



¿Hablamos?

Parlem?

Hitz egingo dugu?

¿Falamos?

On en parle ?

Let's talk!

Vorbim?

Поговорим?

和我们谈谈！

ما رأيك لو نتحدث؟

Porozmawiajmy!

Reden wir miteinander?

## 2007 Informe anual "la Caixa"

Confianza, compromiso social y calidad

 "la Caixa"

## DATOS MÁS RELEVANTES DEL GRUPO "LA CAIXA"

### Información Financiera

Importes en millones de euros	2007	2006	VARIACIÓN	
			ABSOLUTA	EN %
Activo total	248.496	209.123	39.373	18,8
Volumen total de Negocio Bancario	385.639	337.260	48.379	14,3
Créditos sobre clientes	161.789	139.765	22.024	15,8
Recursos totales de clientes	223.850	197.495	26.355	13,3
Resultado atribuido al Grupo "la Caixa"	2.488	3.025	(537)	(17,8)
Resultados extraordinarios	477	1.520	(1.043)	(68,7)
Resultado recurrente del Grupo "la Caixa"	2.011	1.505	506	33,5
Ratio de eficiencia recurrente (en %)	42,9	47,9	(5,0)	
Cartera de valores de renta variable:				
• <i>Valor de mercado de las sociedades cotizadas</i>	21.918	18.480	3.438	18,6
• <i>Plusvalías latentes de las sociedades cotizadas</i>	12.033	9.976	2.057	20,6
Patrimonio neto	20.953	14.429	6.524	45,2
Fondos propios	14.418	10.769	3.649	33,9
Coeficiente de solvencia (Ratio BIS) (en %)	12,1	11,5	0,6	
Tier 1 (en %)	9,8	8,3	1,5	
Core capital (en %)	8,0	6,2	1,8	
ROE (Resultado atribuido recurrente / Fondos propios medios) (en %)	19,4	19,5	(0,1)	
ROA (Resultado neto recurrente / Activos totales medios) (en %)	1,0	0,9	0,1	
RORWA (Resultado neto recurrente / Activos ponderados por riesgo) (en %)	1,5	1,4	0,1	
Ratio de morosidad (en %)	0,55	0,33	0,22	
Cobertura de la morosidad (en %)	281,1	444,4	(163,3)	
<b>Número</b>				
Clientes – "la Caixa"	10.483.337	10.083.517	399.820	4,0
Empleados – "la Caixa"	24.233	23.229	1.004	4,3
– Grupo "la Caixa"	26.342	25.241	1.101	4,4
Oficinas – "la Caixa"	5.480	5.186	294	5,7
Terminales de autoservicio – "la Caixa"	8.011	7.493	518	6,9
Parque de tarjetas – "la Caixa"	9.809.109	9.007.335	801.774	8,9
Línea Abierta – Canal de Internet "la Caixa"				
– Clientes totales	4.952.808	4.307.341	645.467	15,0
– Clientes operativos	2.307.491	1.949.783	357.708	18,3
– Operaciones	1.193.508.749	864.466.811	329.041.938	38,1

### Responsabilidad Corporativa

Contribución directa de la actividad de "la Caixa" al PIB español	0,43%	0,38%	0,05	13,1
Diversidad: % hombres / mujeres de la plantilla	54/46	56/44		
Total inversión en formación (millones de euros)	13,9	12,6	1,3	10,3
Nº de proyectos financiados de acuerdo con los Principios de Ecuador	28	–		
Nº de empleados participantes del programa de Voluntariado Corporativo	2.107	1.450	657	45,3
Nº de microcréditos financiados	3.099	635	2.420	381

### Obra Social

Importes en millones de euros	ACTIVIDADES, SERVICIOS Y COLABORACIONES		ASISTENTES, USUARIOS O BENEFICIARIOS	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Presupuesto de la Obra Social de 2008 y Liquidación 2007	500	399	101	25,3
<b>Programas de la Fundación "la Caixa" – Ejercicio 2007</b>				
Programas sociales	14.808	32,6	7.822.868	31,7
Programas medio ambiente y ciencia	6.226	13,7	4.830.602	19,6
Programas culturales	5.548	12,2	10.840.264	44,0
Programas educativos y de investigación	1.360	3,0	623.293	2,5
Actuaciones de la red territorial de oficinas	17.437	38,5	523.110	2,2
<b>Total</b>	<b>45.379</b>	<b>100,0</b>	<b>24.640.137</b>	<b>100,0</b>

# 2007

**Informe anual "la Caixa"**

Confianza, compromiso social y calidad

 **"la Caixa"**

## DATOS DE IDENTIFICACIÓN

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

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

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

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

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

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

### CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA - "LA CAIXA"

Avenida Diagonal, 621-629. 08028 Barcelona, España

Teléfono: (34) 93 404 60 00

Fax: (34) 93 339 57 03

Télex: 52623-CAVEA E y 50321-CAIX E

Internet

[www.laCaixa.es](http://www.laCaixa.es)

## ÍNDICE

<b>El Grupo "la Caixa" en el ejercicio 2007</b>	<b>5</b>
<b>Informe anual "la Caixa"</b>	<b>13</b>
<b>Gobierno Corporativo de "la Caixa"</b>	<b>15</b>
<b>El Grupo "la Caixa"</b>	<b>29</b>
Claves Estratégicas	30
Cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico 2007-2010	33
<b>Informe Financiero 2007 del Grupo "la Caixa"</b>	<b>37</b>
1. Crecimiento sostenido de la actividad	40
1.1. La fortaleza del modelo del negocio bancario	41
1.2. Cartera de Participadas del Grupo "la Caixa"	59
2. Gran calidad de los resultados	68
2.1. Fuerte crecimiento de los resultados con eficiencia	68
2.2. Elevada rentabilidad	74
2.3. Segregación por negocios	75
3. Excelente nivel de solvencia y <i>ratings</i>	77
3.1. Fuerte aumento de la solvencia básica	77
3.2. <i>Ratings</i> del Grupo "la Caixa": rango AA	79
4. Gestión del riesgo	80
Gestión integral del riesgo en el seno de la estrategia	80
<b>Informe de Responsabilidad Corporativa "la Caixa"</b>	<b>103</b>
<b>Fieles a nuestros compromisos</b>	<b>105</b>
1.1. Contribución al crecimiento económico	106
1.2. La gestión responsable en "la Caixa"	106
<b>Impacto social de la actuación de "la Caixa"</b>	<b>109</b>
2.1. Ejes prioritarios de nuestra actuación	110
2.2. Orientados a nuestros clientes	121
2.3. Comprometidos con el entorno	127
2.4. Un buen lugar para trabajar	133
<b>Informe anual Obra Social "la Caixa"</b>	<b>143</b>
<b>2007, la consolidación del giro social</b>	<b>144</b>
<b>Programas sociales</b>	<b>145</b>
<b>Programas educativos y de investigación</b>	<b>167</b>
<b>Programas culturales</b>	<b>171</b>
<b>Programas de medio ambiente y ciencia</b>	<b>185</b>
<b>Datos de la Obra Social 2007</b>	<b>193</b>





Isidro Fainé  
Presidente

Juan María Nin  
Director General

El ejercicio 2007, primer año del Plan Estratégico 2007-2010 del Grupo "la Caixa", ha sido excelente, con importantes avances en el objetivo estratégico de desarrollo del Triple Balance: Económico, Social y Sostenible. Esto permite afrontar con elevadas garantías de éxito los retos de crecimiento y desarrollo del Grupo "la Caixa" en el entorno complejo y exigente que anticipa el ejercicio 2008.

## EL GRUPO "LA CAIXA" EN EL EJERCICIO 2007

### Balance Económico: 2007, un año de crecimiento con calidad

El entorno de negocio de 2007 se ha visto impactado por fuertes tensiones en los mercados financieros, concentradas en el segundo semestre a raíz de la crisis de las hipotecas *subprime* en Estados Unidos y su posterior extensión al resto de mercados por la vía de la crisis de confianza, liquidez y riesgo de crédito. Además, durante 2007 se ha registrado un aumento de los tipos de interés, una moderación del crecimiento económico y una gran competencia. En este complicado entorno, el negocio bancario de "la Caixa" ha registrado un fuerte y sostenido crecimiento de la actividad y de los resultados en todo el territorio. En relación con la gestión de la cartera de participadas, destaca el éxito de la colocación, con una Oferta Pública de Suscripción de acciones (OPS), del 22% del capital de Criteria CaixaCorp, con más de 400.000 nuevos accionistas; su salida a bolsa en octubre de 2007, y su incorporación en el IBEX 35 en 2008.

El resultado neto atribuido al Grupo "la Caixa" en 2007 se sitúa en 2.488 millones de euros, con 477 millones de resultados extraordinarios. El resultado recurrente ha sido de 2.011 millones de euros, un 33,5% más, caracterizado por una gran calidad del crecimiento y por la aplicación de elevados niveles de prudencia. La actividad comercial se ha intensificado, con un incremento del 14,3% del volumen de negocio bancario gestionado que llega a los 385.639 millones de euros, con 10,5 millones de clientes y 5.480 oficinas. Fruto de una gestión conservadora de los riesgos y de la solvencia, la ratio de morosidad y su cobertura siguen siendo de las mejores del sistema financiero español, y el fuerte aumento del patrimonio neto ha permitido una excelente evolución de la solvencia, con un *core capital* del 8,0% y una excelente posición de liquidez total, que ha llegado a los 25.146 millones de euros. La aportación a la Obra Social para el ejercicio 2008 asciende a 500 millones de euros, un 25% del resultado recurrente del Grupo.

La calidad, la solidez y la fortaleza de la evolución de la actividad y de los resultados del Grupo "la Caixa" son la constatación de la estrategia de crecimiento eficiente, rentable y solvente.

### La fortaleza del Negocio Bancario

Las claves estratégicas del Negocio Bancario del Grupo "la Caixa" son fortalecer la vocación de servicio personalizado de calidad e innovador, adaptado a las necesidades de los clientes, mediante una eficiente distribución multicanal, en la cual la oficina es el núcleo de la relación con el cliente con un soporte tecnológico puntero. La gestión comercial prioriza los negocios con los particulares/familias, los autónomos y las empresas, con una atención especial a las pymes.



El ejercicio 2007 ha destacado por el gran crecimiento de la actividad comercial del Grupo, con un fuerte aumento del negocio gestionado. Así, el Grupo dispone de 5.480 oficinas a finales de 2007, la red más extensa del sistema financiero español. La gran capilaridad del modelo es una fuente de creación de ocupación y de riqueza en todo el territorio. La plantilla del Grupo llega a los 26.342 empleados, y convierte a "la Caixa" en uno de los generadores de empleo más importantes del Estado español. El liderazgo en la gestión multicanal queda patente en el liderazgo nacional de terminales de autoservicio, con 8.011 terminales, y en la utilización masiva del canal de Internet mediante Línea Abierta ([www.laCaixa.es](http://www.laCaixa.es)), con 5 millones de clientes con contrato, de los cuales 2,3 millones han sido usuarios operativos y han realizado 1.194 millones de operaciones en 2007, un 38,1% más. El gran soporte multicanal es la base de la eficiencia comercial de las oficinas, con prioridad en la atención personalizada a nuestros clientes.

Con esta sólida estructura, "la Caixa" ha conseguido en 2007 un fuerte crecimiento de su actividad en todos los territorios del Estado español a partir de la ampliación de la gran base de clientes. Así, el número de clientes llega a los 10,5 millones, con 400.000 más que en 2006, lo que refleja su confianza en la Entidad.

Asimismo, la segmentación de los clientes ha permitido focalizar la actividad comercial en la satisfacción personalizada de sus necesidades y, al mismo tiempo, proporciona una gran estabilidad y facilita el aumento del volumen de negocio bancario gestionado (recursos de clientes más inversión crediticia), que ha llegado a los 385.639 millones de euros, con un incremento en el ejercicio 2007 del 14,3%. La confianza de los clientes sigue siendo el pilar del crecimiento de los recursos totales gestionados, que se sitúan en 223.850 millones de euros, un 13,3% más. Los créditos a clientes, que materializan el compromiso de "la Caixa" con el desarrollo económico del territorio, se sitúan en 161.789 millones de euros, un 15,8% más. El elevado volumen de negocio en recursos y créditos, el gran número de oficinas del Grupo "la Caixa" y el ritmo de crecimiento registrado permiten mantener elevadas cuotas de mercado. Así, a pesar del entorno creciente de competencia, las cuotas de mercado de créditos y depósitos de clientes se sitúan en el 9,1% y el 10,5%, respectivamente, del total de entidades de depósito.

Por lo que respecta al desarrollo de los medios de pago, el parque de tarjetas llega a los 9 millones, 802.000 más que en 2006. Durante el ejercicio 2007, se ha ampliado su oferta y se han incrementado aún más las posibilidades de contratación para ofrecer un servicio integral al cliente poniendo a su alcance una amplia y completa operativa. "la Caixa" es la entidad líder del sistema financiero español por facturación de tarjetas bancarias, con una cuota de mercado del 17,6%.

La calidad del servicio es el marco en el cual "la Caixa" desea que se desarrolle todas sus relaciones con terceros, con voluntad de mejora continua para mantener la confianza de nuestros clientes. El resultado de las 207.000 encuestas internas realizadas a los clientes en 2007 muestra un alto nivel de satisfacción en la calidad percibida del servicio, ya que el 66% de los clientes otorgan a "la Caixa" una nota superior a 8 sobre 10.

### Gestión activa de la Cartera de Participadas

La actuación del Grupo "la Caixa" en el ámbito de la cartera de participadas, gestionada por Criteria Caixa-Corp, el brazo inversor del Grupo, se concreta en inversiones en sectores básicos para la sociedad y en infraestructuras, junto con el desarrollo de la expansión bancaria internacional, y se caracteriza por una gestión activa del valor, del riesgo y de la liquidez, con el objetivo de diversificar los ingresos y generar valor.

El valor de mercado, a 31 de diciembre de 2007, de la cartera de participaciones cotizadas del Grupo "la Caixa", a través de Criteria CaixaCorp, ascendía a 21.918 millones de euros, con unas plusvalías latentes de 12.033 millones de euros.

En relación con el movimiento de la cartera de participadas, destacan, en el ejercicio 2007, las ventas del 1,05% de Suez, del 2,01% de Atlantia, del 30% de Occidental Hoteles y del 20% de Caprabo, que han ge-

nerado unas plusvalías netas totales de 360 millones de euros. En cuanto a las adquisiciones más significativas, hay que destacar la compra a Fortis del 50% del grupo CaiFor por 950 millones de euros. CaiFor, filial 100% del Grupo "la Caixa", es líder en el mercado de seguros de vida y planes de pensiones a través de las compañías VidaCaixa y SegurCaixa.

En 2007 también se incrementó la participación en Agbar hasta el 27,7% (+4,21%). Este porcentaje se ha situado, en enero de 2008, en el 44,1%, después de la liquidación de la OPA sobre Agbar presentada conjuntamente por Criteria CaixaCorp, Hisusa y Suez.

Asimismo, destaca la compra del 8,9% de The Bank of East Asia (BEA), por 628 millones de euros. El BEA, con más de 200 oficinas y 8.900 empleados, es el primer banco privado independiente de Hong Kong y uno de los bancos extranjeros mejor posicionado en China, donde cuenta con más de 50 oficinas. Esta operación se enmarca dentro de la estrategia de expansión internacional del Grupo y ha sido potenciada con la firma de un acuerdo comercial estratégico de colaboración entre "la Caixa" y el BEA.

### Gran calidad de los resultados recurrentes

La positiva evolución del Grupo durante 2007 queda reflejada en el gran incremento del resultado recurrente, que asciende a 2.011 millones de euros, un 33,5% más, con crecimientos de dos dígitos en todos los márgenes de la cuenta de resultados.

El margen de explotación recurrente aumenta un 37,4%, incremento basado en la intensa actividad comercial, en la adecuada gestión de los precios de las operaciones y de los servicios y en el control de los gastos, y, al mismo tiempo, incorpora un crecimiento del 23,1% de los ingresos totales recurrentes de la cartera de participadas.

La eficiencia recurrente ha mejorado de manera significativa durante 2007, con una reducción de la ratio de eficiencia de 5,0 puntos hasta el 42,9%. Esta es la confirmación del elevado potencial de mejora, derivado, entre otros motivos, de la maduración del negocio bancario proveniente de las oficinas abiertas en los últimos años, así como de la racionalización y de la optimización de los gastos y de la gestión activa de los ingresos mediante la búsqueda de nuevas líneas y de nuevas fuentes de negocio y servicio.

Después de registrar dotaciones por insolvencias y otros riesgos de negocio con criterios de elevada prudencia y tras el impacto de los impuestos y del resultado de minoritarios, el resultado recurrente atribuido al Grupo "la Caixa" se sitúa en 2.011 millones de euros, con un elevado ROE del 19,4%.

### Excelente nivel de solvencia y *ratings*

La solvencia del Grupo se ha reforzado de manera considerable durante el ejercicio 2007 por la excelente evolución del beneficio recurrente, que permite cubrir los requerimientos derivados del crecimiento orgánico; por los resultados extraordinarios y otras operaciones de cartera, y por los recursos procedentes de la OPS de Criteria CaixaCorp por un importe total de 3.848 millones de euros. El *core capital* (recursos propios de máxima categoría) ha aumentado 1,8 puntos hasta el 8,0%. El *Tier 1* y la Ratio de Solvencia (Ratio BIS) se sitúan en unos elevados 9,8% y 12,1%, respectivamente. Esta elevada base de capital y su calidad se ven reforzadas por la flexibilidad financiera de su gestión, derivada de las importantes plusvalías latentes de la cartera de participadas.

La próxima adopción del Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea (Basilea II) promoverá el perfeccionamiento en la gestión de los riesgos y la determinación más ajustada del capital necesario para su cobertura y comportará una mejora de la solvencia del Grupo "la Caixa" atendiendo a su bajo perfil de riesgo y a su gestión avanzada.



Los *ratings* de largo plazo del Grupo "la Caixa" –Aa1 de Moody's (mejorado en 2007), AA– de Standard & Poor's y AA– de Fitch, todos con perspectiva estable– se mantienen entre los mejores del mercado financiero. Todas las agencias de *rating* hacen una valoración muy positiva de la posición bancaria del Grupo en España, del éxito de la estrategia y de la buena gestión, del bajo perfil de riesgo, de la elevada liquidez y de la alta rentabilidad del Grupo.

### Gestión de los Riesgos de Negocio

En un entorno complicado y cambiante, durante el ejercicio 2007, el Grupo "la Caixa" ha seguido gestionando los riesgos del negocio de forma activa y conservadora.

Así, por lo que respecta al riesgo de crédito, después de la aplicación de criterios de elevada prudencia, tanto por lo que concierne a la clasificación como a las dotaciones, el Grupo sigue gozando de unas ratios de morosidad (0,55%) y de cobertura (281%) que se mantienen entre las mejores del sistema financiero español.

Por otro lado, la liquidez total del Grupo llega a un extraordinario nivel de 25.146 millones de euros (+7.312 en 2007), un 10,1% del activo, fruto de una gestión anticipada y conservadora de la liquidez tanto del negocio bancario tradicional como de la actividad institucional, con diversificación de productos, mercados y vencimientos.

El Grupo "la Caixa" ha continuado gestionando de forma activa y controlada el resto de riesgos de sus negocios.

### Balance Social: generación de valor para la sociedad cubriendo las necesidades básicas de las personas

Nuestro compromiso social, con 400 millones de euros destinados a la Obra Social "la Caixa", se ha reforzado en 2007, con dedicación prioritaria a acciones sociales. El presupuesto de la Obra Social para el ejercicio 2008 alcanza los 500 millones de euros, un 25% más, con dedicación prioritaria a las actividades socioasistenciales.

#### La lucha contra la pobreza y la exclusión social

Entre las nuevas iniciativas que se han puesto en marcha este año, destacan, por su envergadura y por su impacto social, el programa de lucha contra la pobreza, centrado en la **pobreza infantil**, y la creación de **MicroBank**, el banco social de "la Caixa", especializado en microcréditos sociales y financieros. Estos nuevos programas tienen como finalidad promover la igualdad de oportunidades. El primero ofrece la posibilidad de acceder a un conjunto de ayudas que garantizan los elementos básicos para la alimentación y la higiene de los más pequeños y apoya a la familia en la formación y la atención a los niños. El segundo favorece los créditos personales a personas emprendedoras que no tienen acceso al crédito. La colaboración con entidades de carácter social, que ejercen de mediadoras, ayuda a mejorar la eficacia de los programas.

Los sectores de población con más dificultades para acceder al actual mercado de la vivienda, a causa de los elevados precios de venta/alquiler, son los jóvenes menores de 35 años y las personas mayores de 65. Para paliar esta situación, la Obra Social, mediante el programa de Vivienda Asequible, facilita a estas personas el acceso a pisos de alquiler a precios inferiores a los de mercado.

## Atención a los jóvenes

Otras novedades de 2007 son el programa de prevención de la **drogodependencia**, dirigido a los jóvenes y a sus familias; las nuevas **CiberCaixa Escolares**, que proporcionan recursos informáticos y educativos a niños de colectivos socialmente frágiles y ayudan a la conciliación de la vida familiar y laboral de sus padres, y **CaixaEs-cena**, cuyo objetivo es promover los valores en el ámbito escolar a través del teatro. Estos tres programas también tienen rasgos en común: se dirigen a la gente joven y a sus padres, con voluntad de favorecer la comunicación y el diálogo, desde una perspectiva que combina los aspectos educativos y los sociales.

## Promover el diálogo y crear una nueva conciencia ciudadana

Promover el diálogo, crear una nueva conciencia ciudadana y estimular el conocimiento son conceptos clave en las actuaciones que la Fundación "la Caixa" lleva a cabo en todos los campos en los que actúa. En el programa de **Inmigración**, por ejemplo, se ha potenciado una red de mediadores interculturales para mejorar la comunicación entre la población de acogida y los recién llegados y para favorecer, así, la convivencia y la cohesión social. La figura del mediador también es muy importante en el programa de inserción laboral **Incorpora**, que refuerza el papel de los insertores laborales, personas de confianza que apoyan a las personas que buscan trabajo. Este carácter dialogante y abierto, que es un elemento fundamental en las actuaciones de la Obra Social "la Caixa", se manifiesta también en el campo de la ciencia y del medio ambiente, de la educación y de la cultura.

## Sensibilización por el Medio Ambiente y divulgación científica

Los programas de ciencia y medio ambiente parten de una voluntad divulgativa y quieren sensibilizar a las personas sobre la necesidad de aprender a convivir respetando el entorno. CosmoCaixa Madrid y Cosmo-Caixa Barcelona son tribunas abiertas a los creadores de opinión científica. Espacios para aprender y para abrir los ojos a la complejidad del mundo. La Obra Social actúa también en la recuperación de nuestros hábitats terrestres y marinos. Una de las novedades de los últimos años ha sido integrar personas de grupos en riesgo de exclusión social, las cuales, gracias al programa de **protección de espacios naturales**, realizan una tarea atractiva y enriquecedora en beneficio de la comunidad.

## Apoyo a la educación

En el ámbito educativo, se fomentan los **valores** y se favorece la **excelencia académica** y la **igualdad de oportunidades** mediante un amplio programa de becas. Las becas de la Fundación "la Caixa" tienen como destinatarios a los jóvenes que quieren cursar estudios en universidades españolas o ampliarlos en el extranjero, a los jóvenes estudiantes de periodismo y a las personas en situación de exclusión social, gracias a las nuevas becas para reclusos.

## La cultura como herramienta de acción social

Las **actividades culturales** tienen como objetivo romper la barrera que aún hoy separa a muchas personas del arte y de la música, ámbitos que no pueden ser considerados al margen de la misión social de nuestra entidad. En 2007 han culminado las obras de **CaixaForum Madrid**, la nueva sede de la Obra Social "la Caixa" en la capital de España, inaugurada el 13 de febrero de 2008, que deseamos que sea un referente de calidad y de capacidad de conexión y comunicación con el público. En los últimos años, la Obra Social "la Caixa" ha renovado su red de equipamientos, que acogen una actividad cada vez más amplia y diversa, abierta a todo tipo de visitantes.



## Una larga tradición de servicio

La Obra Social "la Caixa" tiene espíritu pionero y desarrolla sus programas para dar respuesta a las necesidades emergentes de la sociedad. Al mismo tiempo, cuenta con programas de larga tradición, que se han convertido en las señas de identidad de su vocación social. Los programas dirigidos a las **personas mayores**, a las **personas dependientes** y a sus cuidadores, y a los **colectivos socialmente más frágiles o desprotegidos** proporcionan recursos para poder afrontar situaciones de precariedad o de aislamiento y favorecen la autonomía personal de los beneficiarios.

En este sentido, hay que destacar también el programa de **Cooperación Internacional**, que en 2007 cumplió diez años. A lo largo de este período, se ha conseguido impulsar un gran número de proyectos para mejorar la calidad de vida en los países en vías de desarrollo, se ha creado una red social con ONG's de todo el Estado y se han abordado temas de gran importancia para el futuro, como la formación de dirigentes o la preparación de voluntarios.

Un año más, todas estas actuaciones completan la tarea de la Obra Social, el alma de "la Caixa", que en 2007 ha desarrollado 45.379 actividades en 1.811 localidades españolas y ha beneficiado a más de 24 millones de personas.

## Balance sostenible: compromiso y responsabilidad social en el seno de nuestra actuación

La actuación de "la Caixa" responde a la voluntad de materializar sus valores corporativos: los valores de "la Caixa" son la confianza, basada en la honestidad y en el respeto a las personas; el compromiso social, plasmado en el conjunto de toda la actividad, y la calidad basada en la profesionalidad y la innovación, con los clientes, los empleados y la sociedad, a través de actuaciones en el ámbito financiero y social.

Así, a lo largo de 2007, "la Caixa" ha seguido avanzando en la integración social y económica de las personas, en el desarrollo profesional y personal de los empleados, y en el fomento del progreso general.

## Facilitar la integración económica y social de las personas

"la Caixa" considera que el acceso al sistema bancario es un síntoma de normalidad en la vida diaria de las personas, motivo por el cual promueve una oferta de productos y de servicios para colectivos en riesgo de exclusión que permiten mejorar su situación económica y social. Este es el punto de partida de MicroBank, el banco social de "la Caixa": una iniciativa que quiere impulsar proyectos personales, familiares y de autoocupación. La principal actividad de MicroBank es la concesión de microcréditos sociales y financieros.

Facilitar la integración de los inmigrantes también es un objetivo prioritario para "la Caixa", y, en este sentido, el envío de dinero es un factor crucial para el desarrollo económico de los países receptores, ya que propicia la creación de nuevas redes bancarias e incrementa la cultura financiera de las personas. Durante el último año, se han hecho más de 100.000 envíos mensuales a través de "la Caixa". Además de los envíos, se han seguido desarrollando numerosas iniciativas para dar apoyo a las personas procedentes de otros países que necesitan integrarse en nuestra sociedad. Es el caso del portal Intégrate XXI, que ofrece información y recursos de utilidad para la población inmigrante y es un punto de encuentro virtual entre éstos y las diferentes administraciones y entidades sin ánimo de lucro.

## Accesibilidad a los servicios financieros

La expansión de "la Caixa" se ha realizado teniendo en cuenta a las personas que tienen necesidades especiales. Durante el año 2007, se ha seguido implementando mejoras para facilitar el acceso a los servicios bancarios de las personas discapacitadas. Así, todas las oficinas nuevas incorporan el concepto de «cota cero»



–eliminación del desnivel entre las aceras y el interior de las oficinas–. Por lo que respecta a los más de 8.000 cajeros automáticos, todos tienen el teclado adaptado para personas con dificultades visuales, que les permite tener acceso a las funcionalidades básicas. También en banca *online*, la Entidad ha añadido este año nuevas funciones de accesibilidad a todos sus servicios por Internet.

### **Sostenibilidad social y medioambiental**

Para "la Caixa", el respeto al medio ambiente es una realidad que engloba desde medidas concretas pensadas para toda la red de oficinas hasta los proyectos más ambiciosos de la Obra Social. El compromiso de "la Caixa" con la sostenibilidad se ha reforzado también en este año 2007 con la adhesión a los Principios de Ecuador. De acuerdo con estos principios, la Entidad se compromete a que todos los *project finance* superiores a 10 millones de dólares financiados tengan una evaluación de impacto social y medioambiental positivas, de acuerdo con las normas de la *International Finance Corporation*.

### **Un buena empresa para trabajar**

"la Caixa" favorece el desarrollo personal y profesional de todas las personas que trabajan en la Entidad y propicia la conciliación de su vida laboral y familiar. Siguiendo la tendencia de los últimos años, también en el ejercicio 2007 el crecimiento de la plantilla, 1.004 nuevos empleados, ha sido un reflejo de la creciente expansión de "la Caixa", que la ha convertido en una de las empresas que ha generado más puestos de trabajo estables en España.

En relación con la igualdad de oportunidades, desde el año 2006 "la Caixa" está certificada por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales en el Programa Optima, como empresa que colabora en la promoción de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. A través de este programa, "la Caixa" se compromete a llevar a cabo acciones positivas en aspectos como los procesos de selección, comunicación, formación y promoción profesional. Hay que destacar también que, este año 2007, "la Caixa" ha pactado con los sindicatos un amplio protocolo de Igualdad y Conciliación para facilitar a sus empleados la conciliación de la vida laboral y personal. Este protocolo concreta nuevas medidas de igualdad, permisos, excedencias y programas de formación para promover el bienestar de los empleados.

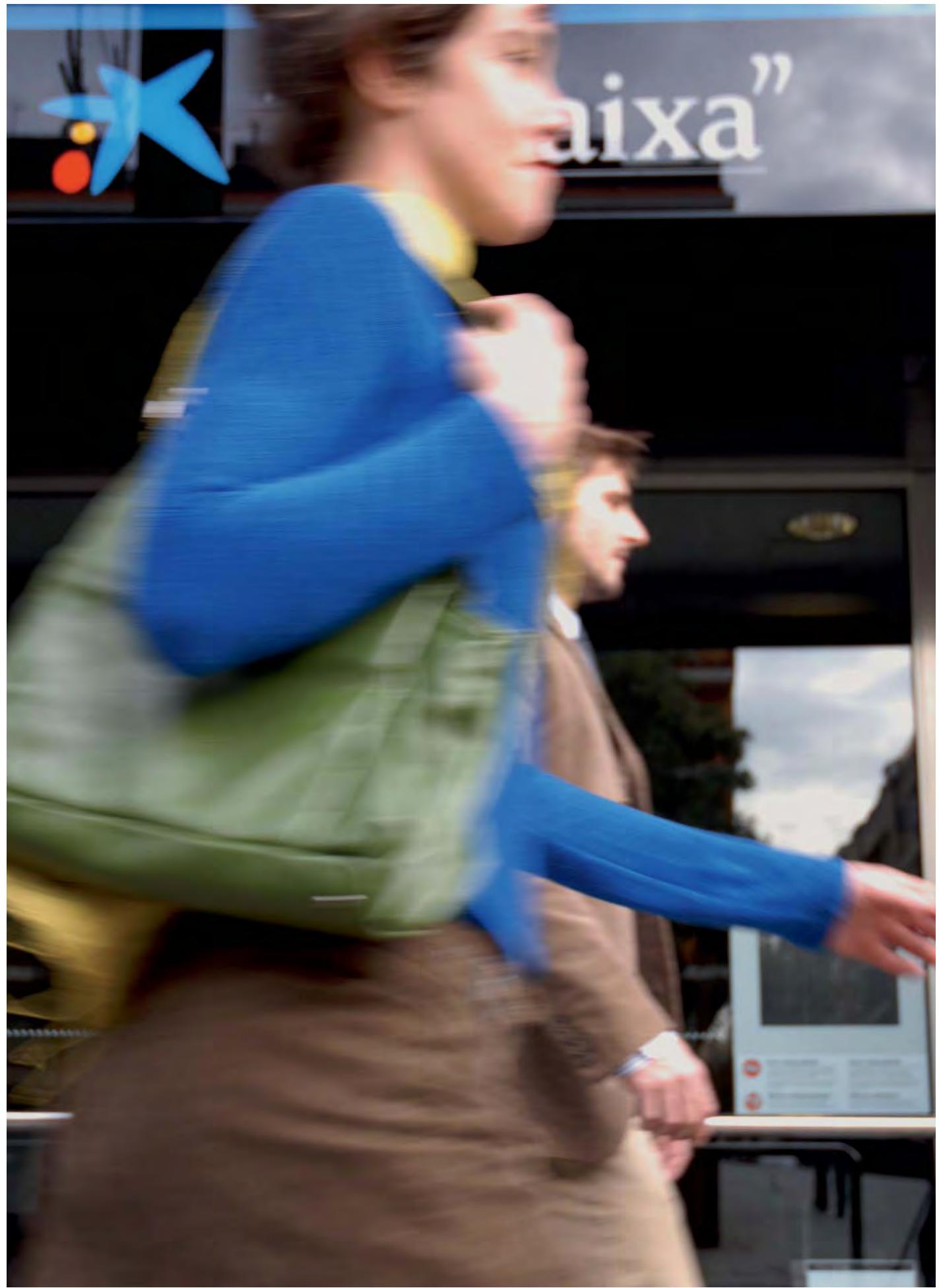
Todas estas medidas han contribuido a que, por segundo año consecutivo, el estudio del Monitor Español de Reputación Corporativa MERCO haya designado a "la Caixa" como la entidad más valorada para trabajar. Según este informe, que evalúa la reputación de las empresas españolas desde el punto de vista de los empleados, del público en general y de los responsables de Recursos Humanos, "la Caixa" es la entidad más deseada para trabajar y también la más valorada por su propia plantilla.

### **Objetivos para el año 2007 del Plan Estratégico 2007-2010 alcanzados**

Así, pues, la intensa gestión del Grupo "la Caixa" en el ejercicio 2007 ha permitido conseguir todos los objetivos marcados en el Plan Estratégico 2007-2010, ha incrementado su gran fortaleza y sanidad financieras y ha reforzado su enorme capacidad de gestión comercial, basada en el éxito de su modelo de negocio. Además, ha seguido ampliando su compromiso con la sociedad a través de la Obra Social "la Caixa" y ha mantenido el excelente reconocimiento del mercado.

Todo ello, junto con los planteamientos de desarrollo y de diversificación de negocios establecidos en el Plan Estratégico 2007-2010, permite afrontar con elevadas garantías de éxito los retos de crecimiento y de desarrollo del Grupo "la Caixa" en el entorno complejo y exigente que anticipa el ejercicio 2008.





# Informe anual "la Caixa"

**Gobierno Corporativo de "la Caixa"**

**El Grupo "la Caixa":**

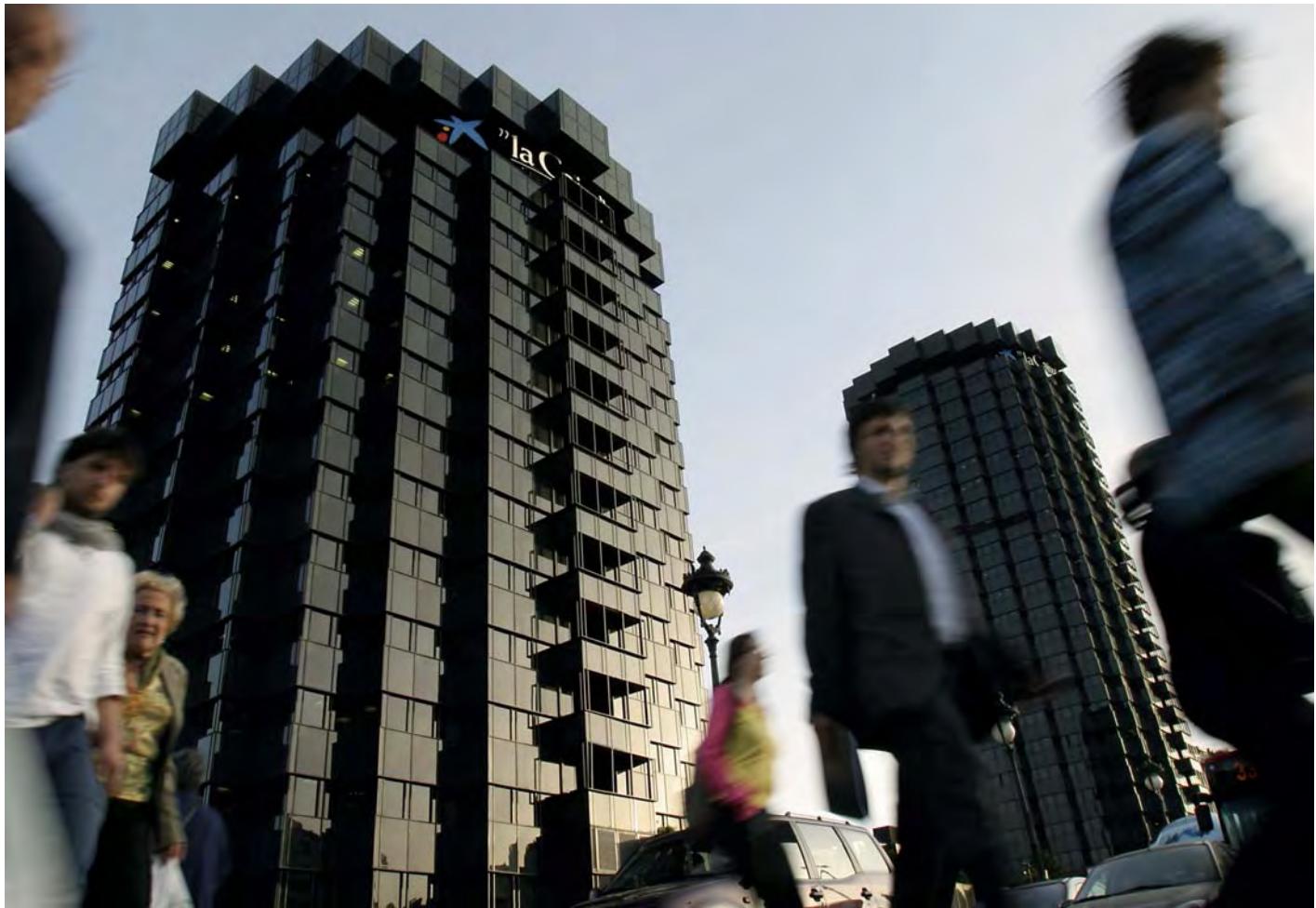
Claves Estratégicas

Cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico 2007-2010

**Informe Financiero 2007 del Grupo "la Caixa"**

1. Crecimiento sostenido de la actividad
2. Gran calidad de los resultados
3. Excelente nivel de solvencia y *ratings*
4. Gestión del riesgo





## **Gobierno Corporativo de "la Caixa"**

### **Órganos de Gobierno**

Asamblea General  
Consejo de Administración  
Comisión de Control

### **Dirección**

## ÓRGANOS DE GOBIERNO

La Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, "la Caixa", es una entidad de carácter financiero, sometida al Decreto Legislativo 1/1994, de 6 de abril, de Cajas de Ahorros de Cataluña, y está inscrita en el registro especial de la Generalitat de Cataluña. Como Caja de Ahorros, es una institución financiera de carácter social y de naturaleza fundacional, sin ánimo de lucro, no dependiente de ninguna otra empresa, dedicada a la captación, la administración y la inversión de los ahorros que le son confiados.

El gobierno, el régimen, la administración, la representación y el control de "la Caixa" corresponden, de acuerdo con las competencias establecidas en la ley y en los Estatutos, a la Asamblea General, al Consejo de Administración y a la Comisión de Control.

### Asamblea General

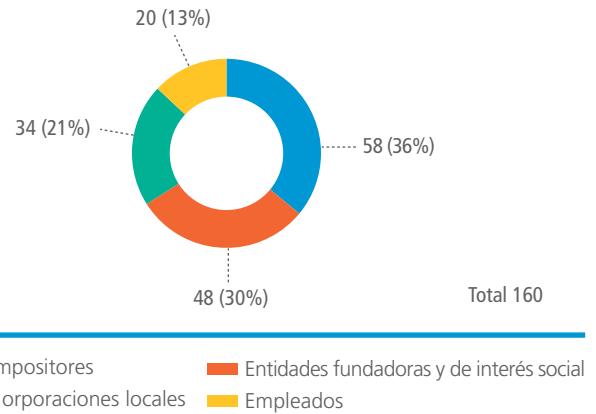
La Asamblea General es el órgano supremo de gobierno y decisión de "la Caixa". Sin perjuicio de las facultades generales de gobierno, le competen de forma especial y exclusiva las siguientes funciones:

- Nombrar a los vocales del Consejo de Administración y a los miembros de la Comisión de Control.
- Apreciar las causas de separación y revocación de los miembros de los órganos de gobierno antes del cumplimiento de su mandato.
- Aprobar y modificar los Estatutos y el Reglamento regulador del sistema de elecciones de los miembros de los órganos de gobierno.
- Acordar el cambio de domicilio social.
- Acordar la transformación de la Entidad, la fusión con otras o cualquier decisión que afecte su naturaleza, así como la disolución y la liquidación.
- Definir las líneas generales del plan de actuación anual de la Entidad.
- Aprobar la gestión del Consejo de Administración, la memoria, el balance anual y la cuenta de resultados, y la aplicación de éstos a las finalidades propias de "la Caixa".
- Aprobar la gestión de la Obra Social, sus presupuestos anuales y la liquidación de éstos.
- Confirmar el nombramiento del Director General de la Institución.
- Designar, a propuesta del Consejo de Administración, las Entidades de Interés Social que puedan nombrar consejeros generales.
- Cualquier otro asunto que sea sometido a su consideración por los órganos facultados para hacerlo.

Los miembros de la Asamblea, que tienen la denominación de Consejeros Generales, velan por la salvaguarda de los intereses de los depositantes y de los clientes, por la consecución de las finalidades de utilidad social de la Entidad en su ámbito de

### «LA ASAMBLEA GENERAL ES EL ÓRGANO SUPREMO DE GOBIERNO Y DECISIÓN DE "LA CAIXA"»

#### COMPOSICIÓN DE LA ASAMBLEA GENERAL



actuación y por la integridad de su patrimonio, a la vez que fijan las normas directrices de la actuación de la Entidad.

En la Asamblea están representados los grupos de interés que confluyen en ella, que la ley catalana de cajas de ahorros agrupa en 4 sectores:

- los impositores;
- las entidades fundadoras y otras de interés social;
- las Corporaciones Locales;
- el personal de la Entidad.

Los tres primeros se encuentran siempre referidos al ámbito de actuación territorial de "la Caixa", y este mismo requisito va implícito en el cuarto. De acuerdo con la ley, los porcentajes de representación de cada uno de estos sectores deben estar comprendidos dentro de los límites siguientes:

- entre el 30% y el 40% en representación de los impositores;
- entre el 25% y el 35% en representación de las entidades fundadoras y de otras de interés social;
- entre el 15% y el 25% en representación de las corporaciones locales;
- entre el 5% y el 15% en representación del personal.

La Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona ha concretado en sus Estatutos estos porcentajes de la manera siguiente, sobre un total de 160 miembros de la Asamblea:

- a) 58 consejeros generales representantes de los impositores, lo que supone un 36,25%.
- b) 48 representantes de las entidades fundadoras y de otras de interés social, lo que supone un 30%.
- c) 34 representantes de las corporaciones locales, lo que supone un 21,25%.
- d) 20 representantes de los empleados, lo que supone un 12,5%.

Las Asambleas Generales podrán ser Ordinarias y Extraordinarias. Las Asambleas Ordinarias se llevarán a cabo una vez al año dentro del primer semestre natural para proceder a la aprobación, si corresponde, de la memoria, el balance, la cuenta de resultados, el proyecto de dotación a la Obra Social y la renovación, si procede hacerlo, de los cargos del Consejo de Administración y de la Comisión de Control, así como la discusión y la resolución de otros asuntos y propuestas que figuren en el orden del día. Las Asambleas Extraordinarias se celebrarán tantas veces como sean convocadas, y sólo podrán tratar el objeto para el que hayan sido reunidas.

## Consejo de Administración

El Consejo de Administración es, de acuerdo con la ley, el órgano delegado de la Asamblea General que tiene encomendado el gobierno, la gestión y la administración de la caja de ahorros, y puede estar formado por un mínimo de 10 y un máximo de 21 miembros, y su composición debe reflejar la composición de la Asamblea.

El Consejo de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona está formado por 21 miembros. Es procedente constatar que, siendo la caja de ahorros de mayor dimensión del Estado español, resulta razonable que se haya optado por el número máximo de miembros del Consejo –de la misma manera que también se ha hecho con la Asamblea General– para conseguir una mayor representatividad en los órganos de gobierno, tanto desde el punto de vista de los cuatro sectores de interés representados como desde el punto de vista geográfico, por los territorios en los que la Entidad desarrolla su actividad, dada la íntima relación de las cajas con el territorio de su actividad, que se pone de manifiesto, de manera especial, en la distribución de su Obra Social.

Forman parte del Consejo de Administración:

- 8 vocales representantes de los impositores, de los cuales 6 serán elegidos, necesariamente, entre los consejeros generales de este sector y 2 podrán serlo entre personas que no sean consejeros generales y reúnan los requisitos adecuados de profesionalidad.

## «EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN ACUERDA LAS ACTUACIONES PARA EL DESARROLLO DE LAS FINALIDADES Y LOS OBJETIVOS DE "LA CAIXA"»

### COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



- 6 vocales representantes de las entidades fundadoras o instituciones de interés social, elegidos entre los consejeros generales de este sector.
- 4 vocales representantes de las Corporaciones Locales, de los cuales 2 serán elegidos, necesariamente, entre los consejeros generales de este sector y 2 podrán serlo entre personas que no sean consejeros generales y reúnan los requisitos adecuados de profesionalidad.
- 3 vocales representantes de los empleados, elegidos entre los consejeros generales de este sector.

Además de los miembros, asiste a las reuniones el Director General de "la Caixa", que, según la ley, tiene voz y voto.

La Comisión de Obras Sociales y la Comisión Ejecutiva son comisiones delegadas del Consejo de Administración.

## Comisión de Obras Sociales

La Comisión de Obras Sociales tiene como función proponer al Consejo de Administración, para su aprobación, las obras nuevas de esta naturaleza para las cuales se haya pedido soporte a "la Caixa" y los presupuestos de las ya existentes, así como su gestión y administración de acuerdo con criterios de racionalidad económica y máximo servicio a los intereses generales del territorio donde se desarrollan.

La Comisión de Obras Sociales está integrada por el Presidente del Consejo de Administración y por ocho personas elegidas por el Consejo de Administración de entre sus miembros, en proporción a los sectores que lo integran. Asisten a las reuniones el Director General de "la Caixa" y el Director Ejecutivo responsable de la Obra Social.

