincideix amb l'import de la liquidació tributària que determina la quota a satisfer a la Hisenda Pública; això condueix a comptabilitzar l'Impost sobre beneficis anticipat, per l'excés d'impost pagat pel que fa a l'impost meritat, i el diferit, per l'excés de l'Impost sobre beneficis meritat pel que fa a l'impost a pagar.

Amb caràcter general, d'acord amb les normes fixades pel Banc d'Espanya, s'han comptabilitzat com impostos anticipats els que es preveu que seran recuperats abans de transcórrer el termini de deu anys, a comptar des de la data de la seva activació.

A 31 de desembre de 2003 i 2002, els Crèdits fiscals i l'Impost sobre beneficis anticipat ascendeixen conjuntament a 920.728 i 857.291 milers d'euros, respectivament. Pel que fa a l'Impost sobre beneficis diferit que figura en el capítol «Altres passius» dels balanços de situació adjunts, a 31 de desembre de 2003 i 2002, ascendeix a 7.557 i 8.855 milers d'euros, respectivament (vegeu Nota 21).

En base a l'article 36 ter de la Llei 43/1995, i en concepte de deducció per reinversió de beneficis extraordinaris, a la declaració consolidada de l'Impost sobre Societats corresponent a l'exercici 2002, es va practicar una deducció de 5.355 milers d'euros. La renda acollida a la deducció, en aplicació de l'esmentat règim, va ser de 31.503 milers d'euros. En data 31 de desembre de 2002 ja s'havia produït per part del grup fiscal la reinversió de l'import total obtingut en les transmissions realitzades en l'exercici 2002.

La deducció definitiva corresponent a la reinversió dels beneficis extraordinaris obtinguts pel grup fiscal en l'exercici 2003, així com les dades relatives a la reinversió realitzada, es faran constar a la memòria corresponent a l'exercici 2004, un cop s'hagi fet la presentació de la declaració consolidada de l'Impost sobre Societats de l'exercici 2003. No obstant això, en la data de tancament de l'exercici 2003, "la Caixa" ha estimat una deducció de 2.401 milers d'euros, corresponent a l'obtenció de beneficis extraordinaris en l'exercici per import de 12.007 milers d'euros. El total de l'import obtingut en les transmissions que generen aquests resultats extraordinaris ja ha estat reinvertit en el període comprés dins de l'any anterior a la data de la transmissió i el propi exercici 2003.

A l'Annex 4 s'indiquen els paràmetres principals d'acord amb l'article 36 ter de la Llei 43/1995 (règim aplicable des d'1 de gener de 2002).

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

(Milers d'euros)	2003	2002
Resultat abans d'impostos	996.070	13.478
Menys:		
<i>Resultat brut de societats associades integrades per posada en equivalència</i>	<i>1.167.216</i>	<i>872.812</i>
<i>Impostos corresponents a societats associades</i>	<i>(360.869)</i>	<i>(228.122)</i>
Resultat net de societats associades integrades per posada en equivalència (*)	806.347	644.690
Més:		
Ajustos de consolidació (Dividends, Amortització de Fons de comerç, Dotacions FFV i N28 i d'altres)	1.001.852	95.642
Resultat abans d'impostos de societats Grup i Multigrup	1.191.575	(535.570)
Diferències permanents positives	131.737	881.910
<i>Fons genèrics</i>	<i>63.933</i>	<i>50.798</i>
<i>Dotacions al fons de fluctuació de valors i Norma 28 de la cartera de valors, i d'altres</i>	<i>67.804</i>	<i>831.112</i>
Diferències permanents negatives	(353.663)	(328.314)
<i>Dotacions a l'Obra Social</i>	<i>(177.000)</i>	<i>(160.921)</i>
<i>Dividends de societats estrangeres</i>	<i>(72.332)</i>	<i>(77.318)</i>
<i>D'altres</i>	<i>(104.331)</i>	<i>(90.075)</i>
Base imposable	969.649	18.026
35% sobre la base imposable	339.377	6.309
Variacions de la quota per societats amb tipus impositius diferents del 35%	(75.169)	(70.148)
Quota de l'impost (1)	264.208	(63.839)
Deduccions	(277.802)	(187.955)
<i>Deduccions per doble imposició (nacional)</i>	<i>(242.346)</i>	<i>(147.987)</i>
<i>Deduccions per reinversió</i>	<i>(17.338)</i>	<i>(14.301)</i>
<i>Deduccions per fons de pensions</i>	<i>(3.519)</i>	<i>(3.499)</i>
<i>D'altres conceptes</i>	<i>(14.599)</i>	<i>(22.168)</i>
Impost sobre Societats meritat	(13.594)	(251.794)
Ajustos a l'Impost sobre Societats	(4.210)	(593.937)
<i>Per exteriorització de fons de pensions</i>	<i>–</i>	<i>(576.964)</i>
<i>Per altres ajustos</i>	<i>(4.210)</i>	<i>(16.973)</i>
Impost sobre beneficis	(17.804)	(845.731)
<i>Promemòria:</i>		
Altres impostos	15.213	11.709

(*) El resultat corresponent a les societats associades integrades per posada en equivalència figura a la rúbrica «Resultats nets generats per societats posades en equivalència» dels comptes de pèrdues i guanys adjunts, pel seu import després d'impostos.

(1) A partir d'aquesta línia els imports negatius signifiquen ingrés i els positius despesa.

L'import de l'exercici 2002 corresponent a l'apartat «Ajustos a l'Impost sobre Societats – Per exteriorització de fons de pensions» està format per:

- 228.027 milers d'euros corresponents a la totalitat dels crèdits fiscals per la capitalització de les primes aportades a un fons de pensions dels compromisos per pensions amb el personal passiu en l'exercici 2002.
- 144.359 milers d'euros corresponents als impostos anticipats per primes de les pòlisses d'assegurances aportades al fons de pensions en l'exercici 2000 i que restaven pendents de reconèixer com a ingrés.

- c) 163.662 milers d'euros corresponents als crèdits fiscals per capitalització de les primes aportades per l'exteriorització a un fons de pensions dels compromisos per pensions amb el personal actiu en l'exercici 2000 i que restaven pendents de reconèixer com a ingressos.
- d) 40.916 milers d'euros corresponents a la disponibilitat d'un fons específic per a contingències diverses i d'altres dotat en exercicis anteriors (vegeu Notes 4 c9 i 16).

Adicionalment, el compte de pèrdues i guanys de l'exercici 2002, inclou una despesa extraordinària per import de 51.162 milers d'euros, nets d'impostos, per la meritació de les aportacions extraordinàries efectuades al fons de pensions en els exercicis 2000 i 2002 (vegeu Notes 16 i 25.4).

26.2. Altres impostos

En aquesta rúbrica s'inclouen els impostos sobre beneficis corresponents a règims fiscals estrangers.

26.3. Consolidació fiscal

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

La composició del Grup consolidat per a la tributació en l'Impost sobre Societats de l'exercici 2003 figura a l'Annex 5.

26.4. Operacions sotmeses a règim fiscal especial

Durant els exercicis 2003 i 2002, a l'empara del règim especial establert al capítol VIII del Títol VIII de la Llei 43/1995, "la Caixa", Caixa Holding, SA i d'altres societats del Grup han participat com a accionistes en operacions afectades a l'esmentat règim especial.

Així mateix, l'any 1996 es va realitzar la dissolució sense liquidació i la cessió global del patrimoni social del Banco Granada Jerez, SA i de CaixaBank, SA a "la Caixa". A la Nota 30 dels comptes anuals de "la Caixa" corresponents a l'exercici 1996, es recull la informació necessària segons el que s'estableix a l'article 107 de la Llei 43/1995 de l'Impost sobre Societats.

La resta d'operacions sotmeses a aquest règim fiscal especial, realitzades entre els exercicis 1996 i 2001, ambdós inclosos, figuren a la Nota 26 de les memòries individuals dels exercicis 1996 i 1997, a la Nota 25 de l'exercici 1998, i a la Nota 24 dels exercicis 1999, 2000 i 2001.

26.5. Altra informació fiscal

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

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

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

27. DISTRIBUCIÓ GEOGRÀFICA DEL VOLUM D'ACTIVITAT

Pel que fa referència a la distribució del volum d'activitat, atès que totes les oficines de la xarxa territorial del Grup "la Caixa" ofereixen a la seva clientela tota la gamma de productes i serveis, s'adjunta la classificació de les oficines bancàries per comunitats autònomes espanyoles i a l'estranger, a 31 de desembre de 2003 i 2002, com a representativa de l'esmentada distribució:

COMUNITAT AUTÒNOMA	2003		2002	
	NOMBRE D'OFICINES	%	NOMBRE D'OFICINES	%
Catalunya	1.787	37,74	1.784	38,53
Balears	229	4,84	221	4,77
Andalusia	570	12,04	560	12,10
Aragó	91	1,92	90	1,94
Astúries	60	1,27	50	1,08
Canàries	128	2,70	123	2,66
Cantàbria	39	0,82	38	0,82
Castella i Lleó	101	2,13	97	2,10
Castella-la Manxa	82	1,73	76	1,64
Extremadura	43	0,91	39	0,84
Galícia	133	2,81	123	2,66
Madrid	661	13,96	639	13,80
Múrcia	100	2,11	95	2,05
Navarra	52	1,10	51	1,10
País Basc	159	3,36	158	3,41
La Rioja	26	0,55	26	0,56
Comunitat Valenciana	394	8,34	383	8,28
Total oficines a Espanya	4.655	98,33	4.553	98,34
França	49	1,02	48	1,04
Andorra	24	0,51	23	0,50
Mònaco	1	0,02	1	0,02
Suïssa	1	0,02	1	0,02
Oficines de representació:				
Bèlgica (Brussel·les)	1	0,02	1	0,02
Itàlia (Milà)	1	0,02	1	0,02
Portugal (Porto)	1	0,02	1	0,02
França (París)	1	0,02	1	0,02
Alemanya (Stuttgart)	1	0,02	–	–
Total oficines	4.735	100,00	4.630	100,00

28. QUADRES DE FINANÇAMENT

Es presenten a continuació els quadres de finançament del Grup "la Caixa" corresponents als exercicis 2003 i 2002:

Origen de fons

(Milers d'euros)	2003	2002 (**)
Recursos generats de les operacions	1.200.730	1.281.616
Dèbits a clients (increment net)	7.795.932	7.829.801
Dèbits representats per valors negociables (increment net)	8.706.984	980.220
Passius subordinats (increment net)	–	179.851
Finançament net del Banc d'Espanya, Deutes de l'Estat i Entitats de crèdit (variació neta)	–	1.610.553
Accions i d'altres títols de renda variable (decrement net)	168.005	–
Venda d'inversions permanents	504.734	521.090
<i>Venda de participacions en empreses del Grup i associades</i>	<i>295.960</i>	<i>351.079</i>
<i>Venda d'elements d'immobilitzat material i immaterial</i>	<i>208.774</i>	<i>170.011</i>
Total	18.376.385	12.403.131

Aplicació de fons

(Milers d'euros)	2003	2002 (**)
Crèdits sobre clients (increment net)(*)	12.851.601	9.572.491
Obligacions i d'altres valors de renda fixa (increment net)(*)	989.396	950.121
Accions i d'altres títols de renda variable (increment net)	–	147.367
Interessos minoritaris (decrement net)	162.271	69.698
Finançament net al Banc d'Espanya, Deutes de l'Estat i Entitats de crèdit (variació neta)	2.815.571	–
Adquisició d'inversions permanents	860.509	1.051.369
<i>Compra de participacions i ampliacions de capital en empreses del Grup i associades</i>	<i>259.569</i>	<i>482.462</i>
<i>Compra d'elements d'immobilitzat material i immaterial</i>	<i>600.940</i>	<i>568.907</i>
Altres conceptes actius menys passius (variació neta)	697.037	612.085
Total	18.376.385	12.403.131

(*) Inclou l'import de les titulitzacions de participacions hipotecàries realitzades en els exercicis 2003 i 2002 (vegeu Notes 8 i 9.1).