## Comisión Ejecutiva

La Comisión Ejecutiva es el órgano delegado permanente del Consejo de Administración. Sus facultades son todas aquellas que hayan sido delegadas por el Consejo de Administración.

La Comisión Ejecutiva está integrada por los siguientes miembros del Consejo de Administración: el Presidente, los Vicepresidentes y 4 vocales, pertenecientes a cada uno de los sectores representados en la Asamblea. Asiste a las reuniones el Director General de "la Caixa".

La Comisión de Inversiones y la Comisión de Retribuciones son comisiones creadas en el seno del Consejo de Administración con funciones de información.

## Comisión de Inversiones

Tiene la función de informar al Consejo de Administración o a la Comisión Ejecutiva sobre las inversiones o las desinversiones que, de conformidad con la normativa vigente, tengan un carácter estratégico y estable. También informará sobre la viabilidad financiera de las citadas inversiones y sobre su adecuación a los presupuestos y a los planes estratégicos de la Entidad. La normativa vigente establece que se entiende como estratégica la adquisición o la venta de cualquier participación significativa de una sociedad cotizada o la participación en proyectos empresariales con presencia en la gestión o en sus órganos de gobierno cuando impliquen una participación total de "la Caixa" que supere el 3% de los recursos propios computables.

La Comisión de Inversiones está integrada por el Presidente del Consejo de Administración y por 2 consejeros, los cuales han de ser elegidos atendiendo a su capacidad técnica y a su experiencia profesional. Asiste a las reuniones el Director General de "la Caixa".

## Comisión de Retribuciones

Tiene la función de informar al Consejo de Administración o a la Comisión Ejecutiva sobre la política general de retribuciones y

de incentivos de los miembros del Consejo de Administración y del personal directivo.

La Comisión de Retribuciones está integrada por el Presidente del Consejo de Administración y por 2 consejeros. Asiste a las reuniones el Director General de "la Caixa".

## Comisión de Control

La Comisión de Control se establece como un órgano de supervisión del Consejo de Administración independiente de éste y que no está subordinado a él. Esta función de supervisión no sólo se concreta en los aspectos de tipo económico, sino que tiene un papel preponderante, además, en los procesos electorales y puede llegar a proponer al Departamento de Economía y Finanzas de la Generalitat de Cataluña la suspensión de los acuerdos del Consejo en el caso que considere que vulneran las disposiciones vigentes.

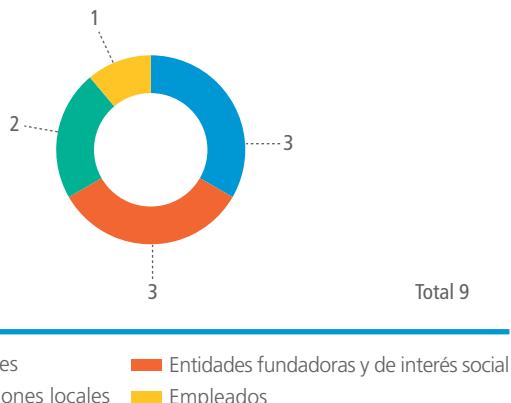
Su composición debe reflejar, con criterios proporcionales, la representación de los diferentes grupos de interés de la Asamblea. Además, no puede haber duplicidad de condición, es decir, ninguna entidad puede tener representantes en el Consejo y en la Comisión de Control al mismo tiempo.

Para el cumplimiento de estas funciones, la Comisión de Control tiene las siguientes facultades:

- Supervisar la gestión del Consejo de Administración y velar por la adecuación de sus acuerdos a las directrices y a las resoluciones de la Asamblea General y a las finalidades propias de la Entidad.
- Vigilar el funcionamiento y la tarea desarrollada por los órganos de intervención de la Entidad.
- Conocer los informes de auditoría externa y las recomendaciones que formulen los auditores.
- Revisar el balance y la cuenta de resultados de cada ejercicio anual y formular las observaciones que considere adecuadas.
- Elevar a la Asamblea General la información relativa a su actuación, como mínimo, una vez al año.
- Requerir del Presidente la convocatoria de la Asamblea General, con carácter extraordinario, cuando lo considere conveniente.
- Controlar los procesos electorales para la composición de la Asamblea General y del Consejo de Administración, junto con el Departamento de Economía y Finanzas. Asimismo, la Comisión de Control saliente controlará el proceso para la composición de la Comisión de Control renovada.
- Conocer los informes de la comisión delegada de obras sociales y emitir su opinión.

## «LA COMISIÓN DE CONTROL VELA POR LA ADECUADA GESTIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN»

### COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE CONTROL



- Proponer al Departamento de Economía y Finanzas la suspensión de los acuerdos del Consejo de Administración en el supuesto de que vulneren las disposiciones vigentes.
- Todas aquellas funciones atribuidas al Comité de Auditoría por la disposición adicional decimotercera de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, en aquello en que no resulten ya atribuidas por las funciones anteriores, como son:
  - Informar a la Asamblea General de las cuestiones que se planteen en su seno en materia de su competencia.
  - Proponer al Consejo de Administración, para su sometimiento a la Asamblea General, el nombramiento de los auditores de cuentas externos.
  - Supervisar los servicios de auditoría interna.
  - Conocer el proceso de información financiera y los sistemas de control interno.
  - Relaciones con los auditores externos para recibir información sobre las cuestiones que puedan poner en peligro la independencia de éstos, las relacionadas con el proceso de auditoría de cuentas y las otras comunicaciones previstas en la normativa vigente.
- Cualquier otra que le atribuya la Asamblea General dentro de las directrices marcadas en los apartados anteriores.

La Comisión de Control está integrada por 9 personas elegidas por la Asamblea General entre sus miembros que no tengan la condición de vocales del Consejo de Administración, con la siguiente distribución:

- 3 miembros del sector de impositores.
- 3 miembros del sector de entidades fundadoras y de interés social.
- 2 miembros del sector de corporaciones locales.
- 1 miembro del sector de empleados.

Además de los órganos citados anteriormente, también hay que destacar la figura del Director General de "la Caixa", como figura ejecutiva y a quien la ley atribuye la ejecución de los acuerdos del Consejo y el ejercicio de aquellas otras funciones que los estatutos o los reglamentos de la Entidad le encomiendan. La figura del Director General tiene una relevancia especial, ya que, a pesar de ser designado por el Consejo, debe ser confirmado por la Asamblea General, al igual que su cese. Adicionalmente, en el caso de la legislación catalana, el Director General tiene voz y voto en el Consejo de Administración.

Por lo tanto, existe una diferenciación de órganos con diferentes funciones que lleva a un control de éstos y al equilibrio, lo que se adapta a las recomendaciones de los códigos de buen gobierno. Dentro de cada uno de los órganos de gobierno, existe una ponderación adecuada entre los diferentes sectores y se mantiene la misma proporcionalidad.

### Régimen aplicable a los miembros de los Órganos de Gobierno

Por lo que respecta a las características de los miembros del Consejo de Administración, hay que señalar que no se debe aplicar a las cajas de ahorros las calificaciones al uso en los códigos de gobierno, ya que, por el hecho de ser de carácter fundacional, no pueden existir consejeros dominicales. Todos los consejeros están adscritos o representan a un sector de interés determinado, pero, dentro de los sectores de los impositores y de las corporaciones locales, se da la posibilidad de que sean designados como miembros del Consejo de Administración hasta dos miembros, para cada uno de estos sectores, entre personas que no tengan la condición de miembros de la Asamblea General y reúnan los requisitos adecuados de profesionalidad, y sin que esto pueda suponer anular la presencia en el Consejo de representantes de los grupos citados que ostenten la condición de miembros de la Asamblea.

Por lo que respecta a la situación en que se encuentran tanto los miembros de la Asamblea como los miembros del Consejo de Administración y de la Comisión de Control, la normativa aplicable establece diferentes incompatibilidades, de manera que no pueden ostentar estos cargos:

- a) Los fallidos o concursados no rehabilitados, así como los condenados a penas que llevan anexa la inhabilitación para el ejercicio de cargos públicos.
- b) Las personas que, antes de la designación o durante el ejercicio del cargo, incurran en incumplimiento de sus obligaciones con "la Caixa".
- c) Los administradores y los miembros de órganos de gobierno de más de tres sociedades mercantiles, los consejeros delegados, miembros del consejo, directores, asesores y empleados de otras instituciones de crédito o de empresas que dependan de ellas, o de la misma Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona y de corporaciones o entidades que promocionen, sostengan o garanticen instituciones o establecimientos de crédito.
- d) Los funcionarios al servicio de la administración con funciones que se relacionen directamente con las actividades propias de las cajas.
- e) Los cargos públicos de designación política de las administraciones públicas y el Presidente de la entidad o corporación fundadora.
- f) Las personas que hayan ejercido durante más de 20 años en la misma Caja o en otra, absorbida o fusionada, los cargos de miembro del Consejo o de Director General.

Por lo que respecta a la duración del cargo de los miembros de la Asamblea, del Consejo y de la Comisión de Control, es de 6 años, y pueden ser reelegidos para un segundo mandato si se cumplen los requisitos establecidos para el nombramiento, hasta llegar de manera continuada o interrumpida hasta la duración máxima de 12 años de mandato. En el cómputo de este límite no se incluye el tiempo que el cargo se haya ejercido por razones de sustitución, ya que se computará todo el mandato al titular designado originariamente. Transcurridos 8 años desde el cumplimiento del último mandato, se empezará a computar de nuevo el límite hasta los 12 años.

Por otro lado, los consejeros generales, los miembros del Consejo de Administración y de la Comisión de Control no pueden estar vinculados a "la Caixa" o a sociedades en que ésta participe en más de un 25% por contrato de obras, servicios, suministros o trabajos retribuidos durante el período que tengan esta condición y en los dos años siguientes a su cese, a excepción de la relación laboral cuando la condición de consejero la tengan por representación del personal.

Hay que destacar, además, que la concesión de créditos, avales y garantías a los miembros del Consejo de Administración, de la Comisión de Control, al Director General o a sus cónyuges, ascendientes, descendientes y colaterales hasta el segundo grado, y también a las sociedades en las cuales estas personas tengan una participación que, de manera aislada o conjunta,

sea mayoritaria o en las cuales ejerzan cargos directivos, deberá ser aprobada por el Consejo de Administración o de acuerdo con la delegación realizada a su favor, y dando cuenta al Consejo mediante la Comisión Ejecutiva, y autorizada expresamente por el Departamento de Economía y Finanzas de la Generalitat de Cataluña.

Este régimen también es aplicable a las operaciones de estas mismas personas, físicas o jurídicas, o emitidas por estas últimas, que tengan por objeto alienar sus bienes a la Entidad, derechos o valores de propiedad. Están genéricamente autorizadas las operaciones relativas a personas físicas que no superen la suma de 132.193 euros y las que no superen la suma de 330.494 euros cuando sean personas jurídicas. Asimismo, no están sujetas a ninguna autorización las operaciones con personas jurídicas con quien el cargo directivo se desarrolle en representación de la Entidad y no tengan interés económico personal o familiar directo o a través de personas interpuestas.

Desde otro punto de vista, en tanto que Entidad emisora de valores, la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona está sujeta al Reglamento Tipo Interno de Conducta en el Mercado de Valores, aprobado por la Confederación Española de Cajas de Ahorros, al cual se adhirió mediante acuerdo del Consejo de Administración del 19 de julio de 2007. En este Reglamento se regulan diversas materias, como las normas generales, las operaciones por cuenta propia de las personas sujetas, la prevención del abuso de mercado, la política de gestión de los conflictos de interés, la depositaría de instituciones de inversión colectiva y de fondos de pensiones y la aplicación del Reglamento. Se mantiene, de esta manera, un Reglamento adaptado a las últimas modificaciones en la materia introducidas en la Ley del Mercado de Valores y en su normativa de desarrollo, que, a su vez, se ha visto desarrollado y completado por diversas Circulares aprobadas por el Consejo de Administración y que hacen referencia a una serie de materias concretas, como la estructura de control y cumplimiento, el ámbito de aplicación y operaciones por cuenta propia de las personas sujetas, áreas separadas y barreras de información, abuso de mercado, comunicación de operaciones sospechosas y política de conflictos de interés.

## Otras medidas de Gobierno Corporativo

Un vez expuesto el régimen legal aplicable a los órganos de gobierno de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, se detallan, seguidamente, algunas de las medidas adoptadas por la Entidad que afectan al Gobierno Corporativo:

- 1) Para afrontar uno de los reproches que tradicionalmente se ha dirigido a las cajas (estar sujetas a una influencia política

excesiva), la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona ha optado por un sistema de elección en que los miembros de la Asamblea General en representación de los impositores sean compromisarios designados por sorteo y elección entre los consejeros en cada circunscripción, ya que el sistema de elección directa podría distorsionar la representación de estos intereses, pues existen pocas organizaciones de la dimensión de "la Caixa", al margen de los partidos políticos, que puedan organizar candidaturas y una campaña electoral auténtica en todo el territorio en que realizan su actividad. Con el sistema de compromisarios y su elección en cada circunscripción, se intenta evitar que la elección de los representantes de los impositores se vea afectada por la política y que ésta pueda tener una influencia excesiva en "la Caixa".

- 2) Por lo que respecta a las funciones que, en el ámbito de las sociedades anónimas, la ley atribuye al Comité de Auditoría (que es un órgano delegado del Consejo de Administración), de acuerdo con los estatutos de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, se ha decidido que sean asumidas por la Comisión de Control, ya que éste es un órgano independiente del Consejo de Administración, lo que permite cumplir con más rigor las recomendaciones de buen gobierno.
- 3) Se ha optado por fijar la edad máxima para el ejercicio del cargo de vocal del Consejo de Administración –así como de los miembros de la Comisión de Control– en 78 años, pero, si se cumpliera esta edad durante el mandato, se continuaría el ejercicio del cargo hasta la Asamblea General Ordinaria que se celebre después de haber cumplido la citada edad. Asimismo, para evitar nombramientos de corta duración, se ha establecido que, en el momento de la elección, se deberá tener menos de 75 años.
- 4) Los Estatutos de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona establecen también una incompatibilidad: no pueden

formar parte del Consejo de Administración las personas que pertenezcan al Consejo de Administración o a la Comisión de Control de otra caja de ahorros o entidad de crédito o financiera.

Las entidades públicas o privadas y las corporaciones locales que estén representadas en el Consejo de Administración o en la Comisión de Control de otra caja de ahorros no podrán tener a los mismos representantes en la Comisión de Control de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona.

Finalmente, en línea con las recomendaciones de gobierno corporativo, ante la salida a bolsa de su filial Criteria CaixaCorp, S.A., el 19 de septiembre de 2007, "la Caixa" suscribió con ésta un Protocolo Interno de Relaciones. El objetivo del Protocolo es regular las relaciones entre "la Caixa" y Criteria CaixaCorp, S.A. y sus respectivos grupos, con la intención de definir los mecanismos necesarios para garantizar el nivel de coordinación adecuado y que redunde en beneficio e interés común del Grupo "la Caixa" (del cual Criteria CaixaCorp, S.A. forma parte) y de la propia sociedad cotizada, a la vez que se asegure el debido respeto y protección del resto de accionistas de Criteria CaixaCorp, S.A. en un marco de transparencia de relaciones. Asimismo, constituye un objetivo del Protocolo conseguir un equilibrio en las relaciones operativas que permita reducir la aparición y regular los conflictos de interés y responder a los requerimientos de los mercados y de los diferentes reguladores.

De acuerdo con estos objetivos, las materias que regulan el Protocolo son los principios y objetivos, las principales áreas de actividad del Grupo Criteria CaixaCorp, las operaciones y servicios intragrupo, los flujos de información y el seguimiento del Protocolo. El Protocolo se encuentra disponible en la página web de la CNMV ([www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)) y en la de Criteria CaixaCorp, S.A. ([www.criteriacaixacorp.es](http://www.criteriacaixacorp.es)).

## Asamblea General a 31 de diciembre de 2007

### Presidentes de Honor

Juan Antonio Samaranch  
José Vilarasau Salat  
Ricardo Fornesa Ribó

---

### Presidente

Isidro Fainé Casas

---

### Vicepresidente 1.º

Salvador Gabarró Serra

---

### Vicepresidente 2.º

Jorge Mercader Miró

---

### Vicepresidente 3.º

Manuel Raventós Negra

---

### Secretario (no consejero)

Alejandro García-Bragado Dalmau

### Consejeros Generales

Xavier Albareda Soteras  
Núria Aloy López  
Ana María Álvarez Melcón  
Maria Rosa Amorós García  
Joan Albert Argenter Giralt  
Maria Artigas Ruhí  
Enric Bach Vallmajor  
Ramon Josep Badia Sala  
Juan Badia Valls  
Francisco J. Báez Contreras  
Jordi Baijet Vidal  
Ramon Balagueró Gañet  
Alberto Balcells González  
Antoni Baron Pladevall  
María Teresa Bartolomé Gil  
Maria Teresa Bassons Boncompte  
Ferran Bel Accensi  
Roberto Benaiges Cervera  
Macià Bibiloni Oliver  
Ruth Bolaños Banderas  
Fernando Bonet Bonet  
Carles Bonet Revés  
Lluís Busquets Grabulosa  
Maria Núria Calveras Orriols  
José Luis Calvo Arriola  
José R. Calvo Gómez  
Mª Amparo Camarasa Carrasco  
Àngel Campabadal Solé  
Joan Carles Canongia Gerona  
Antonio Capapé del Campo  
Vicenç Capdevila Cardona  
María Gloria Carvajal Martín  
Fernando Casado Juan  
María Rosario Castán Expósito  
Óscar Castellano Sánchez  
Josefina Castellví Piulachs  
Ramón Clotet Vilalta  
Josep Pere Colat Clúa  
Juan José Colmenarejo Martín  
Elvira Colom Rosich  
Josep Colomer Maronas  
Susana Company Beltrán  
Enrique Corominas Vila  
María Crespo Ferrer

Encarnación Cruzado Mora  
Ignasi de Delàs de Ugarte  
Josep Antoni Díaz Salanova  
Marta Domènech Sardà  
José Luis Echavarría Horica  
Óscar Luis Egea Carretero  
Ricard Estrada Arimón  
Josep Fabra Llahí  
Maria Rosa Fabré Balmaña  
Alberto Fernández Saltiveri  
Ramón Ferrer Mormeneo  
María Teresa Ferrés Àvila  
Lorenzo Fontan Carrera  
Rafael Gabriel Costa  
María Cristina Galindo Garza  
Manuel García Biel  
Montserrat García Sanjaume  
Bárbara García-Andrade Díaz  
Rosa Mª Garicano Rojas  
Isidre Gavín Valls  
Javier Godó Muntañola  
Daniel Górriz Nuet  
Albert Gras Pahissa  
Andreu Grau Bedós  
José Delfín Guardia Canela  
Alberto Guitarte Prats  
Monika Habsburg Lothringen  
Ana Hernández Bonancia  
Rafael Hinojosa Molina  
Lluís Jerez Fontao  
Inmaculada Juan Franch  
Enrique Lacalle Coll  
Dolors Llobet Maria  
Antonio Lluch Descàrrega  
Juan José López Burniol  
Montserrat López Ferreres  
Lluís López Juvés  
Lluís Lumbreiras Palomares  
Francesc Martinell Vidal  
Fernando Marzo González  
Ramon Masià Martí  
Josep Maria Mauri Prior  
Vicente Miguel Blanco  
Francisco Miró Melich  
Jordi Molina Bel

Alfred Molinas Bellido  
José María Momblant Díaz  
Misericòrdia Montlleó Domènec  
Rosa María Mora Valls  
Ángel Morales López  
Joan Andreu Morant Herrero  
Antoni M. Muntañola Castelló  
María Sonia Muñoz Soler  
Ramon Nicolau Nos  
Carlos Nieto Fernández  
Miguel Noguer Planas  
Enric Nosàs Sisquella  
Justo Bienvenido Novella Martínez  
Gemma Novoa Fernández  
Lluís Obiols Capdevila  
Albert Ollé Bartolomé  
Vicenç Oller Compañ  
Francisco del Olmo Fernández  
Antonio Padilla Reche  
Anna Pagans Gruartmoner  
Magín Pallarès Morgades  
Santiago Pallàs Guasch  
Anton Maria Pàmies Martorell

Martí Pàmies Solà  
Andreu Parietti Lliterals  
Fernando Parrizas Miquel  
Víctor Ignacio Pascual Blasco  
Francisco Javier Pérez Valdenebro  
Antonio Pérez-Villegas Ordovás  
Celia Pino Justo  
Joan Pons Font  
Jordi Portabella Calvete  
Ramón Pou Sallés  
Eduard Puig Vayreda  
Francisco Ramos Herrera  
Joan Ribó Casaus  
Luis Riera Oliveras  
Miguel Ángel Roa Peña  
Josep Roca Pagès  
Leopoldo Rodés Castañé  
Àngel Ros Domingo  
Anna Ros Gutiérrez  
José Manuel Ruiz Ramos  
Josep Sala Leal  
Mª del Carmen Sanclemente Alastuey  
Francesc Sangrà Pascual

Carlos Santana Fuster  
Pablo Saravia Garrido  
Juan Saubí Brugué  
Josep Antoni Segarra Torres  
Mariano Serra Planells  
Juan Sierra Fatjó  
Juan Antonio Socías Bruguera  
Josep Solá Sánchez  
Lucas Tomás Munar  
Joan Torrelles Torrelles  
Francisco Torrens Roig  
Pere Antoni Torrens Torres  
Benet Triquell Alberich  
Francisco Tutzó Bennasar  
María del Mar Urosa Olmedo  
Sandra Maria Van Dellen Ramón  
Josep M. Vila Mediñà  
Alfonso Vilá Recolons  
Josep Vilaró Capella  
Jaume Vilella Motlló  
Nuria Esther Villalba Fernández  
Jeroni Vinyet Benito  
Josep Francesc Zaragozà Alba

## Dirección General

---

### Director General

Juan María Nin Génova

### Directores Generales Adjuntos Ejecutivos

Antonio Massanell Lavilla  
Tomás Muniesa Arantegui  
Marcelino Armenter Vidal  
Juan Antonio Alcaraz García

---

## Consejo de Administración a 31 de diciembre de 2007

### Presidente

Isidro Fainé Casas

### Vicepresidente 1.º

Salvador Gabarró Serra

### Vicepresidente 2.º

Jorge Mercader Miró

### Vicepresidente 3.º

Manuel Raventós Negra

### Vocales

Ramon Balagueró Gañet

Mª Amparo Camarasa Carrasco

Marta Domènech Sardà

Manuel García Biel

Javier Godó Montañola

Inmaculada Juan Franch

Juan José López Burniol

Montserrat López Ferreres

Miguel Noguer Planas

Justo Bienvenido Novella Martínez

Vicenç Oller Compañ

Magí Pallarès Morgades

Leopoldo Rodés Castañé

Lucas Tomás Munar

Francisco Tutzó Bennasar

Nuria Esther Villalba Fernández

Josep Francesc Zaragozà Alba

### Secretario (no consejero)

Alejandro García-Bragado Dalmau

### Dirección General

#### Director General

Juan María Nin Génova

#### Directores Generales Adjuntos Ejecutivos

Antonio Massanell Lavilla

Tomás Muniesa Arantegui

Marcelino Armenter Vidal

Juan Antonio Alcaraz García

## Comisión Ejecutiva a 31 de diciembre de 2007

### Presidente

Isidro Fainé Casas

### Vicepresidente 1.º

Salvador Gabarró Serra

### Vicepresidente 2.º

Jorge Mercader Miró

### Vicepresidente 3.º

Manuel Raventós Negra

### Vocales

Mª Amparo Camarasa Carrasco

Manuel García Biel

Javier Godó Montañola

Miguel Noguer Planas

### Secretario (no consejero)

Alejandro García-Bragado Dalmau

### Dirección General

#### Director General

Juan María Nin Génova

## Comisión de Obras Sociales a 31 de diciembre de 2007

### Presidente

Isidro Fainé Casas

### Vocales

Salvador Gabarró Serra

Jorge Mercader Miró

Manuel Raventós Negra

Marta Domènech Sardà

Javier Godó Montañola

Inmaculada Juan Franch

Justo Bienvenido Novella Martínez

Magí Pallarès Morgades

### Secretario (no consejero)

Alejandro García-Bragado Dalmau

### Dirección General

#### Director General

Juan María Nin Génova

### Director Ejecutivo

José F. de Conrado y Villalonga\*

## Comisión de Inversiones a 31 de diciembre de 2007

### Presidente

Isidro Fainé Casas

### Vocales

Manuel García Biel

Manuel Raventós Negra

### Secretario (no consejero)

Alejandro García-Bragado Dalmau

### Dirección General

#### Director General

Juan María Nin Génova

## Comisión de Retribuciones a 31 de diciembre de 2007

### Presidente

Isidro Fainé Casas

### Vocales

Salvador Gabarró Serra

Jorge Mercader Miró

### Secretario (no consejero)

Alejandro García-Bragado Dalmau

### Dirección General

#### Director General

Juan María Nin Génova

\* A partir del 1 de marzo de 2008: Jaime Lanasa Gatnau



## Comisión de Control a 31 de diciembre de 2007

### Presidente

Enrique Corominas Vila

---

### Secretario

Martí Pàmies Solà

---

### Vocales

Josefina Castellví Piulachs

Elvira Colom Rosich

José Delfín Guardia Canela

Santiago Pallàs Guasch

Àngel Ros Domingo

Carlos Santana Fuster

Juan Sierra Fatjó

---

## DIRECCIÓN

### Dirección General

Juan María Nin Génova

---

### Direcciones Generales Adjuntas Ejecutivas

Antonio Massanell Lavilla

Tomás Muniesa Arantegui

Marcelino Armenter Vidal

Juan Antonio Alcaraz García

---

### Direcciones Ejecutivas

#### SERVICIOS CENTRALES

Francisco Javier Coll Escursell

Luis Deulofeu Fuguet

Elisa Duran Montolio

Jesús Escolano Cebolla

Alejandro García-Bragado Dalmau

Jaime Lanaspa Gatnau

Sebastià Sastre Papiol

Joaquim Vilar Barrabeig

*Recursos Humanos*

*Servicios Informáticos*

*Comercial*

*Riesgo*

*Secretaría General*

*Obra Social*

*Asesoría Jurídica*

*Intervención, Contabilidad y Control de Gestión*

#### TERRITORIAL

Evaristo del Canto Canto

Juan Carlos Gallego González

Robert Leporace Roig

Juan José Muguruza Angulo

Juan A. Odriozola Fernández-Miranda

Andrés Orozco Muñoz

Juan Reguera Díaz

Manuel Romera Gómez

*Territorial Castilla y León y Castilla-La Mancha*

*Territorial Madrid*

*Territorial Baleares*

*Territorial Norte*

*Territorial Valencia-Murcia*

*Territorial Canarias*

*Territorial Sur*

*Territorial Cataluña*

---

### Subdirecciones Generales / Delegaciones Generales

#### SUBDIRECCIONES GENERALES

Julián Cabanillas Moreno

Fernando Cánovas Atienza

Joan Fábrega Cardelús

Juan Antonio García Gálvez

Jordi Gual Solé

M. Victòria Matia Agell

Manuel Fdo. Menéndez López

Josep Ramon Montserrat Miró

Oriol Ordax Badenes

Javier José Paso Luna

Àngel Pes Guixà

*Gestión de Servicios Generales*

*Mercados*

*Personal*

*Servicios Bancarios*

*Estudios y Análisis Económico*

*Banca Electrónica*

*Caixa Investment*

*Riesgo de Particulares y Negocio Inmobiliario*

*Gestión Estratégica del Riesgo*

*Asesoría Fiscal*

*Reputación Corporativa y Marca*

#### DELEGACIONES GENERALES

Francisco Cornejo Castillo

José Ramón Cuesta Fernández

José Esteban Blanco

Rafael Fernández Díaz

Joan Ramon Fuertes Blasco

Juan D. Gallardo Serrano

Rafael García García

Antonio Gómez de Figueroa Albandea

*Córdoba y Málaga*

*Castilla y León*

*Madrid Provincia*

*Madrid Este*

*Lleida*

*Madrid Oeste*

*Girona*

*Castilla-La Mancha*



Ana Guzmán Gangoiti  
Victorino Lluch Martín  
Raúl José Marqueta Bueno  
Amparo Martínez Fabián  
Miguel Ángel Palanco Olmedo  
Jesús Angel de la Pedraja Cañas  
Juan Antonio Pérez Goñi  
Guillermo Rodríguez Díaz-Pavón  
Carlos Javier Serrano Guerra

**DELEGACIONES GENERALES EMPRESAS**  
Juan Pedro Badiola Uriarte  
Luis Cabanas Godino  
José Manuel García de la Dueña  
Josep Parareda Climent  
Felipe Pulido de Dios

*País Vasco*  
*Granada, Jaén y Almería*  
*Aragón, Navarra y La Rioja*  
*Tarragona*  
*Extremadura, Cádiz y Huelva*  
*Galicia*  
*Banca Mayorista - Madrid*  
*Sevilla*  
*Asturias y Cantabria*

*Territorial Norte*  
*Territorial Centro*  
*Territorial Valencia-Murcia*  
*Territorial Cataluña*  
*Territorial Sur*

#### **DIRECTORES DE ÁREA**

Ricardo Agramunt Lamúa  
Teresa Algans Mas  
Joan Alfons Álvarez García  
Manuel Barrachina Picó  
Jordi Cabedo Gracia  
Natividad Capella Pifarré  
Óscar Valentín Carpio Garijo  
Carles Casanova Dosrius  
Tomás Casanova Martínez  
Josep Lluís Compte Prats  
Carles Feliu Ferrer  
Miguel Ángel Fernández Rancaño  
Jordi Fontanals Curiel  
Ángel García Llamazares  
Javier Ceferino García-Lluís Valencia  
Ernest Gil Sánchez  
José Miguel González Aguilera  
Carles Gramunt Suárez  
Pere Huguet Vicens  
Jordi Ibern Molina  
Joan Llopis Caldero  
Alberto López Prior  
María Luisa Martínez Gistau  
Ricard Maxenchs Roca  
Jordi Mondéjar López  
Ignacio Moreno de Guerra Oyarzábal  
Juan Morlá Tomás  
Edward Michel O'Loughlin Velecia  
Javier Pano Riera  
Luis Enrique Pérez García  
Javier Ignacio Peyra Sala  
José María Rifé Climent  
Ramón José Rius Palleiro  
Joan Rosás Xicota  
Francisco Emilio Ruiz Armengol  
Alfons Salvó Salcedo  
Marc Simón Martínez  
Albert Soler Rubio  
Joan Turró Vicens

*Marketing*  
*Calidad*  
*Cumplimiento Normativo*  
*Eficiencia*  
*Recursos Ajenos*  
*Control de Riesgos de Mercado*  
*Riesgo Empresas*  
*Servicios de Marketing y Publicidad*  
*Análisis de Empresas*  
*Control del Gasto*  
*Marca e Imagen Corporativa*  
*Seguridad*  
*Arquitectura Informática*  
*Relaciones Globales y Sindicaciones*  
*Banca Transaccional*  
*Intervención y Contabilidad*  
*Sistemas de Información Multicanal*  
*Corporativa*  
*Secretaría Técnica de la Presidencia*  
*Seguimiento y Control del Riesgo*  
*Auditoría*  
*Planificación y Control Informático*  
*Comunicación*  
*Relaciones Institucionales*  
*Control de Gestión*  
*Gestión de Información Comercial*  
*Tarjetas*  
*Desarrollo Internacional*  
*Tesorería*  
*Desarrollo Negocio Banca Mayorista*  
*Ánalisis y Gestión del Riesgo*  
*Morosidad*  
*Infraestructuras Tecnológicas*  
*Negocio Internacional*  
*Administración de Cartera Propia y Participadas*  
*Gestión de Recursos Humanos*  
*Expansión Internacional*  
*Originación*  
*Políticas de Recursos Humanos*







## El Grupo "la Caixa":

### Claves Estratégicas

Misión, Visión y Valores

Triple Balance: Económico, Social y Sostenible

### Cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico 2007-2010

Esta sección del Informe Anual 2007 proporciona la perspectiva y el análisis de la Dirección sobre las claves estratégicas del Grupo "la Caixa": Misión, Visión, Valores y el objetivo de desarrollo del Triple Balance –Económico, Social y Sostenible–.

## EL GRUPO "LA CAIXA": CLAVES ESTRATÉGICAS

### Misión, Visión, Valores y Triple Balance

La Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, "la Caixa", fue constituida en el año 1990 a partir de la fusión de la Caja de Pensiones para la Vejez y de Ahorros de Cataluña y Baleares, fundada en 1904, y la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Barcelona, fundada en 1844, y, por lo tanto, es sucesora legítima y continuadora, a título universal, de la personalidad de aquéllas en cuanto a su naturaleza, finalidades, derechos y obligaciones.

Por sus orígenes fundacionales, es una entidad de carácter financiero, de naturaleza no lucrativa, benéfica y social, de patronato privado, independiente de cualquier empresa o entidad.

El **objeto social** de "la Caixa" es el fomento del ahorro en las modalidades autorizadas, la realización de obras beneficosociales y la inversión de los fondos correspondientes en activos seguros y rentables de interés general.

Las **finalidades básicas** que se indican en los Estatutos son:

- El fomento del ahorro como manifestación económica individual de interés colectivo.
- El fomento de la previsión, en general, como manifestación de un interés a la vez individual y colectivo.
- La prestación de servicios financieros y de interés social.
- La financiación y el sostenimiento de actividades de interés benéfico y/o social.
- El desarrollo propio de la Entidad con la voluntad de dar el cumplimiento más adecuado a sus finalidades.

La Misión y la Visión como claves estratégicas de "la Caixa" constituyen una plasmación de los orígenes, el objeto, las finalidades básicas y la referencia futura de la Entidad. Los valores, a su vez, representan el sustrato sobre el cual se asienta la estrategia.

### Misión

La Misión de una Entidad es el concepto que define su razón de ser, la finalidad y el propósito fundamental a alcanzar ante los diferentes grupos de interés.

**«LA MISIÓN Y LA VISIÓN DE "LA CAIXA" COMO ELEMENTOS FUNDAMENTALES DEL DESARROLLO ESTRATÉGICO DEL GRUPO»**

#### La Misión de "la Caixa":

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

### Visión

La Visión consiste en una proyección, una imagen del futuro de la Entidad a largo plazo.

#### La Visión de "la Caixa":

*Grupo financiero líder en el mercado español con generación de valor para los clientes, los empleados y la sociedad.*

### Valores

La actuación estratégica de "la Caixa" se sustenta en sus valores identificativos, guías de actuación y convicciones características. Entre el conjunto de valores de la Entidad destacan: la *Confianza*, basada en la honestidad y en el respeto a las personas; el *Compromiso social*, en el cual la sociedad es el eje central de actuación; y la *Calidad*, que se basa en la profesionalidad y en la innovación.

**«LOS VALORES IDENTIFICATIVOS DE "LA CAIXA" SUSTENTAN LA ESTRATEGIA DE LA ENTIDAD»**

## Triple Balance: Económico, Social y Sostenible

Los objetivos de "la Caixa" incorporan una dimensión que supera el ámbito estrictamente económico, donde el crecimiento eficiente, rentable y solvente es el eje central, para alcanzar otros ámbitos que plasmen un fuerte compromiso con la sociedad, mediante la potenciación de las actuaciones sociales para cubrir las necesidades básicas con anticipación y flexibilidad, y también un compromiso con la sostenibilidad, entendida como responsabilidad y ética en todas las actuaciones desarrolladas y que generan confianza y reputación corporativa.

Esta actuación representa una apuesta de futuro de "la Caixa", en la cual los compromisos adquiridos contribuirán a incrementar la rentabilidad global del Grupo y a generar valor para la sociedad.

### Balance Económico

Potenciar el crecimiento seguro, eficiente, rentable y solvente del Grupo. El Negocio Bancario se basa en la gestión comercial adaptada a las necesidades de los clientes, en la cual el asesoramiento profesionalizado y de calidad es la clave de actuación, junto con un espíritu de servicio innovador. Todo ello mediante una eficiente distribución multicanal en que la oficina, con el soporte de una tecnología puntera, es el núcleo básico de relación.

La actuación preferente, como entidad de referencia en banca de familias y empresas, pasa por ofrecer un servicio de asesoramiento personalizado en el segmento de **Banca Personal y Privada**, con una gestión diferenciada y un amplio abanico de productos y servicios financieros adaptados, con el objetivo de explotar el enorme potencial de negocio de estos clientes.

El segmento de **Autónomos** adquiere una importancia creciente, para captar la operativa empresarial con unas políticas de riesgo y precios específicas. La potenciación de la **Banca de Empresas** constituye el tercer pilar de actuación, con especial atención a pymes y a microempresas, con el objetivo de aumentar el nivel de actividad comercial en este segmento, aprovechando la gran base de clientes existentes y la oportunidad de captación de nuevas empresas.

Asimismo, para canalizar todas las oportunidades de negocio que se generan dentro del ámbito de actuación como banca universal, se han diseñado planes de acción específicos para aumentar el negocio con segmentos de futuro: nuevos residentes, jóvenes, tercera edad y otros.

La orientación al cliente y la potenciación de los segmentos estratégicos incorporan también una fuerte innovación en productos y servicios –hipotecas, créditos personales, seguros, medios de pago, canales complementarios– que permitan mantener el liderazgo optimizando rentabilidades.

La **expansión** de la actividad de "la Caixa" en nuevos mercados se sitúa como uno de los elementos básicos de su estrategia, con una actuación a través de dos vías complementarias: la apertura de oficinas operativas y la adquisición de participaciones en entidades financieras de determinados países canalizada a través de Criteria CaixaCorp. Todo ello con el objetivo de dar soporte a la internacionalización del negocio global de los clientes y de explotar nuevas oportunidades de negocio.

### «MAXIMIZAR EL DESARROLLO DEL TRIPLE BALANCE COMO GARANTÍA DE FUTURO»

#### BALANCE ECONÓMICO: «POTENCIAR EL CRECIMIENTO SEGURO, EFICIENTE, RENTABLE Y SOLVENTE»

#### «NEGOCIO BANCARIO: ASESORAMIENTO, INNOVACIÓN Y CALIDAD»



#### «ENTIDAD DE REFERENCIA EN BANCA DE FAMILIAS Y EMPRESAS: BANCA PERSONAL-PRIVADA, AUTÓNOMOS Y BANCA DE EMPRESAS»



#### «PRESENCIA INTERNACIONAL COMO EJE BÁSICO DE LA ESTRATEGIA»

En este sentido, **Criteria CaixaCorp** es el grupo inversor que aglutina y gestiona la cartera de participaciones empresariales de "la Caixa", invirtiendo en compañías de primer nivel con capacidad de generar beneficios recurrentes y, al mismo tiempo, como vehículo de la expansión internacional del Grupo. Todo ello con una gestión activa del valor, de la rentabilidad y del riesgo. La creación de este grupo inversor cotizado en bolsa permite conseguir el contraste del mercado en la gestión y una mayor independencia de "la Caixa".

El resultado de estas actuaciones estratégicas implicará, para el período 2007-2010, un crecimiento del volumen de negocio a una tasa anual del 13% hasta llegar a los 550.000 millones de euros, con mayores cuotas de mercado en los productos y servicios estratégicos, mejora de la eficiencia hasta niveles inferiores al 40%, aumento de la rentabilidad recurrente (ROE superior al 20%) y mantenimiento de elevados niveles de solvencia según la normativa actual (core capital por encima del 6%).

El resultado recurrente crecerá a un ritmo del 20% anual, lo que implicará duplicar el resultado recurrente del ejercicio 2006 y llegar a los 3.000 millones de euros en 2010.

#### Balance Social

Consolidación del giro social, fruto del fuerte compromiso de "la Caixa" con las personas, que implica potenciar intensamente las actividades sociales y asistenciales (más del 70% del presupuesto) y actuar, preferentemente, en la erradicación de la pobreza infantil (dotación de 300 millones de euros en 4 años) y en la incentivación de la autoocupación por medio de la creación de MicroBank (51 millones de euros de capital social).

Todo ello se enmarca dentro de un aumento importante de la dimensión de la Obra Social, con aportaciones del 25% del resultado recurrente del Grupo, que determinará un incremento de la dotación presupuestaria hasta llegar a un total de 2.000 millones de euros, durante este período, y aumentar el número de beneficiarios hasta los 25 millones de personas.

Estos recursos se gestionarán eficientemente, con actuaciones flexibles y adaptadas al territorio y con sentido de anticipación respecto a las necesidades sociales, para evitar situaciones de exclusión, garantizar el acceso universal a los servicios financieros y potenciar el tejido productivo del país promoviendo la iniciativa de las personas. Todo ello reforzando su identidad diferencial y gestionando los recursos de forma eficiente y adaptada al territorio.

#### Balance Sostenible

Actuación socialmente responsable: Ética y Reputación Corporativa. La responsabilidad de "la Caixa", como fuente de confianza, se evidencia en la sintonía y en la identificación de sus valores con los de sus interlocutores, en el buen gobierno corporativo, basado en una gestión responsable y transparente, y en actuar considerando el comportamiento ético, las relaciones laborales adecuadas, el compromiso con el medio ambiente y la contribución al desarrollo socioeconómico del entorno.

Las prácticas de buen gobierno basadas en el ejercicio responsable de sus obligaciones por parte de la Asamblea General, el Consejo de Administración y la Comisión de Control, garantizan la estabilidad y la solidez de la Entidad.

Por otro lado, la verificación y la evaluación externa e independiente de las actividades, de los proyectos y de los programas permitirán alcanzar la mejor reputación corporativa, ya que implican una gestión muy transparente y responsable.



«DIVERSIFICAR INGRESOS Y GENERAR VALOR CON RIESGO CONTROLADO, VEHICULANDO LA EXPANSIÓN INTERNACIONAL»

#### Duplicar "la Caixa" X 2

(Importes en millones de euros)	2006	2010	TACC
Volumen de negocio	337.260	550.000	+13%
Resultado recurrente	1.505	3.000	+20%
Ratio de eficiencia	47,2%	< 40%	
ROE	19,5%	≈ 20%	
Core capital	6,2%	> 6,0%	

BALANCE SOCIAL: «GENERACIÓN DE VALOR PARA LA SOCIEDAD CUBRIENDO LAS NECESIDADES BÁSICAS DE LAS PERSONAS»



«OBRA SOCIAL: CONSOLIDACIÓN DEL GIRO SOCIAL»

BALANCE SOSTENIBLE:  
«ACTUACIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE COMO FUENTE DE CONFIANZA Y DE REPUTACIÓN CORPORATIVA»

«LA CAIXA», ENTIDAD DE REFERENCIA EN RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA»

## EL GRUPO "LA CAIXA": CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PLAN ESTRÁTÉGICO 2007-2010

### 2007: Primer año del Plan Estratégico

#### Plena vigencia del Plan Estratégico 2007-2010

Sobre la base de una privilegiada situación, en enero de 2007, se aprobó el Plan Estratégico 2007-2010 del Grupo "la Caixa", con el objetivo de situarse al frente del negocio financiero español. Este Plan mantiene la consistencia y la coherencia estratégica del Grupo, al dar continuidad a las grandes directrices de negocio, e incorpora nuevas orientaciones procedentes de un mercado global y en constante evolución.

De esta manera, se reafirma la Misión y Visión de "la Caixa", sobre la base de sus valores identificativos, y se profundiza en el objetivo estratégico de desarrollo del Triple Balance.

El entorno previsible, ya anticipado en el Plan Estratégico, se caracteriza por una fuerte competencia en todos los segmentos de negocio y por un escenario de cierta desaceleración del crecimiento económico, con tipos de interés en niveles similares a los actuales y un agotamiento del ciclo de la vivienda. Este entorno se complementa con una fuerte presión reguladora, con impactos en el negocio, el control y los costes de las entidades financieras.

Esta anticipación e incorporación de las principales magnitudes del escenario actual dentro del Plan Estratégico dota de plena vigencia todas las directrices estratégicas aprobadas para conseguir los retos establecidos.

#### Objetivos del año 2007 alcanzados

Los objetivos marcados en el Plan Estratégico 2007-2010 incorporan una dimensión anual para poder evaluar el adecuado cumplimiento de los mismos y la bondad de las actuaciones a lo largo de los cuatro años de vigencia del Plan. En este sentido, se han diseñado los Programas de Actuación como auténticos motores de aplicación y de óptima gestión del desarrollo estratégico.

Los retos del año 2007 han sido alcanzados, lo que determina el éxito en que se ha traducido la aplicación práctica de estos objetivos estratégicos y el fuerte compromiso y esfuerzo de toda la plantilla en el cumplimiento de las directrices del Plan.

#### Balance Económico

El volumen de negocio ha tenido un fuerte crecimiento, del 14,3%, hasta llegar a los 385.639 millones de euros, superior al objetivo medio del 13% establecido en el Plan Estratégico. Destaca la elevada aportación de los **segmentos de empresas y autónomos**, a causa de la intensa actividad comercial desarrollada, del elevado número de clientes y de la alta captación. El segmento de empresas se verá impulsado de cara al futuro con la puesta en marcha del Proyecto Empresas, con la apertura de más de 60 centros de negocio especializados por todo el territorio nacional, para aumentar la cuota de mercado en este segmento y dar la adecuada cobertura a las necesidades financieras de los clientes, con un nivel óptimo de servicio.

#### DESARROLLAR EL TRIPLE BALANCE



«ESCENARIO ACTUAL YA PREVISTO:  
ANTICIPACIÓN DE LAS  
PRINCIPALES MAGNITUDES»

«PROGRAMAS DE ACTUACIÓN: MOTORES  
DE APLICACIÓN Y ÓPTIMA GESTIÓN DURANTE  
TODA LA VIGENCIA DEL PLAN»

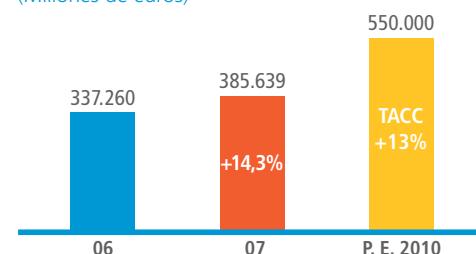
#### Plan Estratégico 2007-2010



«CUMPLIMIENTO DE LOS RETOS DEL AÑO  
2007: FUERTE COMPROMISO Y ESFUERZO  
DE TODA LA PLANTILLA»

«FUERTE CRECIMIENTO DEL VOLUMEN  
DE NEGOCIO SOPORTADO  
POR LA POSITIVA EVOLUCIÓN  
DE LOS SEGMENTOS ESTRÁTÉGICOS»

VOLUMEN DE NEGOCIO BANCARIO  
(Millones de euros)



## El Grupo "la Caixa"

Cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico 2007-2010

Por su lado, las actuaciones en **Banca Personal y Privada** se han caracterizado por el desarrollo de gestores especializados que han permitido un asesoramiento financiero-fiscal totalmente personalizado, junto con la comercialización de productos ajustados a los perfiles de riesgo de los clientes. Asimismo, la compra de la división de banca privada de Morgan Stanley en España en enero de 2008, con más de 430 profesionales especializados y un volumen de patrimonio gestionado de unos 9.000 millones de euros, representa un impulso decisivo para la consecución del liderazgo en este segmento, en línea con las directrices del Plan Estratégico.

La positiva evolución del negocio en los segmentos estratégicos ha contribuido a situar el resultado recurrente del Grupo en 2.011 millones de euros, un 33,5% superior al del año anterior. Este incremento supera ampliamente el objetivo medio del 20% para el período 2007-2010.

Los ratios financieros han recogido la buena evolución del negocio y de los resultados, alcanzando valores en línea con los incorporados en el Plan Estratégico. De esta manera, la ratio de eficiencia recurrente se ha situado en el 42,9% (<40% estimado a finales de 2010); el ROE recurrente, en un 19,4% (20% en 2010), y el Core Capital, en el 8% (>6% en 2010).

Por lo que respecta a la **expansión internacional**, se han inaugurado dos oficinas operativas en Polonia y Rumanía y se está trabajando en la apertura de otras oficinas en determinados países de África y de Europa. También, a través de Criteria Caixa-Corp, se ha adquirido un 8,89% de The Bank of East Asia y se ha firmado un acuerdo estratégico-comercial de colaboración entre esta entidad y "la Caixa".

La salida a bolsa de **Criteria CaixaCorp**, por su lado, ha significado el cumplimiento de uno de los hitos importantes incorporados en el Plan Estratégico. En este sentido, hay que destacar la buena acogida de este proyecto inversor tanto a nivel minorista como a nivel mayorista, el cual, con la entrada de nuevos recursos, permitirá expandir el modelo de negocio a otros países.

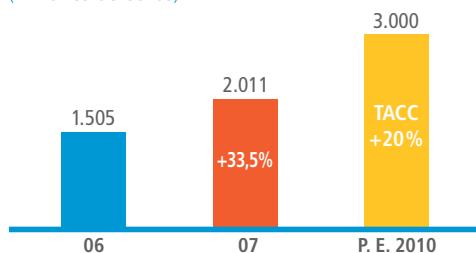
## Balance Social

**La actuación social** de "la Caixa", durante el año 2007, se ha caracterizado por la orientación de sus acciones hacia las personas y sus necesidades más básicas y fundamentales. En este sentido, destaca el importante número de beneficiarios, superior a los 24 millones, a los cuales se ha podido llegar gracias a los 400 millones de euros de presupuesto de la Obra Social, del cual las actividades sociales han representado más del 64%. Como ejes básicos de actuación, aparecen las acciones llevadas a cabo para erradicar la pobreza infantil, con más de 30.000 ayudas otorgadas a los niños y niñas y a sus familias, y la concesión de microcréditos a través de "la Caixa" y de MicroBank, donde se han otorgado más de 3.100 créditos por un importe total de 33,7 millones de euros, con finalidades sociales, financieras y familiares para fomentar la creación de ocupación, la actividad productiva y el desarrollo personal.

Por lo que respecta al ejercicio 2008, el presupuesto de la Obra Social se ha incrementado un 25% en relación al año anterior hasta alcanzar la cifra de 500 millones de euros, en línea con el objetivo final de dotar 2.000 millones de euros en todo el período 2007-2010.

## «SEGMENTOS ESTRATÉGICOS: ELEVADA APORTACIÓN A LA CUENTA DE RESULTADOS»

### RESULTADO RECURRENTE (Millones de euros)



### RATIOS FINANCIERAS

	2006	2007	P. E. 2010
Ratio de eficiencia recurrente	47,2%	42,9%	<40%
ROE recurrente	19,5%	19,4%	≈20%
Core Capital	6,2%	8,0%	>6%

## «EXPANSIÓN INTERNACIONAL: PRIMERAS OFICINAS OPERATIVAS EN POLONIA Y RUMANIA»



## «CRITERIA CAIXACORP: SENTIDO INVERSOR»



## «OBRA SOCIAL: ORIENTACIÓN A LAS PERSONAS Y A SUS NECESIDADES»



## Balance Sostenible

Las actuaciones llevadas a cabo en el ámbito económico y social se han caracterizado por la potenciación de productos y servicios socialmente responsables, junto con un sistema de garantías de servicio para incrementar la confianza de los clientes. Todo ello determina una voluntad clara de **actuación sostenible** por parte de "la Caixa", que es perfectamente percibida por la sociedad. En este sentido, el reflejo de estas actuaciones queda patente en la valoración externa, cuantificada por medio del índice Merco-Marcas, que pone de manifiesto que "la Caixa" es, por quinto año consecutivo, la entidad financiera con mejor reputación. También es considerada la mejor empresa para trabajar en España, según el índice Merco-Personas.

Todos los programas y actuaciones llevados a cabo a lo largo del año han tenido como eje básico de aplicación el cumplimiento de las directrices establecidas en el Plan Estratégico 2007-2010 y consolidan una sólida base para afrontar con elevadas garantías de éxito los retos de crecimiento y de desarrollo del Grupo "la Caixa" en el entorno complejo y exigente que anticipa el ejercicio 2008.

---

### «ACTUACIÓN SOSTENIBLE CLARAMENTE PERCIBIDA POR LA SOCIEDAD»

---



---

### «DIRECTRICES ESTRATÉGICAS ADECUADAS A LA REALIDAD ACTUAL DEL MERCADO»

---





## Informe Financiero 2007 del Grupo "la Caixa":

1. Crecimiento sostenido de la actividad
2. Gran calidad de los resultados
3. Excelente nivel de solvencia y *ratings*
4. Gestión del riesgo

Esta sección del Informe Anual describe los rasgos fundamentales que ayudan a la interpretación de la evolución económica y financiera global del Grupo, en el seno de la configuración de sus negocios y de la gestión de los riesgos.

Lo más significativo de estos rasgos fundamentales se presenta en las páginas 38 y 39.

Si bien para el análisis de la evolución de la actividad del Grupo se consideran los últimos cinco ejercicios, para el análisis de resultados se incorpora el detalle de los cuatro últimos ejercicios, homogeneizadas las cifras correspondientes al año 2004 de acuerdo con los criterios de la Circular 4/2004 del Banco de España, de adaptación a las normas internacionales de información financiera.

El análisis toma como base las cuentas anuales consolidadas del Grupo "la Caixa". Las cuentas anuales y el informe de gestión consolidados del ejercicio 2007 se pueden consultar, junto con el informe de auditoría con fecha 31 de enero de 2008 en el que se expresa una opinión favorable, en la página Web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores ([www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)).

# INFORME FINANCIERO 2007 DEL GRUPO "LA CAIXA"

Crecimiento eficiente, rentable y solvente del Grupo "la Caixa".

## 1. Crecimiento sostenido de la actividad

### 1.1. La fortaleza del modelo del negocio bancario

PÁGINA 41

#### 1.1.1. Fuerte aumento de la actividad bancaria con equilibrio

PÁGINA 41

Activos totales: +18,8%.

Los activos totales se sitúan en 248.496 millones de euros.

Aumento del 14,3% del volumen de negocio bancario hasta los 385.639 millones de euros.

Recursos de clientes +13,3% hasta los 223.850 millones de euros. Los créditos se sitúan en 161.789 millones de euros, +15,8%.

Elevados niveles de liquidez.

Sostenidos crecimientos para garantizar elevadas cuotas de mercado: depósitos 10,5% y créditos 9,1%.

Significativo aumento de la liquidez: +7.312 millones de euros, hasta los 25.146 millones de euros, un 10,1% de los activos del Grupo.

#### 1.1.2. Base de clientes: el centro del negocio

PÁGINA 46

Una amplia y creciente base de clientes que garantiza el aumento del negocio.

10,5 millones de clientes, 400.000 más en 2007, con una penetración del 20,6% en particulares.

Focalización en banca personal-privada y banca de empresas con innovación de servicio personalizado y de calidad.

#### 1.1.3. Fuerte inversión en medios

PÁGINA 49

Red de distribución extensa y plantilla cualificada, pilares fundamentales.

5.480 oficinas (+294) y 24.233 empleados (+1.004) en "la Caixa", el 94% en la red territorial.

Gestión multicanal: relación permanente con el cliente facilitando una oferta completa de productos y servicios.

Una red de 8.011 cajeros automáticos.

Línea Abierta, el canal de internet, tiene 5 millones de clientes, con 2,3 millones de operativos.

Sistemas de pago: amplia gama ofreciendo un servicio integral.

9,8 millones de tarjetas emitidas, líder por facturación con una cuota del 17,6%.

#### 1.1.4. Calidad e innovación: base de futuro

PÁGINA 55

Calidad para satisfacer a los clientes y para garantizar el crecimiento futuro.

Índice de Satisfacción de los Clientes (ISC): el 66% de los clientes valora el servicio de "la Caixa" en más de 8.

Estructura avanzada e innovadora para asegurar la productividad.

Organización eficiente con avanzado soporte tecnológico, donde la innovación forma parte de la cultura de "la Caixa".

#### 1.1.5. Soporte del negocio: filiales de "la Caixa"

PÁGINA 57

Filiales que prestan servicios de soporte.

Gestión multicanal, servicios inmobiliarios, obras de la red de oficinas, gestión de recobro, marketing y otros.

## 1.2. Cartera de Participadas del Grupo "la Caixa"

PÁGINA 59

Diversificación de los ingresos y generación de valor con riesgo controlado.

Criteria CaixaCorp concentra la parte más significativa de las participadas del Grupo "la Caixa".

### 1.2.1. Criteria CaixaCorp

PÁGINA 59

Éxito de la colocación (OPS) del 22% y salida a bolsa en 2007.

Colocación por 3.848 millones de euros con 360.000 nuevos accionistas.

### 1.2.2. Participaciones estratégicas y financieras del Grupo "la Caixa"

PÁGINA 61

Participaciones estratégicas en sectores de servicios básicos para la sociedad.

Inversiones de gran liquidez en grandes compañías, con elevada solvencia y fuerte capacidad de crecimiento.

Negocio financiero.

Inversiones en banca minorista internacional, aseguradoras y financieras especializadas.

### 1.2.3. Gestión activa de la Cartera de Participadas del Grupo "la Caixa"

PÁGINA 67

Actuaciones estratégicas sobre la Cartera de Participadas.

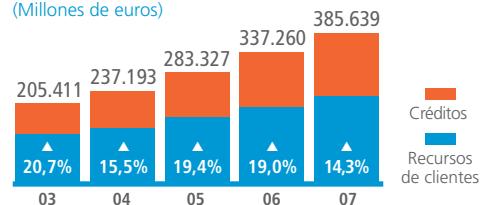
Adquisiciones del 50% de CaiFor, 8,9% de The Bank of East Asia y otras. Desinversiones con plusvalías de 360 millones de euros.

Evolución positiva del valor de mercado y de las plusvalías latentes.

Valor de mercado de la cartera cotizada de 21.918 millones de euros, con 12.033 de plusvalías latentes.

### VOLUMEN DE NEGOCIO BANCARIO

(Millones de euros)



### LIQUIDEZ

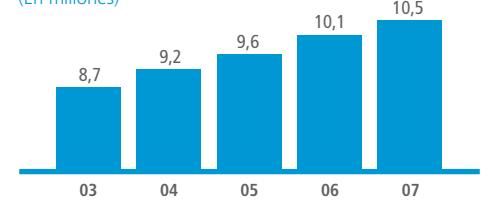
(Millones de euros)

	2007	Var. año
Liquidez de balance	19.656	+6.866
Póliza del BCE	5.490	+446
Liquidez Total	25.146	+7.312

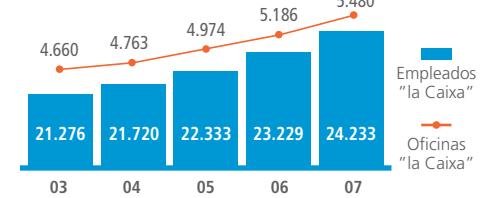
10,1% del activo

### NÚMERO DE CLIENTES

(En millones)



### EMPLEADOS Y OFICINAS



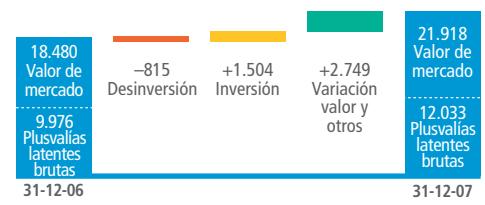
	2007	Var. año
Clientes Línea Abierta (millones)	5,0	+0,6
Cajeros automáticos	8.011	+518
Tarjetas emitidas (millones)	9,8	+0,8

### CRITERIA CAIXACORP



### VALOR DE MERCADO Y PLUSVALÍAS LATENTES DE LA CARTERA COTIZADA

(Millones de euros)



## 2. Gran calidad de los resultados

### 2.1. Fuerte crecimiento de los resultados con eficiencia PÁGINA 68

El Resultado del Grupo es de 2.488 millones de euros.

Resultados extraordinarios netos de 477 millones de euros.

El Resultado recurrente de 2007 es de 2.011 millones de euros, un 33,5% más.

Fuerte mejora de la eficiencia recurrente hasta el 42,9% (-5,0).

La aportación a la Obra Social para 2008 es de 500 millones de euros.

### 2.2. Elevada rentabilidad PÁGINA 74

#### Elevada rentabilidad del negocio.

Disminución del 17,8% del Resultado del Grupo.

Resultados extraordinarios inferiores a los de 2006 (1.520 millones de euros) por menores plusvalías por ventas.

Todos los márgenes presentan crecimientos > 20%.

Fuertes saneamientos aplicando elevada prudencia.

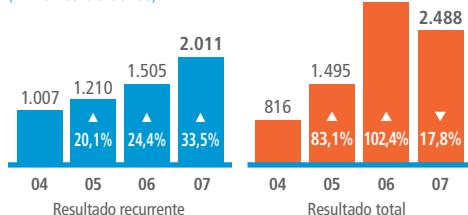
La aportación creciente de los resultados de las nuevas oficinas es la base para la mejora de la eficiencia.

Mejora de ingresos por servicios bancarios y contención y racionalización de costes.

Aportación del 25% del Resultado recurrente del Grupo.

#### RESULTADO ATRIBUIDO AL GRUPO

(Millones de euros)

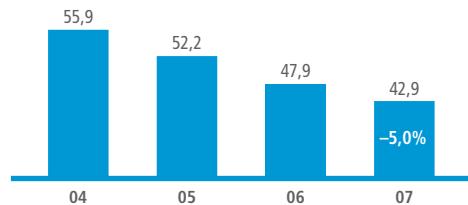


#### RESULTADOS RECURRENTES

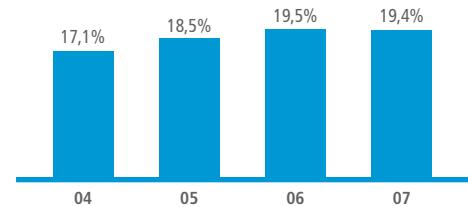
2007 Var. año

Margen de intermediación (sin dividendos)	3.348	+34,9%
Margen ordinario	5.767	+22,9%
Margen de explotación	2.928	+37,4%

#### RATIO DE EFICIENCIA RECURRENTE (%)



#### ROE RECURRENTE



#### RENTABILIDAD

2007 Var. año

ROA	1,0%	0,1
RORWA	1,5%	0,1

#### SOLVENCIA

2006 2007

Core Capital	6,2%	8,0%	+1,8
Tier 1	8,3%	9,8%	+1,5
Coeficiente de solvencia (Ratio BIS)	11,5%	12,1%	+0,6

#### RATING A LARGO PLAZO

Moody's	Standard & Poor's	Fitch
Aa1	AA-	AA-

#### RIESGO DE CRÉDITO



## 3. Excelente nivel de solvencia y ratings

### 3.1. Fuerte aumento de la solvencia básica PÁGINA 77

Core Capital del 8,0%, aumentando por el elevado Resultado recurrente y por la OPS de Criteria.

El Coeficiente de solvencia (ratio BIS) es del 12,1% (+0,6) y el Tier 1, del 9,8% (+1,5).

El Resultado recurrente autofinancia el crecimiento orgánico.

Gran flexibilidad financiera para gestionar la solvencia.

### 3.2. Ratings del Grupo "la Caixa": rango AA PÁGINA 79

Muy buenas calificaciones con evolución positiva.

Muy buenos ratings situados en el rango AA con perspectiva estable.

En 2007 Moody's ha elevado el rating a largo plazo de Aa2 a Aa1.

## 4. Gestión del riesgo

### Gestión integral del riesgo en el seno de la estrategia PÁGINA 80

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

Factor importante dentro de la estrategia del Grupo de acuerdo con las directrices del NACB (Basilea II).

De crédito: asegurar la capacidad de devolución para evitar morosidad.

Inversión diversificada en activos de máxima solvencia. Ratio de morosidad del 0,55% y cobertura del 281,1%.

De mercado: reducir la exposición del riesgo de las posiciones de balance.

Elevadas coberturas naturales y operaciones en mercados financieros.

De liquidez: diversificar los mercados y productos de las fuentes de financiación.

Gestión activa del balance y de las fuentes de financiación para disponer de niveles elevados de liquidez.

Operacional: minimizar el riesgo inherente a las actividades de negocio.

La cualificación del personal, los procedimientos establecidos y los controles implantados permiten mitigar el riesgo.

Cumplimiento normativo: promover la cultura del cumplimiento.

Minimizar el riesgo de cumplimiento normativo derivado de los productos y servicios ofrecidos.



## 1. Crecimiento sostenido de la actividad

### Incremento del 18,8% de los activos totales.

Los activos totales del Grupo "la Caixa" han alcanzado los 248.496 millones de euros y se han incrementado en 39.373 millones de euros en 2007, un 18,8% más, reflejo del sólido crecimiento del volumen de negocio bancario registrado en 2007, del impacto de la OPS por el 22% de Criteria CaixaCorp y de la gestión activa de las participadas, con desinversiones e inversiones selectivas, entre las cuales destaca la adquisición del 50% de Caifor a Fortis con su integración por el 100% a 31 de diciembre de 2007.

Los créditos sobre clientes aumentan un 15,8% y explican un 56% de la variación del Activo durante 2007. Por lo que respecta al incremento de los pasivos, destaca el aumento del 17,9% de los recursos de clientes en balance, que incluyen, básicamente, los depósitos a la vista, el ahorro a plazo, las emisiones institucionales y el 100% de los pasivos de seguros.

El patrimonio neto, que incluye el resultado del Grupo de 2.488 millones de euros, así como los ajustes por valoración a valor razonable de los activos financieros disponibles para la venta y los intereses

### «SÓLIDO CRECIMIENTO DEL NEGOCIO BANCARIO Y GESTIÓN ACTIVA DE LAS PARTICIPADAS»

minoritarios, aumenta en 2007 en 6.524 millones de euros (+45,2%) por la combinación del aumento del Resultado atribuido al Grupo de 2.488 millones de euros y de la OPS de Criteria CaixaCorp, que ha supuesto un desembolso de 3.848 millones de euros, con un incremento de las reservas del Grupo de 1.572 millones de euros y de los intereses minoritarios de 2.276 millones de euros.

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

(Importes en millones de euros)	2007	2006	VARIACIÓN ANUAL	
			ABSOLUTA	EN %
<b>Activo</b>				
Caja, bancos centrales, entidades de crédito y renta fija	38.304	26.591	11.713	44,0
Créditos sobre clientes	161.789	139.765	22.024	15,8
Activos por contratos de seguros	16.839	11.731	5.108	43,5
Renta variable	16.453	14.090	2.363	16,8
Activo material e intangible	5.782	4.231	1.551	36,7
Otros activos y periodificaciones	9.329	12.715	(3.386)	(26,6)
<b>Total Activo</b>	<b>248.496</b>	<b>209.123</b>	<b>39.373</b>	<b>18,8</b>
<b>Pasivo</b>	<b>227.543</b>	<b>194.694</b>	<b>32.849</b>	<b>16,9</b>
Entidades de crédito	14.272	12.421	1.851	14,9
Recursos de clientes en balance	198.365	168.275	30.090	17,9
Provisiones	2.920	2.880	40	1,4
Otros pasivos y periodificaciones	11.986	11.118	868	7,8
<b>Patrimonio neto</b>	<b>20.953</b>	<b>14.429</b>	<b>6.524</b>	<b>45,2</b>
Intereses minoritarios	3.434	215	3.219	—
Ajustes por valoración	3.101	3.445	(344)	(10,0)
Fondos propios	14.418	10.769	3.649	33,9
De los cuales: Resultado atribuido al Grupo	2.488	3.025	(537)	(17,8)
<b>Total Pasivo y Patrimonio neto</b>	<b>248.496</b>	<b>209.123</b>	<b>39.373</b>	<b>18,8</b>



## 1.1. La fortaleza del modelo del negocio bancario

### 1.1.1. Fuerte aumento de la actividad bancaria con equilibrio

Durante el año 2007, el crecimiento del volumen del negocio bancario (créditos sobre clientes más recursos de clientes) ha sido de 48.379 millones de euros, un 14,3%, y ha alcanzado los 385.639 millones de euros, con importantes aumentos tanto de los recursos gestionados de clientes y de las emisiones institucionales como de los créditos, con un aumento significativo de la liquidez.

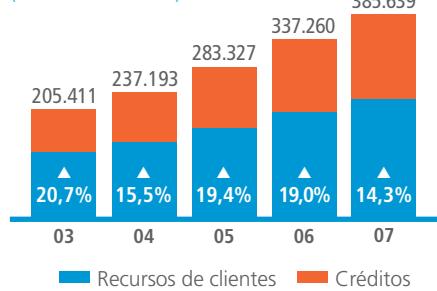
#### Recursos de clientes.

Los recursos totales de clientes del Grupo "la Caixa" –pasivos financieros con la clientela, pasivos por contratos de seguros (provisiones técnicas), capital con naturaleza de pasivo financiero (participaciones preferentes) y recursos fuera de balance (fondos de inversión, fondos de pensiones, gestión de carteras y otros)– siguen aumentando de forma significativa y han alcanzado, al final del ejercicio 2007, la cifra de 223.850 millones de euros. El cre-

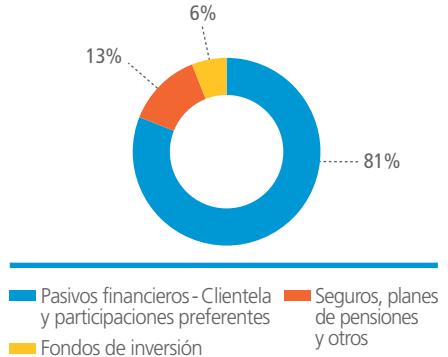
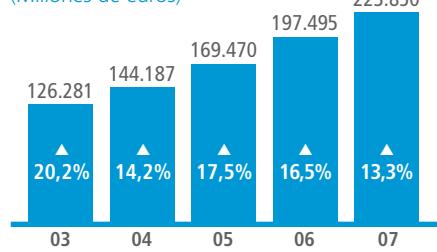
cimiento de 26.355 millones de euros en términos absolutos, un 13,3% respecto al 2006, ha estado condicionado por el alza de los tipos de interés a lo largo del año, a causa de la crisis financiera internacional, y por la fuerte competencia bancaria.

A pesar de todo, los pasivos financieros de la clientela en balance muestran un sólido crecimiento del 16,5%, y, en este sentido, hay que destacar el incremento, con 13.333 millones de euros (+24,5%), del ahorro a plazo y, con 6.591 millones de euros, de los empréstitos del segmento minorista (la operativa con pagarés y cédulas hipotecarias *Retail*), y el 20,9% de la actividad institucional, cuyo incremento se ha moderado en 2007 por las menores necesidades de financiación. En cuanto a los productos de seguros y planes de pensiones gestionados básicamente por VidaCaixa y a los fondos de inversiones, presentan niveles similares al cierre de 2006.

#### VOLUMEN DE NEGOCIO BANCARIO (Millones de euros)



#### RECURSOS TOTALES DE CLIENTES (Millones de euros)



#### Recursos totales de clientes

(Importes en millones de euros)	2007	2006	VARIACIÓN ANUAL	
			ABSOLUTA	EN %
<b>Pasivos financieros - Clientela</b>	<b>177.873</b>	<b>152.632</b>	<b>25.241</b>	<b>16,5</b>
Ahorro a la vista	55.039	54.510	529	1,0
Ahorro a plazo	67.832	54.499	13.333	24,5
Empréstitos <i>retail</i>	8.525	4.103	4.422	–
Deuda subordinada	3.514	3.395	119	3,5
Cesión temporal de activos y otros	4.820	4.573	247	5,4
Emisiones institucionales	38.143	31.552	6.591	20,9
<b>Capital con naturaleza de pasivo financiero - P. Preferentes</b>	<b>3.000</b>	<b>3.000</b>	<b>–</b>	<b>–</b>
<b>Pasivos por contratos de seguros (Prov. técnicas)</b>	<b>17.492</b>	<b>12.643</b>	<b>4.849</b>	<b>38,4</b>
<b>Subtotal recursos de clientes en balance</b>	<b>198.365</b>	<b>168.275</b>	<b>30.090</b>	<b>17,9</b>
<b>Recursos fuera de balance</b>	<b>28.006</b>	<b>32.974</b>	<b>(4.968)</b>	<b>(15,1)</b>
Fondos de inversión	13.518	13.864	(346)	(2,5)
Seguros y planes de pensiones	9.593	14.281	(4.688)	(32,8)
Otros recursos gestionados	4.895	4.829	66	1,4
<b>Eliminaciones</b>	<b>(2.521)</b>	<b>(3.754)</b>	<b>1.233</b>	<b>(32,8)</b>
<b>Recursos totales de clientes</b>	<b>223.850</b>	<b>197.495</b>	<b>26.355</b>	<b>13,3</b>

### 1.1.1. Fuerte aumento de la actividad bancaria con equilibrio (cont.)

#### Créditos sobre clientes.

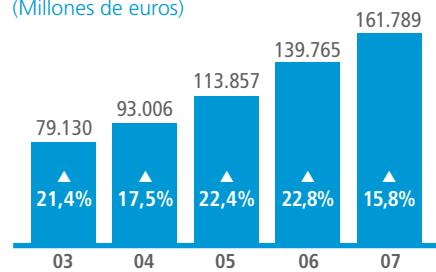
El importe total de Créditos sobre clientes, incluidos los importes titulizados y netos de los fondos para insolvencias, ha alcanzado los 161.789 millones de euros al final del ejercicio 2007 y ha aumentado en 22.024 millones de euros, un 15,8%, que contrasta con el 27,3% de crecimiento con perímetro homogéneo en 2006. Los crecimientos en el crédito a particulares y a empresas constituyen el reflejo de la contribución del Grupo al desarrollo económico del territorio.

Sobre el total de clientes, destacan las operaciones de financiación hipotecaria, la actividad más tradicional del Grupo, y la inversión en el desarrollo productivo de otros sectores. La inversión crediticia con garantía hipotecaria, destinada básicamente a la adquisición de la primera

vivienda de particulares, se ha incrementado un 13,9% (un 27,4% en 2006 con perímetro homogéneo).

El año 2007 muestra una desaceleración del crecimiento de los créditos hipotecarios, reflejo de la evolución del propio sector inmobiliario, con una contención del crecimiento de los precios de las viviendas y de la demanda. Esta demanda se ha concentrado en la modalidad «Hipoteca Abierta», crédito con garantía hipotecaria que permite que el titular pueda disponer en cualquier momento del capital amortizado y/o no utilizado. Por otro lado, el crédito con garantía personal presenta un incremento significativo, a causa de la financiación concedida para atender otras necesidades familiares (adquisición de automóvil, mobiliario, electrodomésticos, estudios, etc.) y del aumento del 23,5% de la financiación a empresas.

**CRÉDITOS SOBRE CLIENTES**  
(Millones de euros)



#### Créditos sobre clientes

(Importes en millones de euros)	VARIACIÓN ANUAL			
	2007	2006	ABSOLUTA	EN %
Créditos al sector público	2.516	2.353	163	7,0
Créditos al sector privado	158.205	135.890	22.315	16,4
Con garantía real	113.771	99.137	14.634	14,8
Con garantía personal y otros	44.434	36.753	7.681	20,9
Deudores dudosos	893	463	430	92,7
<b>Total créditos sobre clientes, bruto</b>	<b>161.614</b>	<b>138.706</b>	<b>22.908</b>	<b>16,5</b>
Fondos para insolvencias	(2.509)	(2.059)	(450)	21,9
Titulización hipotecaria y otros préstamos	2.684	3.118	(434)	(13,9)
<b>Total créditos sobre clientes</b>	<b>161.789</b>	<b>139.765</b>	<b>22.024</b>	<b>15,8</b>
<i>Promemoria:</i>				
<i>Total créditos hipotecarios con titulizaciones</i>	116.444	102.227	14.217	13,9

La inversión crediticia del Grupo "la Caixa" se caracteriza por ser de bajo riesgo y por tener fuertes garantías. La gran calidad de la cartera hipotecaria, que representa el 70% del total, muestra un alto grado de exigencia de garantías, de la cual un 88,6% del saldo pendiente de vencer es inferior al 80% del valor de tasa (LTV en su acrónimo en inglés para *Loan To Value*). En cuanto a los créditos concedidos con un LTV inferior al 80% del capital concedido, existe un seguro de crédito, lo que reduce el nivel de riesgo para la Entidad.

Los créditos a particulares representan el 56,1% del total de la cartera crediticia del Grupo "la Caixa", del que un 88% se destina a garantía hipotecaria, y de éstos el 92,9% son otorgados para la compra de la primera vivienda.

La financiación de las promociones representa el 12,5% del total de la inversión crediticia y se caracteriza por estar destinada, principalmente, a la construcción de primera vivienda, a conceder por debajo del 70% del LTV y a concentrarse en las regiones más prósperas de España. En 2007 el peso del suelo sobre el total de las promociones es del 27%.

El Grupo "la Caixa" participa, a través de la financiación otorgada a empresas,

en el desarrollo productivo de todos los sectores económicos nacionales: la construcción de infraestructuras, la industria –empresas manufactureras, de energía, gas y agua–, los servicios –comerciales, hostelería y transportes– y el sector primario –agricultura, ganadería y pesca–.

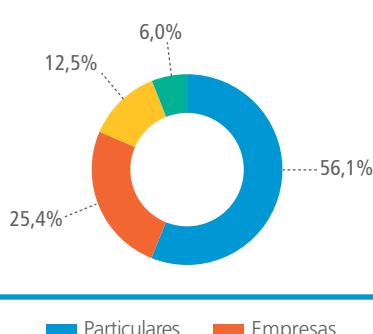
La financiación a las pequeñas y medianas empresas (pymes) representa el 67% de la inversión crediticia del Grupo en empresas. De acuerdo con su decidida apuesta por el crecimiento de la relación con el tejido productivo, "la Caixa" ha proseguido en 2007 el desarrollo de nuevos productos y servicios para las pymes (véase el capítulo 1.1.2 Base de clientes).

Para seguir creciendo en esta misma línea, de acuerdo con lo establecido en el Plan Estratégico, se ha realizado un esfuerzo considerable en la ampliación de la oferta de nuevos productos y servicios y en la continua mejora de las prestaciones existentes.

"la Caixa" complementa su actividad con la prestación de financiación especializada a través de filiales que forman parte del Grupo Criteria CaixaCorp, como los arrendamientos financieros y el *factoring*, con un volumen de inversión de 4.871 millones de euros.

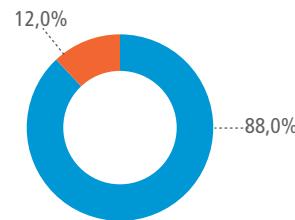
## DISTRIBUCIÓN POR CLIENTES

### TOTAL



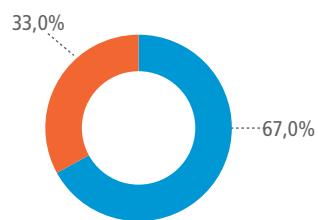
### CRÉDITOS A PARTICULARES

#### Segmentación por garantías



### CRÉDITOS A EMPRESAS

#### Segmentación por tipos de empresa



### 1.1.1. Fuerte aumento de la actividad bancaria con equilibrio (cont.)

#### Liquidez.

La gestión conservadora y anticipada de los niveles de liquidez siempre ha sido un rasgo diferenciador del Grupo "la Caixa". Así, en el año 2007, la liquidez del Grupo "la Caixa" se ha reforzado aún más a consecuencia del crecimiento equilibrado del negocio bancario, con un fuerte aumento de los recursos de clientes en balance, que se asimilan a los crecimientos de las inversiones crediticias.

La liquidez de balance de "la Caixa" se sitúa, a 31 de diciembre de 2007, en 19.656 millones de euros, e, incluyendo la póliza con el Banco Central Europeo de 5.490 millones de euros, la liquidez total es de 25.146 millones de euros, con un gran aumento de +7.312 millones de euros, un 41% más.

La liquidez total registra un 10,1% sobre el total de activos del Grupo "la Caixa", porcentaje que supera ampliamente el objetivo contemplado en el Plan Estratégico 2007-2010 de mantener un nivel mínimo del 5%.

Los pasivos de la clientela suponen el 72% de las fuentes de financiación del Grupo; los depósitos con entidades de crédito, el 8%, y el resto, el 20%, corresponde a emisiones institucionales.

Adicionalmente, y por lo que respecta a la actividad en los mercados institucionales internacionales, "la Caixa" se anticipó a la crisis financiera, concentró las nuevas emisiones en el primer semestre de 2007 y diversificó los productos y los mercados.

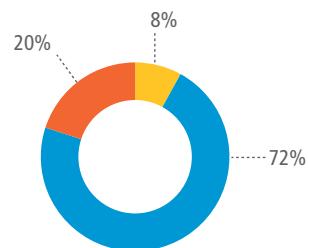
#### «MANTENER ELEVADOS NIVELES DE LIQUIDEZ»

(Millones de euros)

	2007	Var. año	
Liquidez de balance	19.656	+6.866	
Póliza del BCE	5.490	+446	
Liquidez Total	25.146	+7.312	10,1% del activo

#### DIVERSIFICACIÓN DE LAS FUENTES DE FINANCIACIÓN AJENAS

A 31 de diciembre de 2007



- Pasivos de la clientela
- Emisiones institucionales
- Depósitos de entidades de crédito

## Los sostenidos crecimientos de recursos de clientes y créditos garantizan elevadas cuotas de mercado.

El elevado volumen de negocio en recursos de clientes y créditos, el significativo número de oficinas del Grupo "la Caixa" y el ritmo de crecimiento registrado permiten mantener elevadas cuotas de mercado en un entorno altamente competitivo.

En este sentido, y de acuerdo con la última información pública disponible de entidades de depósito, que engloba bancos, cajas de ahorros y cooperativas de crédito, el Grupo "la Caixa" ha alcanzado en 2007 unas cuotas de mercado en España del 10,5% en depósitos (sin seguros) y del 9,1% en créditos (incluidas las titulizaciones). En conjunto, la cuota de volumen de negocio es del 9,8%, con el propósito de acercar esta cuota a la de oficinas.

Por lo que respecta a la captación de recursos de clientes, hay que destacar el crecimiento alcanzado en el año 2007 por la actividad minorista, en productos de ahorro tradicional de balance. Las cuotas de mercado de los productos de seguros y de los planes de pensiones se sitúan en el 12,4% y en el 12,7%, respectivamente. La cuota de mercado en fondos de inversión es del 5,6%.

En la actividad crediticia, el Grupo se ha seguido centrando en la financiación a los particulares y a las pequeñas y medianas empresas. En este sentido, ha consolidado

su papel en la financiación del mercado hipotecario y ha alcanzado una cuota del 11,0%.

En Cataluña y Baleares, las elevadas cuotas de mercado son indicativas de una posición de preeminencia del Grupo "la Caixa", con una cuota de mercado en la zona tradicional del 29,1% en recursos, del 16,5% en créditos y del 22,1% en oficinas. Ahora bien, mientras la zona tradicional se encuentra en una fase de afianzamiento, la zona de expansión, con un proceso de apertura de nuevas oficinas, potenciado en los últimos años, está propiciando crecimientos continuados de las cuotas de mercado, fruto de una mayor y, al mismo tiempo, progresiva maduración, de manera que la penetración empieza a mostrar sus efectos inmediatos.

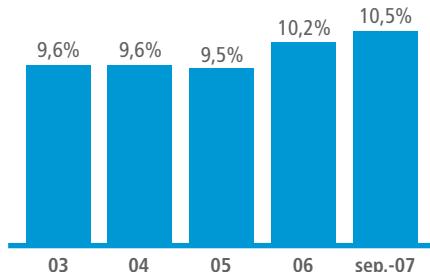
Esta positiva evolución se amplifica a medida que las nuevas oficinas alcanzan su período de maduración. Así, el Grupo "la Caixa" está consiguiendo uno de sus objetivos preferentes, que consistía en diversificar su red y equilibrarla entre las dos zonas geográficas.

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

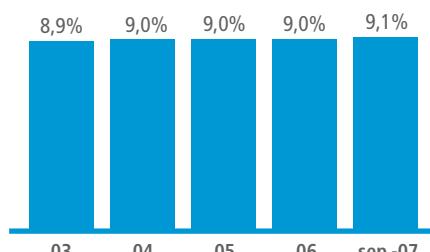
### «LEGAR A TENER UNA CUOTA DE NEGOCIO SIMILAR A LA DE OFICINAS»

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

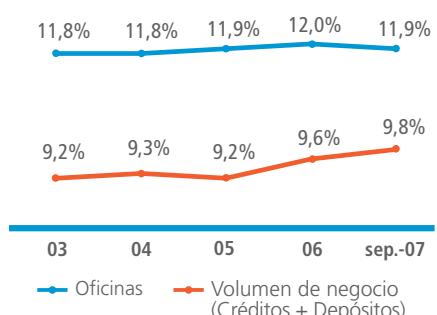
##### DEPÓSITOS



##### CRÉDITOS



#### VOLUMEN DE NEGOCIO Y OFICINAS



#### CUOTAS DE MERCADO TERRITORIALES (en %)



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



## 1.1.2. Base de clientes: el centro del negocio

### Una amplia base de clientes que garantiza el crecimiento.

El crecimiento del negocio del Grupo "la Caixa" se sustenta en una amplia base de clientes que aumenta año tras año. Así, el Grupo ha llegado a los 10,5 millones de clientes en 2007, con un aumento de 2,2 millones en los últimos cinco años y de 400.000 en el año 2007.

Esta base de clientes constituye el principal activo del Grupo, ya que da estabilidad y facilita el crecimiento del volumen de negocio, de los recursos gestionados y de la financiación crediticia, con elevadas cuotas de mercado, teniendo en cuenta el alto grado de competencia existente en el sector financiero. La amplia y creciente base de clientes, con una penetración del 20,6% en clientes particulares, es la principal garantía de expansión del negocio, y, a partir de una atención personalizada de calidad, se consigue consolidar su fidelización, su vinculación y su confianza.

### La segmentación permite focalizar la actividad comercial en función de los diferentes colectivos de clientes.

#### Banca Personal.

Se consideran clientes de Banca Personal aquellas personas físicas que aporten un mayor valor añadido en términos de volumen de negocio y rentabilidad y a las cuales se ofrece un tratamiento diferenciado basado, principalmente, en una relación personalizada.

A diciembre de 2007, forman parte de este segmento 325.935 clientes, que aportan un volumen de recursos de 47.092 millones de euros, lo que supone que un 3% de la base total de clientes aporta un 21% del volumen total de recursos de "la Caixa", con una ratio de vinculación de ocho productos. Por lo que respecta a la evolución, durante el año 2007 se ha incrementado el número de

clientes de Banca Personal en 29.928, un 10% más, y el volumen de negocio en 5.384 millones de euros, un 12% más.

#### Trato personalizado

Todos los clientes de Banca Personal cuentan con un gestor personal, el cual, como conocedor de sus necesidades de inversión y/o financiación, busca las mejores opciones y le propone los productos y servicios más adecuados desde un punto de vista financiero y fiscal. Para facilitar esta tarea, el gestor dispone de herramientas específicas que permiten un análisis cuidadoso de las inversiones del cliente y de las alternativas de inversión.

#### Banca Privada.

Es un servicio destinado a satisfacer las necesidades de inversión, planificación patrimonial financiera y fiscal de personas o grupos familiares con un patrimonio superior a un millón de euros.

El número de unidades familiares de Banca Privada, a diciembre de 2007, es de 8.288, con un volumen de recursos gestionados de 16.669 millones de euros. Estas cifras representan un incremento en relación al año anterior del 23% y del 30%, respectivamente.

#### El Director de Banca Privada

Los Directores de Cuentas de Banca Privada son profesionales –titulados EFA– con un alto nivel de conocimiento de los mercados financieros y con una sólida formación financiera y fiscal. Gestionan una cartera de clientes y actúan como asesores personales con vocación de ofrecer el máximo servicio, de mantener una relación permanente con los clientes para buscar, en cada momento, la mayor rentabilidad para sus inversiones y velar por el conjunto de su patrimonio.

Decidido impulso en 2008 con la adquisición del negocio de banca privada de Morgan Stanley "la Caixa" ha llegado, en enero de 2008, a un acuerdo con Morgan Stanley para

adquirir su negocio de banca privada en España, incluidas sus gestoras de activos y de pensiones. La compra se hará efectiva tan pronto como se obtengan las autorizaciones de los organismos competentes y de los reguladores. Se ha previsto que Criteria CaixaCorp participe en la operación adquiriendo la gestora de activos y de pensiones. Morgan Stanley dispone de una red de más de 430 profesionales y un volumen de patrimonio gestionado de alrededor de 9.000 millones de euros.

Con esta adquisición, "la Caixa" se situará entre las tres primeras entidades españolas de banca privada, con más de 25.000 millones de volumen de negocio y con el objetivo de conseguir el liderazgo en el año 2010.

---

### «CONSOLIDACIÓN, MEDIANTE UN ASESORAMIENTO PERSONALIZADO, DE UNA AMPLIA Y CRECIENTE BASE DE CLIENTES»

---



---

### «20,6% DE PENETRACIÓN EN PARTICULARES»

---

### Banca de Empresas.

El desarrollo de los negocios con empresas es uno de los pilares del Plan Estratégico 2007-2010 del Grupo "la Caixa".

A finales de 2007, el número de empresas que son clientes llega a las 367.000, con un crecimiento del 6,9% durante el año 2007. El volumen de negocio gestionado es de 92.282 millones de euros, con un crecimiento del 25,1% en 2007.

Aun así, hay un importante mercado potencial de empresas que suponen una oportunidad de negocio complementario, y a las cuales la Entidad quiere vincular por medio del proyecto «Banca de Empresas».

En 2007 se ha puesto en marcha este proyecto con la creación de un equipo focalizado en este segmento y con una red especializada de centros que permitirá alcanzar la ventaja competitiva que la Entidad ya tiene en otros segmentos, con una propuesta de valor adaptada para competir con los líderes del segmento. El proyecto contempla la apertura de dos centros de banca corporativa para grandes empresas y una red de centros de empresas que gestionarán las empresas medianas y que contarán con una plantilla de personal especializado y una gestión descentralizada y flexible. El resto de empresas, micro y pequeña empresa, se continuará gestionando desde la red de oficinas de "la Caixa".

La atención y el asesoramiento a las empresas pone el acento en la aportación de soluciones a sus necesidades financieras. Por otro lado, las necesidades operativas están siempre resueltas por el sistema de «banca en casa», llamado «Línea Abierta Empresa», que ha merecido repetidamente la mejor calificación del sector realizada por entidades independientes, que han

valorado su funcionalidad y la cobertura de todas las necesidades de la empresa. El número total de empresas con operativa permanente con el servicio Línea Abierta se sitúa en 126.638.

La orientación al segmento de empresas se refleja también en crecimientos importantes en productos de financiación, como el crédito comercial, que ha aumentado un 19,3%; en el elevado número de empresas que traman sus pagos a proveedores, 186.452, y en el elevado número de empresas a las cuales se ha gestionado el pago de los impuestos, 262.161.

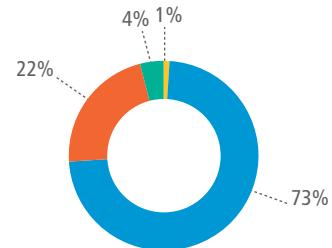
### Negocio internacional y comercio exterior.

Durante el año 2007, se ha realizado un esfuerzo considerable en la ampliación de la oferta de productos y servicios para atender las necesidades financieras internacionales de las empresas clientes del Grupo. Así, el volumen de negocio de la operativa de comercio exterior (créditos, envíos documentarios, avales, garantías y financiaciones en divisa) ha aumentado un 18%, y el número de empresas exportadoras e importadoras (que han pasado a ser clientes operativos de cobros, pagos y financiación internacional) ha crecido un 17%.

El servicio de transferencias internacionales de "la Caixa", único y diferenciado en el mercado, es un factor clave de crecimiento en las operaciones de comercio exterior. Así, el número de operaciones de pago de importaciones y de cobro de exportaciones de bienes y servicios, a través de transferencias internacionales, ha crecido un 21% y un 13%, respectivamente. Asimismo, ha aumentado un 11% el número de seguros de cambio de divisas contratados por cuenta de clientes.

### «367.000 EMPRESAS CLIENTES»

#### DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES-EMPRESA POR TIPOLOGÍA



### «EN 2007 SE PONE EN MARCHA EL PROYECTO BANCA DE EMPRESAS»

## 1.1.2. Base de clientes: el centro del negocio (cont.)

Las oficinas de representación de "la Caixa" dan soporte a los clientes que operan en el extranjero o a potenciales clientes con intereses comerciales en la zona de influencia de la Entidad y contribuyen, además, a captar la operativa de empresas extranjeras que se establecen o que tienen relaciones comerciales con España, a las cuales ofrecen toda la gama de productos para empresas (apertura de cuentas, Línea Abierta, *Cash Management* Internacional, gestión de cobros y pagos en España, financiación especializada, etc.) y para particulares (financiación hipotecaria, acuerdos con prescriptores locales, etc.).