(**) Es presenta únicament i exclusivament a efectes comparatius.

Conciliació entre el resultat comptable i els recursos generats de les operacions:

(Milers d'euros)	2003	2002 (*)
Resultat de l'exercici	998.661	847.500
Dotació neta al fons d'insolvències i risc-país	308.147	260.996
Dotació neta al fons de fluctuació de valors	24.787	345.895
Amortitzacions i dotació neta al fons de cobertura d'immobilitzat	240.690	243.239
Dotació neta a fons especials i al fons de bloqueig de beneficis	81.621	65.403
Amortització del fons de comerç de consolidació (Notes 11 i 25.4)	178.009	526.251
Resultats de societats posades en equivalència després d'impostos (Nota 25.4)	(501.757)	(312.177)
Benefici net per venda de participacions	(111.899)	(103.715)
Benefici net per venda d'immobilitzat	(17.529)	(14.812)
Impost anticipat per aportacions a fons de pensions (Nota 26.1)	–	(576.964)
Recursos generats de les operacions	1.200.730	1.281.616

(*) Es presenta únicament i exclusivament a efectes comparatius.

29. COMPTES D'ORDRE

A 31 de desembre de 2003 i 2002, aquest capítol dels balanços de situació adjunts inclou, entre d'altres, els principals compromisos i contingències contrets en el curs normal de les operacions, amb el detall següent:

(Milers d'euros)	2003	2002
Passius contingents		
Actius afectes a diverses obligacions	21.287	9.311
Fiances, avals i caucions	5.744.139	4.871.323
Altres passius contingents	290.899	301.094
Subtotal	6.056.325	5.181.728
Compromisos		
Disponibles per tercers	29.649.172	26.061.381
Altres compromisos	2.550.308	1.592.050
Subtotal	32.199.480	27.653.431
Total	38.255.805	32.835.159

A 31 de desembre de 2003 i 2002, 774 i 255 milions d'euros, respectivament, corresponen a «Fiances, avals i caucions» amb empreses del Grup no consolidables i associades.

A 31 de desembre de 2003 i 2002, 2.782 i 1.486 milions d'euros, respectivament, corresponen a «Disponibles per tercers» amb empreses del Grup no consolidables i associades.

Annex 1

Balanços de situació

A 31 de desembre de 2003 i 2002, abans de l'aplicació del benefici, en milers d'euros

CAIXA D'ESTALVIS I PENSIONS DE BARCELONA "la Caixa"

Actiu

	2003	2002
Caixa i dipòsits en bancs centrals	2.105.745	1.430.519
Caixa	1.099.171	1.059.248
Banc d'Espanya	1.006.574	371.271
Altres bancs centrals	–	–
Deutes de l'Estat	3.801.359	5.104.624
Entitats de crèdit	9.722.655	10.440.413
A la vista	135.575	159.485
Altres crèdits	9.587.080	10.280.928
Crèdits sobre clients	71.640.729	57.775.478
<i>Promemòria: entitats de contrapartida central</i>	–	–
Obligacions i d'altres valors de renda fixa	6.069.101	5.139.154
D'emissió pública	416.422	475.586
Altres emissors	5.652.679	4.663.568
<i>Promemòria: títols propis</i>	–	–
Accions i d'altres títols de renda variable	237.043	448.553
Participacions	16.910	21.001
En entitats de crèdit	–	–
Altres participacions	16.910	21.001
Participacions en empreses del Grup	8.395.808	8.308.405
En entitats de crèdit	137.788	137.788
Altres	8.258.020	8.170.617
Actius immaterials	78.059	73.991
Despeses de constitució i de primer establiment	–	–
Altres despeses amortitzables	78.059	73.991
Actius materials	2.095.381	2.066.450
Terrenys i edificis d'ús propi	966.956	940.008
Altres immobles	276.894	242.867
Mobiliari, instal·lacions i d'altres	851.531	883.575
Capital subscrit no desemborsat	–	–
Dividends passius reclamats no desemborsats	–	–
Resta	–	–
Accions pròpies	–	–
Altres actius	3.132.934	3.343.202
Comptes de periodificació	2.278.290	1.693.281
Pèrdues de l'exercici	–	–
Total	109.574.014	95.845.071
Comptes d'ordre	38.001.693	34.372.042

Passiu

	2003	2002
Entitats de crèdit	9.594.417	12.746.380
A la vista	502.157	176.780
A termini o amb preavis	9.092.260	12.569.600
Dèbits a clients	73.540.366	61.751.169
Dipòsits d'estalvi	71.226.037	58.474.174
A la vista	36.730.994	28.909.324
A termini	34.495.043	29.564.850
Altres dèbits	2.314.329	3.276.995
A la vista	14.913	6.801
A termini	2.299.416	3.270.194
<i>Promemòria: entitats de contrapartida central</i>	–	–
Dèbits representats per valors negociables	10.277.136	5.223.217
Bons i obligacions en circulació	10.172.711	5.223.217
Pagarés i d'altres valors	104.425	–
Altres passius	2.476.912	3.173.639
Comptes de periodificació	2.151.414	1.800.722
Provisions per a riscos i càrregues	535.703	343.783
Fons de pensionistes	244.539	78.973
Provisió per a impostos	–	–
Altres provisions	291.164	264.810
Fons per a riscos bancaris generals	128	132
Beneficis de l'exercici	470.217	605.022
Passius subordinats	6.217.757	6.217.757
Fons de dotació	3.006	3.006
Primes d'emissió	–	–
Reserves	4.306.958	3.980.244
Reserves de revalorització	–	–
Resultats d'exercicis anteriors	–	–
Total	109.574.014	95.845.071

Comptes de pèrdues i guanys

Exercicis anuals acabats el 31 de desembre de 2003 i 2002, en milers d'euros

CAIXA D'ESTALVIS I PENSIONS DE BARCELONA "la Caixa"

	2003	2002
Interessos i rendiments assimilats	3.693.967	3.725.013
<i>Dels quals: de la cartera de renda fixa</i>	335.324	385.521
Interessos i càrregues assimilades	(1.887.962)	(2.113.977)
Rendiment de la cartera de renda variable	358.550	49.669
D'accions i d'altres títols de renda variable	19.662	7.801
De participacions	–	–
De participacions en el Grup	338.888	41.868
Marge d'intermediació	2.164.555	1.660.705
Comissions percebudes	961.616	931.678
Comissions pagades	(167.755)	(164.879)
Resultats d'operacions financeres	53.143	56.769
Marge ordinari	3.011.559	2.484.273
Altres productes d'explotació	319	3.097
Despeses generals d'administració	(1.908.124)	(1.786.332)
Despeses de personal	(1.334.034)	(1.247.156)
<i>De les quals: sous i salaris</i>	(1.001.791)	(940.194)
<i>De les quals: càrregues socials</i>	(277.397)	(255.850)
<i>De les quals: pensions</i>	(86.361)	(78.366)
Altres despeses administratives	(574.090)	(539.176)
Amortització i sanejament d'actius materials i immaterials	(235.753)	(235.816)
Altres càrregues d'explotació	(23.737)	(19.893)
Marge d'explotació	844.264	445.329
Amortització i provisions per a insolvències (net)	(332.083)	(274.507)
Sanejament d'immobilitzacions financeres (net)	79.720	(122.400)
Dotació al fons per a riscos bancaris generals	–	–
Beneficis extraordinaris	74.526	68.394
Crebants extraordinaris	(193.660)	(183.402)
Resultat abans d'impostos	472.767	(66.586)
Impost sobre beneficis	1.389	671.865
Altres impostos	(3.939)	(257)
Resultat de l'exercici	470.217	605.022

Annex 2

Es presenten a continuació els quadres de finançament de "la Caixa" corresponents als exercicis 2003 i 2002, en milers d'euros:

Origen de fons

	2003	2002
Recursos generats de les operacions	942.502	630.643
Dèbits a clients (increment net)	11.789.197	8.379.660
Dèbits representats per valors negociables (increment net)	5.053.919	980.220
Passius subordinats (increment net)	–	179.851
Finançament net del Banc d'Espanya, Deutes de l'Estat i Entitats de crèdit (variació neta)	–	805.719
Accions i d'altres títols de renda variable (decrement net)	206.195	–
Venda d'inversions permanents	62.553	66.565
<i>Venda de participacions en empreses del Grup i associades</i>	4.863	2.926
<i>Venda d'elements d'immobilitzat material i immaterial</i>	57.690	63.639
Total	18.054.366	11.042.658

Aplicació de fons

	2003	2002
Crèdits sobre clients (increment net)(*)	14.198.464	9.112.996
Obligacions i d'altres valors de renda fixa (increment net)(*)	932.579	1.132.350
Accions i d'altres títols de renda variable (increment net)	–	236.487
Finançament net al Banc d'Espanya, Deutes de l'Estat i Entitats de crèdit (variació neta)	1.806.104	–
Adquisició d'inversions permanents	347.358	351.318
<i>Compra de participacions i ampliacions de capital en empreses del Grup i associades</i>	2.722	13.192
<i>Compra d'elements d'immobilitzat material i immaterial</i>	344.636	338.126
Altres conceptes actius menys passius (variació neta)	769.861	209.507
Total	18.054.366	11.042.658

Els actius i passius procedents de la integració del patrimoni de CaixaLeasing i Factoring, EFC, SA s'han considerat com aplicacions i orígens de fons, respectivament.

(*) Inclou l'import de les titulitzacions de participacions hipotecàries realitzades en els exercicis 2003 i 2002.

Conciliació entre el resultat comptable i els recursos generats de les operacions:

	2003	2002
Resultat de l'exercici (*)	470.217	605.022
Dotació neta al fons d'insolvències i risc-país	298.580	238.056
Sanejament d'immobilitzacions financeres (net)	(79.720)	122.400
Dotació neta a d'altres fons de fluctuació de valors i fluctuació de canvi	(33)	2.049
Amortitzacions i dotació neta al fons de cobertura d'immobilitzat	225.692	225.220
Dotació neta a fons especials i al fons de bloqueig de beneficis	47.569	28.387
Benefici net per venda de participacions	(37)	(117)
Benefici net per venda d'immobilitzat	(19.766)	(13.410)
Impost anticipat per aportacions a fons de pensions (Nota 26.1)	–	(576.964)
Recursos generats de les operacions	942.502	630.643

(*) El resultat incorpora 358.550 i 49.669 milers d'euros de dividends en els exercicis 2003 i 2002, respectivament, i dotacions al fons de fluctuació de valors d'immobilitzacions financeres, per 119 milions d'euros, corresponents a la societat CaixaHolding en el 2002 i disponibilitat de les mateixes per 91 milions d'euros en el 2003.

Annex 3

Participacions del Grup "la Caixa"

3.1. Societats consolidades pels mètodes d'integració global i proporcional

DENOMINACIÓ SOCIAL I ACTIVITAT	DOMICILI	% PARTICIPACIÓ		(Milers d'euros)			
		DIRECTA (*)	TOTAL	CAPITAL SOCIAL	RESERVES	RESULTATS	COST DE LA PARTICIPACIÓ DIRECTA (NET)
Banco de Europa, SA (G) Finançament especialitzat	Gran Via de les Corts Catalanes, 130-136 08038 Barcelona	100,00	100,00	50.995	14.000	8.219	67.571
C3 Caixa Center, SA (G) Call Center i assessorament a clients (Internet)	Gran Via de les Corts Catalanes, 130-136 08038 Barcelona	–	100,00	670	961	56	–
Caifor, SA (P) Societat de cartera	Torres Cerdà General Almirante, 2-6 08014 Barcelona	50,00	50,00	107.669	23.813	49.982	77.996
Caixa Assurance, SNC (G) Corredoria d'assegurances	46 bis/46 ter rue Jacques Dulud 92574 Neuilly-sur-Seine París - França	–	100,00	10	–	2.912	–
Caixa Capital Desarrollo, SCR, SA (G) Societat capital risc	Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona	100,00	100,00	320.000	77	2.318	320.000
Caixa Capital Risc, SGEGR, SA (G) Societat gestió capital risc	Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona	99,99	100,00	1.000	50	652	1.000
Caixa Corp, SA (G) Tinença d'accions	Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona	100,00	100,00	361	80	17	361
Caixa Finance, BV (G) Financera	Koningslaan, 34 1075 AD Amsterdam Holanda	100,00	100,00	18	–	218	18
Caixa Finance, Ltd (G) Financera	Ugland House P.O. Box 309 Grand Cayman Illes Caiman	100,00	100,00	1	63	63	1
Caixa Gestión, SNC (G) Gestora d'Institucions d'Inversió Col·lectiva	46 bis/46 ter rue Jacques Dulud 92574 Neuilly-sur-Seine París - França	–	100,00	425	–	3.951	–
Caixa Holding, SA (G) Holding de Participacions. Serveis de consultoria i administració	Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona	100,00	100,00	2.629.871	6.573.116	344.009	8.213.234
Caixa Inversiones 1, SIMCAV, SA (G) (C) Adquisició, tinença i venda de valors mobiliaris	María de Molina, 6 28006 Madrid	11,50	11,64	34.428	(2.976)	84	2.087
Caixa Investment Management, SAM (P) Gestora d'Institucions d'Inversió Col·lectiva	9, Bd. d'Italie 98000 Montecarlo Mònaco	–	36,50	153	16	63	–
Caixa Preference, Ltd (G) Financera	Ugland House P.O. Box 309 Grand Cayman Illes Caiman	100,00	100,00	1	1.601	114.049	660
CaixaBank Banque Privée (Suisse), SA (G) Banca	100, rue du Rhône 01204 Ginebra Suïssa	100,00	100,00	20.583	(646)	(4.116)	14.683

DENOMINACIÓ SOCIAL I ACTIVITAT	DOMICILI	% PARTICIPACIÓ		(Milers d'euros)			
		DIRECTA (*)	TOTAL	CAPITAL SOCIAL	RESERVES	RESULTATS	COST DE LA PARTICIPACIÓ DIRECTA (NET)
CaixaBank France, SA (G) Banca	46 bis/46 ter rue Jacques Dulud 92574 Neuilly-sur-Seine París - França	–	100,00	195.000	15.872	1.917	–
CaixaBank, SA (G) Banca	Plaça Rebés, 3 Andorra la Vella Andorra	100,00	100,00	30.055	71.507	18.773	38.026
CaixaRenting, SA (G) Renting	Gran Via de les Corts Catalanes, 130-136 08038 Barcelona	–	100,00	601	338	1.641	–
Catalunya de Valores SGPS, UL (G) Societat de cartera	Rua Júlio Dinis, 891, 4º 00010 Porto Portugal	100,00	100,00	2.211	263.244	(2)	258.270
Corporación Hipotecaria Mutual, EFC, SA (G) Crèdit hipotecari	Bruc, 72-74 08009 Barcelona	70,00	70,00	3.005	1.293	868	2.596
Crèdit Andorrà, SA (G) Banca	Av. Meritxell, 80 Andorra la Vella Andorra	46,35	46,35	70.000	345.363	77.354	99.762
Crèdit Iniciatives, SA (G) Serveis	Bonaventura Armengol, 6-8 Andorra la Vella Andorra	–	46,35	3.005	403	56	–
Crèdit Invest, SA (G) Gestora de fons	Bonaventura Armengol, 6-8 Andorra la Vella Andorra	–	46,35	50	585	2.034	–
ECT MultiCaixa, SA (G) Desenvolupament de plataformes tecnològiques	Gran Via de les Corts Catalanes, 130-136 08038 Barcelona	–	100,00	670	236	232	–
e-la Caixa, SA (G) Holding e-business	Gran Via de les Corts Catalanes, 130-136 08038 Barcelona	100,00	100,00	84.140	(4.918)	1.264	82.188
EuroCaixa 1, SIM, SA (G) (C) Adquisició, tinença i venda de valors mobiliaris	Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona	81,15	81,15	60.100	(8.109)	133	42.299
FinanciaCaixa 2, EFC, SA (G) Financera	Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona	–	100,00	1.803	185	22	–
Finconsum, EFC, SA (G) Finançament al consum	Gran Via Carles III, 87 08028 Barcelona	–	55,00	17.360	(3.245)	1.061	–
GDS-CUSA, SA (G) Serveis	Gran Via de les Corts Catalanes, 130-136 08038 Barcelona	–	100,00	1.803	525	2.544	–
GestiCaixa, SGFT, SA (G) Gestora de Fons de Titulització	Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona	80,00	96,40	1.503	1.493	1.128	1.570
HipoteCaixa, EFC, SA (G) Crèdit hipotecari	Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona	100,00	100,00	8.354	22.402	739	26.872
Hisusa-Holding de Infraestructuras de Servicios Urbanos, SA (P) Societat de cartera	Príncipe de Vergara, 110 28004 Madrid	49,00	49,00	213.373	516.365	23.301	449.216
Hodefi, SAS (G) Societat de cartera	46 bis/46 ter rue Jacques Dulud 92574 Neuilly-sur-Seine París - França	100,00	100,00	215.000	97	618	241.323

DENOMINACIÓ SOCIAL I ACTIVITAT	DOMICILI	% PARTICIPACIÓ		(Milers d'euros)			
		DIRECTA (*)	TOTAL	CAPITAL SOCIAL	RESERVES	RESULTATS	COST DE LA PARTICIPACIÓ DIRECTA (NET)
InverCaixa Gestión, SGIIC, SA (G) Gestora d'Institucions d'Inversió Col·lectiva	Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona	–	100,00	18.751	26.437	10.604	–
InverCaixa Holding, SA (G) Societat de cartera	Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona	100,00	100,00	29.599	26.978	26.812	63.570
InverCaixa Valores, SV, SA (G) Societat de valors	Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona	–	100,00	6.012	1.202	10.695	–
Inversiones Autopistas, SL (G) Societat de cartera	Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona	–	50,10	100.000	76.841	17.961	–
MediCaixa, SA (G) Serveis financers	Av. Diagonal, 630, 5è 1a 08017 Barcelona	100,00	100,00	120	232	13	236
Molina 6, Inversiones y Valores, SA, Sociedad Unipersonal (G) Societat de valors	Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona	–	100,00	4.508	52	188	–
Opafi, Omnium de Participation et Financement, SA (G) Financera	46 bis/46 ter rue Jacques Dulud 92574 Neuilly-sur-Seine París - França	–	100,00	3.272	2	2	–
Patrigest, SA (G) Serveis	Av. Príncep Benlloch, 23 Andorra la Vella Andorra	–	46,35	661	158	(194)	–
Repinves, SA (P) Societat de cartera	Garibay, 15 20004 Donosti Guipúscoa	41,40	41,40	68.784	922.367	24.184	437.269
Servicios Urbanos y Mantenimientos, SA (G) Gestió d'obres i manteniment	Gran Vía Carles III, 85 bis 08028 Barcelona	51,00	100,00	1.803	1.871	1.517	1.873
Société Monégasque de Banque Privée, SAM (P) Banca	9, Bd. d'Italie 98000 Montecarlo Mònaco	25,10	36,69	29.600	1.248	5.149	9.041
Sodemi, SAS (G) Promoció i arrendament immobiliari	46 bis/46 ter rue Jacques Dulud 92574 Neuilly-sur-Seine París - França	–	100,00	12.934	(3.557)	28	–
Tenedora de Vehículos, SA (G) Renting	Gran Vía de les Corts Catalanes, 130-136 08038 Barcelona	–	65,00	600	66	39	–

(*) Inclou les participacions a través de "la Caixa" i de Caixa Holding, SA.

(G) Consolidades per integració global.

(P) Consolidades per integració proporcional.

(C) Societats que cotitzen a Borsa.

Nota: La informació correspon a les últimes dades disponibles (reals o estimades) en el moment de redactar aquesta Memòria.