"la Caixa" dispone en la actualidad de diez Oficinas de Representación en el extranjero, situadas en Bélgica (Bruselas), Portugal (Porto y Lisboa), Italia (Milán), Reino Unido (Londres), Alemania (Stuttgart y Frankfurt), Francia (París), Marruecos (Casablanca) y China (Pekín). Además, en 2007 se han abierto las dos primeras oficinas operativas de "la Caixa" en Varsovia y en Bucarest, para dar soporte a los clientes de la Entidad que operan en estos países.

En 2007 se ha suscrito un acuerdo estratégico de colaboración con The Bank of East Asia, quinto banco de Hong Kong y en el cual el Grupo tiene una participación del 8,9%, para mejorar la oferta de productos y servicios para los clientes con intereses en China, que tendrán a su disposición la red del BEA con 130 sucursales en Hong Kong y 50 en China. Por otro lado, se adquiere el compromiso de dar soporte a los clientes del BEA para desarrollar sus negocios en España.

Asimismo, se dispone de 2.500 bancos correspondientes en todo el mundo que permiten a los clientes gestionar operaciones de comercio exterior a través de la Entidad y que proporcionan un servi-

cio de *cash management* internacional (apertura de cuentas, extractos, consultas y repatriaciones de saldos) a través de la alianza Unicash, formada por 27 bancos de primera línea que dan cobertura en Europa y Estados Unidos. Adicionalmente, hay vigentes 40 acuerdos bilaterales de *cash management* con los principales bancos del mundo. Actualmente, más de mil empresas utilizan este servicio de *cash management* internacional.

Durante el año 2007, se ha seguido desarrollando la estrategia de establecer acuerdos globales con bancos de primer orden. Esto permite a los clientes con necesidades financieras en el exterior, tanto empresas como particulares, utilizar la red y los productos y servicios de estas entidades con unas condiciones preferentes.

### Servicios para el colectivo de nuevos residentes.

"la Caixa", de acuerdo con su estrategia de dar servicio y de adaptarse a las necesidades de sus clientes, ha consolidado su papel líder como entidad financiera sensibilizada con los movimientos migratorios en nuestro país. El número de clientes del colectivo de inmigrantes es de 827.010 y con un incremento, en el ejercicio 2007, de un 15,6%. Esto representa pasar del 7,1% del total de clientes de "la Caixa" en 2006 al 7,9% en 2007. El número de clientes con préstamos personales es de 86.005 y con préstamos hipotecarios, de 39.972, con crecimientos en relación al año anterior del 22% y del 13%, respectivamente. El número de tarjetas de titulares de este colectivo es de 747.036, con un incremento del 20%. Es remarcable el éxito del producto «Servicuenta», que aglutina un conjunto de servicios con tarifa única e integrada, con más de 216.000 contratos suscritos por este colectivo, que suponen el 45,5% del total de "la Caixa". Se ha desarrollado también un nuevo pro-

ducto, la «Libreta Proyecto Estrella», que ofrece unas condiciones especiales para fomentar el ahorro y que, en un futuro, se pueda acceder a un préstamo.

El 51,2% de las transferencias iniciadas desde "la Caixa" han sido realizadas por este colectivo, y se han superado los 1,4 millones de envíos anuales, un 26,7% más. Para potenciar este servicio, se han suscrito acuerdos con bancos en los países de origen para ampliar el servicio de envío de dinero «CaixaGiros». Actualmente, existen 26 acuerdos bilaterales operativos con bancos de 16 países. En 2007, además, se han suscrito dos nuevos acuerdos con bancos de Paraguay y Pakistán para el envío de remesas.

### Organismos y multilaterales.

Durante el año 2007, se han potenciado los acuerdos con los Organismos Multilaterales de Desarrollo y con los Organismos Oficiales Españoles, con el objetivo de incrementar el negocio y la base de clientes. Se han firmado acuerdos con la International Finance Corporation (IFC), del Grupo Banco Mundial, para la cobertura de riesgos en operaciones comerciales con mercados emergentes y con países en vías de desarrollo. También se han adoptado los estándares de calidad, «Principios de Ecuador», que permiten a la Institución la evaluación social y medioambiental de proyectos empresariales relevantes y su financiación.

Se ha firmado un crédito de 200 millones de euros con el Banco Europeo de Inversiones (BEI) destinado a financiar proyectos de mejora de la productividad y de la competitividad de pymes y que podrá ser utilizado, por primera vez, en los 27 estados miembros de la Unión Europea. Se han firmado avales corporativos, también con el BEI, para financiar proyectos de energías renovables, investigación y desarrollo (I+D) e infraestructuras.

### 1.1.3. Fuerte inversión en medios

#### Red comercial y plantilla: pilares fundamentales.

##### "la Caixa" es la entidad líder por número de oficinas.

La actividad del Grupo "la Caixa" se orienta hacia un modelo de banca universal y se concreta en la voluntad de ofrecer un servicio de asesoramiento personalizado, profesional y de calidad a los clientes para ser su entidad de referencia. La estrategia de desarrollo bancario del Grupo "la Caixa" se basa en un sistema de distribución extensivo, por medio de una amplia red de oficinas, instrumento básico de relación y proximidad con el cliente, reforzado con el desarrollo de canales complementarios (véase el capítulo 1.1.3. Fuerte inversión en medios – Gestión multicanal). En este sentido, este modelo se intensifica con una apertura continua y selectiva de nuevas oficinas, cuyo proceso de maduración es controlado muy de cerca.

El plan de expansión del Grupo "la Caixa", enmarcado dentro del Plan Estratégico 2007-2010, que fija un objetivo de 6.000 oficinas en 2010 (+814), está orientado a completar gradualmente su presencia en el conjunto del territorio español, buscando la proximidad al cliente. Así, en el año 2007, se han abierto 294 oficinas, concentradas en la zona de expansión (fuera de Cataluña y Baleares –zona tradicional de "la Caixa"–), con un criterio muy selectivo y un cuidadoso seguimiento de la evolución del negocio. A finales de 2007, "la Caixa" dispone de 5.480 oficinas, de las cuales 5.468 están situadas en el territorio español, 2 operativas en el extranjero (Varsovia y Bucarest) y 10 son oficinas de representación (véase el capítulo 1.1.2. Base de clientes – Negocio internacional y comercio exterior). "la Caixa" continúa siendo la entidad líder del sector financiero español por número de oficinas. Hay que destacar que "la Caixa" mantiene una posición de liderazgo en su zona tradicional de actuación, Cataluña y Baleares, con 2.055 oficinas, y, al mismo tiempo, también es una de

las entidades con mayor arraigo en otras comunidades autónomas, como Madrid, Andalucía y País Valenciano.

Las nuevas oficinas de "la Caixa" requieren una ajustada inversión inicial, materializada en un local adaptable al crecimiento del negocio de la oficina y en la contratación de dos o, como máximo, tres personas. Para potenciar la actividad comercial, disponen de tecnología líder del mercado, de un amplio abanico de productos y servicios de banca universal de "la Caixa" y del apoyo de "la Caixa" como marca de una entidad comprometida con la calidad.

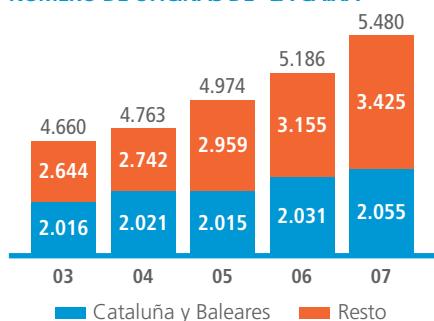
La evolución y el comportamiento de las oficinas del plan de expansión se contrastan con la experiencia adquirida. El análisis sobre la base de los resultados de la expansión, desarrollada masivamente a partir de 1990, constituye una muestra significativa tanto por el elevado número de oficinas observadas como por su dispersión geográfica y temporal, y porque integra escenarios económicos y estructuras de producción diversas.

Los resultados obtenidos ponen de manifiesto que, de media, antes del tercer año de su apertura, las nuevas oficinas generan un margen de explotación positivo y que, antes del cuarto, obtienen un resultado de gestión positivo.

Se demuestra así que la estrategia de expansión desarrollada por "la Caixa" es acertada, ya que, durante los últimos cinco años, 875 nuevas oficinas han obtenido resultados positivos. A 31 de diciembre de 2007, las oficinas con pérdidas representan el 14% del total de oficinas de "la Caixa", el 83% de las cuales tienen menos de tres años. Las oficinas abiertas en los últimos diez años representan el 44% de la red, el 21% del volumen de negocio y el 17% de los resultados analíticos bancarios del Grupo. Esta situación constata el enorme potencial de crecimiento de negocio, de los resultados y de la mejora de la eficiencia del Grupo.

#### «LA PROXIMIDAD AL CLIENTE ES CLAVE PARA OFRECER UN SERVICIO DE ASESORAMIENTO PERSONALIZADO DE CALIDAD»

#### NÚMERO DE OFICINAS DE "LA CAIXA"



#### DISTRIBUCIÓN GEGRÁFICA DE LA RED DE OFICINAS EN ESPAÑA



Total en España	5.468
Oficinas en el extranjero	2
Oficinas de representación	10
<b>TOTAL "LA CAIXA"</b>	<b>5.480</b>

### 1.1.3. Fuerte inversión en medios (cont.)

#### En 2007 la plantilla del Grupo "la Caixa" alcanza los 26.342 empleados.

La plantilla del Grupo "la Caixa" es de 26.342 empleados, con un aumento de 1.101 en 2007. "la Caixa", con 24.233 empleados, concentra la mayor parte de estos puestos de trabajo. Desde el año 2004, la plantilla de "la Caixa" se ha incrementado en 2.513 empleados y, en los últimos tres años, la tasa anual equivalente de incremento de empleados de "la Caixa" ha sido del 3,7%, en línea con el crecimiento del número de nuevas oficinas, con el incremento de la actividad y con la maduración de toda la red de oficinas.

La plantilla de "la Caixa" ha aumentado en 1.004 personas en el año 2007. Se han producido 1.649 nuevas incorporaciones, mayoritariamente con perfil comercial y de asesoría, para hacer frente a la apertura de oficinas y para cubrir jubilaciones y también para asumir el incremento y la diversificación del negocio. Un año más, "la Caixa" se ha posicionado como una de las empresas que ha generado más puestos de trabajo estable en España.

Así, el importante número de incorporaciones de estos últimos años ha situado como objetivo prioritario el acompañamiento y la formación del colectivo de nuevos empleados. La incorporación eficaz en el puesto de trabajo, el desarrollo integral de la persona y la transmisión de los valores y de la cultura corporativa son los ejes del programa.

La formación ha sido un elemento fundamental para garantizar el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico. Se han realizado programas orientados a desarrollar las competencias de perfiles y funciones determinadas, itinerarios formativos asociados a objetivos de negocio y formación para cumplir los retos específicos de los territorios. Se han realizado 555.182 horas de formación y se ha mejorado la eficiencia de la actividad gracias a la combinación de la formación presencial y de la virtual (canal Virt@ula) y a la aportación de 492 formadores internos.

El «Programa de Gestores de Servicios Financieros» se ha consolidado como uno de los proyectos estratégicos más importantes de "la Caixa". A finales de año, había 3.015 Gestores de Servicios Financieros, y 939 empleados se incorporaron al programa durante el año 2007. Esta figura comporta una nueva manera de trabajar, basada en un proyecto comercial propio enmarcado en los retos de la oficina. De esta manera, se consigue una mayor autonomía y una mayor proximidad al cliente.

Para llevar a cabo todos estos proyectos, se han puesto las herramientas necesarias para conseguir el desarrollo directivo, entre las cuales hay que citar la edición de este año del Programa FOCUS y del programa de Habilidades Directivas, realizado en el centro de desarrollo directivo EUROFORUM a lo largo de todo el año, dirigidos a los Directores de Área de Negocio y que han vehiculado el desarrollo de sus competencias, habilidades y actitudes que

#### «CALIDAD EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CREACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO CON UN ALTO POTENCIAL DE DESARROLLO»

contribuyen a mejorar la gestión de las personas y de los equipos de trabajo. La Dirección de Área de Negocio, con el rol de gestión de personas y de negocio, es una figura clave para vincular los retos del Plan Estratégico con el plan comercial de las oficinas de su ámbito.

Dentro del programa extraordinario de prejubilaciones para el período 2007-2009, de carácter totalmente voluntario, en el año 2007 se han prejubilado 353 personas. El objetivo de estos programas es favorecer el relevo generacional de manera regulada y ordenada y generar nueva ocupación.

El entorno de confianza que tradicionalmente ha acompañado a la gestión de las personas en "la Caixa" se vio reforzado, el pasado mes de diciembre, al acordarse con la representación sindical el Protocolo de Igualdad y Conciliación. Las nuevas medidas, junto con las que ya se venían practicando, sitúan a "la Caixa" en una posición muy destacada por lo que respecta a las políticas de conciliación e igualdad.

#### Plantilla de "la Caixa"

VARIACIÓN 2006-2007	2007	2006	AUMENTO
Número de empleados de "la Caixa"	24.233	23.229	1.004
Número de empleados del Grupo "la Caixa"	26.342	25.241	1.101
Número de empleados por oficina	4,4	4,5	

## Gestión multicanal: relación permanente con el cliente.

### La Gestión multicanal de "la Caixa": H@blamos.

"la Caixa" basa su estrategia en la satisfacción del cliente, ofreciéndole todos los servicios, avances tecnológicos y toda la información necesaria para que pueda hacer una buena gestión de sus finanzas. La Gestión multicanal de "la Caixa" aprovecha las nuevas tecnologías para acercar y hacer accesible la banca de calidad a todos los usuarios, por medio de servicios innovadores con disponibilidad en cualquier lugar y a cualquier hora.

### La primera red de terminales de autoservicio: 8.011, +518 en 2007.

"la Caixa" dispone de 8.011 terminales de autoservicio, 518 más que en 2007. Este hecho la convierte en la entidad con la red de terminales de autoservicio más extensa del sistema financiero español y en la segunda de Europa y muestra el fuerte compromiso y vocación de servicio a los clientes. A través de estos cajeros se han realizado más de 500 millones de operaciones en 2007.

Las operaciones más solicitadas son los reintegros de efectivo (un 42% del total) y la actualización de posición (consultas de saldo, extractos de cuenta y actualizaciones de libreta de ahorros), que representan un 48% del total. Entre las novedades de 2007, destacan una operativa de pago con un código de barras más intuitivo y la incorporación de 2.941 cajeros con un sistema de voz, pensado y diseñado para personas con dificultades visuales. También se ha creado el menú CaixaFácil, con botones de grandes dimensiones que facilitan la lectura, así como la opción de «Mis operaciones habituales», que permiti-

te la personalización del menú del cajero. En 2007 se ha rediseñado el libro de estilo de los cajeros con el objetivo de facilitar su uso. Finalmente, la operativa de los cajeros está disponible en 15 idiomas, entre los cuales destacan las últimas incorporaciones del rumano y del polaco.

"la Caixa" también lidera la adaptación al nuevo estándar de seguridad de tarjetas con chip EMV (Europay Mastercard Visa).

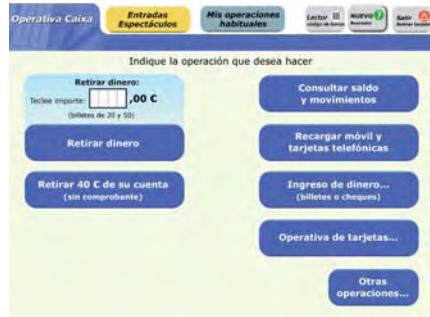
Del total de cajeros automáticos, 6.469 terminales realizan funciones de venta de localidades, con la posibilidad de acceder a la mayor oferta de espectáculos del mercado nacional (cine, teatro, música, deportes y otros).

### www.laCaixa.es, líder en banca por Internet.

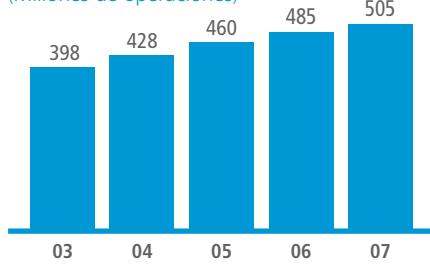
El portal [www.laCaixa.es](http://www.laCaixa.es) se ha renovado por completo durante el año 2007 para hacerlo más útil a sus usuarios teniendo en cuenta su manera de navegar. Se ha facilitado el acceso a los contenidos más solicitados y se ha reducido el número de clics para acceder a ellos. Esta nueva web consolida su liderazgo en servicios de banca *online* en España, con una cuota de mercado del 27%, medida por Nielsen Net Ratings, de usuarios activos de Internet.

El portal de Internet permite el acceso a Línea Abierta, herramienta de gestión *online* de los productos financieros, disponible en 19 idiomas y con más de 750 operativas diferentes. Este servicio dispone actualmente de más de 4,9 millones de clientes con contrato, de los cuales más de 2,3 millones han operado a través de Línea Abierta en 2007 y han realizado casi 1.200 millones de operaciones por un importe de 160.250 millones de euros.

### «8.011 TERMINALES DE AUTOSERVICIO, DE LOS CUALES 6.469 REALIZAN FUNCIONES DE VENTA DE LOCALIDADES»



### OPERACIONES DE AUTOSERVICIO (Millones de operaciones)



### CLIENTES DE LÍNEA ABIERTA +646 (En miles)



### 1.1.3. Fuerte inversión en medios (cont.)

También facilita información corporativa del Grupo y es el escaparate de las principales promociones de productos nuevos de "la Caixa" y una herramienta divulgativa de conocimientos financieros. Asimismo, es el punto de acceso a la Obra Social de "la Caixa", a su *holding* inversor Criteria CaixaCorp y a servicios de naturaleza no financiera, como servicios de ocio (ServiciCaixa.com).

Durante el año 2007, se ha seguido mejorando la Línea Abierta para facilitar la navegación y el uso del servicio y se han incorporado nuevas funcionalidades. En el ámbito de particulares, hay que destacar la posibilidad de operar a crédito y la operativa intradía en Bolsa Abierta Plus Activa, servicio especializado y dirigido a los clientes más activos en bolsa. Por otro lado, en el ámbito de la empresa, destacan las mejoras en la operativa de comercio exterior que permite más de 80 funciones diferentes y que ha servido para situar a Línea Abierta Empresas como líder en servicios *online* de comercio exterior, según la consultora AQmetrix. La amplia aceptación del servicio queda reflejada en el aumento de la cuota de absorción de las principales operativas. En este sentido, destaca la absorción del 89% en el caso de envío de ficheros de recibos, del 65% de los ficheros de pagos, del 58% de las transferencias y del 66% de las operaciones de compraventa de valores.

#### Servicios a través del móvil: CaixaMóvil.

"la Caixa" es la entidad financiera líder en servicios financieros a través del móvil, tanto por el abanico de servicios disponi-

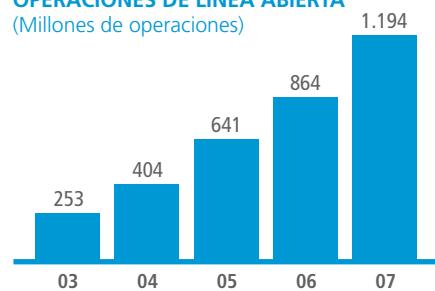
bles como por los más de 820.000 clientes que utilizan estos servicios.

Línea Abierta Móvil permite realizar a través de Internet móvil (movil.lacaixa.es) un amplio abanico de operativas, que incluyen la gestión de cuentas, transferencias, consulta de movimientos y liquidación de tarjetas de crédito, compraventa de valores o consulta de Puntos Estrella. El servicio incorpora también funcionalidades para las empresas, como la posibilidad de la multifirma de operaciones o la autorización de ficheros. Adicionalmente, el portal móvil de "la Caixa" permite el acceso al servicio de compra de entradas ServiCaixa.com y a otros servicios asociados a las tarjetas. La buena aceptación del servicio queda reflejada en el número de clientes que lo utilizaron a lo largo del año 2007, más de 100.000.

La Línea Abierta SMS permite realizar diferentes consultas y operaciones financieras con seguridad mediante mensajes SMS a través del teléfono móvil. Entre las principales funcionalidades del servicio, destacan la consulta de saldo, la consulta de cotizaciones, las transferencias en divisas, el cambio de modalidad de pago y la recarga de móviles.

Gracias al servicio de Alertas CaixaMóvil, el cliente puede recibir información por SMS o correo electrónico sobre sus cuentas, movimientos realizados, liquidación de la tarjeta o disposiciones hechas a través de terminales de autoservicio. El servicio de Alertas también dispone de alertas exclusivas para empresas, como recibir información de tesorería, tarjetas y ficheros vía SMS a diferentes destinatarios en función del tipo de alerta. Durante el año 2007, se han enviado más de 25 millones de mensajes a los móviles de los clientes de "la Caixa".

**OPERACIONES DE LÍNEA ABIERTA**  
(Millones de operaciones)



**«2007: 100.000 CLIENTES DE LÍNEA ABIERTA MÓVIL Y 25 MILLONES DE MENSAJES A LOS MÓVILES»**



## Venta de entradas: ServiCaixa.com.

"la Caixa", a través de ServiCaixa.com, lidera el mercado español de venta de entradas, tanto por volumen como por la diversidad de su oferta. Durante el año 2007, se han realizado 7,7 millones de ventas anticipadas a través de los canales electrónicos, y el Club ServiCaixa ha llegado al millón de socios y se ha consolidado como uno de los principales clubes culturales del país.

## Otros canales al servicio de los clientes: Televisión Digital y Banca Telefónica.

"la Caixa" también dispone de otros canales, como la Banca Telefónica y la Televisión Digital. El servicio de Banca Telefónica permite gestionar las cuentas de los clientes de forma rápida y cómoda, con el soporte de la mejor tecnología de reconocimiento de voz o con la atención más personalizada puesta a su disposición.

"la Caixa" es la única entidad financiera en España que presta servicios de banca a distancia a través de la televisión digital. La Línea Abierta está presente en Imagenio (plataforma de televisión ADSL del Grupo Telefónica) y en Windows Media Center.

Estos nuevos canales representan un paso más en el desarrollo de la oferta multicanal de "la Caixa", en línea con el compromiso de la Entidad de aprovechar la tecnología para ampliar continuamente las opciones de servicio a los clientes.

## Gestión multicanal accesible.

"la Caixa" quiere facilitar una banca de calidad a todo el mundo y, por este

motivo, desde el año 2006, adopta las normas internacionales de accesibilidad (WAI) de nivel «A» para la operativa habitual de Línea Abierta, que representa más del 50% de las operaciones realizadas por los clientes. Por otro lado, los portales de "la Caixa" y de la Obra Social de "la Caixa" han adoptado el nivel «AA».

Por este mismo motivo, "la Caixa" se ha incorporado al proyecto INREDIS de la Fundación ONCE, que tiene como objetivo el desarrollo de tecnologías que permitan crear canales de comunicación e interacción entre las personas con algún tipo de necesidad especial y el entorno. De la colaboración con universidades, centros de investigación y empresas especializadas, "la Caixa" espera que puedan derivarse mejoras sustanciales en las prestaciones de los servicios de móvil, cajeros e Internet para estos colectivos.

Los terminales de autoservicio de "la Caixa" se ajustan a las necesidades del colectivo con dificultades visuales. Todos los cajeros disponen de teclados adaptados al sistema Braille y disponen de un sistema que permite aumentar el tamaño de la letra utilizada en las pantallas informativas, lo que facilita el acceso de las personas con dificultades visuales a la operativa más frecuente. En este sentido, también hay que destacar operativas como CaixaFácil o el software de voz.

El fuerte compromiso social y la vocación de servicio y trabajo a favor del interés general de "la Caixa" se manifiestan en su voluntad de facilitar el acceso a sus servicios a todos los colectivos, a través de una política activa de eliminación de barreras arquitectónicas, tecnológicas y de comunicación.



**«2007: 7,7 MILLONES DE VENTAS ANTICIPADAS»**

**«BANCA ONLINE DE CALIDAD PARA TODO EL MUNDO»**



**«NORMAS INTERNACIONALES DE ACCESIBILIDAD (WAI)  
NIVEL "A" PARA LA OPERATIVA DE LÍNEA ABIERTA  
NIVEL "AA" PARA EL PORTAL DE "LA CAIXA"»**

### 1.1.3. Fuerte inversión en medios (cont.)

#### SISTEMAS DE PAGO: UNA OFERTA DIFERENCIADA

El Grupo "la Caixa" es el principal emisor del mercado español con 10,1 millones de tarjetas en circulación, de las cuales 9,8 millones han sido emitidas por "la Caixa" y 0,3 millones por Finconsum. En "la Caixa", el crecimiento neto en el año 2007 ha sido de 801.774 unidades, un 9% más. Estas tarjetas han generado, durante el año 2007, un total de 546 millones de operaciones, un 9,1% más, con una facturación en comercios y disposición de efectivo en cajeros automáticos de 33.232 millones de euros, un 11% más, de los cuales 32.957 millones corresponden a "la Caixa". Si se añade el volumen de negocio generado, como adquiriente de comercios y cajeros, el Grupo "la Caixa" gestiona 1.487 euros cada segundo.

"la Caixa" ocupa el primer lugar en el ranking de entidades financieras, con una cuota de mercado por facturación de tarjetas del 17,6% y, si tenemos en cuenta el Grupo, del 17,9%. Por lo que respecta a la facturación con tarjeta de los comercios clientes de "la Caixa", la cuota de mercado es del 17,6%, 1,3 puntos más que en el año anterior.

Los clientes de "la Caixa" tienen a su alcance la más amplia gama de medios de pago del país, ya que disponen de todos los tipos de tarjetas y marcas internacionales. En este sentido, en el año 2007 se ha hecho el lanzamiento de una nueva tarjeta American Express, que se ha ofrecido a nuestros clientes como un complemento de la tarjeta de crédito que ya tienen, gratuita y con más ventajas.

De los 10,1 millones de tarjetas en circulación a finales de 2007, el 46% son de crédito (un 7,3% corresponden a la modalidad de *revolving*), el 45,5% son de débito, y el 8,5% restante son privadas y de monedero. Por lo que respecta a la red de TPV's (Terminales Punto de Venta), ámbito en el cual "la Caixa" también es líder del mercado, su

número, a finales de 2007, es de 151.672 unidades, con un fuerte crecimiento de 24.223 TPV's.

Hay que destacar el incremento del número de tarjetas solicitadas por las empresas, un 20% en relación al año 2006. En este sentido, se han creado 4 nuevas tarjetas con la marca Mastercard (Professional, Executive, Corporate y Word Corporate), destinadas a empresas y autónomos, que proporcionan un descuento del 2% en carburantes, Vía T gratuita y mayores ventajas en seguros, Puntos Estrella, etc.

A mediados del año 2007, se ha puesto en marcha el servicio «Ahorra el cambio». Este servicio gratuito, para clientes titulares de tarjetas, ayuda a ahorrar una pequeña cantidad con cada compra realizada con la tarjeta, que se ingresa en una cuenta de ahorro especial remunerada al 5% nominal anual. Más de 40.000 clientes tienen ya este servicio y 65.000 tarjetas.

En el marco de innovación, "la Caixa" (conjuntamente con Visa Europe) ha sido la primera entidad en tomar la iniciativa en España de aplicar, de forma experimental, el pago sin contrato en las compras con tarjeta. Esta forma de pago permite pagar de forma más cómoda y rápida las compras con tarjeta, especialmente en lugares como cines, restaurantes de comida rápida, etc.

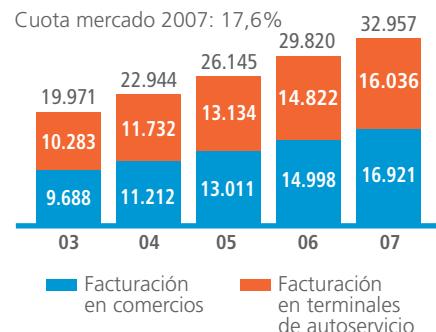
Durante al año 2007, se ha consolidado el servicio CaixaProtect®, que agrupa en una marca el compromiso de la Entidad con la calidad de servicio y garantiza y comunica la total seguridad multicanal que se ha añadido al envío de un mensaje al móvil, dando la bienvenida, cuando se realiza la primera operación en un comercio extranjero.

En cuanto al servicio de comercios, éstos pueden disponer de un nuevo modelo de terminal con pantalla *touch screen* (táctil), que permite digitalizar la firma y evita tener que guardar los tiquets por parte del comercio.

#### «EL GRUPO "LA CAIXA" ES LA ENTIDAD LÍDER POR FACTURACIÓN DE TARJETAS BANCARIAS»



#### VOLUMEN DE FACTURACIÓN "LA CAIXA" (Millones de euros)



#### TERMINALES PUNTO DE VENTA (TPV's) (Unidades)



## 1.1.4. Calidad e innovación: base de futuro

El objetivo de "la Caixa" es conseguir superar las expectativas de los clientes. La política de Calidad de Servicio de la Entidad se basa en la mejora permanente, un asesoramiento personalizado, un esfuerzo constante de innovación y una amplia y competitiva oferta de productos y servicios. Con esta finalidad, realiza un seguimiento de la satisfacción de sus clientes a través de encuestas y también analiza y da respuesta a todas las reclamaciones recibidas.

### Encuestas de satisfacción a clientes.

Para "la Caixa", el cliente es el eje central de su organización. Por este motivo, realiza periódicamente encuestas que le permiten obtener un indicador de la calidad percibida por éste. El indicador de satisfacción (ISC) tiene como objetivo conocer la calidad global percibida por el cliente y enfocar a toda la red de oficinas hacia la mejora continua.

Durante el año 2007, se han realizado 206.752 encuestas. Un 66% de los clientes encuestados consideran que el servicio que se les ofrece es muy satisfactorio (nota superior a 8 en una escala de 0 a 10), con una nota media de 8,6.

"la Caixa" sigue trabajando para conocer mejor las necesidades de los clientes y avanzarse a ellas, ya que, sólo superando sus expectativas, se consigue su confianza y se garantiza el crecimiento y los resultados del futuro. Por este motivo, en el año 2008 se pondrá en marcha un nuevo indicador, el Índice de Servicio Personalizado, que permitirá conocer con más detalle la calidad percibida de la atención personalizada que se ofrece a los clientes. Este nuevo sistema de medición complementará y mejorará al anterior e incorporará los conceptos de servicio que los clientes consideren más relevantes.

En el año 2007 también se han realizado encuestas de satisfacción a los clientes

empresa con la finalidad de conocer mejor su satisfacción con el servicio. La valoración obtenida es de 8,2 (en una escala de 0 a 10).

### Valoración de los servicios internos.

Para conseguir mantener y superar el elevado nivel de servicio que "la Caixa" ofrece a sus clientes, es necesario alcanzar previamente la máxima satisfacción de los empleados con el servicio que reciben de los proveedores internos. Este año se ha continuado el proceso de encuestas a las oficinas para saber el nivel de satisfacción sobre los servicios internos recibidos. Se miden 61 servicios y se incluyen preguntas sobre aplicaciones informáticas, asistencia recibida en caso de consulta y resolución de peticiones, entre otras cuestiones.

### Oficina de Atención al cliente.

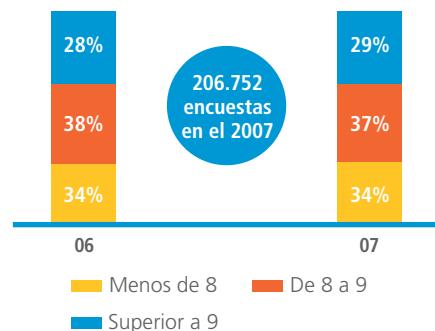
"la Caixa" pone al alcance de todos sus clientes múltiples vías de comunicación: las Cartas al Director, el teléfono gratuito de atención al cliente y el portal de Internet. Todas las reclamaciones recibidas a través de cualquier de estos canales han sido atendidas por los responsables correspondientes de la red territorial, de los servicios centrales o de las filiales del Grupo. En este año 2007, se han mejorado los tiempos medios de respuesta de las reclamaciones y se han resuelto el 75% de las reclamaciones telefónicas en menos de 48 horas. Para la Entidad es muy importante realizar una buena gestión de las reclamaciones, ya que ayuda a mejorar la percepción que los clientes tienen de los servicios ofrecidos.

En cuanto al Servicio de Atención al Cliente/Defensor del Cliente, en el año 2007, se han tramitado 641 reclamaciones, de las cuales 210 se han resuelto a favor del reclamante, 282 a favor de la Entidad, 59 han sido clasificadas como improcedentes, se han producido 20 renuncias de clientes y 70 reclamaciones

están pendientes de resolución. Este seguimiento riguroso de las reclamaciones de los clientes hace que "la Caixa" sea una de las entidades financieras con menor ratio de reclamaciones presentadas al Banco de España en relación con su volumen de negocio (segundo trimestre de 2007).

### «TRABAJAR CON CALIDAD PARA GARANTIZAR LOS RESULTADOS Y EL CRECIMIENTO FUTURO»

Puntuación de la calidad percibida (escala de 0 a 10)



### «NOTA MEDIA 8,6 EN EL 2007»



## 1.1.4. Calidad e innovación: base de futuro (cont.)

### Un nuevo modelo de oficina que prima el asesoramiento al cliente.

En el año 2007 ha continuado la implantación del nuevo modelo de oficina, iniciada en 2006: una revolución en el concepto de oficina bancaria que apuesta totalmente por la atención personalizada. Se mejoran algunos aspectos clave, como, por ejemplo, la optimización de los espacios, cediendo parte del *back-office* a los clientes, y el incremento de la privacidad en los encuentros comerciales con los clientes.

Los espacios de atención se individualizan y se separan para potenciar la interacción con el cliente y para favorecer la entrevista, eje principal de la relación comercial, y, sobre todo, el asesoramiento, la principal actividad de la banca del futuro. El 60% de las oficinas inauguradas en 2007 siguen este modelo, y se están realizando reformas en 67 oficinas para adaptarlas a este modelo.

Precisamente, para facilitar la interacción personal con el cliente, estos puestos de trabajo, con mobiliario más cálido y confortable, evitan la presencia visible de máquinas y de equipos y no son zonas de atención operativa. En cuanto al resto de servicios, la nueva oficina también destaca por la interpretación innovadora de la zona de la caja rápida y de la zona de autoservicio.

La nueva oficina recurre profusamente al cristal para convertir el interior en un lugar luminoso y accesible, que potencia el alcance de los mensajes emitidos desde las pantallas de información dinámica, visibles desde el exterior a cualquier hora del día.

El papel se reduce a la mínima expresión y es sustituido por elementos de marketing dinámico. Dos pantallas de plasma emiten información comercial o vinculada a la Obra Social. Un expositor de *leds* emite, a su vez, mensajes configurados por la misma oficina. El mantenimiento de la información comercial es, pues, mucho más ágil.

La automatidad, el control a distancia y la inteligencia aplicada a la eficiencia energética, al confort y a la seguridad se convierten en la propuesta domótica del nuevo modelo. La climatización es de última generación; los interruptores de luz se activan con la presencia; la detección de incidencias se automatiza; la seguridad se refuerza con la generalización de la televigilancia...

La base de la innovación se asienta sobre la observación y la interpretación del entorno (tecnológico, normativo, de los clientes y de la competencia) con anticipación, lo que se consigue a través de los empleados. Por este motivo, se incentiva entre la plantilla la participación en el envío de propuestas innovadoras que se traduzcan en productos y servicios de valor añadido. Para fomentar la innovación, se distribuyen periódicamente observatorios que reflejan las buenas prácticas del entorno y los aspectos más nuevos de la competencia y de otros sectores, así como las oportunidades tecnológicas más recientes.

En cuanto a otras aplicaciones de las nuevas tecnologías al servicio de los clientes, durante el año 2007, se ha impulsado una serie de proyectos considerados relevantes para apoyar la estrategia de liderazgo de "la Caixa" en el futuro. En este sentido, hay que destacar la innovación en el proyecto de un nuevo terminal financiero: la definición de una nueva «ventana marco» desde la cual la oficina interaccionará para realizar la operativa y la gestión y ver los contenidos de una forma integrada. Son claros ejemplos, la digitalización de la información documental con dotación de escáneres a todas las oficinas y la automatización digital de procesos, como el expediente electrónico para operaciones de activo; el aumento de la seguridad y la protección con mejoras en videovigilancia, y la identificación biométrica.

Desde el punto de vista del uso de los canales electrónicos, la innovación tecnológica también permite mejorar día a día el servicio ofrecido a los clientes. Son claros ejemplos la implantación de un nuevo modelo de cajero

### «NUEVO MODELO DE OFICINA: PRIORIZA EL ASESORAMIENTO A LOS CLIENTES»



### «TRES EJES: ESPACIOS INDIVIDUALIZADOS, ZONA DE CAJA RÁPIDA Y ZONA DE AUTOSERVICIO»

### «ENTREVISTA: EL EJE PRINCIPAL DE LA RELACIÓN COMERCIAL»



automático, llamado Punto Amarillo, con importantes avances tanto desde el punto de vista funcional como de uso; el permanente incremento de servicios ofrecidos a través del canal Internet, y la potenciación de las alertas y de los servicios a través del móvil.

Así, pues, los sistemas de información siguen siendo la herramienta básica del negocio bancario multicanal, ya que permiten el acercamiento al cliente, incrementan la actividad comercial de la red y permiten una diferenciación del servicio a través de la tecnología. La evolución hacia la banca de asesoramiento al cliente permitirá, por un lado, mejorar los procedimientos y, sobre todo, por el otro, mejorar los factores diferenciales de atención y de asesoramiento, visión del cliente y calidad que ofrecen las oficinas a partir del trato personalizado.

## 1.1.5. Soporte del negocio: filiales de "la Caixa"

**Forman parte del Grupo "la Caixa" un conjunto de filiales que tienen como objetivo básico la prestación de servicios de soporte al Grupo.**

### E-LA CAIXA

E-la Caixa es la responsable de llevar a cabo la estrategia de gestión multicanal desarrollada por "la Caixa" (véase el capítulo 1.1.3. sobre Gestión multicanal).

**E-la Caixa** es la responsable de coordinar, gestionar y desarrollar los canales electrónicos que "la Caixa" pone a disposición de sus clientes, que incluyen tanto los servicios financieros como los no financieros. Las principales tareas que tiene encomendadas incluyen tanto la búsqueda como la implantación de nuevas funcionalidades y soluciones, así como la gestión comercial de todos los canales no presenciales. Esta operativa se realiza en contacto con la red de oficinas para garantizar una total integración de todos los canales en la relación con los clientes, en línea con la estrategia multicanal adoptada por la Entidad.

Por otro lado, facilita, mediante un contacto directo con el cliente, toda la ayuda que éste pueda requerir para una correcta utilización de los diferentes canales: teléfono, e-mail o herramientas online. Además, ofrece sus servicios a otras compañías del Grupo.

**Serviticket**, compañía líder en el mercado español de *ticketing*, es la empresa del Grupo "la Caixa" que gestiona la venta de entradas anticipadas a través de los diferentes canales existentes (terminales de autoservicio, Internet, móvil, etc.), manteniendo una amplia y permanente

cartelera de espectáculos. Su propuesta comprende cine, teatro, música, deportes, parques temáticos y, como novedad del año 2007, la Alhambra.

Asimismo, e-la Caixa gestiona participaciones en iniciativas en canales electrónicos que proporcionen valor y servicio diferencial a la actividad bancaria tradicional, como PlazaSalud24 (gestión de aprovisionamientos para el sector hospitalario) y GECSA (empresa de gestión de soluciones de e-learning), entre otros.

### SERVICIOS INFORMÁTICOS "LA CAIXA"

**Servicios Informáticos "la Caixa"** es la sociedad encargada de gestionar y dar soporte tecnológico a "la Caixa" y a su Grupo, canalizando la ejecución de los proyectos que conforman el Plan Estratégico de "la Caixa" en el ámbito informático, y de acompañar a la Entidad en su Plan de Expansión Internacional. Asimismo, es la sociedad que gestiona los recursos tecnológicos del ámbito de Internet, autoservicio, telefonía (fija y móvil) y televisión digital y que vela por la seguridad y por la integridad de los sistemas, para ofrecer un servicio de máxima calidad a los clientes.

### MICROBANK

**MicroBank**, banco social de "la Caixa", es un nuevo concepto de entidad financiera especializada en la concesión de financiación, a través de microcréditos, a personas en riesgo de exclusión social y financiera y a otros colectivos con recursos limitados, con el objetivo básico de fomentar la actividad productiva, el desarrollo personal y la creación de ocupación.

SOCIEDADES DE SOPORTE	
100%	E-LA CAIXA
100%	SERVITICKET
100%	SERVICIOS INFORMÁTICOS "LA CAIXA"
100%	MICROBANK
100%	GDS-CUSA
100%	CAIXAVIDA
100%	SERVIHABITAT XXI
100%	SUMASA
100%	PROMOCAIXA
100%	FOMENT IMMOBILIARI ASSEQUIBLE
100%	ARRENDAMENT IMMOBILIARI ASSEQUIBLE
100%	ARRENDAMENT IMMOBILIARI ASSEQUIBLE II



## 1.1.5. Soporte del negocio: filiales de "la Caixa" (cont.)

### GDS-CUSA

**GDS-Cusa** presta servicios relacionados con la gestión de la morosidad y el trato centralizado de determinadas tareas operativas de las oficinas de "la Caixa".

### CAIXAVIDA

**Caixa de Barcelona Seguros de Vida, SA de Seguros y Reaseguros** es una de las sociedades del Grupo dedicada a los seguros del ramo de vida, a la cual "la Caixa" traspasó, en 1994, el negocio asegurador al no poder registrar las operaciones de seguros en los estados financieros de las entidades de crédito. Desde entonces, la actividad de la sociedad se limita al mantenimiento de las operaciones existentes hasta extinguirlas. Desde la constitución del Grupo CaiFor, la producción de nuevos contratos de seguros se realiza a través de sus sociedades dependientes (véase el capítulo 1.2.2. Aseguradoras).

### SERVIHABITAT XXI

**Servihabitat XXI** es la sociedad de servicios inmobiliarios del Grupo "la Caixa". Sus actividades consisten en la prestación de servicios inmobiliarios al Grupo, donde gestiona, administra y comercializa tanto

inmuebles procedentes de regularización de créditos como inmuebles propios.

### SUMASA

**Sumasa** gestiona los proyectos de obras de oficinas nuevas, las reformas y el mantenimiento de las ya existentes, así como las compras y los suministros de "la Caixa".

### PROMOCAIXA

**Promocaixa** es la sociedad encargada de la gestión de programas de fidelización y promociones y de la realización de otras actividades de marketing para "la Caixa" y otras sociedades del Grupo.

### FOMENT IMMOBILIARI ASSEQUIBLE, ARRENDAMENT IMMOBILIARI ASSEQUIBLE Y ARRENDAMENT IMMOBILIARI ASSEQUIBLE II

**Foment Immobiliari Assequible, Arrendament Immobiliari Assequible y Arrendament Immobiliari Assequible II** son las sociedades a través de las cuales se lleva a cabo el programa de Vivienda Asequible de la Obra Social de "la Caixa" de promoción y explotación en alquiler de viviendas de calidad a precios asequibles.

## 1.2. Cartera de Participadas del Grupo "la Caixa"

### 1.2.1. Criteria CaixaCorp

#### **Criteria CaixaCorp concentra la parte más significativa de la Cartera de Participadas del Grupo "la Caixa".**

Criteria CaixaCorp es la sociedad que concentra la práctica totalidad de las participaciones del Grupo y es la encargada de llevar a cabo la estrategia inversora y la expansión internacional del Grupo, con una gestión activa y riesgo controlado, lo que permite detectar las oportunidades de inversión y de desinversión del mercado.

La Cartera de Participadas incluye compañías de primer nivel, con importante presencia en sus respectivos mercados y con capacidad de generar valor y rentabilidad recurrente. El Grupo tiene la voluntad de involucrarse en los Órganos de Gobierno, de participar directamente en la definición de sus políticas y estrategias futuras y de contribuir a su crecimiento y desarrollo.

#### **Oferta Pública de Suscripción (OPS) de acciones de Criteria CaixaCorp.**

En noviembre de 2006, el Consejo de Administración de "la Caixa" aprobó el estudio de la salida a bolsa de su Cartera de Participadas a través de la sociedad Criteria CaixaCorp. El 7 de junio de 2007, la Asamblea General Ordinaria de "la Caixa" aprobó formalmente la salida a bolsa y autorizó la venta/colocación de acciones hasta un límite del 49% de su capital.

La oferta inicial fue la emisión de 657,5 millones de nuevas acciones, representativas del 20% del capital social de Criteria CaixaCorp y distribuidas en cuatro tramos: 55% minorista, 5% empleados, 10% inversores cualificados nacionales y 30% inversores cualificados internacionales.

El 8 de octubre de 2007, Criteria CaixaCorp fijó el precio de la oferta en 5,25 euros por acción y realizó la adjudicación de las acciones a más de 360.000 nuevos accionistas de los tramos minorista y empleados, habiéndose sobre suscrito todos los tramos.

Finalmente, el 10 de octubre de 2007, Criteria CaixaCorp culminó con éxito su proceso de salida a bolsa al admitirse en esta fecha sus acciones a cotización oficial. El 6 de noviembre de 2007, se ejerció parcialmente la opción de green-shoe por parte de las Entidades Coordinadoras Globales y se suscribieron 75,5 millones de nuevas acciones. Consecuentemente, el importe total suscrito ascendió a 3.848 millones de euros, la colocación más grande en una operación de salida a bolsa en España hasta la fecha.

Así, una vez finalizada la OPS, "la Caixa" mantiene una participación del 78% sobre el capital social de Criteria CaixaCorp. El 22% restante corresponde al free float en manos de terceros. En cualquier caso, "la Caixa" ha manifestado su intención de mantener en todo momento una participación de control.

En la fecha de la OPS de Criteria CaixaCorp, su NAV (Net Asset Value: valor neto de los activos) se situaba en 24.006 millones de euros.

#### **Objetivos estratégicos de Criteria CaixaCorp.**

Los principales objetivos de Criteria CaixaCorp son: la creación de valor para todos los accionistas, mediante la gestión activa de una cartera de inversiones diversificada; ser referencia en el mercado europeo, gracias a la inversión en compañías de referencia, y ser el vehículo de expansión internacional de "la Caixa", aprovechando y exportando a otros países el modelo de banca minorista que ha convertido a "la Caixa" en la entidad líder en el mercado español.

Todos estos objetivos se complementan con la intención de repartir un dividendo recurrente a los accionistas situado alrededor del 90% del resultado neto distribuible, excluido el beneficio extraordinario neto, y con la adopción de las mejores prácticas de buen gobierno corporativo.