Annex 3

Participacions del Grup "la Caixa"

3.2. Societats integrades pel procediment de posada en equivalència

DENOMINACIÓ SOCIAL I ACTIVITAT	DOMICILI	(Milers d'euros)						
		% PARTICIPACIÓ		CAPITAL SOCIAL	RESERVES	RESULTATS	COST DE LA PARTICIPACIÓ DIRECTA (NET)	DIVIDENDS MERITATS EN L'EXERCICI PER LA PARTICIPACIÓ TOTAL (***)
		DIRECTA (*)	TOTAL (**)					
4-D Neuroimaging, Inc (c) Producció i comercialització d'instrumental mèdic per a diagnòstic	9727 Pacific Heights Blvd. 92121 San Diego Califòrnia - EUA	4,53	4,53	117.762	(117.974)	(3.708)	–	–
Abertis Infraestructuras, SA (c) (Grup) Explotació d'autopistes	Av. del Parc Logístic, 12-20 08040 Barcelona	0,95	16,98	1.575.661	1.301.815	279.900	56.839	536
AgenciaCaixa, SA Agència d'assegurances	Torres Cerdà General Almirante, 2-6 08014 Barcelona	–	50,00	601	1.775	189	–	–
Banco BPI, SA (c) (Grup) Banca	Rua Tenente Valadim, 284 4100 476 Porto Portugal	–	15,99	760.000	306.065	113.832	–	9.117
Banco de Sabadell, SA (c) (Grup) Banca	Plaça Catalunya, 1 08201 Sabadell Barcelona	15,00	15,00	102.001	1.925.637	185.646	312.668	15.420
Banco Itaú Holding Financeira, SA (c) (Grup) Banca	Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha, 100 (Torre Itaúsa) 04344 902 São Paulo Brasil	3,09	3,09	2.563.564	2.351.467	666.704	178.404	12.054
Caixa Barcelona Seguros Vida, SA de Seguros y Reaseguros (SG) Assegurances	Torres Cerdà General Almirante, 2-6 08014 Barcelona	100,00	100,00	152.338	309.245	20.088	637.644	–
Caixa Capital, BV (SG) Financera	Koningslaan, 34 1075 AD Amsterdam Holanda	100,00	100,00	18	–	–	18	–
Caixa Capital, Ltd (SG) Financera	Ugland House PO Box 309 Grand Cayman Illes Caiman	100,00	100,00	1	–	–	1	–
CaixaBank Vida, SA (SG) Assegurances	Baixada del Molí, 15-19 Andorra la Vella Andorra	–	99,86	847	(161)	301	–	–
Crèdit Assegurances, SA (SG) Assegurances	Bonaventura Armengol, 6-8 Andorra la Vella Andorra	–	46,35	4.000	472	1.002	–	–
Deutsche Bank, AG (c) (Grup) Banca	Taunusanlage, 12 60262 Frankfurt am Main Alemanya	3,85	3,85	1.490.000	25.367.000	929.000	1.416.484	28.862
Edicions 62, SA (SG) Edició de llibres	Peu de la Creu, 4 08001 Barcelona	85,81	85,81	15.671	361	(6.201)	8.436	–
Endesa, SA (c) (Grup) Elèctrica	Rivera de Loira, 60 28042 Madrid	4,98	5,00	1.270.503	6.405.803	1.145.000	833.579	36.019

DENOMINACIÓ SOCIAL I ACTIVITAT	DOMICILI	(Milers d'euros)						
		% PARTICIPACIÓ		CAPITAL SOCIAL	RESERVES	RESULTATS	COST DE LA PARTICIPACIÓ DIRECTA (NET)	DIVIDENDS MERITATS EN L'EXERCICI PER LA PARTICIPACIÓ TOTAL (***)
		DIRECTA (*)	TOTAL (**)					
Esports de Neu Soldeu-Incles, SA Serveis	El Tarter Canillo Andorra	–	22,97	20.885	10.003	3.345	–	684
Foment Immobiliari Assequible I, SA (SG) Promoció immobiliària	Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona	100,00	100,00	25.000	–	–	25.000	–
G.P. Comercial, SA (SG) Activitat immobiliària	Aribau, 192-198, 1a pl. 08036 Barcelona	16,51	86,59	8.175	(341)	(475)	1.215	–
G.P. Resort, SA (SG) Activitat immobiliària	Aribau, 192-198, 1a pl. 08036 Barcelona	21,14	91,22	20.758	(567)	(983)	3.262	–
Gas Natural SDG, SA (C) (Grup) Distribució de gas	Av. Portal de l'Àngel, 20-22 08002 Barcelona	29,68	32,33	447.776	3.406.973	421.274	1.152.739	62.491
GDS-Correduría de Seguros, SL (SG) Corredoria d'assegurances	Av. Diagonal, 427 bis 429, 1a pl. 08036 Barcelona	67,00	67,00	30	8	1.949	157	1.315
Hotel Caribe Resort, SL (SG) Explotació hotelera	Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona	60,00	60,00	28.550	(51)	(5.358)	13.885	–
Inforsistem, SA Serveis de reproducció i impressió digital	Ciències, 153-155 08908 L'Hospitalet de Llobregat Barcelona	25,00	25,00	301	239	241	98	15
Inmobiliària Colonial, SA (C) (SG) Promoció i arrendament immobiliari	Av. Diagonal, 532, 5a pl. 08006 Barcelona	47,90	47,90	168.046	481.730	61.613	314.111	21.517
Occidental Hotels Management, BV (Grup) Explotació hotelera	Naritaweg, 165 01043 Telestone, 8 Teleport BWA Holanda	27,35	30,37	178.984	(49.254)	5.465	44.225	–
Port Aventura, SA Explotació parc temàtic	Av. Pere Moles, km. 2 43480 Vila-Seca Tarragona	43,04	43,04	114.585	(26.744)	(10.286)	33.789	–
Portellacalis, SL (SG) Serveis	Av. Del Mar, s/n 35009 Teguiise Lanzarote	60,00	60,00	8.356	15.517	102	14.189	–
PromoCaixa, SA (SG) Comercialització de productes	Av. Diagonal, 621-629 08028 Barcelona	99,99	100,00	60	608	1.529	665	1.435
RentCaixa, SA de Seguros y Reaseguros (SG) Assegurances	Torres Cerdà General Almirante, 2-6 08014 Barcelona	100,00	100,00	60.102	4.540	657	64.214	567
Repsol YPF, SA (C) (Grup) Explotació del mercat d'hidrocarburs	P. de la Castellana, 278-280 28046 Madrid	10,17	12,50	1.220.863	11.314.000	1.608.000	1.638.091	54.925
SegurCaixa, SA de Seguros y Reaseguros Assegurances	Torres Cerdà General Almirante, 2-6 08014 Barcelona	–	39,87	9.100	5.912	7.841	–	1.774
Servihabitat XXI, SA (SG) Arrendament immobiliari	Aribau, 192-198, 1a pl. 08036 Barcelona	82,54	100,00	193.991	9.330	16.076	163.555	14.866
Serviticket, SA (SG) Venda d'entrades i desenvolupament de software	Balmes, 90-91, 4a pl. 08008 Barcelona	100,00	100,00	6.923	(1.386)	(647)	4.890	–

DENOMINACIÓ SOCIAL I ACTIVITAT	DOMICILI	(Milers d'euros)						
		% PARTICIPACIÓ		CAPITAL SOCIAL	RESERVES	RESULTATS	COST DE LA PARTICIPACIÓ DIRECTA (NET)	DIVIDENDS MERITATS EN L'EXERCICI PER LA PARTICIPACIÓ TOTAL (***)
		DIRECTA (*)	TOTAL (**)					
Sociedad General de Aguas de Barcelona, SA (C) (Grup) Distribució d'aigües	Passeig de Sant Joan, 39-43 08009 Barcelona	—	23,08	144.428	795.160	66.488	—	10.047
Soteltur Internacional, BV (Grup) Explotació hotelera	Naritaweg, 165 01043 Telestone, 8 Teleport BWA Holanda	50,00	50,00	18	28.549	(283)	14.142	—
Soteltur, SL (Grup) Explotació hotelera	Hotel Occidental Teguisse / Playa 35509 Costa Teguisse Lanzarote	50,00	50,00	12.124	18.066	4.248	10.998	5.468
Subanuis, SL (SG) Serveis	Av. Del Jablillo, 1 (Hotel Teguisse Playa) 35009 Teguisse Lanzarote	60,00	60,00	7.898	14.668	160	13.259	—
Tecnología y Gestión Telefónica, SA Serveis de Call Center i atenció al client	Marquès de Sentmenat, 35 08014 Barcelona	24,00	24,00	791	3.718	569	542	134
Telefónica Factoring do Brasil, Ltda Factoring	Rua do Livramento 66, bloco C, 2º andar 04008 030 Vila Mariana - São Paulo Brasil	—	19,98	1.373	306	714	—	81
Telefónica Factoring, EFC, SA Factoring	P. de la Castellana, 51 28046 Madrid	—	20,00	5.109	1.677	2.826	—	363
Telefónica, SA (C) (Grup) Telecomunicacions	Gran Vía, 28 28013 Madrid	3,14	3,51	4.955.891	10.208.038	2.014.371	529.142	—
USPA Hotel Ventures I, SA (SG) Explotació hotelera	Av. Pere Moles, km. 2 43480 Vila-Seca Tarragona	57,08	57,08	31.980	(3.790)	(4.998)	13.237	—
VidaCaixa, SA de Seguros y Reaseguros Assegurances	Torres Cerdà General Almirante, 2-6 08014 Barcelona	20,00	60,00	141.836	28.426	55.471	33.867	35.620

(*) Inclou les participacions a través de "la Caixa" i de Caixa Holding, SA.

(**) Inclou les participacions indirectes mantingudes mitjançant societats del Grup i Multigrup.

(***) Inclouen els dividendes meritats per societats del Grup i Multigrup integrades globalment o proporcionalment.

(C) Societats que cotitzen a Borsa. Dades públiques sobre capital, reserves i resultats situats a 30-09-03 o les últimes publicades.

(SG) Societat del Grup no consolidable.

(Grup) Informació corresponent al Grup consolidable.

Nota: La informació correspon a les últimes dades disponibles (reals o estimades) en el moment de redactar aquesta Memòria.

Annex 3

Participacions del Grup "la Caixa"

3.3. Accions i d'altres títols de renda variable

DENOMINACIÓ SOCIAL I ACTIVITAT	DOMICILI	(Milers d'euros)						
		% PARTICIPACIÓ		CAPITAL SOCIAL	RESERVES	RESULTATS	COST DE LA PARTICIPACIÓ DIRECTA (NET)	DIVIDENDS MERITATS EN L'EXERCICI PER LA PARTICIPACIÓ TOTAL
		DIRECTA (*)	TOTAL					
Bolsas y Mercados Españoles Sociedad Holding de Mercados y Sistemas Financieros, SA Holding de mercats financers	Plaza Lealtad, 1 y Juan de Mena, 2 28010 Madrid	4,52	5,52	334.462	182.942	60.000	43.755	1019
Caprabo, SA (Grup) Distribució articles d'alimentació	Ciències, 135 08908 L'Hospitalet del Llobregat Barcelona	—	20,00	2.466	350.031	16.418	—	—
Directo, Inc Financera	3091 Governors Lake Drive-S300 30071 Norcross Georgia - EUA	1,30	1,30	1.744	(84)	(871)	—	—
Fortis (C) (Grup) Assegurances / Banca	Archimedeslaan, 6 3584 BA Utrecht Holanda	0,85	0,85	6.279.900	3.297.800	1.348.000	174.961	9.659
Panrico, SA (Grup) Producció i comercialització productes de fleca	Pere i Pons, 6 08034 Barcelona	—	29,98	96.838	129.642	15.432	—	2.904
Suez, SA (C) (Grup) Societat de serveis	16, Rue de la Ville d'Évêque 75383 París França	1,54	1,54	2.015.249	7.171.400	(1.642.300)	246.915	12.106

(*) Inclou les participacions a través de "la Caixa" i de Caixa Holding, SA.

(C) Societats que cotitzen a Borsa. Dades públiques sobre capital, reserves i resultats situats a 30-09-03 o les últimes publicades.

(Grup): Informació corresponent al Grup consolidable.

Nota: La informació correspon a les últimes dades disponibles (reals o estimades) en el moment de redactar aquesta Memòria.

Annex 4

Deduccions de l'Impost sobre Societats per reinversió de beneficis

Rendes acollides a la deducció prevista a l'article 36 ter de la Llei 43/1995

(Milers d'euros) EXERCICI	RENTA ACOLLIDA "la Caixa"	DEDUCCIÓ "la Caixa"	RENTA ACOLLIDA «GRUP FISCAL»	DEDUCCIÓ «GRUP FISCAL»
2001 i anteriors	410.448	69.776	561.374	95.434
2002	15.267	2.595	31.503	5.355

L'import total obtingut en les transmissions que generen aquests resultats extraordinaris ha estat reinvertit dins del període comprès entre l'any anterior a la data de la transmissió i el final del propi exercici de la transmissió.

Es reinverteix en valors de renda variable i en immobilitzat material i immaterial.

Annex 5

Empreses que consoliden fiscalment

La composició del Grup "la Caixa" consolidat per a la tributació en l'Impost sobre Societats de l'exercici 2003 és la següent:

Banco de Europa, SA
C3 Caixa Center, SA
Caixa Barcelona Seguros Vida, SA de Seguros y Reaseguros
Caixa Capital Desarrollo, SCR, SA
Caixa Capital Risc, SGEGR, SA
Caixa Corp, SA
Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona (entitat dominant)
Caixa Holding, SA
Caixa Trust, SA
CaixaLeasing i Factoring, EFC, SA
CaixaRenting, SA
e-la Caixa, SA
ECT MultiCaixa, SA
FinanciaCaixa 2, EFC, SA
GDS-CUSA, SA
GestiCaixa, SGFT, SA
GestorCaixa, SA
GP Desarrollos Urbanísticos Tarraconenses, SL
Grand Peninsula Resort, SA
HipoteCaixa, EFC, SA
InverCaixa Gestión, SGIIC, SA
InverCaixa Holding, SA
InverCaixa Valores, SV, SA
MediCaixa, SA
PromoCaixa, SA
RentCaixa, SA de Seguros y Reaseguros
Servicios Urbanos y Mantenimientos, SA
Servihabitat XXI, SA
Serviticket, SA

Nota: També formen part del grup de societats que consoliden fiscalment, 71 empreses que en la actualitat no tenen activitat.

Informe de gestió del Grup "la Caixa" de l'exercici 2003

Es presenten a continuació les dades i fets més rellevants de l'exercici 2003, de manera que puguin apreciar-se l'evolució recent i les perspectives futures previsibles per al Grup "la Caixa".

EVOLUCIÓ DE L'ACTIVITAT

L'activitat del Grup "la Caixa" al llarg de l'any 2003 s'ha desenvolupat en un entorn marcat pels baixos tipus d'interès, l'augment de la competència bancària i l'alentiment de les principals economies, amb un millor comportament relatiu de l'espanyola. En aquest context, el volum de negoci ha experimentat un creixement significatiu. A 31 de desembre de 2003, els actius totals consolidats ascendien a 116.107 milions d'euros, la qual cosa representa un increment del 12,7% respecte a l'exercici anterior. Els recursos totals de clients del Grup han augmentat un 20,2% i els crèdits ho han fet en un 20,5%. El benefici atribuïble al Grup, després d'impostos i minoritaris, ha estat de 840,4 milions d'euros, superior en un 23,1% a l'obtingut l'exercici anterior. Això no obstant, cal recordar que el benefici de l'exercici 2002 es va veure afectat pel registre d'importants sanejaments extraordinaris vinculats a la cartera de valors.

El marge d'intermediació sense dividends s'ha situat en 2.044 milions d'euros, un 10,1% més que l'any 2002. L'important augment del volum de negoci bancari i l'adequada política de preus han permès contrarestar l'efecte dels baixos tipus d'interès i l'augment de la competència. Per la seva part, els dividends aportats per la cartera de renda variable ascendeixen a 362 milions d'euros –un 26,7% més que l'exercici anterior–, la qual cosa situa el marge d'intermediació en 2.407 milions d'euros, un 12,3% més que l'any 2002. Les comissions netes se situen en 938 milions d'euros, un 4,3% més que l'exercici anterior; destaquen els augments de les relacionades amb l'activitat bancària més tradicional i amb la gestió de fons d'inversió i de pensions, i la disminució de les associades amb la col·locació de productes de valors a través de la xarxa territorial, com a conseqüència de les operacions rellevants de l'exercici 2002. D'altra banda, els resultats per operacions financeres es mantenen en nivells reduïts, 100 milions d'euros, i són el reflex d'una baixa exposició al risc davant la volatilitat dels mercats financers. Com a conseqüència de tot això, el marge ordinari ha ascendit a 3.445 milions d'euros, 335 milions més –un 10,8%– que durant l'exercici 2002.

La política de contenció i racionalització de les despeses, juntament amb la millora de la productivitat, ha fet que les despeses d'explotació augmentin un 6,1%, xifra molt inferior a l'increment del volum de negoci bancari. Aquesta contenció de la despesa té lloc en el marc de l'estratègia d'expansió geogràfica duta a terme per "la Caixa" en els últims anys, i que durant l'exercici 2003 ha suposat l'increment de la xarxa territorial del Grup en 105 oficines i de la seva plantilla en 788 empleats. Amb tot plegat, el marge d'explotació s'eleva a 1.097 milions d'euros, un 22,3% més que l'any 2002.

D'altra banda, amb l'objectiu d'afavorir de manera regulada i ordenada el relleu generacional de la plantilla i generar nova ocupació, el 23 de desembre de 2003 "la Caixa" va signar un acord per implantar uns programes de jubilació amb una durada inicial de cinc anys, renovable per acord exprés de les parts. Aquest acord té unes condicions generals aplicables en tot el període de vigència dels programes i d'altres només aplicables en un període inicial de caràcter extraordinari. L'import total associat a les 617 persones que s'han acollit als programes en el període extraordinari ha ascendit a 181 milions d'euros, i inclou la totalitat dels compromisos futurs per sous i salaris, cotitzacions a la Seguretat Social, aportacions al pla de pensions i d'altres compromisos. Per a la cobertura total d'aquest compromís s'han constituït, prèvia autorització del Banc d'Espanya, les corresponents provisions —que figuren a l'epígraf del balanç «Fons de pensionistes»— amb càrrec a reserves de lliure disposició, per un import net de 118 milions d'euros, i addicionalment, amb càrrec a l'Impost sobre beneficis anticipat s'ha registrat el seu impacte fiscal, per import de 63 milions d'euros.

Els «Resultats nets generats per societats posades en equivalència», que incorporen minorant la correcció per dividends, ascendeixen a 510 milions d'euros, superiors en un 16,7% als de l'any 2002. En l'exercici 2002 aquesta partida es va veure afectada pels sanejaments extraordinaris d'actius realitzats per Telefónica, SA, i que per al Grup "la Caixa" van tenir un efecte de 221 milions d'euros.

Tanmateix, cal destacar que, en l'exercici 2002, una vegada finalitzat el procés d'exteriorització dels compromisos per pensions iniciat en l'exercici 2000 i confirmat el tractament fiscal de les aportacions efectuades al pla de pensions, l'Entitat va imputar a resultats els impostos anticipats i crèdits fiscals derivats del procés d'exteriorització dels compromisos per pensions. Aquest fet va suposar un ingrés extraordinari de 577 milions d'euros en l'exercici 2002, que es recull dins l'epígraf «Impost sobre beneficis». Aplicant el principi de prudència valorativa i tenint en compte l'evolució negativa dels mercats financers, el Grup també va efectuar dotacions amb càrrec a resultats extraordinaris de la cartera de valors de renda variable. En l'exercici 2002, l'efecte conjunt dels resultats i sanejaments extraordinaris va ser una dotació neta.

Finalment, cal comentar que, en l'exercici 2003, les dotacions per insolvències han augmentat un 17,2%, i s'han situat en 352 milions d'euros, a causa de les majors dotacions, genèriques i estadístiques, vinculades al fort augment de la inversió creditícia.

Amb tot això, el resultat de l'exercici 2003, net d'impostos, s'ha elevat a 998,7 milions d'euros, dels quals 840,4 milions són atribuïbles al Grup, un 23,1% més que l'any anterior. Per la seva banda, el resultat després d'impostos de "la Caixa" ha estat de 470,2 milions d'euros, dels quals 177,0 milions es destinen a l'Obra Social (un 37,6%). El pressupost de l'Obra Social per a l'any 2004 és de 183,5 milions d'euros.

Quant al balanç, cal destacar el bon ritme de creixement de la inversió creditícia consolidada, que, a 31 de desembre de 2003, registrava un saldo net de 74.013 milions d'euros, 12.579 milions d'euros més —un 20,5%— que l'exercici anterior. Al llarg de l'exercici han continuat les operacions de titulització d'actius, que han suposat donar de baixa de l'inventari de la cartera creditícia préstecs per valor de 1.975 milions d'euros; durant l'exercici 2002, es van titulitzar préstecs per valor de 1.304 milions d'euros. Sense considerar els imports titulitzats pendents d'amortitzar, el saldo net de la cartera de crèdits seria de 79.130 milions d'euros i el seu increment del 21,4%. Per partides, el major creixement correspon als crèdits amb garantia real, que han augmentat en 9.550 milions d'euros, un 24,1%. Tot i que el saldo dels deutors dubtosos s'incrementa lleugerament, la ràtio de morositat del Grup se situa en el 0,43%, enfront del 0,51% de finals de 2002. Així mateix, ha millorat la taxa de cobertura dels actius dubtosos mitjançant els fons de provisió per a insolvències, que ha passat del 299,25% al 381,29%; si es consideren les garanties hipotecàries, la taxa de cobertura s'eleva al 426,94%. Pel que fa a "la Caixa" com a entitat individual, la ràtio de morositat és encara més baixa que la del Grup, un 0,33%; la taxa de cobertura s'eleva al 469,82%.