**«SER REFERENCIA INVERSORA EN COMPAÑÍAS DE PRIMER NIVEL, PRIORIZANDO LA PRESENCIA EN SECTORES EN LOS QUE SE TIENE EXPERIENCIA»**



**«2007: OPS POR EL 22% DE CRITERIA CAIXACORP POR 3.848 MILLONES DE EUROS»**

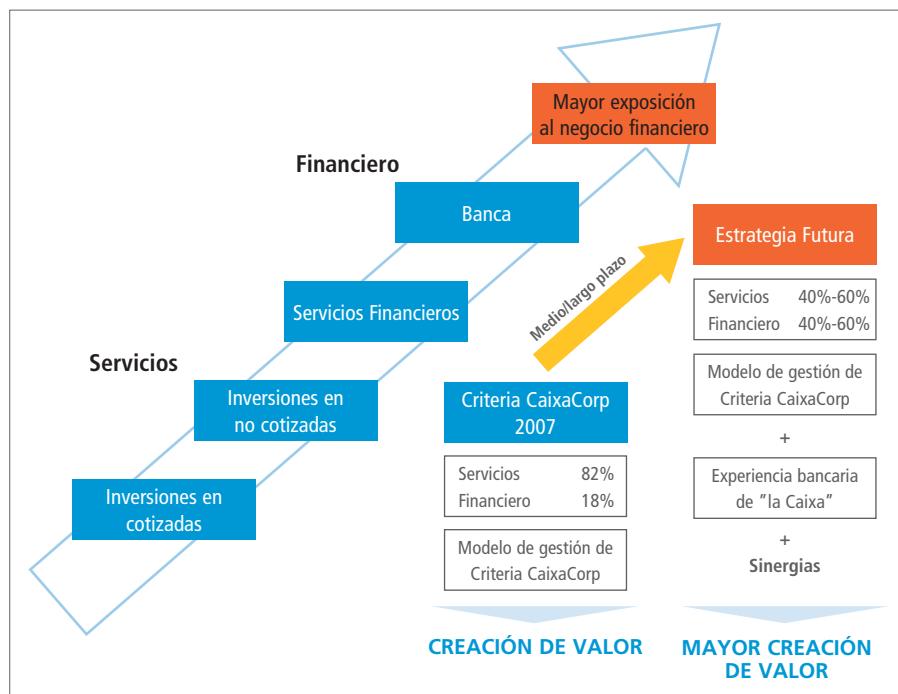


### 1.2.1. Criteria CaixaCorp (cont.)

#### Criteria CaixaCorp: estrategia diferenciada con una cartera única y difícilmente replicable.

Criteria CaixaCorp dará prioridad a las inversiones en los sectores financiero y asegurador, hasta alcanzar, a medio/largo plazo, un equilibrio con la cartera de inversiones de servicios.

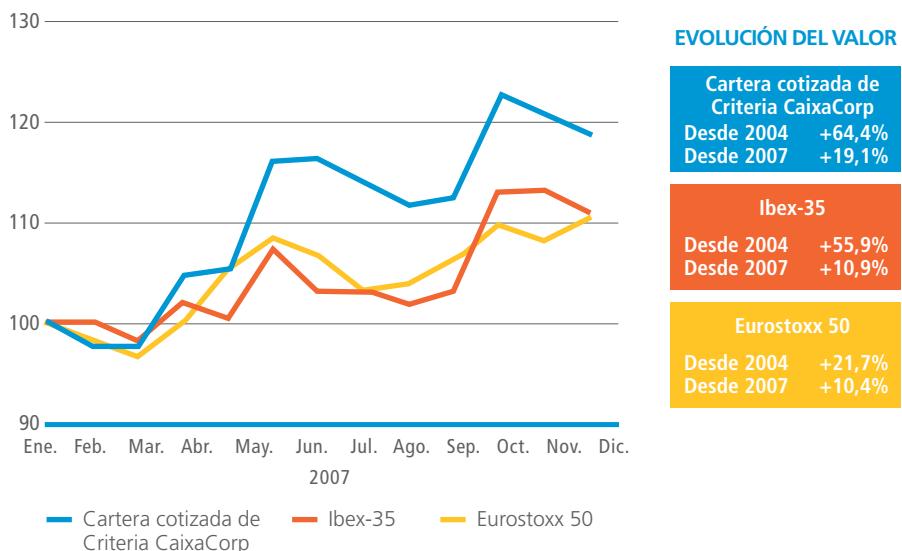
La compañía tiene vocación de inversor a medio/largo plazo, actuando cuando considere que se dan oportunidades en términos de valor y de rentabilidad para ser un referente europeo de inversión creando valor.



#### Evolución de mercado de Criteria CaixaCorp.

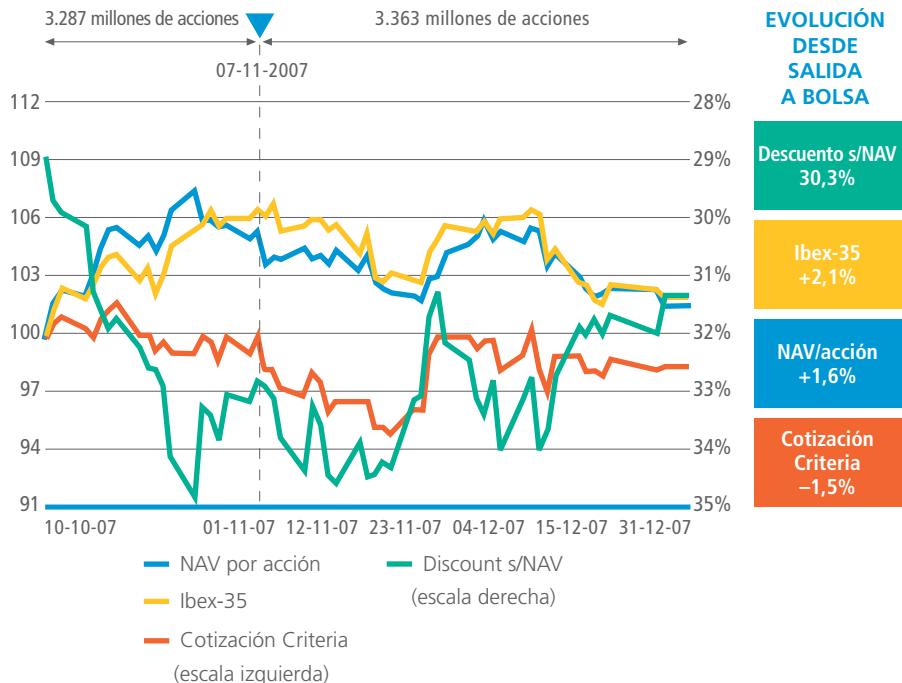
La evolución de mercado de la cartera de empresas cotizadas de Criteria CaixaCorp durante el año 2007 ha vuelto a obtener buenos resultados, ya que ha conseguido superar, como en ejercicios anteriores, el principal indicador de la bolsa española (Ibex-35) y el de la europea (Eurostoxx 50). El incremento de valor experimentado por la cartera cotizada en 2007 ha sido de un 19,1%, mientras que el Ibex-35 ha experimentado un incremento del 10,9% y el Eurostoxx 50, del 10,4%, tal como se muestra en el siguiente gráfico:

Evolución real de las alternativas de inversión existentes el 1 de enero del 2007 para el NAV de la cartera cotizada: inversión hipotética en Criteria CaixaCorp o inversión de la cantidad equivalente al Ibex-35 o al Eurostoxx-50



Por otro lado, la evolución de la cotización de la acción de Criteria CaixaCorp ha sufrido una ligera disminución del 1,5% en relación al precio de salida, cerrado a 31 de diciembre de 2007 a un precio de 5,17 euros por acción. Por otro lado el NAV por acción de la cartera de Criteria CaixaCorp ha crecido un 1,6% en el mismo período. Hay que destacar, por lo tanto, que el descuento sobre el NAV por acción en relación a la cotización de la acción de Criteria CaixaCorp a 31 de diciembre de 2007 era del 30,3%.

#### EVOLUCIÓN DEL NAV DE CRITERIA CAIXACORP HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2007



### 1.2.2. Participaciones estratégicas y financieras del Grupo "la Caixa"

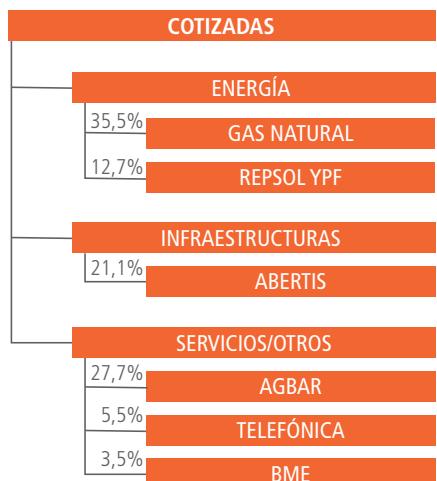
#### SERVICIOS

##### Cotizadas.

##### Empresas líderes en los sectores de energía, infraestructuras y servicios.

Este grupo está formado por empresas líderes con capacidad de crecimiento y generación de valor, centradas básicamente en España y en los sectores de energía, infraestructuras y servicios, en los cuales el Grupo "la Caixa" acumula conocimiento y experiencia.

**Gas Natural** es una multinacional de servicios energéticos que centra su actividad en el aprovisionamiento, la distribución y la comercialización de gas natural en España, Latinoamérica, Marruecos, Italia y Francia, con una cartera de 10,7 millones de clientes. La liberalización energética ha permitido al Grupo estar presente en el negocio de generación de electricidad y en la comercialización de otros productos y servicios energéticos. Los activos totales de Gas Natural superan los 13.200 millones de euros.



## 1.2.2. Participaciones estratégicas y financieras del Grupo "la Caixa" (cont.)

**Repsol YPF** es una compañía internacional integrada de petróleo y gas, con actividades en más de 30 países y líder en España y Argentina. Es una de las diez mayores petroleras privadas del mundo y la compañía privada más grande del sector energético de Latinoamérica en volumen de activos. Los activos totales de Repsol YPF superan los 46.800 millones de euros.

**Abertis** es una de las corporaciones europeas líderes en el desarrollo y gestión de infraestructuras, con más de 3.300 km de peajes gestionados y unos activos totales superiores a los 20.000 millones de euros. En los últimos años, ha incrementado su diversificación geográfica y de negocios con inversiones de 3.070 millones de euros en autopistas francesas y portuguesas (Sanef y Brisa), de 1.269 millones de euros en telecomunicaciones (Eutelsat y Hispasat) y de 271 millones de euros en aeropuertos en Latinoamérica. Adicionalmente, a principios de 2008, ha llegado a un principio de acuerdo para la adquisición de las participaciones de ACS en dos autopistas chilenas por un importe aproximado de 700 millones de euros.

**Aguas de Barcelona (AGBAR)** se configura como un operador multiconcesional centrado en el negocio de agua, saneamiento y salud. Compañía líder en el mercado español, con presencia en Latinoamérica y con unos activos totales superiores a los 6.500 millones de euros. En 2007 ha vendido la participación en el capital de la compañía de certificaciones Applus+, que le ha permitido generar, en el ejercicio 2007, una plusvalía neta de 210 millones de euros. El Grupo "la Caixa", a través de Criteria CaixaCorp y del Grupo Suez, ha formulado una OPA

conjunta sobre el 100% del capital de Agbar, autorizada por la CNMV el pasado 27 de diciembre de 2007. Liquidada la oferta, la participación conjunta de estas sociedades sobre el capital social de Agbar es del 90,01% y la de Criteria CaixaCorp directa e indirectamente, a través de Hisusa, es del 44,11% del capital social de Agbar, cuyo control ejercen conjuntamente los grupos "la Caixa" y Suez.

**Telefónica** es uno de los operadores integrados de telecomunicaciones líder a nivel mundial. Es un referente en los mercados de habla hispanoportuguesa y está presente en España, con más de 45 millones de clientes; en Europa, donde da servicio a más de 40 millones de clientes, y en los principales países latinoamericanos, donde tiene más de 126 millones de clientes. Sus activos totales superan los 105.600 millones de euros. Durante el último año, Telefónica ha concluido con éxito la integración de la operadora móvil europea O2 y ha adquirido una participación relevante en el capital social de Telecom Italia. Es una participación indirecta en el capital ordinario (con derecho a voto) de Telecom Italia de aproximadamente el 10%. Computando las acciones de ahorro (*azioni di risparmio*), que no confieren derechos políticos, la participación indirecta sería del 6,9%.

**BME** es la sociedad que integra todos los sistemas de registro, compensación y liquidación de valores y mercados secundarios españoles. El ejercicio 2007, año en que ha alcanzado un máximo de contratación, capitalización y liquidación, ha sido histórico en salidas de bolsa y el quinto consecutivo de rentabilidad positiva para los inversores en sus mercados.



## No cotizadas.

### Empresas en fase avanzada del ciclo empresarial.

La intención es impulsar esta línea de negocio, aprovechando el conocimiento adquirido, con inversiones en proyectos empresariales con potencial para generar valor y riesgo moderado y en sectores con capacidad de crecimiento.

**Port Aventura** ha continuado con el desarrollo y la consolidación como destino lúdico-residencial más importante de la Europa mediterránea.

Destaca el buen comportamiento del parque, que ha alcanzado en el 2007 un nivel de visitas récord, por encima de los cuatro millones. La ocupación media de los hoteles (Port Aventura, El Paso y Caribe Resort) ha sido del 76%, un 5,5% más que en el año anterior. Adicionalmente, está en fase de finalización el proyecto de urbanización básica de los terrenos, prevista para el mes de marzo de 2008.

**Hotel Caribe Resort** tiene 503 habitaciones y está situado en el *Resort* de Port Aventura.

## NEGOCIO FINANCIERO

### Banca internacional.

En el ámbito de participaciones del sector financiero, el Consejo de Administración de "la Caixa" acordó que el *holding* cotizado sea el vehículo de la expansión internacional a través de adquisiciones de participaciones de entidades financieras.

**Banco BPI**, cuarto grupo financiero privado portugués, es un grupo financiero universal, multiespecializado y focalizado en el área de banca comercial dirigida a particulares y pymes. Tiene unos activos totales superiores a los 40.500 millones de euros y una red comercial de más de 700 oficinas.

**Boursorama**, con unos activos totales cercanos a 3.000 millones de euros, es uno de los líderes europeos en la distribución *online* de productos de ahorro. Opera en cuatro países: en Francia es líder de información financiera gracias al portal [www.boursorama.com](http://www.boursorama.com) y actor clave de la banca *online* con la marca Boursorama Banque; en el Reino Unido y España figura entre los tres primeros del mercado de intermediación *online*; y también opera en Alemania, donde ha adquirido en el último trimestre de 2007 el 82,49% de OnVista AG propietaria del portal *online* de información financiera líder en este país, [www.onvista.de](http://www.onvista.de).

Durante el 2007 Criteria CaixaCorp ha superado el umbral del 20% de participación con el objetivo de reflejar el carácter estable de esta inversión.

**The Bank of East Asia** (BEA), con más de 30.000 millones de euros en activos, más de 200 oficinas y 9.400 empleados, es el primer banco privado independiente de Hong Kong y uno de los bancos extranjeros con una mejor posición en China, donde cuenta con más de 50 oficinas.

Fundado en Hong Kong en el año 1918, BEA ofrece servicios de banca comercial, banca de empresas y de inversión a sus clientes de Hong Kong y de China. Asimismo, atiende a la comunidad china en el extranjero y opera en otros países asiáticos, en Estados Unidos, Canadá y Gran Bretaña.

Durante el año 2007, Criteria CaixaCorp ha invertido en el Banco en dos etapas. En un primer momento, adquiriendo participaciones en el mercado organizado y, posteriormente, por medio de la suscripción íntegra de una ampliación de capital destinada a potenciar el crecimiento en China. La participación, a 31 de diciembre de 2007, es de un 8,9%.

Esta operación se enmarca dentro de la estrategia internacional del Grupo "la Caixa" y se ha potenciado con la firma de un acuerdo comercial estratégico de colaboración comer-

cial entre "la Caixa" y el Banco, a través del cual, por un lado, "la Caixa" podrá ofrecer a sus clientes una plataforma de alta calidad en Asia y, por el otro, podrá facilitar apoyo a los clientes del Banco para explorar oportunidades y desarrollar sus negocios en España.



% de participación de Criteria CaixaCorp



% de participación de Criteria CaixaCorp



## 1.2.2. Participaciones estratégicas y financieras del Grupo "la Caixa" (cont.)

### Aseguradoras y financieras especializadas.

**La actividad de estas filiales complementa los productos y los servicios ofrecidos por "la Caixa" a través de su red de oficinas.**

Para satisfacer en todo momento el conjunto de necesidades financieras, y de servicio a las familias, a las empresas, en especial las pequeñas y medianas, y a las instituciones, el Grupo complementa la oferta existente en "la Caixa" con una oferta especializada a través de establecimientos de crédito y *renting*, compañías de seguros y gestores de Instituciones de Inversión Colectiva y de titulización.

Cumpliendo las directrices marcadas en el Plan Estratégico de Criteria CaixaCorp, en el cual el negocio asegurador y parafinanciero se consideran actividades fundamentales, en 2007 se ha procedido a la adquisición de participaciones para acceder al control exclusivo sobre CaiFor y Finconsum, con un desembolso global de 950 y 38 millones de euros respectivamente.

### Aseguradoras.

**Un Grupo asegurador que da servicio a más de 3,0 millones de clientes individuales y gestiona un patrimonio superior a los 27.500 millones de euros.**

El Grupo asegurador, que desarrolla su actividad por medio de las filiales participadas por el *holding* CaiFor, dispone de una amplia gama de productos de seguros, tanto de vida como de riesgo, y los ofrece a los clientes de una forma personalizada. Más de 3 millones de clientes tienen suscritos planes de pensiones y seguros (planes de jubilación, pensiones vitalicias y otros productos).

**VidaCaixa**, que recoge toda la nueva producción del Grupo y administra un patrimonio de 11.283 millones de euros en planes de pensiones, centra su actividad en el ramo de vida y ocupa la segunda posición en el ranking sectorial de esta rama de actividad.

El crecimiento orgánico del negocio refuerza a VidaCaixa como la primera compañía en seguros de vida, con un volumen de reservas matemáticas de 16.205 millones de euros. Por otro lado, VidaCaixa se consolida como líder en el segmento de previsión social de empresas, con un patrimonio gestionado (provisiones y planes de pensiones) de 13.553 millones de euros.

**SegurCaixa** es la empresa del *holding* centrada en los ramos de no vida, y hay que destacar su entrada en el ramo de automóviles durante el ejercicio 2007.

**«POSICIÓN DE PRIMERA LÍNEA EN SEGUROS DE VIDA, INDIVIDUAL Y DE COLECTIVOS E INCREMENTO DE LA PRESENCIA EN SEGUROS DE NO VIDA»**



% de participación de Criteria CaixaCorp

## Servicios financieros especializados.

### Gama complementaria de gestión de fondos.

**InverCaixa Gestión**, sociedad encargada de la gestión de instituciones de inversión colectiva, ha conseguido en el 2007 un volumen aproximado de 14.000 millones de euros, con una cuota de mercado del 5,6%, que mantiene a InverCaixa como la tercera gestora de fondos de inversión del país. El modelo de gestión se basa en la segmentación de clientes y en el establecimiento de diferentes perfiles para cada segmento (rentabilidad/riesgo), y se ha potenciado la gestión de los clientes con mayor valor estratégico (Banca Personal y Banca Privada). Asimismo, y como novedad, se ha constituido el primer fondo de inversión libre (*hedge fund*) y una gama de fondos específica para empresas.

### Productos de financiación especializados.

**CaixaRenting** es la sociedad especializada en la concesión de operaciones de *renting*, tanto en el ramo del automóvil como en el de los bienes de equipo. La política comercial desarrollada en los últimos años ha potenciado su presencia en el sector

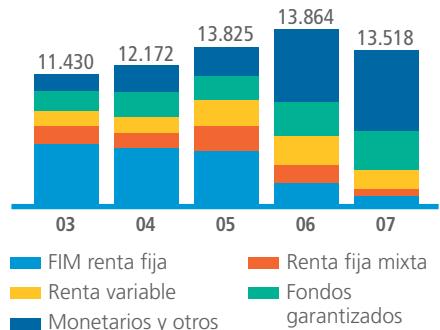
de las pymes, mediante la distribución a través de la red de "la Caixa". En el año 2007, se han formalizado 443 millones de euros en las nuevas operaciones de alquiler de vehículos y de bienes de equipo, con un incremento del 19% respecto al ejercicio anterior. Gestiona un total de 35.986 coches, 30.927 en *renting* y 5.059 en la modalidad de gestión de flotas.

**Finconsum** se dedica, mediante el marketing directo, a la actividad de financiación al consumo en el punto de venta y a la emisión de tarjetas de crédito. Durante el año 2007, ha aportado 762 millones de euros de nuevo negocio, cifra similar a la de 2006.

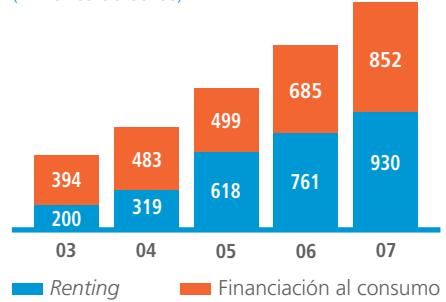
**GestiCaixa** ha seguido desarrollando su actividad en los mercados financieros como sociedad gestora de titulización de activos. Durante el año 2007, GestiCaixa ha estructurado y constituido cuatro nuevos fondos, dos de titulización hipotecaria y dos de titulización de activos, con un total de emisiones de 4.249 millones de euros. A diciembre de 2007, GestiCaixa gestiona 26 fondos de titulización, con un volumen de bonos en circulación de 13.961 millones de euros.

SERVICIOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS		ACTIVIDAD
100%	<b>INVERCAIXA GESTIÓN</b>	Gestora de fondos y carteras
100%	<b>CAIXARENTING</b>	<i>Renting</i>
100%	<b>FINCONSUM</b>	Financiación al consumo
100%	<b>GESTICAIXA</b>	Titulización de activos

### PATRIMONIO DE LOS FONDOS DE INVERSIÓN GESTIONADOS POR EL GRUPO "LA CAIXA" (Millones de euros)



### INVERSIÓN CREDITICIA: RENTING Y FINANCIACIÓN AL CONSUMO (Millones de euros)



## 1.2.2. Participaciones estratégicas y financieras del Grupo "la Caixa" (cont.)

### CAPITAL RIESGO EN FASES INICIALES Y FINANCIACIÓN A EMPRENDEDORES A TRAVÉS DE "LA CAIXA"

La presencia del Grupo "la Caixa" en el sector del Capital Riesgo en fases iniciales se instrumenta por medio de las sociedades:

**Caixa Capital Risc** tiene por objeto administrar y gestionar los activos de sociedades de capital riesgo y de fondos de capital riesgo. En el año 2007, paralelamente a la gestión de Caixa Capital Semilla, se ha hecho un esfuerzo adicional en la puesta en funcionamiento del segundo instrumento de capital riesgo de "la Caixa" que invierte en fases iniciales, llamado Caixa Capital Pyme Innovación, y que se constituyó a finales del año 2006.

**Caixa Capital Semilla** dispone actualmente de unos recursos de 15 millones de euros, después de la ampliación de capital de 5 millones de euros realizada en 2007. La sociedad participa, de forma temporal, en pequeñas empresas innovadoras, que se encuentran en fase de conceptualización y desarrollo de su producto o servicio, y ayuda a cubrir la falta de recursos financieros dedicados a la innovación empresarial por parte de emprendedores. El origen de los proyectos a financiar hay que buscarlo en diferentes agentes públicos y privados implicados en el desarrollo de este tipo de actividad. A finales de 2007, presenta una cartera acumulada de 47 proyectos materializados. El importe total de la inversión comprometida es de 9,4 millones de euros.

**Caixa Capital Pyme Innovación**, con unos recursos de 31 millones de euros, de los cuales 25 millones de euros han sido comprometidos por "la Caixa" y el resto por inversores institucionales (Institut Català de Finances y Empresa Nacional de Innovación), complementa la actividad en Capital Riesgo invirtiendo en la fase llamada de «capital crecimiento». La sociedad

participa, de forma temporal, en pequeñas empresas innovadoras de creación reciente que se encuentran en fase de crecimiento y que, por lo tanto, han lanzado su producto al mercado y necesitan financiación para poder reforzar su estructura y afrontar una etapa que permita consolidar una posición competitiva fuerte. A finales de 2007, presenta una cartera acumulada de 6 proyectos materializados, cuyo importe total de inversión comprometida es de 6,8 millones de euros.

**Iniciativa Emprendedor XXI** es la sociedad encargada de desarrollar el programa Emprendedor XXI de "la Caixa". Este programa fue creado en el año 2004 con el objetivo de impulsar y apoyar a los emprendedores en general y la creación de empresas innovadoras con elevado potencial de crecimiento en todo el territorio español. Su programa desarrolla, conjuntamente con la red territorial y los principales organismos institucionales, tanto nacionales como regionales, acciones concretas sobre tres líneas de actuación:

- Sensibilización: fomentar la cultura emprendedora, proporcionando información de interés a través del portal Emprendedor XXI y de jornadas divulgativas.
- Formación: acercar la creación de empresas al mundo universitario, escuelas de negocios y otros ámbitos educativos.
- Financiación: colaborar en el desarrollo de herramientas de financiación para las fases iniciales de proyectos innovadores, como los *business angels*, los instrumentos de capital riesgo de "la Caixa", y en el impulso a la colaboración en el ámbito de la financiación entre los diferentes agentes implicados.

Las actuaciones desarrolladas a través de estas sociedades se engloban dentro del marco de las actividades que forman parte de la Responsabilidad Social Corporativa del Grupo "la Caixa".

CAPITAL RIESGO EN FASES INICIALES	
100%	CAIXA CAPITAL RISC
100%	CAIXA CAPITAL SEMILLA
80,7%	CAIXA CAPITAL PYME INNOVACIÓN
100%	INICIATIVA EMPRENEDOR XXI

% de participación de "la Caixa"

### 1.2.3. Gestión activa de la Cartera de Participadas del Grupo "la Caixa"

La gestión activa de la Cartera de Participadas del Grupo "la Caixa" durante el ejercicio 2007 ha derivado en la realización de una serie de inversiones y desinversiones, entre las cuales destacan las siguientes:

Dentro del proceso de desinversión iniciado en el año 2006, se ha vendido el 1,1% de la participación en Suez por 528 millones de euros, con una plusvalía neta de 220 millones de euros. Además, también se ha materializado la venta de la participación del 20% en Caprabo por 259 millones de euros (65 millones de euros de plusvalía neta para el Grupo "la Caixa"), del Grupo Occidental Hoteles Management por 172 millones de euros (45 millones de euros de plusvalía neta) y del 2% de Atlantia por 287 millones de euros (30 millones de euros de plusvalía neta).

Así, el precio total de las ventas realizadas durante el año 2007 llega a los 1.246 millones de euros (815 millones de euros en participaciones cotizadas), con unas plusvalías netas consolidadas de 360 millones de euros.

En cuanto a las inversiones realizadas en 2007, y dentro del ámbito de las participaciones financieras y de la expansión internacional, se ha adquirido el 50% de Cai-For a Fortis hasta llegar a la participación del 100%. Con esta operación, el Grupo "la Caixa" y Fortis ponen fin al acuerdo de *joint venture* que mantenían desde 1992 para la comercialización exclusiva de productos de seguros en el territorio español. La inversión total ha sido de 950 millones de euros. Además, se ha adquirido el 45% restante de Finconsum por 38 millones de

euros. Por otro lado, se ha adquirido un 8,9% de The Bank of East Asia por 628 millones de euros, primer banco privado independiente de Hong Kong y uno de los bancos extranjeros con una mejor posición en China, donde dispone de más de 50 oficinas. También se ha aumentado la participación en el Banco Comercial Portugués, un 0,8%, un 0,7% en Bourso-rama y un 0,02% en el Banco BPI.

Por otro lado, y dentro del ámbito de las participaciones de servicios, se ha aumentado la participación en Aguas de Barcelona (4,21%), en Repsol-YPF (0,17%), en Gas Natural (0,02%) y se ha adquirido una participación en Abertis Infraestructuras del 0,79% hasta el 21,12% y en Telefónica del 0,4% hasta el 5,48%, de la cual un 0,94% a través de contratos de *equity swap*, con cobertura del riesgo de mercado. Adicionalmente, Criteria Caixa-Corp y el Grupo Suez formularon una OPA conjunta sobre el 100% del capital de Aguas de Barcelona, y, después de la liquidación en enero de 2008, la participación del Grupo "la Caixa" se sitúa en el 44,1%, con adquisición del 16,4% e inversión de 682 millones de euros.

## 2007: Gestión activa de la cartera

## OPS DEL 22% DE CRITERIA CAIXACORP POR 3.848 MILLONES DE EUROS

- Ventas por 1.246 millones de euros
  - Compra del 50% de CaiFor

CAIFOR

- Compra del 8,9% de The Bank of East Asia



## VALOR DE MERCADO Y PLUSVALÍAS LATENTES

Concepto	31-12-06	31-12-07	Cambio
Valor de mercado	18.480	21.918	+2.749
Desinversión	-815		
Inversión	+1.504		
Variación valor y otros			+2.749
Plusvalías latentes brutas	9.976	12.033	+12.033

(\*) Con las desinversiones de sociedades no cotizadas (Caprabo y OHM) el efectivo de las ventas es de 1.246 millones de euros.

(\*\*) Con la compra de CaiFor (sociedad no cotizada) el total de inversión sube a 2.454 millones de euros

## 2. Gran calidad de los resultados

### 2.1. Fuerte crecimiento de los resultados con eficiencia

#### EJERCICIO 2007: GRAN AUMENTO DEL RESULTADO RECURRENTE CON MENORES EXTRAORDINARIOS

**El Grupo "la Caixa" ha obtenido, en el ejercicio 2007, un beneficio de 2.488 millones de euros, con 477 millones de extraordinarios. El resultado recurrente ha sido de 2.011 millones de euros, un 33,5% más.**

Los negocios del Grupo "la Caixa" presentan un fuerte y sostenido crecimiento en el ejercicio 2007, en un entorno reciente impactado por tensiones y volatilidad en los mercados financieros y por la gran competencia bancaria. La gran capacidad comercial del Grupo ha posibilitado el aumento sostenido de los ingresos, que, junto con la contención de los gastos y la gestión activa y exigente del riesgo y de la liquidez, ha permitido crecimientos superiores al 20% en todos los márgenes de la cuenta, manteniendo adecuados niveles de calidad del activo, con riesgos controlados, y mejorando la eficiencia, la rentabilidad y la solvencia del Grupo. Por otro lado, los ingresos de la Cartera de Participadas, por dividendos y puesta en equivalencia, llegan

a los 979 millones de euros, con un incremento del 23,1%. Este crecimiento combinado ha permitido mejorar la eficiencia recurrente hasta el 42,9% (-5,0), incrementar el beneficio recurrente atribuido un 33,5%, hasta los 2.011 millones de euros, y, junto con los resultados extraordinarios por ventas de activos y saneamientos de 477 millones de euros, llegar a un resultado de 2.488 millones de euros y un ROE del 19,4%. Así, pues, la evolución de la actividad y de los resultados de 2007 confirma la estrategia de crecimiento eficiente y rentable del Grupo "la Caixa".

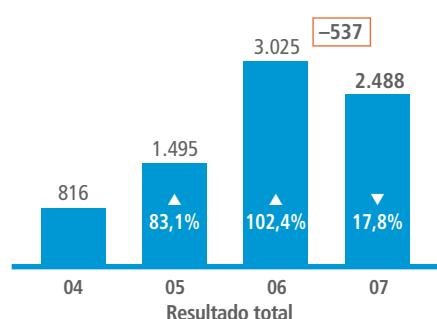
Dada la especial relevancia de los resultados extraordinarios no recurrentes registrados en 2007 y 2006, y para facilitar la comprensión y el análisis de la actividad ordinaria y recurrente del Grupo "la Caixa", se presentan las Cuentas de Resultados Totales y Recurrentes del Grupo. El análisis que se comenta a continuación de los márgenes del año 2007 de la actividad bancaria y de la Cartera de Participadas del Grupo "la Caixa" se ha elaborado excluyendo el impacto de los resultados extraordinarios y los efectos del cambio de perímetro, por las ventas, en el segundo semestre de 2006, de

Colonial y de Crèdit Andorrà, cuya aportación se incorpora a nivel de resultado atribuido.

#### RESULTADO ATRIBUIDO AL GRUPO "LA CAIXA" (Millones de euros)



Resultados extraordinarios			
04	-191	285	1.520



#### RESULTADOS RECURRENTES (PERÍMETRO HOMOGENEO) (\*)

	2007	2006	VARIACIÓN EN %
<b>Margen de intermediación sin dividendos</b>	<b>3.348</b>	<b>2.521</b>	<b>32,8</b>
Dividendos	286	301	(5,0)
<b>Margen de intermediación</b>	<b>3.634</b>	<b>2.822</b>	<b>28,8</b>
Resultados por puesta en equivalencia	693	495	40,1
Comisiones netas	1.257	1.299	(3,2)
Actividad de seguros y Resultado de operaciones financieras	617	1.296	(52,4)
Resultados extraordinarios por Gap de seguros	107	(286)	
<b>Margen ordinario</b>	<b>6.308</b>	<b>5.626</b>	<b>12,1</b>
Gastos de explotación financieros	(2.851)	(2.633)	8,3
Resultados netos de servicios no financieros	12	124	(89,9)
<b>Margen de explotación</b>	<b>3.469</b>	<b>3.117</b>	<b>11,3</b>
Pérdidas por deterioro de activos	(582)	(478)	21,5
Resultados financieros de actividades no financieras	(5)	(52)	(91,0)
Otros resultados y dotaciones	(157)	1.426	
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>2.725</b>	<b>4.013</b>	<b>(32,1)</b>
Impuesto sobre beneficios	(100)	(870)	(88,5)
<b>Resultado después de impuestos</b>	<b>2.625</b>	<b>3.143</b>	<b>(16,5)</b>
Resultado de minoritarios	137	118	16,9
<b>Resultado atribuido al Grupo</b>	<b>2.488</b>	<b>3.025</b>	<b>(17,8)</b>

(\*) Resultados recurrentes sin resultados extraordinarios por ventas de cartera ni saneamientos: 477 millones de euros en el 2007 y 1.520 en el 2006.

Variación de los márgenes sin considerar Crèdit Andorrà ni Colonial, vendidos el segundo semestre de 2006.

**RESULTADO RECURRENTE: 2.011 MILLONES DE EUROS, +33,5%, CON AUMENTOS SUPERIORES AL 20% EN TODOS LOS MÁRGENES**

**El «Margen de intermediación sin dividendos» llega a los 3.348 millones de euros, +34,9%.**

El «Margen de intermediación sin dividendos» ha llegado a los 3.348 millones de euros, un destacado 34,9% más. Este crecimiento recoge, por un lado, la excelente y sostenida evolución de la actividad bancaria, con un fuerte aumento por efecto volumen (+21,5%), y, por el otro, la buena gestión de la política de precios (+13,4% por efecto precio), que han permitido paliar la fuerte presión de los márgenes de las operaciones en un entorno altamente competitivo con tipos de interés al alza (el tipo de referencia del BCE se ha incrementado del 3,5% de diciembre de 2006 al 4% de diciembre de 2007). Este fuerte incremento del «Margen de intermediación sin dividendos» impacta muy positivamente en la evolución del resto de márgenes de la cuenta de resultados, los cuales presentan aumentos superiores al 20%.

**El «Margen ordinario recurrente» aumenta un 22,9%, hasta los 5.767 millones de euros.**

Los ingresos por dividendos y por puesta en equivalencia ascienden a 979 millones de euros, un 23,1% más, a pesar de las desinversiones efectuadas en 2007 y en 2006. Así, los dividendos devengados de las parti-

cipaciones clasificadas como activos financieros disponibles para la venta ascienden a 286 millones de euros, un 5,0% menos, influidos básicamente por las desinversiones. Los resultados netos de impuestos de las sociedades consolidadas por el método de la participación (puesta en equivalencia), básicamente Gas Natural, Abertis Infraestructuras, Banco BPI, Aguas de Barcelona y Boursorama, ascienden a 693 millones de euros, con un crecimiento del 40,1%.

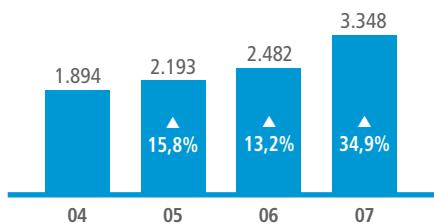
Las comisiones ascienden a 1.257 millones de euros, un 5,8% más, por el aumento de la actividad comercial, basada en la prestación de servicios y en el asesoramiento personalizados, así como por las mejoras en la gestión de su precio. Las comisiones relacionadas con la actividad bancaria más tradicional (banca electrónica, avales, gestión de cuentas, transferencias y extranjero) registran un crecimiento, en conjunto, del 8,3%. Por otro lado, las comisiones de gestión de fondos de inversión, comercialización y gestión de seguros y fondos de pensiones disminuyen un 2,0%. Finalmente, las comisiones de valores, intermediación y colocación de productos se han incrementado un 5,6%.

Los resultados recurrentes de operaciones financieras, actividad de seguros y diferencias de cambio llegan a los 183 millones de euros.

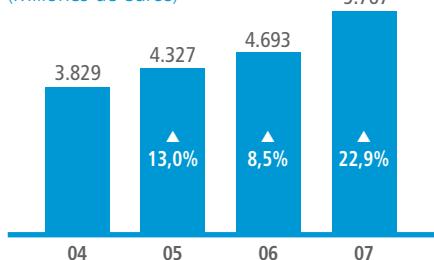
El fuerte aumento del 22,9% del «Margen ordinario recurrente» es uno de los pilares sobre el cual se basa el sólido crecimiento del resultado.

**«CRECIMIENTO SOSTENIDO DE LOS INGRESOS FINANCIEROS DEL GRUPO, CON UN AUMENTO DEL 22,9% DEL MARGEN ORDINARIO RECURRENTE»**

**EVOLUCIÓN DEL MARGEN DE INTERMEDIACIÓN SIN DIVIDENDOS (Millones de euros)**



**EVOLUCIÓN DEL MARGEN ORDINARIO RECURRENTE (Millones de euros)**



## 2.1. Fuerte crecimiento de los resultados con eficiencia (cont.)

### FUERTE MEJORA DE LA EFICIENCIA CON AUMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD

La política de contención y racionalización de gastos, junto con la mejora de la productividad, modera el incremento de los gastos de explotación de la actividad financiera y sitúa los gastos de explotación en 2.851 millones de euros, un 10,7% más.

El objetivo de crecimiento bancario del Grupo "la Caixa" se lleva a cabo por medio del proceso de expansión de oficinas y de la gestión del binomio ingresos/gastos, para garantizar la competitividad y los resultados futuros. Durante el año 2007, "la Caixa" ha incrementado en 294 el número de oficinas, hasta un total de 5.480. En los últimos cinco años, el incremento del número de oficinas y de empleados asciende a 923 y a 3.536, respectivamente. La estrategia de crecimiento se basa en un análisis de la rentabilidad de la inversión-gasto y en la materialización de aquellos proyectos que generan valor. El total de empleados del Grupo asciende a 26.342.

Las grandes inversiones efectuadas suponen un considerable aumento de los gastos de explotación. Estas inversiones están relacionadas, básicamente, con el importante incremento de la red de oficinas y de la plantilla, el desarrollo de la tecnología y de los nuevos canales de distribución, la mejora de los sistemas de información y optimización de procesos para potenciar la actividad comercial de las oficinas, los sistemas internos de gestión y control de riesgos y la formación del capital humano. A pesar de todo, el esfuerzo de racionalización y control de los gastos ha permitido una contención de su incremento,

con un aumento del 10,7% en 2007, que compara positivamente con el incremento del 14,3% registrado en el volumen de negocio bancario.

Por otro lado, los avanzados medios tecnológicos han permitido disminuir las tareas administrativas en las oficinas y liberar recursos para focalizarlos en actividades comerciales y de atención personalizada a los clientes.

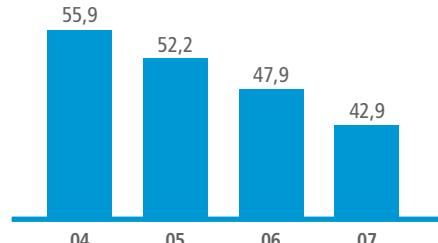
La combinación de estos factores explica el aumento continuado de las ratios de volumen de negocio (recursos totales de clientes y créditos) y del margen de explotación recurrente por empleado y por oficina, al mismo tiempo que el número de empleados por oficina se mantiene en un nivel reducido de 4,4, uno de los más bajos del sector financiero español.

Por otro lado, la positiva evolución de las ratios de volumen de negocio muestra el elevado potencial de crecimiento en términos de eficiencia y de resultados asociado a la natural maduración de las oficinas y confirma el acierto del significativo plan de expansión de oficinas.

No obstante, la aportación de ingresos derivados de la estrategia de crecimiento y expansión aún es parcial, ya que las oficinas de nueva apertura se encuentran en fase de maduración y crecimiento de su actividad financiera y, por lo tanto, de los ingresos generados, mientras que, desde su apertura, registran todos los gastos necesarios para su funcionamiento.

La maduración natural de las oficinas representa un importante potencial de mejora en la eficiencia del Grupo, que ya se está materializando.

### RATIO DE EFICIENCIA RECURRENTE (%)<sup>(\*)</sup>



(\*) Gastos de explotación financieros sin amortizaciones / margen ordinario

### PRINCIPALES COMPONENTES DE LOS GASTOS DE EXPLOTACIÓN DE "LA CAIXA"



(\*) Total empleados del Grupo: 26.342

### «APROVECHAR AL MÁXIMO LAS VENTAJAS TECNOLÓGICAS PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD Y MAXIMIZAR LA DEDICACIÓN COMERCIAL»

#### RATIOS DE PRODUCTIVIDAD POR EMPLEADO (Miles de euros)



■ Volumen de negocio por empleado  
● Margen de explotación recurrente por empleado

En este sentido, en el ejercicio 2007, la ratio de eficiencia recurrente ha mejorado sustancialmente, con una reducción de 5 puntos, y se ha situado en el 42,9%. Así, en los últimos tres años, ha mejorado en 13 puntos y se enmarca dentro del objetivo del Plan Estratégico de conseguir una ratio de eficiencia inferior al 40% en 2010. La ratio de eficiencia, considerando los ingresos y los gastos no recurrentes, se sitúa en el 39,2% en el año 2007.

### Plan de Mejora de la Eficiencia.

El objetivo del Plan de Mejora de la Eficiencia es situar la eficiencia del Grupo "la Caixa" en niveles comparables a los de sus competidores, con una mejora permanente y continua en el tiempo.

En 2007 las acciones más relevantes han sido las siguientes:

1. Se ha iniciado la implantación de una nueva plataforma informática para mejorar los procesos de negocio en las oficinas. La nueva plataforma, orientada a priorizar el conocimiento y la relación con los clientes, incorpora nuevas herramientas que facilitan la organización y el seguimiento de las tareas comerciales. Unas 1.200 oficinas ya trabajan con el nuevo sistema.

2. Se han mejorado algunos procesos operativos, como, por ejemplo, la gestión de las liquidaciones de los vendedores de la ONCE, la gestión de pactos de comisiones y otras actuaciones para facilitar los pagos de impuestos por cajeros o por vía telemática. Sólo la extensión del servicio de cargo condicionado de recibos domiciliados ha permitido ahorrar más de 7 millones de operaciones manuales en las oficinas. Todo un conjunto de iniciativas orientadas a reducir el tiempo de los empleados ocupado en tareas operativas.

3. En el capítulo de inversión, hay que destacar que, este año, se han adquirido 2.600 dispensadores-recicladores de

billetes, para completar la instalación de estas máquinas en casi todas las oficinas, con la finalidad de mejorar el tratamiento del efectivo y optimizar el proceso de arqueo. Unas 4.000 oficinas ya no hacen el arqueo diario y aprovechan este tiempo para dedicarlo a la gestión de clientes.

- Como cada año, se ha seguido invirtiendo en la renovación de 500 terminales de autoservicio y se ha actuado sobre otros 1.200 para aumentar sus prestaciones y para mejorar el servicio al cliente. En esta línea, se ha extendido a 2.900 cajeros la operativa guiada para incidentes. También, prosiguiendo el proceso iniciado en el año anterior para mejorar las comunicaciones, se ha implantado la telefonía IP (*Internet Protocol*) en casi 5.000 oficinas.
- La actividad de la Mesa de Compras ha permitido que las propuestas de gasto más importantes sean analizadas por responsables de diferentes áreas y se utilice el método de subasta en las contrataciones que sea posible. Durante este año, un 34% de las propuestas se han adjudicado a través de este método.
- Siguiendo con la línea de ofrecer servicios de valor a las empresas, en el año 2007, se han instalado más de 3.000 máquinas lectoras de cheques en empresas clientes y se ha puesto a disposición de los clientes un nuevo servicio que permite a las empresas la gestión, previa al cargo, de sus recibos domiciliados a través de la Línea Abierta, canal de Internet de "la Caixa".
- Otra innovación, puesta en marcha este año, es el servicio «Ahorra el cambio», una especie de «hucha» que permite a los clientes obtener un alto interés en un depósito creado con los redondeos del cambio de sus compras con tarjetas de "la Caixa" (véase el capítulo 1.1.3. Fuerte inversión en medios – Sistemas de pago).

### RATIOS DE PRODUCTIVIDAD POR OFICINA (Miles de euros)



## 2.1. Fuerte crecimiento de los resultados con eficiencia (cont.)

### MARGEN DE EXPLOTACIÓN RECURRENTE: 2.928 MILLONES DE EUROS, +37,4%

Como consecuencia del sólido aumento del «Margen ordinario recurrente» (+22,9%) y de la contención de los gastos de explotación (+10,7%), mejora la productividad del negocio bancario del Grupo y el «Margen de explotación recurrente», que recoge los resultados de todos los negocios del Grupo, se sitúa en 2.928 millones de euros, un 37,4% más que en el año anterior. Así, la ratio de eficiencia recurrente se sitúa en el 42,9%, con una importante mejora de 5,0 puntos durante el año 2007.

El fuerte incremento del «Margen de explotación recurrente» demuestra la gran capacidad del Grupo "la Caixa" de generar elevados resultados recurrentes y confirma la estrategia del Grupo de maximizar el elevado potencial de crecimiento eficiente y rentable, derivado, entre otros, de la maduración pendiente de buena parte de las oficinas después del plan de expansión de los últimos diez años.

La gestión exigente y conservadora del riesgo, con el registro en el año 2007 de importantes dotaciones, que responden a criterios de elevada prudencia, permite mantener elevadas coberturas de los riesgos del Grupo. Así, después de aplicar los más estrictos criterios de clasificación, al cierre del año 2007, la ratio de morosidad se mantiene en niveles reducidos del 0,55% (0,33% en 2006) y la cobertura de activos llega al 281,1% (444,4% en 2006). A pesar de ello, las pérdidas por deterioro de activos, que incluyen, básicamente, las correspondientes a dotaciones para insolvencias de inversiones crediticias, ascienden en 2007 a 582 millones de euros, un 13,4% superiores a las realizadas en 2006. Desde finales de 2003,

el Grupo "la Caixa" tiene constituido el fondo genérico máximo de insolvencias requerido por la normativa contable vigente, la Circular 4/2004 del Banco de España, que corresponde a un 123% del coeficiente de ponderación de los riesgos que componen la inversión crediticia.

Los otros resultados y dotaciones recurrentes recogen el neto de otros gastos e ingresos relacionados con los negocios del Grupo.

### EL RESULTADO RECURRENTE LLEGA A LOS 2.011 MILLONES DE EUROS, UN 33,5% MÁS, CON UN ROE DEL 19,4%

El «Resultado recurrente antes de impuestos» llega a los 2.398 millones de euros, un 51,8% más. Para la adecuada interpretación del apartado de impuestos sobre beneficios, debe considerarse, en primer lugar, que la práctica totalidad de los dividendos de participadas no tienen tributación para evitar la doble imposición; también que, de acuerdo con la normativa contable, los resultados por puesta en equivalencia se presentan netos de impuestos, y que, finalmente, la aportación a la Obra Social tiene el trato de gasto deducible.

El Resultado de minoritarios de 2007 corresponde, básicamente, al 22% del resultado del cuarto trimestre de Criteria CaixaCorp atribuido a los minoritarios que acudieron a la OPS. Así, el «Resultado recurrente atribuido al Grupo», después de impuestos y minoritarios, asciende a 2.011 millones de euros, con un fuerte crecimiento del 33,5%, sobre la base de sólidos crecimientos de la actividad del Grupo "la Caixa". La rentabilidad recurrente obtenida sobre recursos propios medios es del 19,4%.

**«EL MARGEN DE EXPLOTACIÓN RECURRENTE DEL GRUPO AUMENTA UN 37,4%»**

### EVOLUCIÓN DEL MARGEN DE EXPLOTACIÓN RECURRENTE (Millones de euros)



## RESULTADOS EXTRAORDINARIOS NETOS DE 477 MILLONES DE EUROS POR LA GESTIÓN ACTIVA DE LAS INVERSIONES Y POR LOS SANEAMIENTOS CONSERVADORES

El ejercicio 2007 incluye un total de 360 millones de euros de resultados extraordinarios netos por las ventas del 1,05% de Suez (220 millones de euros), del 20% de Caprabo (65 millones de euros), del 2,01% de Atlantia (30 millones de euros) y del Grupo Occidental Hoteles Management (45 millones de euros). Adicionalmente, los beneficios fiscales de deducción por reinversión de plusvalías ascienden a 192 millones de euros.

Asimismo, se incluye una disponibilidad neta de 75 millones de euros por la valoración actualizada, con hipótesis conservadoras, de la provisión para la cobertura del riesgo de tipo de interés a valor razonable de los contratos de seguros del Grupo "la Caixa", formalizados en décadas anteriores en entornos de tipos de interés muy elevados.

Los saneamientos extraordinarios de 2007 incluyen una dotación neta de 50 millones de euros para cubrir los compromisos con el personal devengados por prejubilaciones y jubilaciones parciales del período 2007-2009. El objetivo de estos programas es favorecer el relevo generacional de manera regulada y ordenada y generar nueva ocupación. Adicionalmente, y con criterios de elevada prudencia, para reforzar la sanidad del balance y la cobertura de los riesgos del negocio, el Grupo "la Caixa" ha registrado en 2007 una dotación neta de 100 millones de euros.

Por otro lado, los resultados extraordinarios de 2006 llegaron a los 1.520 millones

de euros. Las plusvalías netas por ventas de cartera y beneficios fiscales fueron de 2.077 millones de euros. Los saneamientos registrados se situaron en 557 millones de euros netos, con dotaciones netas de 200 millones de euros para prejubilaciones y jubilaciones parciales, 200 millones de euros para la cobertura del riesgo de tipo de interés de los contratos de seguros y 157 millones de euros para el saneamiento de diferencias temporales activas y pasivas por la reducción del tipo impositivo del impuesto de sociedades en 2007 y en 2008.

## EL «RESULTADO ATRIBUIDO AL GRUPO» LLEGA A LOS 2.488 MILLONES DE EUROS, -17,8%

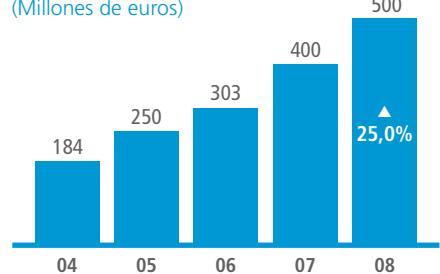
Después de considerar la excelente evolución del negocio y de los resultados recurrentes del Grupo "la Caixa" (2.011 millones de euros, +33,5%) y el menor impacto de los resultados extraordinarios (477 millones de euros en 2007 y 1.520 en 2006), el «Resultado atribuido al Grupo» en 2007 llega a los 2.488 millones de euros, un 17,8% menos.

## 500 MILLONES DE EUROS PARA LA OBRA SOCIAL EN 2008

En 2007 "la Caixa" ha consolidado su compromiso con las necesidades de la sociedad. Así, la Obra Social, con un presupuesto de 400 millones de euros, ha promovido 45.379 actividades, con 24,6 millones de beneficiarios en todo el territorio español.

Para el año 2008, el presupuesto de la Obra Social sube a 500 millones de euros, +25%, con 306 millones destinados a programas sociales, el 61% del total.

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



## 2.2. Elevada rentabilidad

El Resultado recurrente atribuido al Grupo, después de impuestos y minoritarios, sube a 2.011 millones de euros, un 33,5% más.

La rentabilidad recurrente obtenida sobre recursos propios medios (sin considerar los Resultados extraordinarios) (ROE) se sitúa en 2007 en un elevado 19,4%. El ROE considerando el Resultado Total de 2.488 millones de euros se sitúa en el 23,2%.

A pesar del importante aumento de los recursos propios del Grupo durante los últimos años, el fuerte y sostenido crecimiento de los resultados recurrentes ha permitido mantener elevados niveles de rentabilidad recurrente.

La rentabilidad recurrente sobre activos totales medios (ROA), netos de la intermediación de tesorería, se sitúa en el 1,0% en el ejercicio 2007.

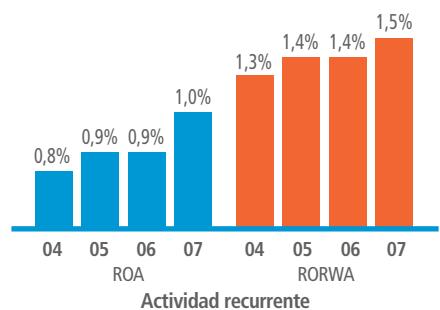
Asimismo, la baja posición al riesgo de los activos del balance del Grupo "la Caixa" determina que la rentabilidad recurrente obtenida en relación al riesgo asumido (RORWA), que se calcula sobre los activos del balance ponderados por su grado de riesgo, sea muy superior al ROA y se sitúe en el 1,5% en 2007. El ROA y el RORWA, considerando el Resultado Total del Grupo, se sitúan en el 1,2% y en el 1,8%, respectivamente.

**ROE (Resultado atribuido/Fondos propios medios)**



**ROA (Resultado neto/Activos totales medios)**

**RORWA (Resultado neto/Activos ponderados por riesgo)**



## 2.3. Segregación por negocios

### SEGREGACIÓN DE LA ACTIVIDAD Y DE LOS RESULTADOS POR NEGOCIOS: INSTRUMENTO BÁSICO PARA LA GESTIÓN DEL GRUPO

La información por segmentos de negocio tiene como objetivo realizar un control, seguimiento y gestión interna de la actividad y los resultados del Grupo "la Caixa", y se construye en función de las diferentes líneas de negocio establecidas según la estructura y la organización del Grupo. Para definir las líneas de negocio se tienen en cuenta los riesgos inherentes y las particularidades de cada uno de ellos.

A continuación se muestran los diferentes negocios que conforman el Grupo "la Caixa".

**Banca en España:** es la principal actividad del Grupo "la Caixa". Incluye la totalidad del negocio bancario (inversión crediticia, depósitos de clientes, comercialización de fondos de inversión, seguros, planes de pensiones, etc.) desarrollado en el territorio español a través de la red de oficinas y del resto de canales complementarios. Recoge tanto la actividad como los resultados generados por los 10,5 millones de clientes, sean particulares, empresas o instituciones. El volumen de negocio presenta un crecimiento de 40.091 millones de euros durante 2007 (+13,5%) y se sitúa, al final de este año, en los 337.443 millones de euros. El Margen de explotación llega a los 2.574 millones de euros, un 33,6% más, y el beneficio atribuido, a los 1.497 millones de euros, un 42,7% más.

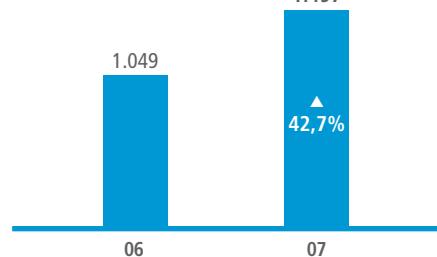
**Banca Internacional:** corresponde a los resultados de las inversiones (dividendos más puesta en equivalencia) de la cartera de participadas extranjeras, del 25% en Banco BPI, del 20% en Boursorama y del 8,9% en The Bank of East Asia. Su Margen de explotación llega a los 53 millones de euros y el beneficio atribuido a los 67 millones de euros, un 6,3% más.

**Cartera de Participadas:** recoge los resultados recurrentes de las inversiones de la Cartera de Participadas (véase el capítulo 1.2. Cartera de Participadas del Grupo "la Caixa") sin incluir las plusvalías extraordinarias por ventas de cartera. La actividad y los resultados de este negocio durante el año 2007 se ven muy impactados por el importante proceso de desinversión de los ejercicios 2006 y 2007 (véase el capítulo 1.2.3. Gestión activa de la Cartera de Participadas en 2007). Su Margen de explotación se sitúa en los 559 millones de euros, un 37,7% más que en el ejercicio anterior sin considerar los resultados de Colonial, vendida en 2006, y el beneficio atribuido llega a los 668 millones de euros, un 23,2% más.

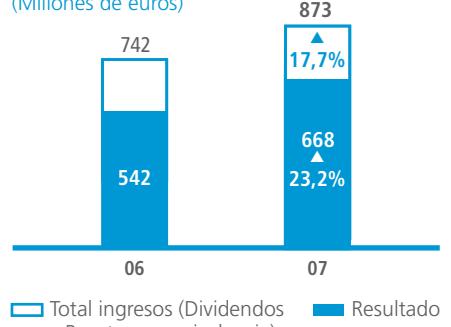
El valor contable del total de la cartera de renta variable se sitúa en los 16.453 millones de euros en 2007, y el valor de mercado del total de la cartera en 25.579 millones de euros, de los cuales 21.918 millones de euros son de las participadas cotizadas, con plusvalías latentes de 12.033 millones de euros.

**COAP y Actividades Corporativas:** la actividad del COAP (Comité de Activos y Pasivos) agrupa la gestión de los riesgos de tipo de interés y de cambio, de la liquidez, a través de las emisiones en el mercado institucional, de los recursos propios, del inmovilizado y de la inversión/financiación al resto de negocios. En cuanto a las Actividades Corporativas, son las que recogen tanto la actividad tesorera del Grupo como otras actividades y resultados que son producto de decisiones globales del Grupo o que, por su naturaleza, no son imputables al resto de negocios, y los resultados extraordinarios y los gastos de superestructura. Adicionalmente, incluye los ajustes derivados de conciliar la integración de los estados financieros de las diferentes líneas de negocio con los estados financieros consolidados del Grupo.

### RESULTADOS DE BANCA EN ESPAÑA (Millones de euros)



### INGRESOS Y RESULTADOS DE LA CARTERA DE PARTICIPADAS (Millones de euros)



■ Total ingresos (Dividendos y Puesta en equivalencia) ■ Resultado

## 2.3. Segregación por negocios (cont.)

### Descripción de los criterios de segmentación y valoración aplicados.

Para la segregación por negocios de la actividad y resultados se toman como base las unidades de negocio básicas, sobre las cuales se dispone de cifras contables y de gestión (en el caso de Banca en España, éstas corresponden a la información de gestión de las oficinas).

Para la determinación del Margen ordinario de Banca en España se considera el rendimiento financiero neto de cada una de las operaciones del balance, que equivale al hecho de aplicar, sobre el ingreso o gasto contractual, un precio de transferencia que corresponde al precio de mercado de un plazo igual a su duración o a la periodicidad de revisión. Además, se imputan los ingresos por servicios generados por la operativa bancaria.

En 2007 se han reestimado los datos de Banca en España y de Cartera de Participadas con la mejor información e hipótesis disponibles y, a efectos comparativos, se han homogeneizado las cifras de 2006. El importe de las reclasificaciones registradas corresponde al 5% de los resultados totales de 2006.

En Banca Internacional se considera la aportación de las participaciones bancarias extranjeras, netas del correspondiente coste de financiación, equivalente al coste de oportunidad de mantener la inversión a largo plazo; en 2006, además, incluye la aportación de los bancos filiales extranjeros, Grupo Crèdit Andorrà y CaixaBank France, hasta el momento de su venta.

El Margen ordinario de la Cartera de Participadas incluye los ingresos por dividendos y por puesta en equivalencia del resto de participaciones del Grupo, netos también de su coste de financiación.

En el COAP y Actividades Corporativas, se registra la contrapartida de los precios de transferencia bancarios y del coste de financiación del resto de Negocios.

Los gastos de explotación de cada segmento de negocio recogen tanto los directos como los indirectos, asignados según criterios internos de imputación. En relación con los gastos de explotación de carácter corporativo o institucional, los de superestructura se asignan en su totalidad al segmento de COAP y Actividades Corporativas.

La asignación de capital se calcula en función del capital mínimo regulatorio necesario para cada uno de los negocios.

A continuación se presentan las cuentas de resultados del Grupo "la Caixa" del ejercicio 2007 y las variaciones sobre 2006 por segmentos de negocio y las magnitudes de activo y fondos propios de cada uno de ellos:

### Cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas del Grupo "la Caixa" - Segregación por negocios

(Importes en millones de euros)	BANCA EN ESPAÑA		BANCA INTERNACIONAL		CARTERA DE PARTICIPADAS		COAP Y ACTIVIDADES CORPORATIVAS (*)		TOTAL GRUPO "LA CAIXA"	
	2007	VARIACIÓN EN %	2007	VARIACIÓN EN % (**)	2007	VARIACIÓN EN % (**)	2007	2007	VARIACIÓN EN %	
<b>Margen ordinario</b>	<b>5.263</b>	<b>20,0</b>	<b>53</b>	<b>–</b>	<b>545</b>	<b>42,7</b>	<b>447</b>	<b>6.308</b>	<b>12,1</b>	
Gastos de explotación	(2.689)	9,4		–	(18)	15,6	(144)	(2.851)	8,3	
Rtdos. netos de servicios no financieros				–	32	(18,6)	(20)	12	(90,3)	
<b>Margen de explotación</b>	<b>2.574</b>	<b>33,6</b>	<b>53</b>	<b>–</b>	<b>559</b>	<b>37,7</b>	<b>283</b>	<b>3.469</b>	<b>11,3</b>	
Otros resultados y dotaciones	(586)	13,8		–	75	–	(233)	(744)	–	
<b>Resultados antes de impuestos</b>	<b>1.988</b>	<b>40,8</b>	<b>53</b>	<b>–</b>	<b>634</b>	<b>53,3</b>	<b>50</b>	<b>2.725</b>	<b>(32,1)</b>	
Impuestos y minoritarios	(491)	35,3	14	–	34	(69,1)	206	(237)	(76,0)	
<b>Resultado atribuido</b>	<b>1.497</b>	<b>42,7</b>	<b>67</b>	<b>6,3</b>	<b>668</b>	<b>23,2</b>	<b>256</b>	<b>2.488</b>	<b>(17,8)</b>	
Total activo	175.143	15,2	2.209	62,3	21.587	18,8		<b>248.496</b>	<b>18,8</b>	
Fondos propios	11.352	12,7	575	20,3	2.844	20,3		<b>14.418</b>	<b>33,9</b>	

(\*) Incluye resultados extraordinarios por ventas de activos y saneamientos de 477 y 1.520 millones de euros para los ejercicios 2007 y 2006, respectivamente.

(\*\*) Variaciones con perímetro homogéneo, sin considerar el Grupo Crèdit Andorrà en Banca Internacional ni Colonial en Cartera de Participadas, vendidos en el 2006.

### 3. Excelente nivel de solvencia y ratings

#### 3.1. Fuerte aumento de la solvencia básica

##### AUTOFINANCIACIÓN DEL CRECIMIENTO ORGÁNICO Y OPS DE CRITERIA CAIXACORP

##### Aumento del 45% del Patrimonio neto y del 34% de los Fondos Propios.

El Patrimonio neto del Grupo "la Caixa", que incluye los Fondos Propios, los intereses minoritarios y los ajustes por valoración, asciende a 31 de diciembre de 2007 a 20.953 millones de euros, un 45,2% más. Al mismo tiempo, los Fondos Propios del Grupo ascienden a 14.418 millones de euros, un 33,9% más. Su saldo aumenta en el ejercicio 2007 por el resultado atribuido al Grupo de 2.488 millones de euros, por el aumento de reservas provenientes de la OPS de Criteria CaixaCorp, 1.572 millones de euros, y disminuye por la parte del resultado de 2006 aportado en 2007 a la Obra Social (376 millones de euros).

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

Los recursos computables del Grupo "la Caixa", obtenidos por la aplicación de los criterios establecidos por la Circular del Banco de España 5/1993, de 26 de marzo, incluyen, a 31 de diciembre de 2007, además de los recursos propios contables (minorados por la aportación prevista a la Obra Social en 2008 de 500 millones de euros), otras partidas del balance reservado, como los intereses de minoritarios (2.410 millones de euros, de los cuales 2.276 millones provienen de la OPS de Criteria CaixaCorp), las participaciones preferentes (3.000 millones de euros), las reservas de revalorización (472 millones de euros), las obligaciones subordinadas (1.710 millones de euros), la inversión en inmuebles de la Obra Social (263 millones de euros), una parte de los fondos genéricos de insolvencias (1.582 millones de euros) y una parte de las plusvalías latentes de la cartera de activos disponibles para la venta, según los límites marcados por la Circular. Asimismo, se deducen de los recursos propios compu-

tables los activos intangibles, los fondos de comercio de consolidación, las inversiones en entidades financieras no consolidadas –bancarias y aseguradoras–, así como los excesos respecto a los límites de las inversiones en participaciones cualificadas y por concentración de riesgo.

El excelente nivel alcanzado por los recursos computables, por el gran crecimiento del resultado recurrente y por el impacto significativo de la OPS de Criteria CaixaCorp, junto con la flexibilidad financiera de su gestión (derivada básicamente de las importantes plusvalías latentes de la cartera de valores, 12.033 millones de euros a finales de 2007), permiten alcanzar unos niveles de capitalización muy elevados, que cumplen sobradamente los requerimientos de solvencia, y proseguir la estrategia de crecimiento de los negocios recogida en el Plan Estratégico 2007-2010, como son la focalización en la expansión internacional y el negocio en empresas.

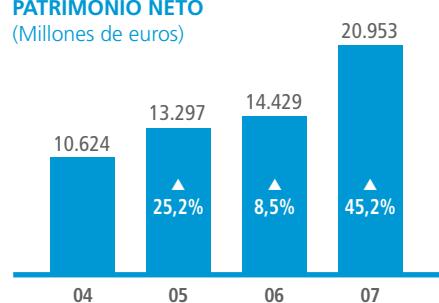
##### Los activos del balance ponderados por su grado de riesgo se reducen significativamente respecto a los activos totales.

El elevado nivel de solvencia del Grupo "la Caixa" está determinado, en buena parte, por una estructura de activos del balance y de cuentas de orden con un perfil de riesgo significativamente bajo (véase el capítulo Gestión integral del riesgo en el seno de la estrategia).

En aplicación de la normativa vigente, al ponderar cada uno de los activos del balance por su grado de riesgo, los saldos experimentan en 2007 una reducción total estimada de un 38% y las cuentas de orden, de un 93%. Esta ponderación es el resultado de aplicar a cada uno de los saldos un factor que oscila entre el 0% para los activos con riesgo nulo, garantía del Estado o dinararia, y el 100% para los activos con garantía personal y para la cartera de valores. Con todo, en el ejercicio 2007 los activos ponderados por el riesgo han aumentado un 17,5%.

##### «DISPONER DEL NIVEL ADECUADO DE RECURSOS PROPIOS QUE GARANTICE UN CRECIMIENTO SOSTENIDO»

##### PATRIMONIO NETO (Millones de euros)

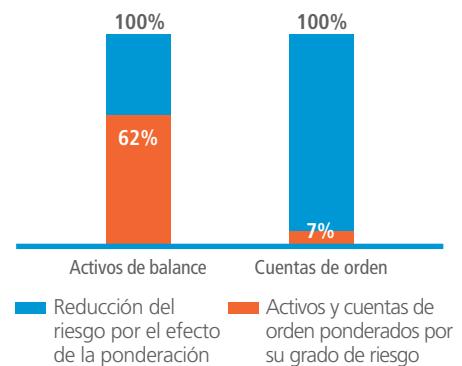


##### FONDOS PROPIOS (Millones de euros)



##### «PLUSVALÍAS LATENTES DE LAS PARTICIPACIONES COTIZADAS: 12.033 MILLONES DE EUROS»

##### RIESGO PONDERADO A 31-12-07



### 3.1. Fuerte aumento de la solvencia básica (cont.)

Los recursos propios mínimos exigidos se calculan en función del riesgo de crédito y de contrapartida y del riesgo de mercado. Éste último incluye el riesgo de tipo de cambio, el de cartera de negociación y el de precio de mercaderías. La práctica totalidad de los recursos exigidos al Grupo derivan del riesgo de crédito y contrapartida.

#### El core capital mejora hasta el 8,0% (+1,8).

El *core capital* (recursos propios básicos sin las participaciones preferentes) se sitúa en los 13.678 millones de euros (+52%), con una ratio del 8,0% y un incremento de 1,8 desde diciembre de 2006. Hay que remarcar que el beneficio recurrente obtenido por el Grupo permite financiar el aumento de las necesidades de recursos propios derivado del crecimiento orgánico de la actividad. Hay que destacar también el aumento que se ha producido en el *core capital* de 3.848 millones de euros por el desembolso de la OPS de Criteria CaixaCorp. Los recursos propios básicos o de primera categoría (*Tier 1*) ascienden a 16.678 millones de euros, cifra que representa un 9,8% de los activos ponderados por su grado de riesgo, y garantizan la calidad de la elevada solvencia del Grupo "la Caixa", que se sitúa entre las más altas del sector. Esto permitirá afrontar la estrategia futura de crecimiento del negocio manteniendo un nivel adecuado de la solvencia del Grupo.

El total de recursos propios computables del Grupo "la Caixa" asciende a 20.679 millo-

nes de euros a 31 de diciembre de 2007 y representa un coeficiente de solvencia del 12,1%, con un exceso estimado sobre el requerimiento de recursos propios mínimos situado en el 8% de 7.066 millones de euros.

Así, a pesar de que la exigencia de recursos propios mínimos ha crecido en 2007, a causa del aumento de la inversión crediticia, el 4,1% de exceso de recursos propios se sitúa en un nivel muy elevado, el 51% del mínimo exigido.

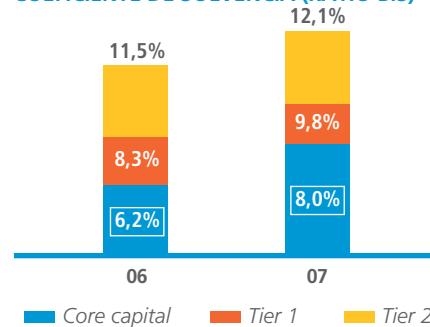
La flexibilidad financiera en la gestión del capital derivada de las elevadas plusvalías latentes de la cartera de valores incrementa aún más el nivel y la calidad de la solvencia del Grupo.

Además, de acuerdo con los resultados de los estudios de impacto cuantitativo realizados por el Grupo "la Caixa" en función de la aplicación del Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea NACB (Basilea II), según el estado actual de la normativa y de las posiciones del Grupo, así como de la Directiva Europea de Adecuación de Capital, de 18 de octubre de 2005, el NACB tendrá unos efectos positivos significativos para el Grupo, como consecuencia, por un lado, de la aplicación de técnicas avanzadas de gestión del riesgo, y por otro, de su reducido nivel de riesgo. De acuerdo con el último estudio de impacto, los ejercicios de cálculos en paralelo de capital por entidades con enfoques avanzados solicitados por el Banco de España, se prevé una reducción significativa de las

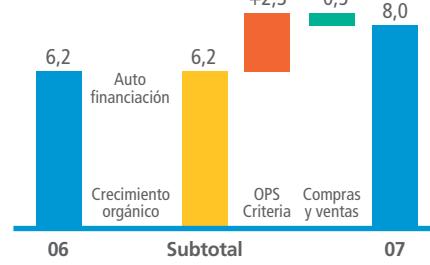
exigencias de capital, debida, básicamente, al importante peso dentro de la cartera crediticia de los préstamos hipotecarios y de los préstamos a pymes, lo que compensa con creces el aumento relativo de exigencias de capital sobre la cartera de renta variable, y por la incorporación del consumo por riesgo operacional.

	(Millones de euros)	2006	2007	VARIACIÓN
<i>Core capital</i>	8.995	13.678	+52,1%	
Total recursos propios computables	16.704	20.679	+23,8%	
Activos ponderados por riesgo	144.800	170.160	+17,5%	

#### COEFICIENTE DE SOLVENCIA (RATIO BIS)



#### EVOLUCIÓN DEL CORE CAPITAL EN 2007 (EN %)



#### Solvencia - Ratio BIS

(Importes en millones de euros)	31-12-2007	31-12-2006	VARIACIÓN
<b>Core capital</b>			
Ratio	13.678	8.995	52,1%
	8,0%	6,2%	+1,8
Participaciones preferentes	3.000	3.000	
<b>Recursos propios básicos (Tier 1)</b>			
Ratio	16.678	11.995	39,0%
	9,8%	8,3%	+1,5
4.001	4.709		
<b>Resto de recursos propios (Tier 2)</b>			
Ratio BIS	20.679	16.704	23,8%
	12,1%	11,5%	+0,6
Recursos propios mínimos (coeficiente 8%)	13.613	11.584	
Excedente de recursos	7.066	5.120	
Ratio	4,1%	3,5%	+0,6
Activos ponderados por riesgo	170.160	144.800	17,5%

### 3.2. Ratings del Grupo "la Caixa": rango AA

A finales de 2007, Standard & Poor's ha confirmado la calificación de crédito a largo y a corto plazo del Grupo "la Caixa" de «AA-/A-1+», con perspectiva estable. La confirmación de la calificación refleja la fortaleza de la red comercial en España y el aumento de la rentabilidad recurrente del negocio bancario, la reducción del impacto de la cartera de participadas en el perfil de riesgo del Grupo, la mejora de la solvencia a raíz de la OPS de Criteria CaixaCorp y la fuerte liquidez.

Asimismo, en el mes de abril de 2007, Moody's mejoró el rating a largo plazo de Aa2 a Aa1, con perspectiva estable, a consecuencia de la aplicación de la nueva

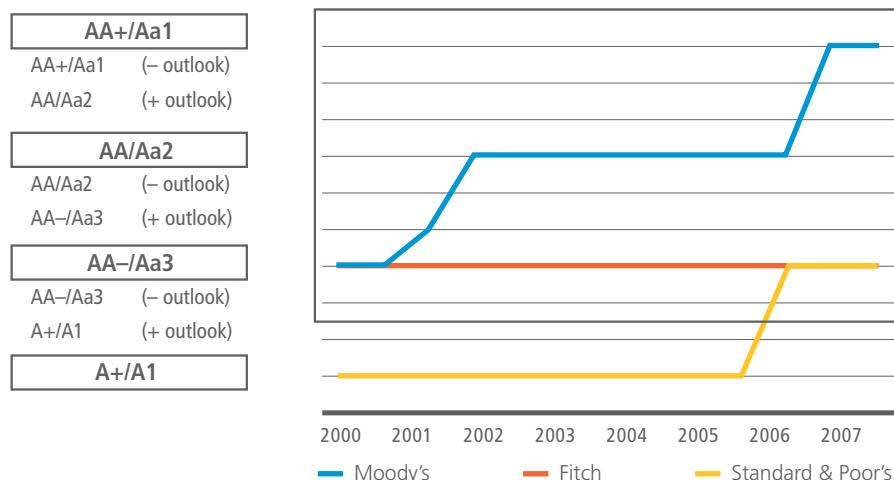
metodología JDA. Fitch también ha confirmado en 2007 su rating a largo plazo de AA- con perspectiva estable.

Las agencias siguen valorando muy positivamente el gran posicionamiento bancario de la Entidad en España, su buena gestión y el éxito de su estrategia de crecimiento, el bajo perfil de riesgo y la confortable liquidez, la buena evolución de la rentabilidad del negocio bancario y la elevada flexibilidad financiera, y todo ello a pesar de un entorno económico menos favorable. Las agencias consideran que la estrategia del Grupo "la Caixa" es clara y consistente, lo que permite confiar en el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico 2007-2010.

#### «EN 2007 MEJORA DEL RATING MOODY'S HASTA Aa1 Y S&P Y FITCH CONFIRMAN EL RATING AA-»

	CORTO PLAZO	LARGO PLAZO	PERSPECTIVA
<b>Moody's</b>	<b>P1</b>	<b>Aa1</b>	<b>Estable</b>
<b>Standard &amp; Poor's</b>	<b>A1+</b>	<b>AA-</b>	<b>Estable</b>
<b>Fitch</b>	<b>F1+</b>	<b>AA-</b>	<b>Estable</b>

#### RATINGS DE "LA CAIXA" EN EL RANGO AA



## 4. Gestión del riesgo

### Gestión integral del riesgo en el seno de la estrategia

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

La gestión global de los riesgos es fundamental para el negocio de cualquier entidad de crédito. En el Grupo "la Caixa", esta gestión global de los riesgos tiene como objetivo la optimización de la relación rentabilidad/riesgo, con la identificación, medición y valoración de los riesgos y su consideración permanente en la toma de decisiones de negocio, siempre dentro de un marco que potencie la calidad del servicio ofrecido a los clientes. De la misma manera, quiere tutelar la sanidad del riesgo y preservar los mecanismos de solvencia y garantía para consolidar el Grupo "la Caixa" como uno de los más sólidos del mercado español.

Los riesgos en que se incurren a consecuencia de la propia actividad del Grupo se clasifican como: Riesgo de crédito, derivado tanto de la actividad de banca comercial como de inversiones y de la cartera de participadas; Riesgo de mercado, dentro del cual se incluyen el riesgo de tipo de interés del balance estructural, el riesgo de precio o tipo asociado a las posiciones de la actividad tesorera y el riesgo de cambio; Riesgo de liquidez, y Riesgo operacional.

Las tareas de gestión, seguimiento y control de los riesgos en el Grupo "la Caixa" se realizan de forma autónoma y bajo una perspectiva de independencia respecto a la función de admisión de riesgo. Así, la gestión del riesgo se orienta hacia la configuración de un perfil de riesgo coherente con los objetivos estratégicos del Grupo y ayuda a avanzar hacia un modelo de delegaciones que tiene como ejes básicos todas las variables fundamentales de riesgo y los importes y permite cuantificar los riesgos a través de escenarios de consumo de capital riesgo.

#### Estructura y organización.

Tal y como se establece en Basilea II y en las Directivas 2006/48 y 49/CE, de 14 de junio, y en la Ley 36/2007, de 16 de noviembre, el Consejo de Administración de "la Caixa" es el órgano máximo que determina la política de riesgo del Grupo. La Alta Dirección actúa en el marco de las atribuciones delegadas por el Consejo y, concretamente, configura los siguientes Comités de gestión del riesgo:

- El Comité Global del Riesgo, que, bajo el mandato del Consejo de Administración, instrumenta la capacidad ejecutiva de la dirección de riesgos con el objetivo de garantizar la alineación de los mismos con la estrategia de la Entidad en términos de negocio y nivel de solvencia; se responsabiliza de la estrategia de gestión y seguimiento del riesgo y de la delegación de facultades, y asume, entre otras, las funciones del anterior Comité de Políticas de Riesgo.
  - Por lo que respecta a la admisión del riesgo, el Comité de Créditos analiza y, si procede, aprueba las operaciones dentro de su nivel de atribuciones, y eleva al Consejo de Administración las operaciones que exceden su nivel de delegación.
  - En relación a los riesgos estructurales del balance, el Comité de Gestión de Activos y Pasivos (COAP) tiene la responsabilidad de gestionar los riesgos de liquidez, tipo de interés y de cambio.
- Por otro lado, Criteria CaixaCorp optimiza los procesos de control y gestión del riesgo de la cartera de participadas.
- En el ejercicio 2007, se ha constituido una nueva Dirección General Adjunta Ejecutiva responsable de los riesgos de todo el Grupo. La Subdirección General de Gestión Estratégica del Riesgo, dependiente directamente

**«GESTIÓN GLOBAL DE LOS RIESGOS PARA OPTIMIZAR LA RELACIÓN RENTABILIDAD/RIESGO»**

de esta Dirección General Adjunta Ejecutiva, es la unidad de control global en que se materializan las funciones de independencia requeridas por Basilea II, con la responsabilidad de tutelar la sanidad del activo y los mecanismos de solvencia y garantía. Sus objetivos son identificar, valorar e integrar las diferentes exposiciones, así como la rentabilidad ajustada al riesgo de cada ámbito de actividad, desde una perspectiva global del Grupo "la Caixa" y de acuerdo con su estrategia de gestión.

Una de sus misiones más relevantes, en colaboración con otras áreas de "la Caixa", es la de liderar la implantación en toda la Red Territorial de los instrumentos que permitan la gestión integral de los riesgos, bajo las directrices de Basilea II, para asegurar el equilibrio entre los riesgos asumidos y la rentabilidad esperada.

Las tareas destinadas a alcanzar esta misión definen la estructura organizativa de la Subdirección General de Gestión Estratégica del Riesgo, en torno a todos y cada uno de los riesgos del Grupo "la Caixa":

- Riesgo de Crédito: definición, validación y seguimiento de los modelos de medición del riesgo de la cartera, a nivel de operación y cliente (*ratings, scorings, probabilidad de incumplimiento –PD–, severidad –LGD–, y exposición –EAD–*), así como el desarrollo de las herramientas para su integración en la gestión y su seguimiento. Partiendo de estas mediciones, se determinan los requerimientos mínimos de capital regulatorio y económico y la rentabilidad ajustada al riesgo de la cartera.

Seguimiento y Control del Riesgo de Crédito: responsabilización directa del seguimiento y control de las posiciones de riesgo crediticio más importantes y de las acciones de seguimiento realizadas por la Red Territorial sobre la calidad crediticia de la cartera.

- Riesgo de Mercado: supervisión independiente del seguimiento y control del riesgo de las posiciones propias, el riesgo de balance y el de liquidez, medido por la Subdirección General de Mercados.
- Riesgo Operacional: definición e implantación del modelo de gestión de riesgo operacional, desarrollando las políticas, las metodologías y las herramientas necesarias para adoptar en el futuro modelos avanzados –AMA– para su gestión, como evolución del modelo estándar inicialmente adoptado; así como la medición de los recursos propios necesarios para su cobertura, tanto por el método estándar (initialmente) como por los métodos AMA en el futuro.
- Agregación de Riesgos y Capital Económico: agregación de todo el riesgo, considerando todas sus tipologías y estudiando las posibles interacciones entre ellas.

Finalmente, hay que indicar que, como complemento de los controles realizados, el Área de Auditoría de "la Caixa" verifica de forma continuada la adecuación de los sistemas de control interno y la corrección de los métodos de medición y control de riesgos utilizados por las diferentes Áreas

involucradas en la función de seguimiento de los riesgos.

### Procedimientos, herramientas y estrategias.

El Grupo "la Caixa" utiliza, desde hace años, un conjunto de herramientas y de técnicas de acuerdo con las necesidades particulares de cada uno de los riesgos. Entre otras, se utilizan los cálculos de probabilidad de incumplimiento a través de herramientas de *rating* y *scoring*, los cálculos de severidad y pérdida esperada de las diferentes carteras y herramientas de rentabilidad ajustada al riesgo, tanto a nivel de cliente como de oficina. También se realizan cálculos de Valor en Riesgo (VaR) para las diferentes carteras, como elemento de control y fijación de límites de los riesgos de mercado, y la identificación cualitativa de los diferentes riesgos operacionales para cada una de las actividades del Grupo.

El «Nuevo Modelo de Gestión de Negocio Bancario» se ha implantado en toda la organización hasta llegar al nivel de oficina. Este modelo permite el seguimiento de la rentabilidad obtenida en función del riesgo de crédito asumido y, consecuentemente, de los recursos propios asignados. Las oficinas disponen, así, de herramientas innovadoras que ayudan a la gestión global de todo el negocio que generan.

### Basilea II.

Todas las actuaciones en el ámbito de la medición, seguimiento y gestión del riesgo se realizan de acuerdo con la recomendación del Comité de Supervisión

Bancaria de Basilea: «Convergencia internacional de medidas y normas de capital – Marco revisado», conocido comúnmente como Basilea II, y la consiguiente transposición por parte de las correspondientes directivas europeas y de la legislación española en curso, que se fundamenta en tres pilares:

- El Primer Pilar determina los requerimientos mínimos del Capital de las entidades financieras en función de algunos de los riesgos financieros: riesgo de crédito, riesgo de mercado de la cartera de negociación y de la posición en divisas y riesgo operacional.
- El Segundo Pilar analiza los principios básicos del proceso de supervisión. También se muestran las directrices para desarrollar un proceso interno de evaluación del capital y se establecen los objetivos de capital en relación al perfil de riesgo y al entorno de control de cada entidad, para poder cubrir los posibles riesgos, incluidos o no en el primer pilar, como son: concentración de riesgos, tensión de riesgo de crédito, riesgo de liquidez, riesgo de tipo de interés del balance, etc.
- El Tercer Pilar, que complementa los otros dos, fomenta la disciplina de mercado mediante el desarrollo de una serie de requisitos de divulgación que permitan a los agentes del mercado evaluar la información sobre el capital, la exposición al riesgo y los procesos de medición. Estas divulgaciones serán muy relevantes, dada la discrecionalidad de las mediciones internas de riesgo que realizará cada entidad.

## Gestión integral del riesgo en el seno de la estrategia (cont.)

El Grupo "la Caixa" comparte la necesidad y la conveniencia de los principios que inspiran este nuevo acuerdo, que estimula la mejora en la gestión y medición de los riesgos y hace que los requerimientos de recursos propios sean sensibles a los riesgos realmente incurridos. Culminando los esfuerzos realizados desde el año 1999 para alcanzar la adecuación a las exigencias de la nueva regulación de recursos propios, el Consejo de Administración de "la Caixa", en línea con las sugerencias del Banco de España, aprobó un Plan Director de Adaptación a Basilea II en julio de 2005. En aquel momento, "la Caixa" pidió formalmente al Banco de España la autorización para la utilización de modelos internos de riesgo de crédito. Durante el ejercicio 2007, el Banco de España ha estado efectuando los procesos de validación de estos modelos, como paso previo a su autorización.

En el mes de julio de 2006, el Grupo "la Caixa" solicitó la autorización al Banco de España para la utilización del modelo interno de riesgo de mercado de la cartera de negociación, riesgo de tipo de cambio y oro y de precio de materias primas para el cálculo del consumo de recursos propios regulatorios. En el ejercicio 2007, el Banco de España, después del proceso de validación desarrollado, ha autorizado la utilización del citado modelo interno para aplicarlo al cálculo de recursos propios regulatorios a partir del 31 de diciembre de 2007.

Más allá de satisfacer los requerimientos de capital regulatorio propuestos por Basilea II, que responden a formulaciones orientadas a garantizar la solvencia con niveles de confianza del 99,9%, el Grupo "la Caixa" aplica niveles más exigentes y avanza hacia la gestión de los riesgos de acuerdo con el Capital Económico con el objetivo de asegurar, como mínimo, sus actuales niveles de *rating*.

## GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO

El riesgo de crédito, inherente a la actividad de las entidades de crédito, es el más significativo del balance del Grupo "la Caixa".

### La inversión crediticia de "la Caixa" ostenta un perfil de riesgo bajo.

La normativa contable del Banco de España clasifica los instrumentos de inversión crediticia y de deuda en diferentes categorías en función de la morosidad producida y/o del riesgo existente: normal, subestándar, dudoso y moroso. Dentro del riesgo normal, hay, además, otras subcategorías: *sin riesgo apreciable* (sector público, entidades de crédito, garantía dinerraria), *riesgo bajo* (garantía hipotecaria sobre viviendas acabadas y sobre importes inferiores al 80% de la tasación), *riesgo medio-bajo* (resto de garantía hipotecaria y la garantía real), *riesgo medio* (resto de sectores residentes y países OCDE), *riesgo medio-alto* (créditos al consumo y países no OCDE) y *riesgo alto* (tarjetas, excedidos y descubiertos). Así, el 77,1% de la cartera crediticia de "la Caixa" está clasificada entre *riesgo bajo* y *riesgo medio-bajo*, lo que demuestra la voluntad de la Entidad de invertir en activos de máxima solvencia.

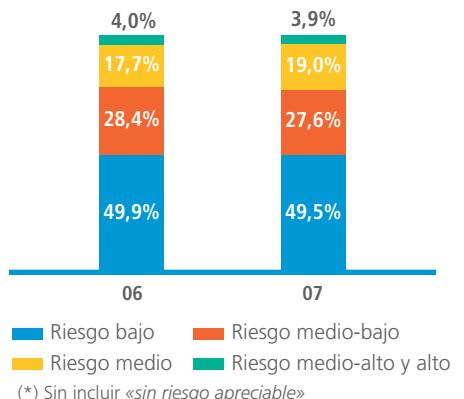
### Inversión crediticia diversificada y con garantías adecuadas

El Grupo "la Caixa" orienta su actividad crediticia a la satisfacción de las necesidades de financiación de las familias y de las empresas (véase el capítulo 1.1.1. Fuerte aumento de la actividad bancaria con equilibrio). En este sentido, destaca especialmente la concesión de préstamos para la adquisición de vivienda, de manera que los créditos con garantía hipotecaria alcanzan el 70% del total de los créditos. En una primera fase, una parte importante de estos créditos transita temporalmente vía promotores inmobiliarios para hacer posible la financiación de las promociones y, una vez acabada y vendida la construcción, se procede a su subrogación a favor de un adquiriente particular. Por lo que respecta al nivel de cobertura de las garantías hipotecarias, su valor de tasación es dos veces superior al importe pendiente de vencer de la cartera hipotecaria.

La cartera crediticia presenta un alto grado de diversificación y de atomización, con la consiguiente reducción del riesgo crediticio. En cuanto a la distribución geográfica, tal y como se ha comentado previamente, la actividad crediticia del Grupo "la Caixa" se centra, básicamente, en España.

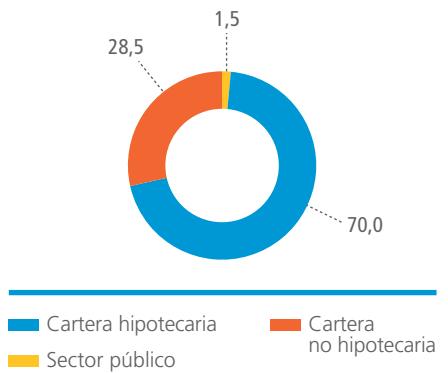
### «INVERSIÓN PRIORITARIA EN ACTIVOS CON PERFIL DE RIESGO BAJO»

#### COMPOSICIÓN DE LA CARTERA CREDITICIA. TRAMOS DE RIESGO (\*)



### «MÁXIMA CALIDAD DE LOS CRÉDITOS»

#### SEGMENTACIÓN POR GARANTÍAS (%)



## Gestión integral del riesgo en el seno de la estrategia (cont.)

**Después de la aplicación, en el cierre del año 2007, de criterios de elevada prudencia en clasificación y dotaciones, la ratio de morosidad es del 0,55% y el nivel de cobertura con provisiones alcanza el 281,1%.**

La inversión crediticia, con predominio de particulares y preponderancia del crédito hipotecario para la adquisición de la primera vivienda, presenta una estructura con un nivel de riesgo significativamente bajo. Los deudores dudosos se han situado, al cierre del año 2007, en 893 millones de euros, con un fuerte incremento por criterios de clasificación prudentes que se traduce en una ratio de morosidad (créditos dudosos sobre total de créditos) del 0,55% para el Grupo "la Caixa" y del 0,50% para "la Caixa". Estas ratios, a pesar del aumento que presentan en 2007, siguen siendo inferiores a las del conjunto del sistema financiero español. Las provisiones para insolvencias constituidas llegan a los 2.509 millones de euros, 450 más que en 2006, de manera que la cobertura con provisiones de los deudores dudosos se ha situado en 2007 en el 281,1%. Si, además, se tiene en cuenta la cobertura derivada de las garantías hipotecarias, la cobertura total es del 336,3%.

El Grupo "la Caixa" mantiene un fondo genérico para insolvencias que llega al límite máximo que establece la normativa contable del Banco de España, que corresponde a un 123% del coeficiente de ponderación de los riesgos que componen la inversión crediticia. A 31 de diciembre de 2007, el Fondo Genérico constituido es de 2.186 millones de euros y representa un 87,1% del total.

Así, pues, el grado de riesgo de crédito del Grupo "la Caixa" se mantiene en niveles reducidos a causa de la gran diversificación de los créditos a clientes, la no exposición en zonas geográficas de elevado riesgo, el valor de las garantías complementarias y las elevadas coberturas con provisiones. La gestión del riesgo, caracterizada por su exigencia, prudencia y anticipación, es el elemento clave que permite conseguir y mantener esta sólida y solvente posición patrimonial que sitúa al Grupo en una posición de privilegio en el sistema financiero.