En relació amb la cartera de valors de renda fixa, a 31 de desembre de 2003 el seu valor comptable net ascendia a 6.524 milions d'euros, 987 milions d'euros més que l'exercici anterior, com a conseqüència de l'adquisició de bons de titulització –que són la contrapartida de les emissions de participacions en actius emesos per "la Caixa"–.

Per la seva banda, a finals de l'exercici 2003, la cartera de valors de renda variable tenia un valor comptable net de 8.800 milions d'euros, 48 milions d'euros menys que l'any 2002, i un fons de comerç de consolidació associat de 1.684 milions d'euros. Aquesta variació s'explica pels moviments de la cartera de renda variable gestionada per Caixa Holding, SA. D'entre les principals operacions realitzades per Caixa Holding, SA cal destacar les següents: venda de la totalitat de la participació mantinguda a Saba Aparcamientos, SA –el 39,9% del seu capital– a ACESA Infraestructuras, SA; venda del 0,15% de Telefónica, SA i del 2,81% de Banco Popular de Puerto Rico, SA. Pel que fa a les noves inversions, destaquen l'adquisició del 20% del capital de Caprabo, SA, operació que s'emmarca en l'estratègia de l'Entitat d'adquirir participacions en companyies de capital desenvolupament; i la compra d'un 1,19% de Gas Natural SDG, SA, que situa la participació en el 32,33%. D'altra banda, com a conseqüència de la fusió entre ACESA Infraestructuras, SA i Aurea Concesiones de Infraestructuras, SA, la participació del 23,2% mantinguda a ACESA Infraestructuras, SA es va convertir en el 16,2% d'Abertis Infraestructuras, SA (nom de la nova societat). Fruit de posteriors compres, a finals de 2003, la participació que es mantenia en aquesta entitat s'elevava al 16,98%. També cal destacar la compra d'un 1% adicional de Banco BPI, SA, que situa la participació en el 15,99%. Finalment, cal comentar que el mes de maig de 2003 es va produir la dissolució de Caixa-Leasing i Factoring, EFC, SA i la posterior cessió global del seu patrimoni social a "la Caixa", amb efectes comptables des de l'1 de gener de 2003.

A 31 de desembre de 2003, les plusvàlues latents de les societats cotitzades –diferència entre el valor de mercat i el valor en cartera del balanç del Grup "la Caixa", incloent el fons de comerç de consolidació– ascendien a 3.959 milions d'euros, 1.525 milions a finals de 2002.

Finalment, també cal destacar la constitució per part de "la Caixa" de diverses societats filials que, sota criteris de sostenibilitat econòmica, tenen com a activitat principal la cobertura de necessitats socials bàsiques, com, per exemple, el lloguer d'habitatges a preus assequibles, la concessió de microcrèdits o el finançament de petits projectes amb caràcter emprenedor. L'objectiu és agrupar aquestes participacions sota un holding social que s'encarregarà del seu control i la seva gestió. La constitució d'aquestes societats s'emmarca en la voluntat de l'Entitat de reforçar el seu compromís amb la societat i contribuir al desenvolupament social i econòmic del territori on opera.

Pel que fa als recursos totals de clients gestionats per "la Caixa" i les entitats de dipòsit filials, a 31 de desembre de 2003 ascendien a 126.281 milions d'euros, 21.212 milions més –un 20,2%– que a finals de l'exercici 2002. Aquesta xifra inclou els recursos aliens que figuren al balanç consolidat del Grup "la Caixa", les participacions preferents, el patrimoni dels fons d'inversió i de pensions, i els recursos captats per les filials d'assegurances, deduïdes les cessions de deute de "la Caixa" als fons d'inversió i a les filials asseguradores i els dipòsits que aquests mantenen a "la Caixa". L'exercici s'ha caracteritzat per l'augment dels dipòsits en balanç, per l'activitat en l'emissió de títols i per la recuperació del patrimoni gestionat pels fons d'inversió. L'estalvi a la vista acumula un creixement de 7.175 milions d'euros –un 24,1%–. D'altra banda, el saldo viu d'emprèstits se situa en 14.680 milions d'euros, 8.707 milions més que l'exercici precedent, com a conseqüència de les noves emissions de títols adreçades al mercat institucional. En relació amb els recursos de clients fora de balanç, cal comentar el fort creixement del patrimoni gestionat pels fons d'inversió i de pensions –29,6% i 18,8%, respectivament–, que situa els seus saldos en 14.320 i 5.316 milions d'euros, respectivament.

A 31 de desembre de 2003, els recursos propis comptables consolidats del Grup "la Caixa", calculats segons la normativa internacional (BIS), ascendien a 11.539 milions d'euros i representen un coeficient de solvència del 13,3%. Aquesta xifra supera àmpliament el nivell mínim exigit del 8%,

amb un superàvit que una estimació preliminar situa en 4.584 milions d'euros. En la composició dels recursos propis, destaquen els recursos propis bàsics (*Tier I*) que ascendeixen a 7.566 milions d'euros i suposen una ràtio del 8,7%, de la qual el 5,3% correspon a *Core Capital* (recursos propis bàsics sense considerar les participacions preferents).

ALTRES ASPECTES

A 31 de desembre de 2003, la xarxa d'oficines del grup bancari de "la Caixa" s'elevava a 4.735 sucursals. Per entitats de dipòsit, la distribució de sucursals és la següent: "la Caixa" té 4.660 oficines, CaixaBank France 49, Crèdit Andorrà 17, CaixaBank (Andorra) 7, Société Monégasque de Banque Privée 1, i CaixaBank Banque Privée (Suisse) 1. En l'exercici 2003, el nombre d'oficines de "la Caixa" s'ha incrementat en 103. La plantilla del Grup està integrada per 24.338 empleats, mentre que el nombre de persones que treballen a "la Caixa" és de 21.276 empleats –un 93,7% ho fan a la xarxa territorial i un 6,3% als serveis centrals.

La tecnologia constitueix un aspecte fonamental de l'estratègia del Grup "la Caixa", ja que una gestió adequada i innovadora dels recursos tecnològics incideix directament i positivament en la competitivitat, eficiència i qualitat del servei del Grup. En aquest sentit, el Grup "la Caixa" ha desenvolupat canals de comunicació i distribució alternatius que complementen la funció de les oficines tradicionals, si bé aquestes són encara insubstituïbles com a mitjà d'aproximació a la seva àmplia base de clients, 8,7 milions, 459.000 més que l'any 2002. L'estratègia multicanal adoptada pel Grup ha fet que l'any 2003 s'hagi caracteritzat per un important augment de les operacions realitzades a través dels canals electrònics.

Així, en relació amb Línia Oberta, la seva activitat ha continuat evolucionant a bon ritme i ja són 2,6 milions els clients que tenen contractat aquest servei, un 21,7% més que l'any anterior. Al llarg de l'any 2003 s'han realitzat 295 milions d'operacions a través d'aquest servei, un 48,8% més que l'any anterior.

Quant als sistemes d'autoservei, a 31 de desembre de 2003, el Grup "la Caixa" disposava de 6.939 terminals, dels quals 1.510 oferien la funció de ServiCaixa. Pel que fa al parc de targetes de pagament, "la Caixa", que comercialitza totes les marques nacionals i internacionals de targetes, disposava a finals de 2003 de 7,1 milions d'unitats en circulació, 612 mil més que l'any anterior, la qual cosa la situa com l'entitat líder en el sistema financer espanyol per facturació de targetes bancàries.

PLA ESTRATÈGIC 2004-2006

El Consell d'Administració de "la Caixa", en la seva sessió del 28 de gener de 2004, ha aprovat el Pla Estratègic del Grup "la Caixa" per als propers tres anys. En aquest Pla es defineixen les línies d'actuació que han de permetre consolidar la posició capdavantera de "la Caixa" en el mercat financer espanyol mitjançant el seu potencial de creixement, i contribuir a la generació de valor per a la societat, els clients i els empleats, amb uns objectius estratègics basats en un triple balanç: econòmic, social i sostenible.

En un entorn tan competitiu i global com l'actual, l'orientació al client és pel Grup "la Caixa" un factor clau i diferenciador. La vocació de servei al client es centrarà en l'actuació de la xarxa d'oficines, la qual es completarà amb un procés selectiu de noves obertures i en la seva eficient coordinació amb el desenvolupament de canals alternatius de distribució, aprofitant els avantatges que ofereixen les noves tecnologies per oferir un servei d'assessorament personalitzat i de qualitat al client. L'estratègia del Grup "la Caixa" combinarà l'increment dels negocis bancaris i de la car-

tera de participades amb l'obtenció d'uns adequats nivells de rendibilitat, eficiència i solvència, amb l'objectiu de garantir el creixement futur.

"la Caixa", d'acord amb la seva condició d'entitat financera d'origen fundacional, contribuirà al desenvolupament del territori on opera des del punt de vista econòmic i social. Així, amb actuacions coordinades des dels àmbits financer i social, l'Entitat complementarà la cobertura de les necessitats bàsiques de la societat, garantirà l'accés universal als serveis financers i potenciarà el teixit productiu del país.

El Grup "la Caixa" basarà la seva actuació en una gestió socialment responsable i transparent que, d'acord amb principis ètics i de bon govern, reforci la confiança dels seus clients i contribueixi al desenvolupament socioeconòmic sostenible de l'entorn.

FETS POSTERIORIS AL TANCAMENT

El 28 de gener de 2004 ha tingut lloc la formulació, per part del Consell d'Administració de "la Caixa", dels Comptes Anuals i de l'Informe de Gestió del Grup "la Caixa" referits a l'exercici anual acabat a 31 de desembre de 2003. Entre ambdues dates, no s'ha produït cap esdeveniment important que incideixi en l'activitat del Grup.