### Organización y procesos de concesión del crédito.

Según las directrices establecidas por el Comité Global del Riesgo (véase Estructura y Organización), el modelo de concesión de los riesgos se basa en potenciar al máximo el grado de autonomía de la red de oficinas y garantizar los criterios de máximo rigor. En este sentido, durante el año 2007, se ha desarrollado un proyecto de asignación de facultades en la red, en función de la pérdida esperada, para el segmento de pymes. Este sistema, que se implementará durante el año 2008, debe permitir una mayor eficiencia en la asignación de recursos y, sobre todo, un mayor control del riesgo al exigir más o menos nivel de descentralización en función de factores de riesgo y no exclusivamente en función de importes nominales.

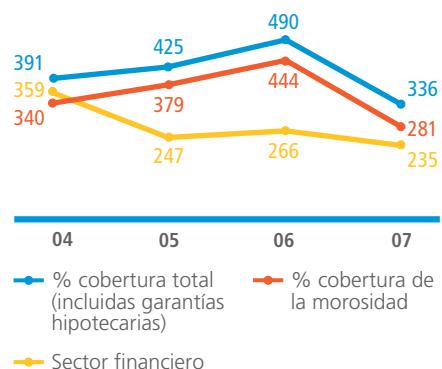
En este proceso de mejora de la eficiencia en la concesión, hay que destacar la puesta en marcha este año del Expediente Electrónico, que ha estado disponible, en una primera etapa, para una selección de oficinas y cuyo despliegue en toda la red se completará a lo largo del ejercicio 2008.

### «POLÍTICAS CONSERVADORAS DE COBERTURA DEL RIESGO»

#### RATIO DE MOROSIDAD (%)



#### COBERTURAS (%)



### «LA ORGANIZACIÓN Y LOS INSTRUMENTOS DE LA RED DE OFICINAS ASEGUAN QUE LA CAPACIDAD DE DEVOLUCIÓN DEL SOLICITANTE SEA ANALIZADA CON CRITERIOS HOMOGÉNEOS»

#### CONCESIÓN POR NIVEL DE DELEGACIÓN % de operaciones aprobadas



Durante este año, se han realizado mejoras en el segmento de particulares que perfeccionan el uso de los *scorings*. En este sentido, se ha mejorado el sistema de aceptación/denegación del *scoring* hipotecario, que da servicio a las concesiones que, durante el año 2007, han supuesto más de 125.000 operaciones y que, de ahora en adelante, tiene en cuenta no sólo la probabilidad de mora, sino también la severidad de las operaciones.

La concesión de créditos a clientes por canales de comercialización diferentes de la oficina ha tenido un crecimiento relevante y se ha consolidado, al mismo tiempo, como una forma sencilla y eficaz de atender las necesidades de nuestros clientes. Estas concesiones se hacen con un estricto control del riesgo asociado a las operaciones y con procedimientos plenamente adaptados al tipo de canal utilizado.

En el ámbito de empresas, durante el año 2007, se han puesto en marcha nuevas líneas de financiación de circulante, que incluyen cualquier riesgo de circulante de nuestras empresas clientes, tanto si se trata de riesgos de tipo comercial como de operaciones de riesgo puro (Cuenta de crédito, Financiación de importaciones, etc.). De esta forma, con la misma seguridad jurídica que si se tratase de operaciones intervenidas individualmente, se mejora la agilidad del proceso de concesiones, ya que las diversas operaciones están bajo una misma póliza.

En referencia al análisis de operaciones, se han introducido mejoras en los informes de análisis de empresas para integrar automáticamente las herramientas de medición de los riesgos, es decir, el *rating* y las variables que lo soportan. De esta manera, se refuerza el *rating* como un elemento clave en la toma de decisiones de la Entidad, junto con la gestión que se realiza de la rentabilidad ajustada al riesgo de nuestros clientes, a través del control y del seguimiento del margen de referencia de las operaciones.

En cuanto al proceso de recuperaciones, y dado el crecimiento de la morosidad en todo el sistema financiero, "la Caixa" ha realizado un esfuerzo relevante para externalizar el máximo posible las reclamaciones, tanto en las primeras fases de la mora como por lo que respecta a las reclamaciones judiciales. En este sentido, se han reforzado las estructuras para optimizar la gestión de las demandas judiciales y se han acortado los plazos de tramitación. Paralelamente, los nuevos circuitos implementados permiten eliminar tareas innecesarias en la red de oficinas y liberar esfuerzos para aumentar el tiempo de gestión comercial con la clientela. En cualquier caso, el proceso de recuperaciones sigue buscando la mayor conciliación posible entre la responsabilidad de ser eficientes en la recuperación de la morosidad y la correcta atención a los clientes que puedan estar pasando por ciertas dificultades a la hora de atender sus obligaciones.

### Gestión del Seguimiento y Control del Riesgo.

El Área de Seguimiento y Control del Riesgo de "la Caixa", dependiente de la Subdirección General de Gestión Estratégica del Riesgo, mantiene la independencia respecto a la Dirección Ejecutiva de Riesgo y se estructura en un conjunto de unidades territoriales de seguimiento. Su función tiene una doble vertiente: la elaboración de informes de seguimiento sobre aquellos acreditados o grupos de empresas con riesgos de importe más elevado y el seguimiento de aquellos titulares de riesgo que presentan síntomas de deterioro en su calidad crediticia, según un sistema de calificación basado en las alertas de riesgo de cada acreditado.

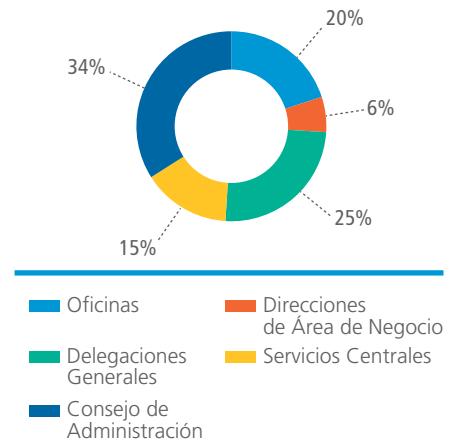
El sistema de alertas de riesgo y la calificación de los acreditados en función de su comportamiento de riesgo juegan un papel fundamental para orientar tanto el sistema de concesión, comentado anteriormente, como la acción de seguimien-

to. De esta manera, se analizan con más profundidad y con mayor periodicidad aquellos acreditados con más probabilidad de mora a corto plazo.

Otra característica del sistema de alertas es su absoluta integración en los sistemas de información de clientes, ya que las alertas se asignan a cada acreditado y mensualmente se establece una clasificación. Además, la información sobre las alertas de un cliente está integrada en el resto de información relativa a él y en cada solicitud de operación de activo se informa sobre estas alertas y su calificación.

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

**CONCESIÓN POR NIVEL DE DELEGACIÓN**  
% capital concedido



## Gestión integral del riesgo en el seno de la estrategia (cont.)

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

La dirección de Gestión del Riesgo de Crédito tiene la misión de construir, mantener y hacer el seguimiento de los sistemas de medición del riesgo de crédito. Además, es la encargada de asegurar y orientar el uso que se hace de estos sistemas y de velar para que las decisiones que se tomen basadas en estas mediciones tengan en cuenta su calidad. Tal y como establece el regulador, esta función es independiente de las áreas de negocio para garantizar que los criterios de valoración no sufran interferencias a causa de consideraciones comerciales.

Para conseguir estos objetivos, se revisan periódicamente tanto la totalidad de los modelos para detectar posibles deterioros en la calidad de las mediciones como las estimaciones para ir incorporando las variaciones del ciclo económico. Con una periodicidad mensual, se evalúa la práctica totalidad de la cartera de clientes de banca minorista, que incluye el segmento de particulares y el de pymes, lo que permite actualizar, de forma casi continuada, el conocimiento de estos clientes y de sus carteras. La evaluación continua de los riesgos permite conocer la distribución de la exposición de las diferentes carteras respecto a la calidad crediticia expresada como probabilidad de incumplimiento.

La medición del riesgo se articula alrededor de dos conceptos básicos: la pérdida esperada y la pérdida inesperada. El concepto de pérdida esperada es un pilar fundamental de la nueva orientación de la regulación bancaria a nivel nacional e internacional. Basilea II impone que las entidades cubran el importe de la pérdida esperada por medio de la dotación de provisiones. El Grupo "la Caixa" aplica en este apartado lo que regula la Circular 4/2004 del Banco de España en su Anexo IX. En consecuencia, de acuerdo con la citada Circular, efectúa las dotaciones específicas, genéricas y de riesgo país necesarias para la cobertura de la pérdida esperada.

### Pérdida esperada.

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

### Probabilidad de incumplimiento

"la Caixa" dispone de herramientas de ayuda a la gestión para la predicción de la probabilidad de incumplimiento (PD en su acrónimo en inglés para *Probability of Default*) de cada acreditado que cubren la práctica totalidad de la actividad crediticia.

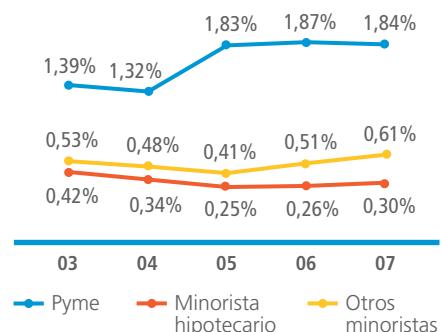
Estas herramientas están orientadas al producto o al cliente. Las herramientas orientadas al producto toman en consideración características específicas del deudor relacionadas con este producto y son utilizadas básicamente en el ámbito de admisión de nuevas operaciones de banca minorista. Por otro lado, las herramientas orientadas al cliente evalúan la probabilidad de incumplimiento del deudor de manera genérica, aunque, en el caso de las personas físicas, pueden aportar resultados diferenciados por producto.

Este último grupo de herramientas está constituido por *scorings* de comportamiento para personas físicas y por *ratings* de empresas, y está implantado en toda la red de oficinas integrado dentro de las herramientas habituales de concesión de productos de activo.

La construcción de las herramientas de evaluación del riesgo de crédito ha sido desarrollada de acuerdo con la experiencia histórica de mora de la Entidad e incorpora las medidas necesarias para ajustar los resultados del ciclo económico y las proyecciones del próximo ciclo. De manera que, a medida que transcurre el tiempo, se podrían producir divergencias entre la realidad y las estimaciones. Así, por ejemplo, la frecuencia de morosidad para

el segmento minorista hipotecario ha aumentado ligeramente desde el 0,25% de 2005 hasta el 0,30% de 2007. Dado que las decisiones que utilizan estas mediciones pueden tener vigencia a medio plazo, hay que asegurar que éstas sean relativamente estables a largo plazo.

### EVOLUCIÓN ANUAL DE LA FRECUENCIA DE MOROSIDAD



En cuanto a las empresas, todas las herramientas de *rating* están enfocadas a nivel de cliente y varían notablemente en función del segmento al que pertenecen. En el caso de microempresas y de pymes, el proceso de evaluación es muy parecido al de las personas físicas. En este caso, se ha construido un algoritmo modular que valora tres campos de información diferentes: los estados financieros, la información derivada de la relación con los clientes y, finalmente, algunos aspectos cualitativos. Las calificaciones que se obtienen de esta evaluación también se someten a un ajuste al ciclo económico que sigue la misma estructura que para las personas físicas.

"la Caixa" dispone de una Función de Rating Corporativo para la calificación especializada del segmento de grandes empresas y ha desarrollado modelos de calificación interna. Estos modelos son de carácter «experto» y dan más ponderación al criterio cualitativo de los analistas.

Ante la falta de experiencia de morosidad interna en estos segmentos, la construcción de estos modelos se ha alineado con la metodología de Standard & Poor's, de manera que se han podido utilizar las tasas de incumplimiento global publicadas por esta agencia de *rating*, que añade fiabilidad a la metodología, desarrolladas a partir de datos con profundidad histórica bastante significativa y que, por lo tanto, incorporan de forma razonable el efecto del ciclo y garantizan estabilidad a las mediciones obtenidas.

Los resultados de todas las herramientas se vinculan a una escala maestra de riesgo que permite clasificar la cartera crediticia en términos homogéneos, es decir, permite agrupar riesgos a partir de una misma tasa de morosidad anticipada. De esta manera, una mora esperada del 1,04% estaría caracterizada con un 5,0 de la escala maestra.

### Exposición

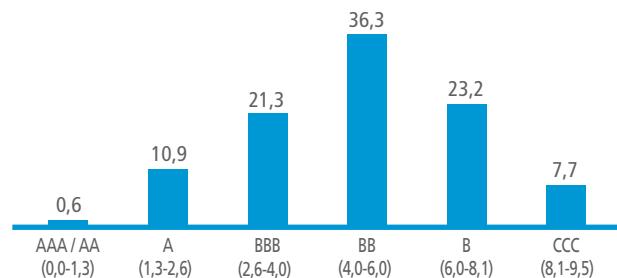
La exposición (EAD en su acrónimo en inglés para *Exposure at Default*) estima cuál sería la deuda pendiente en caso de incumplimiento del cliente. Esta magnitud es especialmente relevante para aquellos instrumentos financieros que tienen una estructura de amortización variable en función de las disposiciones que haga el cliente (cuentas de crédito, tarjetas de crédito y, en general, cualquier producto *revolving*).

La obtención de estas estimaciones se basa en la observación de la experiencia interna de la morosidad, relacionando los niveles de disposición en el momento del incumplimiento y los niveles de disposición de los 12 meses anteriores, así como la naturaleza y el plazo hasta el vencimiento del producto y las características del cliente. Estas mediciones se han realizado de acuerdo con el último ejercicio paralelo de cálculo de Estados de Solvencia presentado al Banco de España en junio de 2007.

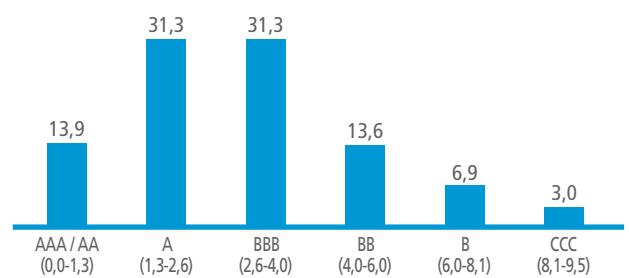
### Escala maestra de riesgo

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

### DISTRIBUCIÓN DE EXPOSICIÓN. EMPRESA (en %)



### DISTRIBUCIÓN DE EXPOSICIÓN. HIPOTECARIO (en %)



## Gestión integral del riesgo en el seno de la estrategia (cont.)

### Severidad

La severidad (LGD en su acrónimo en inglés para *Loss Given Default*) corresponde al porcentaje de la deuda que no podría ser recuperado en caso de incumplimiento del cliente. La Entidad hace una revisión permanente de los procedimientos de recuperación y regularización de las deudas morosas con la finalidad de minimizar el impacto de una eventual quiebra.

Se han calculado las severidades históricas con información interna de "la Caixa" y se han considerado todos los flujos de caja asociados al contrato desde el momento del incumplimiento hasta la regularización de la situación, o bien hasta el momento en que se han declarado fallidos. Dentro de este cómputo, también se tiene en cuenta una aproximación de los gastos indirectos (personal de oficinas, infraestructura, etc.) asociables al proceso.

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

Como resultado de la composición de la cartera, consecuencia de las políticas de concesión, de las garantías existentes y de su relación préstamo/valor y de la gestión activa de los procedimientos de regularización, las tasas de severidad de las exposiciones del Grupo "la Caixa" son muy bajas, con un valor medio de 12,5% para las exposiciones de personas físicas con garantía hipotecaria, que representan un 43% del total de exposiciones, y del 24,2% para las exposiciones en pymes, que, a su vez, representan un 25% del total de exposiciones. Estos valores se han obtenido a partir de los resultados

del último ejercicio paralelo de cálculo de Estados de Solvencia presentado al Banco de España el 30 de junio de 2007.

### Pérdida inesperada y Capital Económico.

La medición de la pérdida esperada garantiza un buen control del riesgo crediticio bajo condiciones «normales» de mercado. De hecho, la pérdida esperada puede ser considerada como un coste adicional al negocio. Ahora bien, en ocasiones, las pérdidas reales pueden exceder las pérdidas esperadas derivadas de cambios bruscos en el ciclo, o de variaciones en factores de riesgo específicos de cada cartera, y de la correlación natural entre el riesgo de crédito de los diferentes deudores. De hecho, el Pilar 1 de Basilea II establece unos requerimientos mínimos de capital precisamente para hacer frente a potenciales pérdidas inesperadas. Si se adopta una metodología en función de calificaciones internas, como la que utiliza el Grupo "la Caixa", hay que usar la fórmula pertinente, en función de cada segmento de negocio, que tiene en cuenta la influencia de la probabilidad de incumplimiento, el impacto proporcional de la severidad, el ajuste por el plazo residual de vencimiento de la operación y unas correlaciones establecidas, fijas o inversamente proporcionales a la probabilidad de incumplimiento, en función del segmento de negocio del que se trate.

La variabilidad de las pérdidas esperadas de la cartera constituyen las pérdidas inesperadas, las cuales representan las pérdidas potenciales imprevistas. Se calculan como la pérdida asociada a un nivel de confianza suficientemente elevado de la distribución de pérdidas, menos la pérdida esperada. La entidad, en su desarrollo normal del negocio, debe tener la

capacidad de absorber estas pérdidas no anticipadas.

Así, pues, el objetivo de la entidad es disponer de suficientes fondos propios o capital para cubrir estas pérdidas inesperadas.

Tradicionalmente, se han diferenciado dos conceptos:

- El capital económico es el que una entidad debe disponer para asumir las pérdidas inesperadas que puedan suceder y que podrían poner en peligro la continuidad de la entidad. Es una estimación propia que se va ajustando en función del propio nivel de tolerancia al riesgo, volumen y tipo de actividad. En este sentido, es responsabilidad del Consejo de Administración y de la Dirección de la Entidad asegurar que, en cualquier circunstancia, haya un nivel suficiente de fondos propios que permita hacer frente a cualquier eventualidad, con un nivel muy alto de confianza. Esta responsabilidad ha sido subrayada por el llamado Pilar II del Basilea II.
- El capital regulatorio es el que la entidad debe mantener para hacer frente a las exigencias del organismo supervisor. El objetivo es también evitar la quiebra de la entidad y, adicionalmente, proteger los intereses de los clientes y de los titulares de la deuda senior y prevenir, así, el importante impacto sistémico que se podría producir.

El capital económico no es un sustitutivo del regulatorio, sino que es un complemento del mismo para acercarse más al perfil de riesgo real que asume la entidad e incorporar riesgos no contemplados, o sólo parcialmente considerados, en las exigencias regulatorias.

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

Una correcta gestión es y será un elemento diferenciador entre las entidades más avanzadas y competitivas. Una gestión basada en la medida de capital económico permite la medición y la gestión de los riesgos y sirve para identificar las operaciones o las líneas de negocio con más riesgo y también las que generan más valor económico según las medidas de rendimiento sobre capital.

En diciembre de 2005, el Consejo de Administración de "la Caixa" aprobó el plan director de desarrollo de un modelo de capital económico que engloba todas las actividades financieras del Grupo. Este plan establece que la Entidad debe disponer de un modelo integrado que mida, con criterio propio, el riesgo integrado de la cartera de crédito y de la cartera de participaciones.

Los trabajos de desarrollo del modelo de capital económico en los años 2006 y 2007 han evolucionado con regularidad, de acuerdo con los objetivos y los ritmos previstos en el plan director.

**Rentabilidad ajustada al riesgo**  
 "la Caixa", en los últimos años, ha establecido un proceso de seguimiento para garantizar que la rentabilidad de sus clientes sea suficiente para cubrir la pérdida esperada que conforman sus operaciones, los gastos administrativos que comporta su operativa y una correcta remuneración del capital en riesgo de sus operaciones,

tanto desde un punto de vista regulatorio como desde un punto de vista económico (determinación interna del capital necesario). Esta práctica constituye el eje central del «Nuevo Modelo de Gestión del Negocio Bancario» y se realiza en el marco de actividades necesarias para cumplir con los requisitos del regulador establecidos en Basilea II.

#### Validación interna

Dada la complejidad de los modelos internos de riesgo, la entidad debe definir unos procedimientos de aprobación y uso que incluyan su revisión previa por parte de una unidad independiente especializada. En este sentido, la Unidad de Validación Interna de Riesgo de Crédito tiene el objetivo de garantizar un marco de validación robusto que dé la máxima confianza de la bondad de los modelos y su adecuación en el uso en la gestión del riesgo, desde un punto de vista interno y ante terceros (supervisor, agencias de *rating*...).

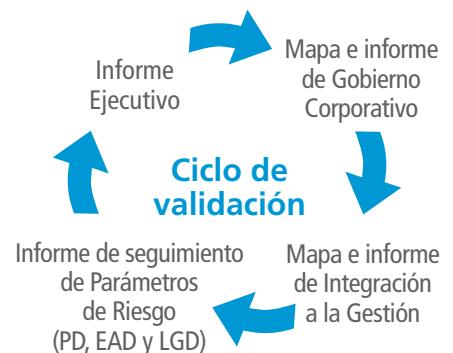
El principal objetivo de la Unidad de Validación Interna es emitir una opinión sobre la adecuación de los modelos internos para ser usados a efectos de gestión y de regulación, identificando todos sus usos relevantes, y concluir sobre su utilidad y eficacia.

#### Estimación de parámetros

El supervisor exige que la Unidad de Validación Interna elabore una planificación a medio plazo compatible con ciclos de validación anuales y que disponga de un plan estratégico a medio plazo que recoja las necesidades existentes y futuras. Este plan debe ser aprobado por el nivel adecuado y debe ser vinculante para el resto de las áreas implicadas. En este sentido, en el último trimestre de 2007, se ha elaborado

el plan estratégico de Validación Interna, donde se agrupan sus tareas en:

- Ciclos de validación, formados por un conjunto de revisiones periódicas (de carácter anual) con el objetivo de asegurar la vigencia de las opiniones emitidas.
- Pruebas específicas consistentes en una revisión exhaustiva del proceso de construcción de modelos y estimación de parámetros. Además, se realizarán procedimientos de réplica y se verificará la adecuación de la documentación.
- Informe anual de Validación Interna, documento en el que se resume el trabajo realizado y se detallarán las conclusiones obtenidas en los ciclos de validación y en las pruebas específicas realizadas.
- Diseño y mantenimiento del Dossier de seguimiento.



## Gestión integral del riesgo en el seno de la estrategia (cont.)

### Cartera de Participadas.

El riesgo de la Cartera de Participadas del Grupo "la Caixa" es el asociado a la posibilidad de incurrir en pérdidas por los movimientos de los precios de mercado y/o por la quiebra de las posiciones que forman la cartera de participaciones en un horizonte a medio y a largo plazo.

El Área de Gestión Estratégica del Riesgo, con la colaboración de Criteria CaixaCorp, mide el riesgo de estas posiciones, tanto desde el punto de vista del riesgo implícito en la volatilidad de los precios de mercado, utilizando modelos VaR (estimación estadística de las pérdidas máximas potenciales a partir de datos históricos sobre la evolución de los precios) como sobre el diferencial de rentabilidad con el tipo de interés sin riesgo, tal y como se indica en Basilea II, así como desde el punto de vista de la eventualidad de quiebra, aplicando

modelos basados en el enfoque PD/LGD y siguiendo también las disposiciones de Basilea II.

Se realiza un seguimiento continuado de estos indicadores con la finalidad de poder adoptar en cada momento las decisiones más oportunas en función de la evolución observada y prevista de los mercados y de la estrategia del Grupo "la Caixa".

Estas medidas y su desarrollo son necesarios para el seguimiento de la gestión de la cartera de participadas y para la toma de decisiones estratégicas, referentes a la composición de la cartera, realizadas por la Alta Dirección del Grupo "la Caixa".

A 31 de diciembre de 2007, la cartera de participadas cotizadas tiene un valor de mercado de 21.918 millones de euros, con unas plusvalías antes de impuestos de 12.033 millones de euros.

## GESTIÓN DEL RIESGO DE LAS POSICIONES DE BALANCE

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

El riesgo de tipo de interés, inherente a toda actividad bancaria, se produce cuando los cambios en la estructura de la curva de tipos de mercado afectan a las masas de activo y pasivo y provocan su renovación a unos tipos diferentes de los anteriores con efectos en su valor económico y en el Margen de intermediación. Este riesgo, también llamado riesgo de tipo de interés estructural, es gestionado y controlado directamente por la Dirección de "la Caixa" a través del Comité de Gestión de Activos y Pasivos (COAP).

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

La Subdirección General de Mercados es la encargada de analizar este riesgo y de proponer al COAP aquellas operaciones de cobertura de acuerdo con estos objetivos. Para desarrollar esta tarea se utilizan diversas mediciones para evaluarlo:

- I. El *gap* estático muestra la distribución de vencimientos y revisiones de tipos de interés, en una fecha determinada, de las masas sensibles del balance. Para las masas sin vencimiento contractual, se analiza su sensibilidad a los tipos de interés junto con su plazo esperado de vencimiento, considerando la posibilidad que tiene el cliente de cancelar anticipadamente sus productos. Para las hipótesis de cancelación anticipada, se utilizan modelos internos basados en la experiencia histórica que recogen variables de comportamiento de los clientes, de los propios productos, de estacionalidad y variables macroeconómicas.
- II. El *gap* dinámico consiste en proyectar hacia el futuro las próximas renovaciones y vencimientos de las operaciones que contiene el balance, basándose en las hipótesis citadas anteriormente, así como las operaciones previstas en el presupuesto. Este análisis prevé los desfases que se producirán entre las masas de activo y pasivo y permite la posibilidad de anticipar posibles tensiones futuras.

### «GESTIÓN DEL RIESGO DE TIPO DE INTERÉS DE BALANCE Y DEL RIESGO DE MERCADO DE LAS POSICIONES DE TESORERÍA»

### «MÍNIMA EXPOSICIÓN AL RIESGO DE TIPO DE INTERÉS DE BALANCE MEDIANTE COBERTURAS NATURALES Y OPERACIONES DE COBERTURA EN LOS MERCADOS FINANCIEROS»

## Matriz de vencimientos y repreciaciones del balance sensible (*gap* estático) de "la Caixa" a 31-12-07

(Importes en millones de euros)	1 AÑO	2 AÑOS	3 AÑOS	4 AÑOS	5 AÑOS	> 5 AÑOS
<b>Activo</b>	<b>163.454</b>	<b>14.496</b>	<b>1.508</b>	<b>895</b>	<b>623</b>	<b>984</b>
Garantía hipotecaria	102.432	12.274	191	78	75	366
Otras garantías	41.414	2.222	1.317	817	548	618
Mercado monetario	19.608	—	—	—	—	—
<b>Pasivo</b>	<b>122.389</b>	<b>20.104</b>	<b>7.855</b>	<b>7.478</b>	<b>2.276</b>	<b>21.858</b>
Recursos de clientes	96.203	14.706	5.355	3.728	776	3.328
Emisiones	26.186	5.398	2.500	3.750	1.500	18.530
<b>GAP</b>	<b>41.065</b>	<b>(5.608)</b>	<b>(6.347)</b>	<b>(6.583)</b>	<b>(1.653)</b>	<b>(20.874)</b>
<b>COBERTURAS</b>	<b>(37.911)</b>	<b>9.230</b>	<b>4.672</b>	<b>3.691</b>	<b>1.712</b>	<b>18.606</b>
<b>GAP TOTAL</b>	<b>3.154</b>	<b>3.622</b>	<b>(1.675)</b>	<b>(2.892)</b>	<b>59</b>	<b>(2.268)</b>



## Gestión integral del riesgo en el seno de la estrategia (cont.)

III. La sensibilidad del margen de intermediación muestra el impacto en la revisión de las operaciones del balance provocadas por cambios en la curva de tipos de interés. Esta sensibilidad se obtiene comparando la simulación del margen financiero en función de diferentes escenarios de tipos de interés. El escenario más probable, obtenido a partir de los tipos implícitos de mercado, se compara con otros escenarios de bajada o subida de tipos y de movimientos en la pendiente de la curva. La sensibilidad del margen financiero a un año de las masas sensibles del balance, considerando un escenario de subida y otro de bajada de tipos de 100 puntos básicos cada uno y distribuyendo esta variación de los tipos trimestralmente durante el año, es inferior al 1%.

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

V. Mediciones VaR y de *Stress test* siguiendo la metodología propia de la actividad tesorería (véase el siguiente apartado).

Aunque el riesgo de tipos de interés de balance asumido por "la Caixa" es marcadamente inferior a los niveles considerados como significativos (*outliers*), según las propuestas del NACB, en "la Caixa" se sigue realizando un conjunto de actuaciones relativas a la intensificación del seguimiento y a la gestión del riesgo de tipos de interés de balance.

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

El Área de Control de Riesgos de Mercado es responsable de efectuar el seguimiento de estos riesgos, así como del riesgo de contrapartida y del riesgo operacional asociado a la actividad en mercados financieros. Para el cumplimiento de su tarea, esta Área efectúa diariamente un seguimiento de las operaciones contratadas, el cálculo del resultado que supone la afectación de la evolución del mercado en las posiciones (resultado diario *marked to market*), la cuantificación del riesgo de mercado asumido, el seguimiento del cumplimiento de los límites y el análisis de la relación entre el resultado obtenido y el riesgo asumido.

El Grupo "la Caixa", con su actividad de la Sala de Tesorería en los mercados financieros, se expone al riesgo de mercado por movimientos desfavorables de los siguientes factores de riesgo: tipo de interés y tipo de cambio (provocado por la toma de posiciones en el ámbito de tesorería), precio de las acciones, volatilidad y movimientos en los diferenciales de crédito de las posiciones en renta fija privada. Las dos mediciones del riesgo más utilizadas son la Sensibilidad y el VaR (*Value at Risk* o valor en riesgo).

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

- Para el riesgo de tipo de interés, se calcula la variación del valor actual de cada uno de los flujos futuros (reales o previstos) ante variaciones de un punto básico (0,01%) en todos los tramos de la curva.
- Para el riesgo de tipo de cambio se calcula la variación del contravalor de cada

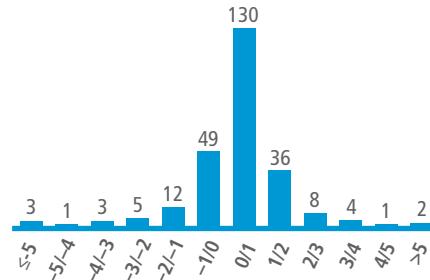
uno de los flujos en divisa ante variaciones de un punto porcentual (1%) en el tipo de cambio.

- Para el riesgo de precio de acciones u otros instrumentos de renta variable contratados por la Sala de Tesorería, se calcula la variación del valor actual de la posición o de la cartera ante una variación de un punto porcentual (1%) de los precios de sus componentes.

### «TOMA DE POSICIONES BASADA EN UN ESCENARIO DE MERCADO QUE SUPEDITA LA RENTABILIDAD A UNA MENOR ASUNCIÓN DE RIESGOS»

#### DISTRIBUCIÓN DEL RESULTADO DIARIO DE LA ACTIVIDAD DE NEGOCIACIÓN DE TESORERÍA EN EL EJERCICIO 2007

(Frecuencia: número de días)



- Para el riesgo de volatilidad (variabilidad de los tipos o precios), que incorpora las operaciones con características de opción (*caps* y *floors* de tipos de interés y opciones sobre divisa o renta variable), se calcula la variación del valor actual de cada uno de los flujos futuros ante variaciones de las volatilidades cotizadas en todos los tramos de la curva, en los tipos de cambio y/o en los precios del activo.

Estos análisis de sensibilidad dan información sobre el impacto de un incremento de los tipos de interés, tipos de cambio, precios y volatilidades sobre el valor económico de las posiciones, pero no comportan ninguna hipótesis sobre cuál es la probabilidad de este movimiento.

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

En el año 2007, el VaR medio de la actividad de negociación de tesorería ha sido de 2,4 millones de euros. Los consumos más elevados, hasta un máximo de 4,96 millones de euros, han sido asumidos durante los meses de septiembre y noviembre, fundamentalmente como resultado del deterioro y de la fuerte volatilidad en los

precios y en las primas de riesgo de los mercados de crédito.

Las metodologías utilizadas para la obtención de esta medición son dos: el VaR paramétrico y el VaR histórico.

El empeoramiento de la calificación crediticia de los emisores de los activos puede también motivar una evolución desfavorable de los precios cotizados por el mercado. Por esta razón, el Área de Control de Riesgos de Mercado completa la cuantificación del riesgo de mercado con una estimación de las pérdidas derivadas de movimientos en la volatilidad del diferencial de crédito de las posiciones en renta fija privada (*Spread VaR*), que constituye una estimación del riesgo específico atribuible a los emisores de los valores. Este cálculo se realiza con un cierto componente de *stress* y asume que la variación diaria de los diferenciales de crédito puede llegar a recoger un movimiento equivalente al históricamente experimentado en un horizonte temporal de una semana (teniendo en cuenta, al hacerlo así, la menor liquidez potencial de estos activos) y un intervalo de confianza del 99%.

A 31 de diciembre de 2007, la exposición en crédito estructurado del Grupo "la Caixa", incluida la cartera de negociación, es muy poco significativa, y su valoración está registrada a precios de mercado.

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

A continuación figura una estimación de los importes de VaR medios atribuibles a los diferentes factores de riesgo. Se puede observar que los consumos son de carácter moderado y que se concentran, fundamentalmente, en el riesgo de curva de tipos de interés y de diferencial de crédito. Los importes de riesgo de tipo de cambio y de volatilidad tienen una importancia muy marginal.

#### **EVOLUCIÓN DEL RIESGO DE LA ACTIVIDAD DE NEGOCIACIÓN DE TESORERÍA EN EL 2007** Evolución diaria del VaR (en miles de euros)



#### **VaR por factor de riesgo**

(Miles de euros)	TIPO INTERÉS	TIPO CAMBIO	PRECIO ACCIONES	PRECIO MERCADERÍAS	VOLATILIDAD TIPO INTERÉS	VOLATILIDAD TIPO CAMBIO	VOLATILIDAD SPREAD CRÉDITO	VOLATILIDAD PRECIO ACCIONES
<b>VaR medio 2007</b>	<b>1.113</b>	<b>156</b>	<b>175</b>	<b>25</b>	<b>59</b>	<b>24</b>	<b>1.778</b>	<b>32</b>



## Gestión integral del riesgo en el seno de la estrategia (cont.)

Para verificar la idoneidad de las estimaciones de riesgo, se realiza la comparación de los resultados diarios con la pérdida estimada por el VaR, lo que constituye el llamado ejercicio de *Backtest*. Tal y como exigen los reguladores bancarios, se realizan dos ejercicios de validación del modelo de estimación de riesgos:

a) *Backtest* neto, que relaciona la parte del resultado diario *marked to market* (es decir, el derivado del cambio en el valor de mercado) de las operaciones vivas al cierre de la sesión anterior con el importe del VaR estimado en un horizonte temporal de un día calculado con las posiciones vivas al cierre de la sesión anterior. Este ejercicio es el más adecuado para la autoevaluación de la metodología utilizada para la cuantificación del riesgo.

b) *Backtest* bruto, que evalúa el resultado total obtenido durante el día (incluida, por lo tanto, la operativa intradía que se haya podido realizar) con el importe del VaR

en el horizonte de un día calculado con las operaciones vivas al cierre de la sesión anterior. De esta manera, se evalúa la importancia de la operativa intradía en la generación de resultados y en la estimación del riesgo total de la cartera.

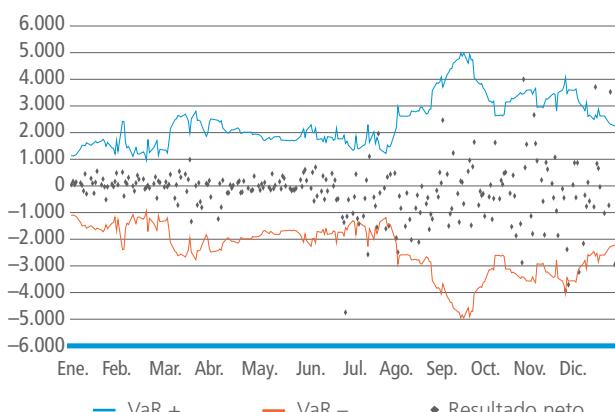
Por último, y con el objetivo de estimar las posibles pérdidas de la cartera en situaciones extraordinarias de crisis, se realizan dos tipos de ejercicios de *stress* sobre el valor de las posiciones de Tesorería:

1. Análisis de *stress* sistemático: calcula la variación del valor de la cartera ante una serie determinada de cambios extremos en los principales factores de riesgo. Se consideran los movimientos paralelos de tipos de interés (subida y bajada); los movimientos de pendiente en diferentes tramos de la curva de tipos de interés (pronunciamiento y aplanamiento); el aumento y la disminución del diferencial entre los instrumentos sujetos a riesgo de crédito y la deuda pública (diferencial

bono-swap); los movimientos del diferencial de las curvas euro y dólar; el aumento y la disminución de la volatilidad de tipos de interés; la apreciación y la depreciación del euro respecto al dólar, el yen y la libra; el aumento y la disminución de la volatilidad de tipo de cambio; el aumento y la disminución del precio de las acciones y, finalmente, el aumento y la disminución de la volatilidad de las acciones.

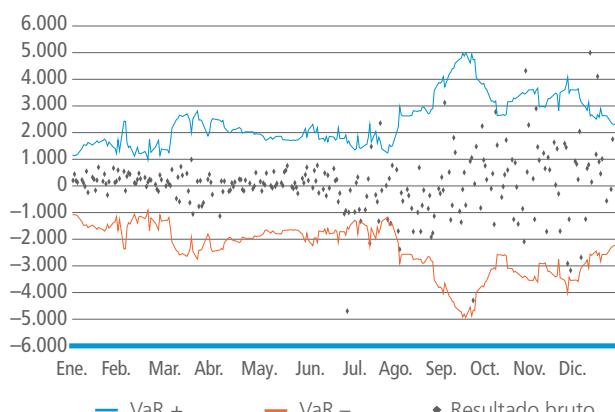
2. Análisis de escenarios históricos: considera el impacto que sobre el valor de las posiciones tendrían situaciones realmente acaecidas, como, por ejemplo, la caída del Nikkei en 1990, la crisis de la deuda americana y la crisis del peso mexicano en 1994, la crisis asiática de 1997, la crisis de la deuda rusa en 1998, la creación y la explosión de la burbuja tecnológica entre 1999 y 2000, o los ataques terroristas de mayor impacto sobre los mercados financieros en los últimos años.

### BACK-TEST NETO 2007



Nota: Para la construcción de este *backtest*, los resultados de aquellos activos que tienen un precio de revaluación con periodicidad diferente a la diaria e impacto significativo se interpolan linealmente dentro del período.

### BACK-TEST BRUTO 2007



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

Como parte del seguimiento necesario y del control de los riesgos de mercado asumidos, la Dirección aprueba una estructura de límites globales de VaR y de sensibilidades para la actividad de la Sala de Tesorería. Los factores de riesgo son gestionados por la propia Subdirección General de Mercados en función de la relación rentabilidad-riesgo que determina las condiciones y las expectativas del mercado. El Área de Control de Riesgos de Mercado es la responsable del seguimiento del cumplimiento de estos límites y de los riesgos asumidos y genera, diariamente, un informe de posición, cuantificación de riesgos y consumo de límites que distribuye a la Dirección, a los responsables de la Sala de Tesorería y a Auditoría Interna.

Así, pues, la gestión del riesgo de mercado de las posiciones de Tesorería del Grupo "la Caixa" se adapta a las directrices metodológicas y de seguimiento propuestas por el NACB.

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

La cifra de exposición con entidades de crédito del Grupo "la Caixa" se sitúa, a 31 de diciembre de 2007, en 28.342 millones de euros. La práctica totalidad de las exposiciones en el ámbito de la actividad

de la Sala de Tesorería se asumen con contrapartidas localizadas mayoritariamente en países europeos y Estados Unidos.

Por otro lado, la distribución por *ratings* de las contrapartidas del Grupo "la Caixa" refleja la importancia de los *ratings* superiores al AA y la circunscripción de la operativa a las contrapartidas calificadas como *investment grade* o grado de inversión, que son las que las agencias de calificación crediticia internacionales han considerado seguras por su elevada capacidad de pago.

La Subdirección General de Gestión Estratégica del Riesgo es la encargada de integrar estos riesgos en el marco de la gestión global de las exposiciones del Grupo, aunque la responsabilidad específica de la gestión y del seguimiento de la exposición al riesgo de contrapartida derivada de la actividad tesorería recae sobre el Área de Control de Riesgos de Mercado, que prepara las propuestas de concesión de líneas de riesgo y efectúa el seguimiento de sus consumos.

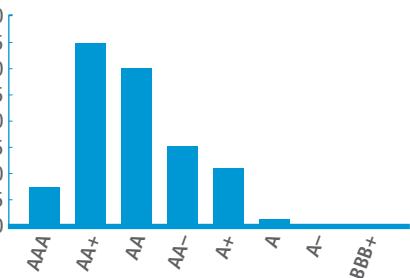
Adicionalmente, el Área de Control de Riesgos de Mercado, junto con la Dirección Ejecutiva de Asesoría Jurídica, como parte del seguimiento de los riesgos de crédito asumidos por la operativa de mercados, gestiona de manera activa y efectúa el seguimiento de la adecuación de la documentación contractual que la sustenta. Así, la práctica totalidad de los riesgos asumidos por la operativa sobre instrumentos derivados está cubierta por la firma de los contratos estandarizados ISDA y/o CMOF, que contemplan en sus cláusulas la posibilidad de compensar los flujos de cobro y pago pendientes entre las partes por toda la operativa cubierta por estos contratos.

Se estima que la existencia de acuerdos de compensación contractual implica, a 31 de diciembre de 2007, un ahorro en la exposición al riesgo de contrapartida por la operativa en derivados contratados fuera de mercados organizados (OTC) de 4.880 millones de euros.

Igualmente, debe citarse, en este contexto, que el ejercicio 2007 ha finalizado con 46 acuerdos de *collateral*, cerrados con las contrapartidas más activas en la negociación de productos derivados. Un *collateral* es un acuerdo por el cual dos partes se comprometen a entregarse un activo como garantía para cubrir la posición neta de riesgo de crédito originada por los productos derivados contratados entre ellas, y sobre la base de un acuerdo de compensación previo (*close-out netting*) incluido en las cláusulas de los contratos ISDA o CMOF. La cuantificación del riesgo se realiza mediante la reevaluación, a precios de mercado, de todas las operaciones vivas, con frecuencia habitualmente semanal.

#### DISTRIBUCIÓN DE RIESGO POR RATING CONTRAPARTIDA (en %)

Situación a 31-12-07



## Gestión integral del riesgo en el seno de la estrategia (cont.)

### GESTIÓN DEL RIESGO DE LIQUIDEZ

**El Grupo "la Caixa" mantiene elevados niveles de liquidez, con un seguimiento esmerado de las coberturas naturales del balance y con una gestión activa de las fuentes de financiación.**

La Dirección de Análisis de Riesgo de Balance, dependiente de la Subdirección General de Mercados, es la encargada de analizar el riesgo de liquidez.

El Grupo "la Caixa" gestiona la liquidez de forma que siempre pueda atender sus compromisos puntualmente y nunca vea limitada su actividad inversora por falta de fondos prestables. Este objetivo se consigue con una gestión activa de la liquidez, que consiste en un seguimiento continuado de la estructura del balance, por plazos de vencimiento, para detectar de forma anticipada la eventualidad de estructuras inadecuadas de liquidez a corto y medio plazo, y adoptar una estrategia que dé estabilidad a las fuentes de financiación. A finales de 2007, un 72% de las fuentes de financiación ajenas corresponden a pasivos de clientela y un 8%, a depósitos tomados en el interbancario.

La liquidez total del Grupo (neta de los depósitos cedidos/tomados en el interbancario más los otros activos y pasivos monetarios netos y el saldo disponible de la póliza de crédito con el Banco Central Europeo) asciende a 25.146 millones de euros a 31 de diciembre de 2007 (17.834 millones de euros en 2006). Esto supone un nivel de liquidez del 10,1% respecto al activo del Grupo, superior al mínimo del 5% establecido por el Consejo de Administración en el Plan Estratégico 2007-2010 (este nivel mínimo se ha superado holgadamente durante todo el ejercicio). El conjunto de estos datos muestra que el Grupo "la Caixa" tiene una posición líquida muy confortable que le permite financiar de manera adecuada el crecimiento y las futuras inversiones del Grupo.

Una serie de factores de tipo económico y financiero (gran crecimiento del crédito

y de las actividades fuera de balance, aumento de la complejidad de las transacciones financieras y una creciente globalización de las operaciones) ha acentuado la necesidad de disponer de instrumentos financieros que permitan superar los posibles desfases entre la expansión del crédito y el crecimiento de su financiación, tanto en situaciones de normalidad como en posibles situaciones de crisis.

Por lo tanto, en el marco del Plan de Contingencia del Riesgo de Liquidez, éste se analiza tanto en situaciones de normalidad de las condiciones de los mercados como en situaciones de crisis, donde se consideran diversos escenarios de crisis específicas y sistémicas que comportan diferentes hipótesis de severidad en términos de reducción de liquidez. Así, se analizan cuatro tipologías de escenarios de crisis: tres escenarios de crisis sistémicas (crisis macroeconómica, disfunciones de los mercados de capitales y alteraciones de los sistemas de pago) y un escenario de crisis específica considerado como el «peor escenario». Estos escenarios contemplan horizontes temporales y niveles de severidad diferentes en función de la tipología y de la profundidad de la crisis analizada. Para cada uno de los escenarios de crisis, se calculan períodos de «supervivencia» (entendida como la capacidad de continuar haciendo frente a los compromisos adquiridos), con unos niveles de liquidez suficientes para afrontar con éxito las situaciones de crisis planteadas. A partir de estos análisis, se ha elaborado el Plan de Contingencia del Riesgo de Liquidez, que contempla un plan de acción para cada uno de los escenarios de crisis establecidos (sistémicos y específicos) y en el que se detallan medidas a nivel comercial, institucional y de comunicación para hacer frente a este tipo de situaciones y se prevé la posibilidad de utilizar una serie de reservas en espera o fuentes de financiación extraordinarias.