Fundació "la Caixa"

Obra Social de "la Caixa"

Òrgans de Govern

Informe d'activitats de la
Fundació "la Caixa"

Estats financers de l'Obra Social



Òrgans de Govern de l'Obra Social de "la Caixa"

Comissió d'Obres Socials

a 31 de desembre de 2003

President

Ricard Fornesa Ribó

Vocals

Salvador Gabarró Serra

Jordi Mercader Miró

M. Amparo Camarasa Carrasco

M. Begoña Gortázar Rotaeché

Rosa Novell Bové

Justo Novella Martínez

Magí Pallarès Morgades

Manuel Raventós Negra

Secretari (no conseller)

Alejandro García-Bragado Dalmau

Direcció General

Director General de "la Caixa"

Isidre Fainé Casas

Director General del Grup "la Caixa"

Antoni Brufau Niubó

Director General Adjunt

Alejandro Plasencia García

Patronat de la Fundació "la Caixa"

a 31 de desembre de 2003

President

Josep Vilarasau Salat

Vicepresidents

Salvador Gabarró Serra

Jordi Mercader Miró

Isidre Fainé Casas

Antoni Brufau Niubó

Alejandro Plasencia García

Patrons

Ramon Balagueró Gañet

M. Amparo Camarasa Carrasco

Ricard Fornesa Ribó

Maria Isabel Gabarró Miquel

Manuel García Biel

Javier Godó Muntañola

M. Begoña Gortázar Rotaeché

Jaume Iglesias Sitjes

Federico Mayor Zaragoza

Miquel Noguer Planas

Rosa Novell Bové

Justo Novella Martínez

Vicenç Oller Compañ

Montserrat Orriols Peití

Magí Pallarès Morgades

Antoni Pie Mestre

Manuel Raventós Negra

Luis Rojas Marcos

Lluc Tomás Munar

Francesc Tutzó Bennasar

Josep Francesc Zaragoza Alba

Secretari (no patró)

Alejandro García-Bragado Dalmau

Informe d'activitats de la Fundació "la Caixa"

La Fundació "la Caixa" gestiona els recursos econòmics que la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona dedica anualment a la seva Obra Social. El seu òrgan suprem és el Patronat, que té les funcions i facultats que li atribueixen els Estatuts de la Fundació i totes les altres que la llei no li prohibeixi d'exercir. Segons els Estatuts, el Patronat de la Fundació està integrat pel President, Vicepresidents i vocals del Consell d'Administració de "la Caixa", pel Director General de "la Caixa", el Director General del Grup "la Caixa" i el Director General Adjunt responsable de l'Obra Social. El propi Patronat pot completar el nombre dels seus membres, fins a un màxim de 40 patrons, amb persones qualificades en qualsevol del àmbits propis de l'objecte de la Fundació. Actualment, el Patronat està integrat per 27 persones, de les quals 21 són els membres del Consell de "la Caixa"; 3, el Director General de "la Caixa", el Director General del Grup "la Caixa" i el Director General Adjunt res-

ponsable de l'Obra Social, i 3 són persones designades patrons pel propi Patronat.

La Fundació desenvolupa activitats de formació, divulgació, investigació i voluntariat que se centren en quatre grans àrees d'actuació –social, educació, ciència-medi ambient i cultura– i intenten adaptar-se a les necessitats i a les demandes de la societat. La Fundació segueix dues metodologies complementàries a l'hora de desenvolupar les diferents activitats. D'una banda, els programes dissenyats, dirigits i gestionats directament per l'Entitat i, de l'altra, els programes realitzats en col·laboració amb altres institucions, tant públiques com privades. L'avantatge d'aquest sistema és que permet que les activitats de la Fundació arribin a un major nombre de beneficiaris. En aquest sentit, cal destacar que, durant l'any 2003, per exemple, es van realitzar 12.986 activitats a 770 poblacions, en què van participar més d'11 milions de persones.



Al final del 2003, la Fundació té cinc ciber@ules ubicades a Catalunya, Galícia, València, Canàries i el País Basc.



El programa «Famílies Cangur» ofereix alternatives innovadores d'acolliment familiar per a menors en situació de risc social.

Programes socials

La Fundació "la Caixa" ha impulsat, durant l'any 2003, una àmplia sèrie de programes socials, entre els quals cal destacar els programes d'atenció sociosanitària a la infància i, més concretament, el programa de ciber@ules hospitalàries, uns espais sociosanitaris, ubicats als hospitals, pensats per minimitzar l'impacte que per als menors malalts representa estar ingressats en un centre sanitari.

L'objectiu que persegueix la Fundació "la Caixa" amb les ciber@ules és que siguin un espai obert en què els menors hospitalitzats es relacionin entre ells i amb les seves famílies en un entorn d'oci i de comunicació. Les noves tecnologies de la comunicació i, de forma especial, Internet tenen un paper destacat a les ciber@ules hospitalàries.

Aquests equipaments també disposen d'un espai destinat als familiars dels nens hospitalitzats en què poden gaudir d'un temps de descans, compartir experiències amb altres pares i participar en les activitats que s'hi ofe-

reixen, com l'accés a la comunitat educativa virtual Educ@lia.

En l'actualitat, la Fundació té 5 ciber@ules, ubicades a Catalunya, Galícia, València, Canàries i el País Basc. En els propers anys, el programa s'ampliarà amb la construcció de nous equipaments en hospitals de totes les comunitats autònomes.

A més del programa de ciber@ules, la Fundació ha continuat impulsant les aules hospitalàries, unes unitats educatives que funcionen en 82 centres sanitaris de tot Espanya. Una última iniciativa d'ajuda a la infància és el projecte de «Famílies Cangur», un programa d'acolliment familiar de menors en situació de risc social del qual ja s'han beneficiat 1.200 nens.

El programa dedicat a les persones grans té més de 4 milions d'usuaris, integrats en una xarxa de 544 centres, 73 propis i 471 en col·laboració amb les administracions públiques de cada comunitat. Aquest programa promou la millora de la qualitat de vida i de la participació activa de les persones grans en la societat actual. Entre les activitats més des-

tacades del 2003, cal esmentar les iniciatives de voluntariat, com el projecte de formació informàtica de joves discapacitats, o les activitats intergeneracionals, com els tallers per a nens organitzats durant tot l'any als centres de gent gran.

Les malalties neurodegeneratives com l'Alzheimer, el Parkinson o l'esclerosi múltiple constitueixen un dels principals problemes sociosanitaris de les societats desenvolupades, problema que afecta els més de 600.000 malalts que hi ha a Espanya i les persones que en tenen cura. En aquest marc, la Fundació "la Caixa" promou, en el seu programa de malalties neurodegeneratives, la implantació de nous recursos que ajudin a pal·liar els efectes d'aquestes malalties. Per aconseguir-ho, ha col·laborat amb 446 associacions d'afectats.



La Fundació treballa contra els efectes de l'Alzheimer amb un programa d'ajuda als malalts i a les persones que en tenen cura, de suport a la recerca i d'aplicació de noves experiències assistencials.

Un altre àmbit d'actuació de la Fundació és l'ajuda als països en vies de desenvolupament. D'aquesta manera, el programa de cooperació internacional de la Fundació



La Fundació fomenta projectes solidaris que promouen el desenvolupament dels països més necessitats i donen prioritat a la participació directa de les regions beneficiàries.

"la Caixa" ha realitzat, durant l'any 2003, diferents activitats per contribuir a l'eradicació de la pobresa i ha dedicat 2,5 milions d'euros a 34 projectes a l'Àfrica, Àsia, l'Amèrica Llatina i Oceania; ha donat suport a accions d'emergència en països que han patit alguna catàstrofe natural o humana, i ha promogut accions de sensibilització mitjançant fòrums de debat, conferències i accions de formació per a professionals d'ONGD. Com les jornades «Diàleg» que la Fundació va organitzar conjuntament amb el Centre d'Estudis Internacionals i l'Observatori de la Globalització de la Universitat de Barcelona a l'octubre. En aquestes jornades, en què van participar, entre altres, Supachai Panitchatdk, Director General de l'OMC, es van debatre diferents punts de vista sobre els reptes globals en els àmbits econòmic, polític i sociocultural.

CaixaForum també va acollir les jornades «Àfrica: iniciatives de desenvolupament socioeconòmic», «Mines antipersones» i les conferències sobre la lluita contra la sida a l'Àfrica.

El programa «Societat i Càncer» de la Fundació "la Caixa", per la seva banda, ha impulsat la realització de tot tipus d'accions socials destinades a oferir suport i ajuda a les persones que han passat per l'experiència de patir aquesta malaltia. El programa contempla la col·laboració en projectes assistencials promoguts per associacions d'afectats i per entitats sense ànim de lucre compromeses en la lluita contra el càncer, i també fomenta el desenvolupament d'estratègies i habilitats socials que afavoreixin la integració dels malalts per mitjà de tallers educatius, cursos, conferències i activitats de divulgació i informació per als familiars.

La Fundació ha destinat, per mitjà del Programa immigració, 1,6 milions d'euros a 104 projectes relacionats amb la normalització social dels col·lectius d'immigrants que han parat un esment especial a l'educació de menors, la formació laboral, els programes d'interculturalitat i l'acollida, la informació, l'orientació i la mediació amb el col·lectiu immigrant. Des de l'inici d'aquest Programa el 1999, s'han concedit ja 439 ajudes a enti-

tats sense ànim de lucre. D'altra banda, el Programa marginació de la Fundació ha destinat més de 2,5 milions d'euros a 159 projectes destinats a la integració social i a la millora de la qualitat de vida dels col·lectius de persones que, per un motiu o altre, viuen situacions de marginació social, com dones maltractades, reclusos i exreclusos, drogodependents i joves en situació de risc, persones sense sostre, components de minories ètniques, malalts de sida i gent gran. Ja són 608 les iniciatives impulsades en aquest àmbit des del 1999.

Un altre dels àmbits d'actuació social de la Fundació és la millora de les condicions de vida i la integració laboral de les persones amb alguna discapacitat psíquica, física, sensorial o mental. Durant l'any 2003, aquests programes han destinat més de 4,7 milions d'euros a 247 projectes de centres especials de treball, serveis d'atenció domiciliària, unitats de dia, programes d'educació especial i formació prelaboral, pisos tutelats, programes de respir familiar, tallers ocupacionals i implantació de noves teràpies. Des del 1999,



En el marc dels seus programes socials, la Fundació col·labora amb entitats sense ànim de lucre que tenen com a objectiu la millora de la qualitat de vida i la integració de col·lectius en risc o en situació de marginació social.



La nova convocatòria d'ajudes a la recerca biomèdica ha prioritzat les àrees de neurociències i oncologia.

la Fundació ha col·laborat en 801 projectes d'aquestes característiques.

Finalment, la Fundació ha impulsat diverses iniciatives d'investigació biomèdica en tres àmbits: malalties neurodegeneratives, oncologia i sida. En aquest sentit, durant l'any 2003, la Fundació ha destinat 1,7 milions d'euros a la recerca sobre les malalties neurodegeneratives i el càncer. I ho ha fet subscriuint una vintena de convenis amb diversos equips d'investigació en el marc de les convocatòries sobre malalties neurodegeneratives i oncologia del 2003. Aquestes convocatòries, creades el 1996 i el 2002, respectivament, tenen l'objectiu de potenciar les recerques bàsiques i clíniques d'aquestes malalties a Espanya. D'altra banda, la Fundació també ha continuat incentivant la investigació en el camp de la sida per mitjà de la Fundació irsiCaixa, que enguany ha presentat un estudi sobre la millora de l'eficàcia terapèutica dels fàrmacs que s'aconsegueix amb l'alternança periòdica dels tractaments contra el VIH.

Programes educatius

Internet i les noves tecnologies obren un gran ventall de possibilitats educatives i de

noves tècniques d'aprenentatge, en especial per als nens i els joves. En aquest sentit, la Fundació "la Caixa", dins els seus programes educatius, disposa d'Educ@lia, un portal educatiu dirigit als alumnes de primària i secundària i als seus professors. Al llarg del 2003, hi han participat 1.230.000 persones. Durant l'any 2003, Educ@lia ha posat en marxa el programa «Amics Capaços», que, coincidint amb la celebració de l'Any Europeu de la Discapacitat, ha intentat trencar les barreres encara existents en les actituds quotidianes.

D'altra banda, Educ@lia ha impulsat el programa «Ciutadania», una iniciativa orientada als estudiants d'educació secundària perquè treballin el concepte de ciutadania mitjançant una proposta d'oci a Internet o la feina a l'aula. Amb aquest projecte, la Fundació pretén estimular la participació dels joves en temes com la immigració, la sostenibilitat, els drets humans o la globalització.

Els programes educatius de la Fundació han prosseguit durant el 2003 la tasca cultural i de divulgació científica que es desenvolupa als centres de la Fundació i per mitjà de les exposicions itinerants de ciència i medi ambient que han recorregut el país durant tot l'any.

Programes de ciència i medi ambient

La Fundació "la Caixa" va crear el 2002 un nou programa de projectes mediambientals, el qual, durant l'any 2003, ha atorgat les primeres ajudes a iniciatives orientades a la protecció de la natura i a la sensibilització envers el medi ambient. Aquests projectes estan destinats a fomentar la informació i la difusió social sobre la conservació del medi natural i preveuen accions tan diverses com la protecció de la biodiversitat i la conservació d'hàbitats i ecosistemes, l'eficiència en l'ús dels recursos naturals i la recuperació de residus



Per tal de protegir la biodiversitat, conservar els espais naturals i difondre el respecte al medi ambient, s'ha posat en marxa la segona convocatòria d'ajudes a projectes mediambientals.

o la conservació d'espais naturals. En la primera edició d'aquesta convocatòria, han estat seleccionades 33 iniciatives, a les quals s'han destinat més d'1,2 milions d'euros.

CosmoCaixa Barcelona, el nou Museu de la Ciència, ultima la seva transformació i es prepara per obrir les portes el 2004. Durant aquest any, han finalitzat les obres de reforma i ampliació i s'han començat a dissenyar els diferents espais del nou centre amb l'objectiu d'oferir un discurs museístic interdisciplinari de la història de la matèria, des de l'origen de l'univers fins als nostres dies. Mentrestant, el museu ha prosseguit les seves activitats a la seu provisional de l'antic centre cultural del passeig de Sant Joan de Barcelona amb el mateix objectiu de sempre: estimular l'interès pel coneixement científic i convertir-se en un fòrum de reflexió i debat sobre els esdeveniments científics més importants.

D'altra banda, CosmoCaixa Madrid ha celebrat el seu tercer aniversari amb l'obtenció d'un premi al Fòrum Europeu de Museus, celebrat a Copenhaguen (Dinamarca), per ser un dels cinc millors centres europeus de recent inauguració. CosmoCaixa Madrid ha organitzat enguany l'exposició «Antàrti-

da», que descobreix als visitants l'apassionant aventura de la conquesta del Pol Sud. L'Escola d'Estiu, les observacions astronòmiques i el Taller dels Invents han estat algunes de les activitats de la programació estival de CosmoCaixa. Durant l'any 2003, CosmoCaixa ha rebut més de 800.000 visitants.

Programes culturals

La Fundació "la Caixa" ha dedicat l'any 2003 a enllestir el projecte del nou centre social i cultural CaixaForum Madrid, obra dels arquitectes Jacques Herzog i Pierre de Meuron, guanyadors del premi Pritzker d'arquitectura el 2001 i autors de diverses actuacions en edificis museístics, com la Tate Modern de Londres. El nou centre cultural disposarà de 8.000 metres quadrats i s'ubicarà a l'antiga Central Eléctrica del Mediodía, un dels exemples més representatius de l'arquitectura industrial de les acaballes del segle XIX que perviuen al casc antic de Madrid. CaixaForum Madrid conservarà la façana original de l'antiga fàbrica i «levitarà» sobre una gran plaça pública oberta cap als



John Sulston, premi Nobel de Medicina del 2002, va ser un dels científics convidats per la Fundació dins el cicle de conferències sobre el genoma organitzat pel Museu de la Ciència.



L'exposició «Henri Cartier-Bresson. Retrospectiva» ha reflectit la trajectòria personal i professional d'una de les figures més destacades de la història de la fotografia.

quatre costats i que s'estendrà fins al Paseo del Prado.

El 2003 ha estat l'any de la consolidació de CaixaForum Barcelona, amb una oferta d'exposicions, concerts i conferències per a tots els públics. Exposicions com la de Cartier-Bresson, la Col·lecció d'Art Contemporani o la dedicada als mestres de la pintura flamenca han tingut una excel·lent resposta per part del públic. Durant l'any 2003, 1.133.000 persones han visitat CaixaForum.

Els centres que la Fundació té a Lleida, Tarragona, Vic, Granollers, Girona, Palma i Madrid han prosseguit, per la seva banda, la tasca d'apropar l'art, la música, la poesia, la literatura i el cinema a un públic ampli i heterogeni. Així, durant l'any 2003, la Fundació ha organitzat 191 exposicions, que han estat visitades per 2.662.836 persones. La programació ha inclòs mostres d'una gran varietat d'estils i d'èpoques, que van des de l'art persa a la fotografia espanyola del segle XIX, passant per la joieria contemporània o l'art dels tuaregs.

La programació musical de la Fundació "la Caixa" durant l'any 2003 ha mantingut



Barcelona ha estat, un any més, la seu del Festival Músiques del Món. Un dels màxims atractius d'aquest certamen ha estat la presència de la cantant de Mali, Rokia Traoré.

l'afany d'acostar la música a tota la societat i ha organitzat concerts, festivals, cursos, tallers i jornades de formació per a joves intèrprets i professors de música. El 2003 s'han organitzat 384 activitats musicals, en què han participat 122.910 persones. Finalment, el programa d'humanitats de la Fundació "la Caixa" ha aproximat les últimes tendències culturals a la societat amb l'organització d'un ampli ventall d'activitats centrades en el pensament, la poesia, la literatura i el cinema, els quatre eixos humanístics que regeixen la programació dels diferents centres culturals de la Fundació "la Caixa".

Programa de beques de postgrau

El programa de beques de la Fundació "la Caixa" és, per volum i per la importància dels ajuts concedits, el més important dels realitzats per institucions privades a Espanya i al conjunt de països de la Unió Europea.

Des del seu inici el 1982, la Fundació ha atorgat gairebé 1.700 beques, amb una inversió acumulada propera als 55 milions d'euro.

En la convocatòria del 2003, s'han concedit 130 beques per cursar estudis de postgrau a les universitats més prestigioses dels Estats Units, Alemanya, França, el Regne Unit i Canadà.

El compromís amb el món de l'educació i la cultura assumit per la Fundació s'ha vist reforçat enguany pel conveni de cooperació firmat amb la Casa Àsia per a la concessió de cinc beques per realitzar un màster en administració d'empreses al CEIBS de Shangai (Escola de Negocis del Govern Xinès i la Unió Europea).

Però, més enllà del nombre de beques i de la corresponent dotació econòmica, l'atenció prestada a les necessitats del becari, que és assessorat i rep suport personal des del moment de la concessió de l'ajuda fins al seu retorn, un cop finalitzats els estudis, confereix a aquest programa de beques un valor afegit realment important.

Un any més, Ses Majestats els Reis d'Espanya, com a mostra del suport a la tasca duta a terme per la Fundació, van assistir a la cerimònia anual de lliurament dels diplomes acreditatius de les beques.



Ses Majestats els Reis d'Espanya van lliurar el diploma acreditatiu de la beca als nominats en l'edició d'enguany del programa de beques de la Fundació "la Caixa".

Estats financers de l'Obra Social

Liquidació del pressupost de l'Obra Social de l'exercici 2003

PROGRAMES	EN MILERS D'EUROS
Ciència i medi ambient	62.186
Activitats socials	64.918
Cultura i humanitats	39.407
Educació	12.969
Total	179.480

Pressupost de l'Obra Social per a l'exercici 2004

PROGRAMES	EN MILERS D'EUROS
Ciència i medi ambient	58.984
Activitats socials	66.740
Cultura i humanitats	42.738
Educació	15.038
Total	183.500

Relació d'actius i passius de l'Obra Social

a 31 de desembre de 2003, després de la liquidació del pressupost i abans de l'aplicació del benefici de "la Caixa" de l'exercici 2003, en milers d'euros

Actiu

Circulant	78.650
Disponible	130
Comptes a cobrar	101
Altres aplicacions – "la Caixa"	78.419
Fix	264.020
Immobilitzat	339.814
Solars i immobles	269.063
Mobiliari i instal·lacions	70.751
Fons d'amortització	(75.794)
Immobles	(34.381)
Mobiliari i instal·lacions	(41.413)
Total	342.670

Passiu

Circulant	52.168
Despeses diferides a pagar	22.024
Altres comptes a pagar	1.255
Fundació "la Caixa"	28.889
Recursos propis de l'Obra Social	290.502
Fons de l'Obra Social	26.482
Reserves de l'Obra Social	264.020
Total	342.670

Disseny gràfic

Morillas & Associats

Maquetació i impressió

CEGE

Ciutat d'Asunción, 42

08030 Barcelona

Publicació internet

J.J.Serveis d'Informàtica S.L.

Travessera de Dalt, 30

08024 Barcelona

www.comunicacions.com

Fotografies

Index: portada, pàg. 27, 83, 171.

Antonella Delussu: pàg. 173,

174, 176, 178.

Cristina Molina: pàg. 175.

Rubio-Rodés: pàg. 175.

Srinagau, Caixmir, 1948.

Autor: Henri Cartier-Bresson

© Henri Cartier-Bresson /

Magnum Photos: pàg. 179.

Ferran Borràs: pàg. 179.

Jordi Nieva: pàg. 177, 178, 180.