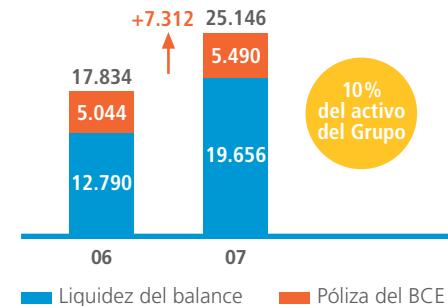
El Comité de Gestión de Activos y Pasivos (COAP) realiza mensualmente un seguimiento de la liquidez a medio plazo mediante los desfases previstos en la estructu-

ra del balance y verifica el cumplimiento de los límites y de las líneas de actuación operativas aprobadas por el Consejo de Administración. El COAP propone al Consejo de Administración las emisiones o programas de financiación o de inversión óptimos en función de las condiciones de mercado y los instrumentos y plazos necesarios para hacer frente al crecimiento del negocio.

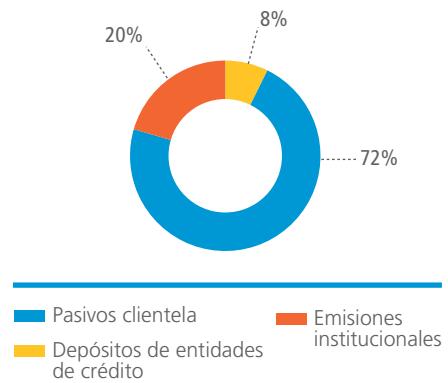
El COAP realiza un seguimiento periódico de una serie de indicadores y de alarmas para anticipar crisis de liquidez con la finalidad de poder tomar, tal y como está previsto en el Plan de Contingencia del Riesgo de Liquidez, las medidas correctoras. Adicionalmente, se analiza trimestralmente cómo quedarían los niveles de liquidez en cada uno de los escenarios hipotéticos de crisis establecidos.

#### «GESTIÓN ACTIVA DE LA LIQUIDEZ: FUENTES DE FINANCIACIÓN ESTABLES Y DIVERSIFICADAS»

#### EXCELENTE POSICIÓN DE LIQUIDEZ



#### DIVERSIFICACIÓN DE LAS FUENTES DE FINANCIACIÓN AJENAS A 31 DE DICIEMBRE DE 2007



La gestión de la liquidez a corto plazo tiene la función de asegurar la disponibilidad permanente de recursos líquidos en el balance, es decir, minimizar el riesgo de liquidez estructural propio de la actividad bancaria. Para realizar esta gestión, se dispone diariamente del detalle de la liquidez por plazos, mediante la elaboración de las proyecciones de flujos futuros, que permite saber en todo momento cuál es la estructura temporal de esta liquidez.

A 31 de diciembre de 2007 y a 31 de diciembre de 2006, la práctica totalidad de los instrumentos financieros de renta fija y variable del Grupo "la Caixa" cotizaban en mercados activos de alta liquidez.

El Grupo "la Caixa", dentro de esta perspectiva de gestión del riesgo de liquidez y con

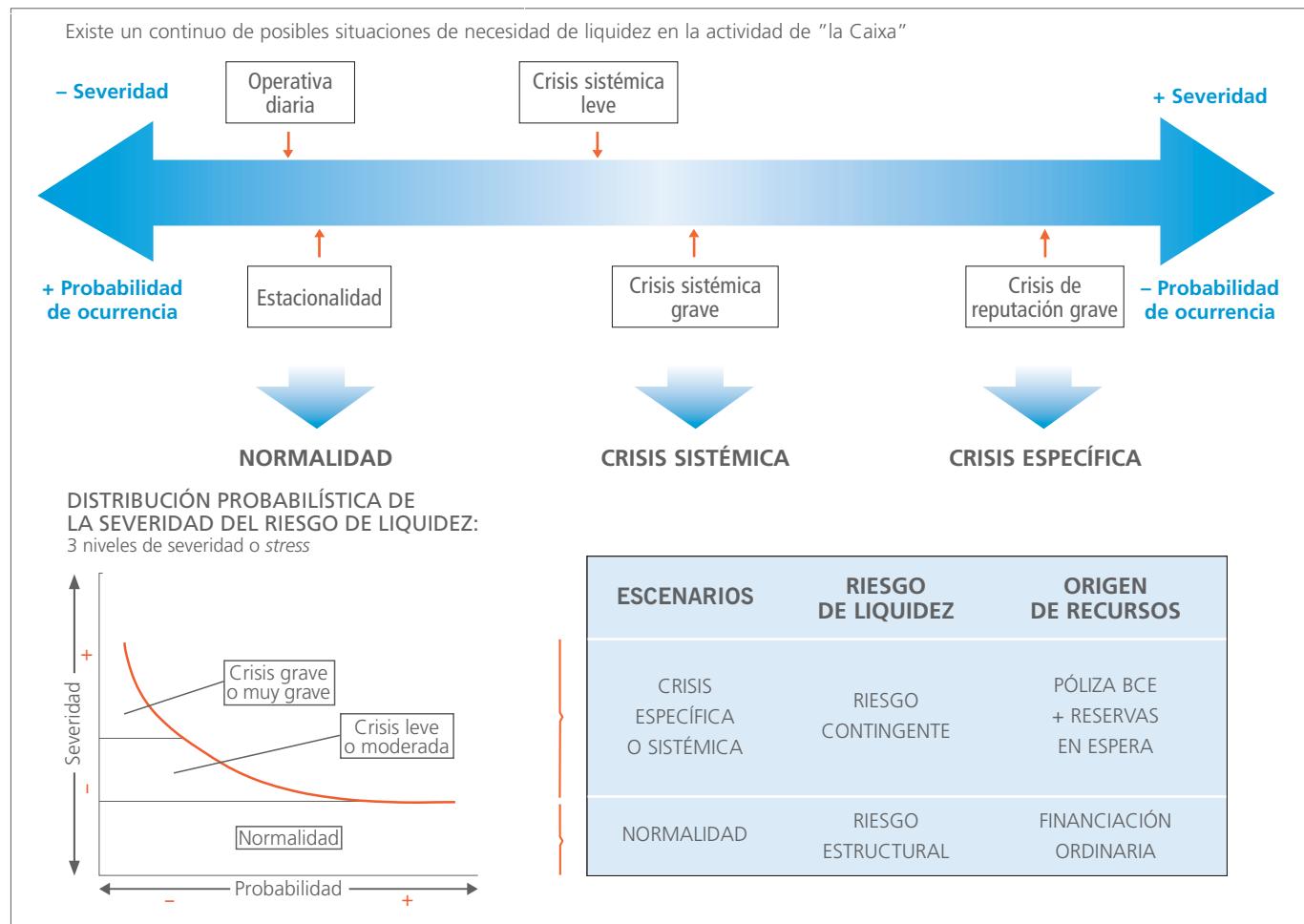
un sentido de anticipación a posibles necesidades de fondos prestables, dispone de diversos programas de financiación ordinaria que cubren los diferentes plazos de vencimientos para garantizar, en todo momento, los niveles adecuados de liquidez:

- El programa de Pagarés por importe nominal de 12.000 millones de euros permite disponer de recursos a corto plazo.
- Renovación y ampliación del Programa Marco de Emisión de Valores de Renta Fija Simple, que asegura la captación de recursos a largo plazo. Su importe es de 25.000 millones de euros, de los cuales, a 31 de diciembre de 2007, se han dispuesto unos 2.525 millones de euros.

• Adicionalmente, como medida de prudencia y para hacer frente a posibles tensiones de liquidez o a situaciones de crisis en los mercados, es decir, para hacer frente al riesgo de liquidez contingente, el Grupo "la Caixa" tiene dispuestas unas garantías en el Banco Central Europeo (BCE) que permiten obtener de forma inmediata una elevada liquidez (póliza BCE).

En resumen, el Grupo "la Caixa" aprovecha los mecanismos existentes en los mercados financieros para disponer de unos niveles de liquidez adecuados a sus objetivos estratégicos, teniendo en cuenta una distribución equilibrada de los vencimientos de las emisiones, evitando su concentración y llevando a cabo una diversificación de los instrumentos de financiación.

#### ESQUEMA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE LIQUIDEZ



## Gestión integral del riesgo en el seno de la estrategia (cont.)

### GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL

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

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

Tradicionalmente, "la Caixa" ha gestionado este riesgo en función de su experiencia histórica, ha establecido nuevos controles y ha mejorado los ya existentes; ha mejorado la calidad de los procesos internos y, cuando lo ha considerado necesario, ha transferido el riesgo a terceros mediante la contratación de pólizas de seguros.

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

El Grupo "la Caixa" está desarrollando un proyecto estratégico que, impulsado desde la Dirección y siguiendo las propuestas de Basilea II, permitirá implantar un único modelo integral de medición y

control del riesgo operacional en todas las áreas de negocio y en todas las filiales financieras del Grupo "la Caixa". En este sentido, se dispone de un «Marco de Gestión del Riesgo Operacional» que establece la evolución de la gestión hacia la adopción de modelos avanzados –AMA– de distribución de pérdidas. Este marco define el modelo de gestión, los objetivos estratégicos y las metodologías de evaluación a utilizar en todo el Grupo "la Caixa".

El «Modelo de Gestión del Riesgo Operacional» define un proceso continuo de gestión basado en tres etapas:

- Identificación y detección de todos los riesgos (actuales y potenciales).
- Evaluación continua de los riesgos, para proceder a la asignación de los recursos propios para la cobertura de las potenciales pérdidas originadas por riesgo operacional.
- Gestión activa del riesgo, que implica la toma de decisiones para mitigarlo (establecimiento de nuevos controles, desarrollo de planes de continuidad de negocio, reingeniería de procesos, aseguramiento de posibles contingencias y otros).

Los puntales básicos de la metodología para la identificación, la evaluación y el control del riesgo operacional se basan en una categorización de los riesgos propios del Grupo "la Caixa" y en la integración de metodologías de evaluación de tipo cualitativo (opinión de los expertos sobre los posibles riesgos de pérdida en la ejecución de los procesos) y de tipo cuantitativo (datos reales de pérdidas operacionales).

**«MINIMIZAR EL RIESGO OPERACIONAL INHERENTE A TODAS LAS ACTIVIDADES DEL NEGOCIO EFECTUANDO UN SEGUIMIENTO DE LOS PRINCIPALES RIESGOS CON TÉCNICAS CUALITATIVAS Y CUANTITATIVAS»**

### MODELO DE GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL DEL GRUPO "LA CAIXA"



**«DISTRIBUCIÓN DE LA EXPOSICIÓN AL RIESGO EN EL GRUPO "LA CAIXA" SEGÚN LA EVALUACIÓN CUALITATIVA Y SIGUIENDO LA TIPOLOGÍA DE RIESGO PROPUESTA POR BASILEA II»**



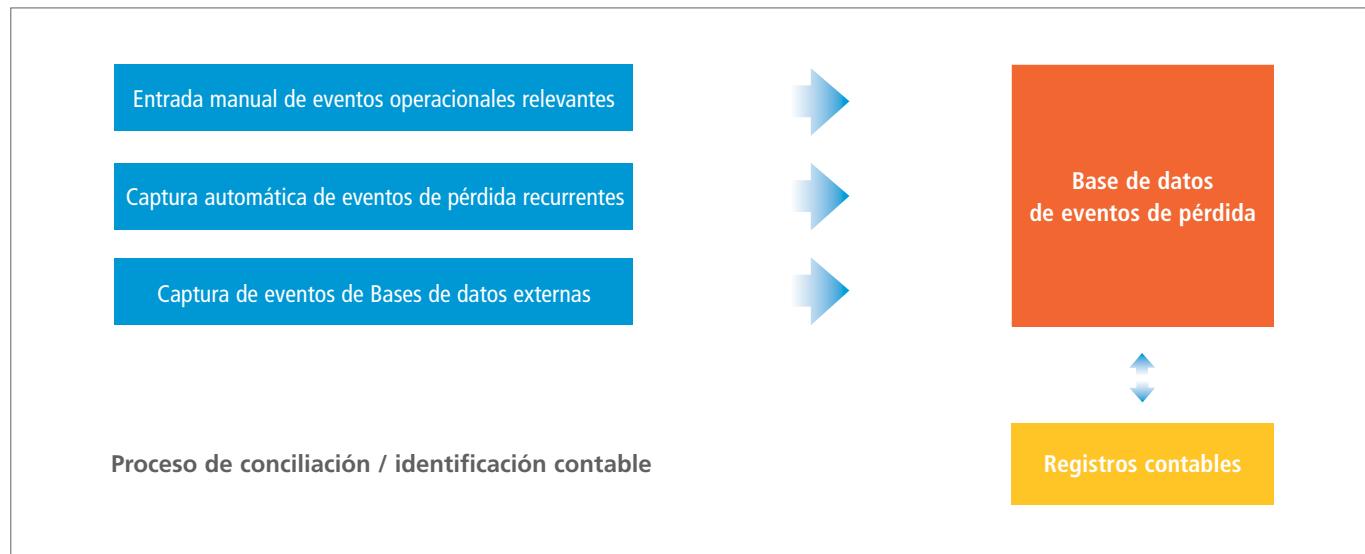
Durante el año 2007, se ha actualizado el cálculo del VaR operacional cualitativo aplicando el «Modelo de Gestión de Riesgo Operacional» citado a las áreas de negocio de "la Caixa" y a las filiales financieras españolas.

Además, se ha seguido avanzando en la construcción de la «Base de Datos de eventos operacionales» y en el registro y seguimiento de las pérdidas operaciona-

les, especialmente las tipificadas como relevantes (eventos operacionales de impacto económico más elevado), con el objetivo de realizar, conjuntamente con la información cualitativa, una gestión proactiva del riesgo operacional que anticipa las posibles causas de riesgo y reduzca su impacto económico, con la consiguiente adaptación de las necesidades de recursos propios.

Por otro lado, a partir de la publicación de la nueva Circular del Banco de España sobre Solvencia, "la Caixa" aplica el método estándar propuesto por Basilea II para el cálculo del capital regulatorio por riesgo operacional, con la intención de evolucionar hacia el modelo avanzado que se aplicará cuando se disponga de un mínimo de tres años de datos de pérdidas operacionales y se disponga de la autorización del Banco de España.

#### PROCESOS DE CAPTURA DE EVENTOS



## Gestión integral del riesgo en el seno de la estrategia (cont.)

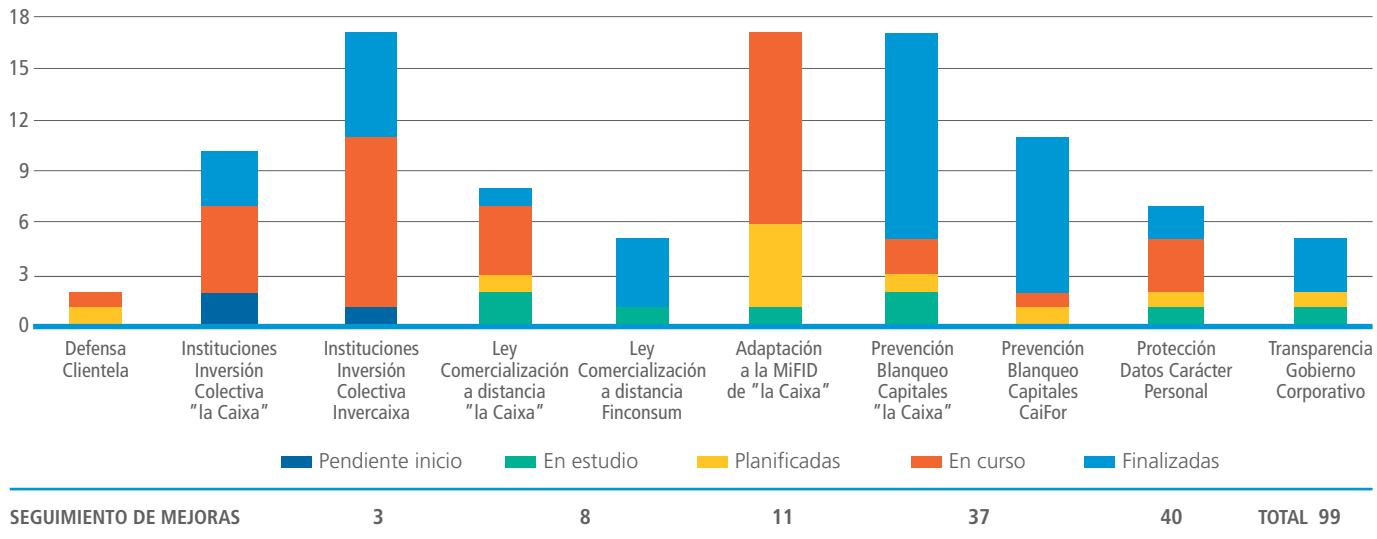
### GESTIÓN DEL RIESGO DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

El ejercicio 2007, el primero completo de la actividad del Área de Cumplimiento Normativo, tiene una relevancia especial para la aprobación por parte del Consejo de Administración de "la Caixa" del Estatuto de la Función en el mes de junio.

Este Estatuto desarrolla la política de cumplimiento de "la Caixa" y de sus filiales, tanto a nivel nacional como internacional, de acuerdo con las recomendaciones del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea en su documento de abril de 2005 y de la Directiva 2006/73/CE (MiFID), donde queda regulada expresamente la función de Cumplimiento Normativo.

Esta política de cumplimiento se basa en los principios de integridad y conducta ética, piezas angulares sobre las cuales se basa la actividad del Grupo "la Caixa", que es necesario adecuar en todo momento a las exigencias legales y reglamentarias no sólo a nivel comunitario europeo, sino también estatal, autonómico y local.

### ACCIONES DE MEJORA



### La misión de Cumplimiento Normativo.

La misión de Cumplimiento Normativo en el Grupo "la Caixa" está encaminada a la gestión del riesgo de sanciones legales o normativas, pérdida financiera, material o reputacional que el Grupo "la Caixa" pueda sufrir como resultado de incumplir leyes, normas, estándares de regulación y códigos de conducta.

Esta misión supone el desarrollo de una serie de actividades, entre las cuales destacan: la creación, difusión e implantación de la cultura de cumplimiento a todos los niveles del Grupo "la Caixa"; el asesoramiento a la Alta Dirección en materia de cumplimiento normativo elaborando y/o impulsando normas y códigos internos o, si procede, mejorándolos; la definición de procedimientos eficaces y controles adecuados, para detectar cualquier riesgo de incumplimiento, formulando, si procede, propuestas de mejora y llevando a cabo su seguimiento (*monitoring*); el seguimiento y examen de posibles deficiencias en los principios de deontología, proponiendo soluciones a los conflictos de interés que puedan derivarse de ellos, y el asesoramiento, mediante un informe preceptivo de los aspectos de cumplimiento en el lanzamiento de nuevos productos, servicios o mercados.

**«MINIMIZAR EL RIESGO DE CUMPLIMIENTO DERIVADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS, IDENTIFICAR POSIBLES INCUMPLIMIENTOS Y PROMOVER LAS CORRESPONDIENTES MEDIDAS CORRECToras»**

Para conseguir estos objetivos, el Área de Cumplimiento Normativo lleva a cabo informes de cumplimiento normativo, seguimiento de mejoras, las actividades propias del Reglamento Interno de Conducta del Mercado de Valores y el llamado «Foco Externo».

### Informes de Cumplimiento Normativo.

Se entiende por Informes de Cumplimiento Normativo los realizados por el Área en los cuales se compara la legislación aplicable y la normativa interna y, en aquellos casos en que se produzcan deficiencias, se proponen mejoras en los procedimientos.

El seguimiento de estas mejoras (véase el cuadro adjunto) se realiza mensualmente hasta su resolución. En este sentido, hay que remarcar que Cumplimiento Normativo tiene carácter universal y agrupa todo el conjunto de las actividades del Grupo "la Caixa".

Durante el año 2007, se han efectuado los siguientes «Informes de Cumplimiento Normativo»: «Transparencia y Órganos de Gobierno», «Instituciones de Inversión Colectiva (InverCaixa Gestión)», «Instituciones de Inversión Colectiva ("la Caixa" como depositaría)», «Defensa de la clientela», «Prevención del blanqueo de capitales ("la Caixa" y CaFor)», «Protección de datos de carácter personal», «Comercialización de productos financieros de venta a distancia», «Mercado de Valores Primario», «Mercado de Valores Secundario» y «Mercado de Valores - Implantación de la MiFID». Con fecha de 29 de noviembre, se inició el Informe de Cumplimiento Normativo de las «Operaciones Propias de "la Caixa"», con especial atención a las relaciones entre "la Caixa" y su filial Criteria CaixaCorp.

Dentro de las políticas tendentes a fomentar el concepto de integridad, y por su especial relevancia, el Comité de Dirección de "la Caixa", en julio de 2007, asignó al Área de Cumplimiento Normativo, como área de control de la Institución, la responsabilidad de llevar a cabo las acciones propias del Reglamento Interno de Conducta del Mercado de Valores que excedan la pura gestión administrativa.

Por último, dentro del apartado denominado «Foco Externo», Cumplimiento Normativo ha mantenido de forma constante contactos con otras instituciones crediticias significativas a nivel nacional e internacional para intercambiar experiencias. También, en este apartado, se ha establecido la interlocución necesaria con el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y las Autoridades de las Comunidades Autónomas y Secto-

riales para conocer, con anterioridad, cualquier modificación legislativa que afecte a Cumplimiento Normativo y a todos sus desarrollos operativos.

Por otro lado, con la periodicidad requerida, se ha informado de la actividad a la Comisión de Control y al Consejo de Administración, a la Dirección General y a las Direcciones Generales Adjuntas Ejecutivas y a la Secretaría General.

### Área de Cumplimiento Normativo.

Tal y como se ha señalado con anterioridad, el Área de Cumplimiento Normativo forma parte del control interno del Grupo "la Caixa", junto con «Auditoría Interna» y «Gestión de Riesgos». Para desarrollar esta actividad se ha completado, en este ejercicio, su plantilla formada por ocho personas: juristas, personal de organización e informáticos. En todo momento, la política de personal ha tenido en cuenta la formación adecuada para cubrir los diferentes puestos de trabajo en nuevos ámbitos del Grupo "la Caixa", así como la actualización de aquellos empleados que se hayan visto afectados por la entrada en vigor de nuevas leyes y/o normas.

Durante el ejercicio 2008, la actividad se centrará en tres ejes: la implantación del Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores en todos los niveles de "la Caixa" afectados por esta reglamentación; la puesta en marcha de los Informes Preceptivos, tendentes a verificar que cualquier producto o servicio del Grupo "la Caixa" cumpla la normativa exigida, y la continuidad de los Informes de Cumplimiento Normativo.

### Informes de cumplimiento

Textos legales estudiados:	91
Normativas internas revisadas:	38
Obligaciones de cumplimiento analizadas:	224
Áreas de negocio / Servicios centrales contactados:	37





# Informe de Responsabilidad Corporativa "la Caixa"

## Resumen Ejecutivo

Fieles a nuestros compromisos  
Impacto social de la actuación de "la Caixa"



La versión completa del Informe se puede consultar en:  
[www.lacaixa.es/responsabilidadcorporativa](http://www.lacaixa.es/responsabilidadcorporativa)







## **1. Fieles a nuestros compromisos**

- 1.1. Contribución al crecimiento económico
- 1.2. La gestión responsable en "la Caixa"

## 1.1. Contribución al crecimiento económico

### Contribución activa e impacto positivo

La contribución directa de "la Caixa" al PIB de España durante el ejercicio 2007 fue de un 0,43% del total. De manera adicional, se puede tener en cuenta los efectos indirectos de la actividad de la Entidad sobre el PIB. Estos efectos se producen a través de la actividad económica inducida por las compras que "la Caixa" realiza a sus proveedores. Para satisfacer esta demanda, los proveedores, que a la vez aumentan las compras a sus propios proveedores, también efectúan una contribución al PIB. A la hora de calcular este efecto indirecto se utiliza la mesa *input-output* de la economía española, que proporciona datos sobre la estructura de las compras intermedias entre los diferentes sectores de la economía. De acuerdo a esta mesa, por

cada 100 euros de valor añadido del sector de servicios de intermediación financiera, al que pertenece "la Caixa", se generan aproximadamente 29 euros de manera indirecta en el conjunto de la economía. Es decir, el efecto total es superior al efecto directo en un 29%. Así, la suma de las contribuciones directa e indirecta de "la Caixa" durante el año 2007 representó un 0,55% del PIB español (fuente Servicio de Estudios de "la Caixa").

**"la Caixa" es la Entidad que más empleo estable ha creado en el país en los últimos años**

"la Caixa" es la Entidad financiera con mayor presencia en el país. Sus 5.468 oficinas repartidas por todo el territorio nacional, a las que se han de añadir 1 en Polonia, 1 en Rumanía y 10 oficinas de representación, han llegado a ser grandes dinamizadoras de empleo. De hecho, en el período 2006-2007 la Entidad ha aumentado su plantilla en más de 1.000 personas. Los profesionales de "la Caixa" tienen una vocación de servicio que contribuye a hacer realidad el proyecto de la Entidad. Bajo esta naturaleza de servicio, "la Caixa" se ha convertido en la primera entidad financiera en creación de trabajo estable en España.

## 1.2. La gestión responsable en "la Caixa"

### Los Grupos de Interés de "la Caixa"

"la Caixa" es una Entidad de Ahorros y Previsión de fundación privada sin ánimo de lucro, no dependiente de ninguna otra empresa, dedicada a la captación, administración y a la inversión de los ahorros que le son confiados.

Los grupos de interés de "la Caixa" que forman parte de la Asamblea General son sus clientes, sus empleados y la sociedad. Estos tres grupos están representados en la Asamblea General, que es el órgano supremo de gobierno y decisión de la Entidad.

La Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona ha concretado en sus Estatutos estos porcentajes de la manera siguiente,



sobre un total de 160 miembros de la Asamblea:

- 58 consejeros generales representantes de los impositores, lo que representa un 36%.

- 48 representantes de las entidades fundadoras y otras de interés social, lo que supone un 30%.
- 34 representantes de las corporaciones locales, lo que supone un 21%.
- 20 representantes de los empleados, lo que supone un 13%.

## 1.2. La gestión responsable en "la Caixa"

### EL MODELO DE GESTIÓN

Para "la Caixa" la responsabilidad corporativa consiste en actuar de acuerdo con nuestros valores corporativos de Confianza, Compromiso Social y Calidad, incluso más allá de las exigencias legales. Al mismo tiempo queremos conseguir que los empleados, los clientes y la sociedad perciban los resultados de nuestra acción.

Estos valores marcan la estrategia de "la Caixa" en los ámbitos del negocio y de la organización.



## 1.2. La gestión responsable en "la Caixa"

Para garantizar la coherencia en la aplicación de estos principios, "la Caixa" tiene implantado un modelo de gestión sustentado en cinco pilares:

- Orientación al cliente y a sus necesidades financieras y sociales.
- Trato personalizado a través de los 26.342 profesionales de todo el Grupo "la Caixa".
- Gestión del riesgo basada en la prudencia y la solvencia.
- Gestión multicanal facilitando el acceso a los servicios que ofrece "la Caixa".
- Proximidad al territorio a través de la red de oficinas más amplia del país.

### Diálogo y aspectos relevantes

"la Caixa" pone a disposición de sus grupos de interés un conjunto de canales de diálogo, entre los cuales destacan:

- La red de 5.480 oficinas y los 24.725 empleados de "la Caixa" y sus filiales.
- Los instrumentos de comunicación internos y externos.
- Investigaciones y estudios sobre necesidades financieras y sociales.
- El contacto y colaboración con instituciones y organizaciones empresariales, sociales, culturales, educativas y medio ambientales.

Estos canales permiten conocer sus expectativas hacia "la Caixa" y, a partir del análisis que realiza la Entidad, se dibujan las actuaciones para dar la respuesta adecuada, mitigando de esta manera la aparición de riesgos y optimizando las oportunidades.

Con el ánimo de mejorar el diálogo con los grupos de interés "la Caixa" ha puesto en marcha en el año 2007 un proceso basado en la norma AA1000. Este proceso ha consistido en unos encuentros con los responsables de las áreas y filiales de "la Caixa" (GDS-CUSA, MicroBank, PromoCaixa, Servicios Informáticos, Servihabitat, Sumasa y Vivienda Asequible)

que reportan en este informe y en la realización de dos talleres con responsables de instituciones y organizaciones representativas de los grupos de interés de "la Caixa": Clientes, Empleados, Sociedad y Entorno Ambiental.

### PRINCIPALES AVANCES EN LA GESTIÓN RESPONSABLE EN EL AÑO 2007

- Creación del Comité de Reputación Corporativa conformado por las áreas de gestión de "la Caixa".
- Finalización del mapa de riesgo reputacional de "la Caixa".
- Adopción del modelo RepTrak® para el seguimiento de la reputación de "la Caixa".
- Puesta en marcha de un proceso de diálogo con representantes de los grupos de interés de "la Caixa": clientes, empleados y sociedad.
- Adhesión a los Principios de Ecuador.
- Creación de MicroBank, el Banco Social de "la Caixa".
- Adhesión a la Alianza Europea para la Responsabilidad Social de las empresas.

A partir del análisis de las opiniones se han detectado los siguientes aspectos relevantes en la relación de "la Caixa" con sus clientes, empleados, sociedad y entorno ambiental.

Clientes	Empleados	Sociedad	Entorno ambiental
• Ética y transparencia	• Diálogo	• Contribución al desarrollo económico y social	• Impacto ambiental directo
• Calidad	• Comunicación y participación	• Actuaciones en la Sociedad del Ámbito Financiero y Obra Social	• Gestión ambiental
• Gestión del Riesgo, solvencia y seguridad	• Gestión de la diversidad	• Relaciones con proveedores	• Análisis de riesgos ambientales en operaciones de crédito
• Servicio Universal e Inclusión financiera	• Satisfacción		• Normas y certificaciones
• Innovación	• Formación		• Formación y sensibilización ambiental
• Accesibilidad	• Código ético empleados		
	• Desarrollo profesional		
	• Reconocimiento del mérito		
	• Libertad de asociación		





## **2. Impacto social de la actuación de "la Caixa"**

- 2.1. Ejes prioritarios de nuestra actuación
- 2.2. Orientados a nuestros clientes
- 2.3. Comprometidos con el entorno
- 2.4. Un buen lugar para trabajar

## 2.1. Ejes prioritarios de nuestra actuación

### INCLUSIÓN FINANCIERA PARA LAS PERSONAS CON RECURSOS LIMITADOS

La condición económica de las personas no es un obstáculo para que puedan acceder y beneficiarse de los servicios financieros de "la Caixa". Para facilitar la inclusión financiera de las personas, "la Caixa" pone a su disposición una oferta adecuada de productos financieros, a unos precios competitivos y a través de la mayor red de oficinas del país. Los esfuerzos de la Entidad por facilitar la inclusión financiera se centran en los colectivos de jóvenes, personas mayores, familias con escasos recursos y nuevos residentes. A través de MicroBank, el banco social de "la Caixa", la integración económica y social de los nuevos residentes, los productos de gama básica y el Monte de Piedad, "la Caixa" reafirma el carácter social que tuvo en sus orígenes fundacionales.

#### La actuación de "la Caixa" en 2007 para favorecer la inclusión financiera de las personas

##### Objetivos conseguidos en 2007

- Creación de MicroBank, el banco social de "la Caixa" focalizado en la concesión de microcréditos para impulsar proyectos personales, familiares y de auto empleo.
- Incremento del 32% en el número de remesas realizadas por nuevos residentes, alcanzando un ritmo de más de 117.000 mensuales.

#### MicroBank, el banco social de "la Caixa"

MicroBank, el banco social de "la Caixa", impulsa proyectos personales, familiares y de autoempleo y nace con la aspiración de convertirse en el referente de su categoría en Europa.

Su misión es facilitar el apoyo necesario para la creación de empleo y el desarrollo personal y, para ello, canaliza su ayuda a través de los microcréditos sociales, los microcréditos financieros y la ayuda a las familias.

A finales de 2007 el número de clientes de MicroBank ascendía a 4.267 personas.

A 31 de diciembre de 2007, la cartera viva de microcréditos sociales ascendió a 539 operaciones con un importe concedido de 7,1 millones de euros, tramitados a través de 281 entidades sociales. Desde el inicio de las actividades de microcréditos sociales, el número de operaciones acumulado es de 2.624, que ascienden a 36,4 millones de euros.

Respecto a los microcréditos financieros a finales de 2007, el importe concedido era de 21,7 millones de euros, correspondiente a un total de 1.783 operaciones.

En lo que respecta a las ayudas familiares, durante 2007 se han concedido un total de 777 ayudas por importe de 4,9 millones de euros.

En 2007, además de la actividad financiera, MicroBank ha impulsado, en colaboración con la Universidad Jaume I de Valencia, la primera cátedra de España de microcréditos que pretende investigar las causas de la exclusión financiera, la sensibilización de la comunidad universitaria y de la sociedad y el asesoramiento a personas desfavorecidas para superar su situación de exclusión. Además, cabe destacar la labor de soporte de MicroBank a las entidades sociales con la creación de un campus virtual que pondrá a disposición de éstas herramientas de formación para mejorar los procesos de solicitud de microcréditos.



	<b>Microcréditos sociales</b>	<b>Microcréditos financieros</b>	<b>Ayudas familiares</b>
Beneficiarios	Personas en riesgo de exclusión social, desempleados y con discapacidad	Personas con rentas familiares máximas de 15.000 euros al año que propongan un proyecto de negocio que promueva la economía social y potencie la creación de valor económico	Personas con rentas familiares bajas para atender dificultades temporales
Finalidad	Atender colectivos excluidos del sistema financiero	Financiación de proyectos de negocio y de autoempleo	Atender las necesidades familiares que permitan superar dificultades temporales y faciliten el desarrollo personal
Condiciones	Préstamo con garantía personal hasta 15.000 euros	Préstamo con garantía personal de hasta 25.000 euros	Préstamo con garantía personal hasta 25.000 euros
Canal	A través de las entidades sociales que han firmado un convenio con "la Caixa"	Se tramita y aprueba a través de la red de oficinas de "la Caixa"	Se tramita y se aprueba a través de la red de oficinas de "la Caixa"
Perfil de los beneficiarios	29% son nuevos residentes y con una edad media de 39 años	40% son nuevos residentes y con una edad media de 36 años	

### DEL NEPAL A BARCELONA CON MICROBANK

Hace seis años que Tfering Dorje Gurung, de origen nepalí, decidió embarcarse en una aventura empresarial: abrió una tienda en Barcelona y empezó a vender productos de su país. Como el negocio funcionaba, optó por abrir una segunda tienda con la ayuda de MicroBank. «Quizá yo sólo la hubiera podido abrir, pero hubiera ido demasiado justo, y con el crédito voy mejor», relata Tfering.

Gracias a esta segunda tienda, este emprendedor ha podido crear empleo para su mujer y otra persona, y ahora se plantea poner en marcha nuevos negocios.



## 2.1. Ejes prioritarios de nuestra actuación

### Integración económica y social de los nuevos residentes

"la Caixa" ha sido pionera en crear un programa para nuevos residentes con el fin de proporcionarles una respuesta global a sus necesidades, financieras y sociales.

El envío de remesas a los países de origen es un factor clave para su crecimiento económico.

Durante 2007, "la Caixa" ha realizado más de 117.000 remesas mensuales, lo que representa un 51% de las transferencias internacionales realizadas por la Entidad y un volumen de crecimiento del 27% respecto 2006.

"la Caixa" ha ido extendiendo en los últimos años los acuerdos de colaboración con bancos de los principales países latinoamericanos, así como con Bulgaria, Ucrania, Rumanía, Marruecos y Senegal, y continúa trabajando para seguir ampliando esta lista en el futuro.

Más allá de las remesas, "la Caixa" ha facilitado la integración de los nuevos residentes en nuestra sociedad a través de iniciativas como el programa «Como en Casa», a través del cual se han desarrollado numerosas iniciativas para el acercamiento de manera directa a sus colectivos con la creación de lazos de vinculación permanentes y la formación en la cultura bancaria. En total se han organizado 97 actividades, en las que han participado 747.792 personas.

### Productos de gama básica para la integración financiera

Con el fin de promover la integración en el sistema financiero de colectivos con riesgo de exclusión, "la Caixa" ha seguido promoviendo la Libreta Básica y la Tarjeta Básica. Ambos productos posibilitan el acceso a servicios bancarios de primera

necesidad en condiciones de gratuidad a personas que pasan por una situación económica precaria.

En 2007, el número de usuarios de la Libreta Básica ha pasado de 14.284 a 20.639.

### Monte de Piedad

Con una tradición que se remonta a mediados de siglo XVIII, la práctica conocida como Monte de Piedad se presenta como una alternativa vigente y actual, dado que a través de la concesión de un préstamo se permite cubrir necesidades temporales de liquidez o situaciones difíciles, como la pérdida del empleo.

Durante 2007, la cartera viva de préstamos superaba los 20,5 millones de euros, con un total de 13.026 préstamos vigentes y un importe medio de 1.806 euros.

### Los compromisos de "la Caixa" para 2008-2010 para la integración financiera de las personas

#### Retos 2008-2010

- Convertir a MicroBank en el banco social europeo de referencia.
- Incorporar progresivamente en toda la red de oficinas de "la Caixa" un puesto de trabajo destinado específicamente a atender las necesidades de los clientes de MicroBank.
- Lanzamiento de nuevos productos desde MicroBank.

#### Para ampliar información...

...sobre MicroBank en

[www.MicroBanklaCaixa.com](http://www.MicroBanklaCaixa.com)

...sobre exclusión social y pobreza en el Informe Mensual Julio-Agosto 2007 en [www.laCaixa.es/estudios](http://www.laCaixa.es/estudios)

...sobre empresariado inmigrante en España en la Colección de Estudios Sociales, número 21.

[http://obrasocial.lacaixa.es/estudiossociales/vol21\\_es.html](http://obrasocial.lacaixa.es/estudiossociales/vol21_es.html)



## RESPUESTAS A NUEVAS NECESIDADES DE JÓVENES, MAYORES Y EMPRENDEDORES

La satisfacción de las necesidades financieras y sociales de las personas ha estado presente desde los orígenes de "la Caixa". A través de la actividad financiera y de la Obra Social, "la Caixa" ha prestado una atención permanente al entorno más cercano, con voluntad de proximidad y, sobre todo, con la aspiración de dar respuesta a las necesidades de las personas, presentes en cada momento.

Los jóvenes, las personas mayores y los emprendedores son tres colectivos cuyas necesidades y retos reciben una gran consideración por parte de la Entidad, la cual canaliza su respuesta a través del programa de Vivienda Asequible destinado a jóvenes y personas mayores, y un conjunto de iniciativas para el apoyo a emprendedores.

### La actuación de "la Caixa" en 2007 para aportar respuestas a nuevas necesidades de jóvenes, mayores y emprendedores

#### Objetivos conseguidos en 2007

- Programa Vivienda Asequible: construcción de 3.000 viviendas para jóvenes y personas mayores. En 2007 se han entregado 1.084 viviendas, completando la primera fase del proyecto.
- Financiación directa de 56 nuevos proyectos y cofinanciación de otros 32 con una inversión total de 17,9 millones de euros.
- Creación del Premio Emprendedor XXI, en colaboración con el Ministerio de Industria.



#### Programa Vivienda Asequible

La falta de vivienda ha sido una de las necesidades sociales que "la Caixa" ha contribuido a solventar a través de sus promociones inmobiliarias de carácter social. Esta actuación tomó un nuevo impulso en 2004 a través del Plan de Vivienda Asequible de la Obra Social de "la Caixa".

Una vivienda asequible, adaptada y respetuosa con el medio ambiente es, desde 2007, una realidad para centenares de jóvenes y personas mayores. El proyecto Vivienda Asequible de "la Caixa" promueve viviendas de alquiler para jóvenes menores de 35 años y personas mayores de 65, atendiendo las necesidades de dos de los sectores de la población con más dificultades para acceder al mercado de la vivienda.

La inversión realizada por "la Caixa" durante el período 2004-2007 ha alcanzado los 190 millones de euros. En concreto, en 2007 se han entregado 1.084 de estas viviendas, completando la primera fase del proyecto, donde hay 933 más en fase de construcción o en espera de licencia. Se están cerrando nuevos acuerdos con ayuntamientos para adquirir terrenos para construir 1.000 viviendas más hasta llegar a un total de 3.000.

## 2.1. Ejes prioritarios de nuestra actuación

### Apoyo a los emprendedores

Fiel a su espíritu emprendedor y al compromiso con las nuevas necesidades de la sociedad, "la Caixa" ha puesto en marcha el programa Emprendedor XXI, un conjunto de iniciativas destinadas a convertir en realidad las ideas de jóvenes talentos con inquietudes empresariales.

Articulado sobre tres ejes –sensibilización, formación y nuevos instrumentos de financiación–, el programa Emprendedor XXI se desarrolla conjuntamente con la red territorial de la Entidad y con los principales organismos e instituciones nacionales y regionales.

El eje de sensibilización tiene por objeto fomentar la cultura emprendedora en nuestra sociedad a partir de jornadas divulgativas, como el Día del Emprendedor y otras iniciativas, como la creación del portal [www.emprendedorXXI.es](http://www.emprendedorXXI.es).

#### PREMIO EMPRENDEDOR XXI

Una de las acciones desarrolladas durante 2007 ha sido el premio Emprendedor XXI. Con la colaboración del Ministerio de Industria, este galardón ha sido creado para promover y reconocer iniciativas empresariales especialmente brillantes y consolidar así el crecimiento del tejido empresarial español. En la primera edición, la pyme andaluza Integromics se llevó el premio nacional a la empresa más innovadora, con una dotación de 35.000 euros y el asesoramiento de un reputado mentor internacional que facilitará su crecimiento y desarrollo internacional.

Por su parte, el eje de formación quiere incentivar la iniciativa empresarial en el entorno universitario, las escuelas de negocio y, en general, el mundo educativo. Esto se traduce en diversas colaboraciones en seminarios sobre innovar y emprender, así como acciones que mejoran la formación de los profesores y técnicos en creación de empresas.

En cuanto a la financiación, "la Caixa" colabora en la creación de redes de *business angels* regionales e invierte en proyectos innovadores en etapas iniciales, a través de los vehículos habituales del capital: «semilla» y «crecimiento».

#### Los compromisos de "la Caixa" para 2008-2010 para dar respuesta a nuevas necesidades de jóvenes, mayores y emprendedores

##### Retos 2008-2010

- Programa de Vivienda Asequible: finalizar la segunda y tercera fases del programa con la construcción de un total de 3.000 viviendas.
- Consolidar el crecimiento del tejido empresarial español a través del programa Emprendedor XXI, plataforma de apoyo y promoción de nuevos valores empresariales.

Indicadores más relevantes	Cartera de proyectos
Número de proyectos financiados	56 <sup>(*)</sup>
Total financiación comprometida por "la Caixa"	17,9 millones de euros
Total financiación recibida por los proyectos	40 millones de euros
Número de proyectos cofinanciados con otras entidades	32
Empleo generado	En torno a 400 personas
Distribución sectorial	64% TIC
Distribución geográfica	60% Cataluña / 40% otras CCAA

(\*) Hay tres proyectos aprobados por el Comité de Inversiones pendientes de materializar.

#### Para ampliar información...

...sobre el programa de Vivienda Asequible en  
[http://obrasocial.lacaixa.es/viviendaasequible/viviendaasequible\\_es.html](http://obrasocial.lacaixa.es/viviendaasequible/viviendaasequible_es.html)  
...sobre el programa para emprendedores en  
[www.emprendedorXXI.es](http://www.emprendedorXXI.es)



## PRODUCTOS FINANCIEROS PARA CONTRIBUIR A UN MUNDO MÁS SOSTENIBLE

"la Caixa" tiene el compromiso de hacer compatible el desarrollo económico con el progreso social y el respeto al entorno ambiental. Para ello integra criterios de gestión sostenible en su estrategia de negocio, a través del desarrollo de fondos de inversión socialmente responsables que invierten en empresas de contrastada solvencia financiera y social, el lanzamiento de nuevos productos financieros solidarios que contribuyen a causas y proyectos sociales y la potenciación de servicios para el tercer sector que faciliten su labor para beneficio de la sociedad.

### La actuación de "la Caixa" en 2007 en productos financieros para contribuir a un mundo más sostenible

#### Objetivos conseguidos en 2007

- Lanzamiento del Depósito Estrella Solidario, un innovador depósito de ahorro a largo plazo que permite a clientes financiar con los intereses de sus ahorros un proyecto social a escoger entre cuatro ONG.
- Cuatro millones de euros donados en los últimos 10 años a través de los Puntos Estrella entre más de 30 entidades sin ánimo de lucro dedicadas a actividades de carácter social.
- Incorporación en el catálogo de Puntos Estrella de productos sociales realizados por colectivos en riesgo de exclusión social.



#### Fondos de inversión socialmente responsables

"la Caixa" dispone de diversos productos de inversión, como el FonCaixa Cooperación o el FonCaixa 133 Socialmente Responsable, ambos gestionados por InverCaixa Gestión, la gestora de fondos de inversión de "la Caixa". Ambos fondos se van a fusionar, dando lugar al nacimiento del FonCaixa Cooperación Socialmente Responsable. Los valores escogidos por los fondos socialmente responsables de "la Caixa" forman parte del grupo de empresas integradas en el FTSE4GOOD EUROPE, un índice que selecciona empresas de contrastada solvencia no sólo en el ámbito estrictamente financiero, sino también en el social. El volumen de recursos gestionados por ambos fondos asciende a los 10,2 millones de euros.

Asimismo, el fondo de pensiones de los empleados de "la Caixa" tenía invertido en fondos socialmente responsables a finales del año 2007 un importe de 112,9 millones, lo que representa un 12,50% de la cartera de renta variable y un 4,73% sobre el total invertido por el fondo.

#### FONCAIXA COOPERACIÓN INTERNACIONAL, UN FONDO SOLIDARIO

"la Caixa" ha sido la responsable de introducir un nuevo concepto que se debe tener en cuenta a la hora de escoger un fondo: la responsabilidad social de fondo. El fondo FonCaixa Cooperación Internacional es, desde 1999, un fondo solidario y ético que destina 0,35 puntos de la comisión de gestión a la Fundación "la Caixa" para su línea de emergencias. Desde el año 2000, la aportación total de la Entidad es de 1,5 millones de euros.

## 2.1. Ejes prioritarios de nuestra actuación

### Productos financieros solidarios: Depósito Solidario y Depósito Estrella Solidario

El Depósito Solidario es una fórmula de inversión que ofrece a los clientes la posibilidad de colaborar con un proyecto solidario de una organización no gubernamental a través de un fondo, donando entre un 25% y un 100% de los beneficios que genere su inversión.

A finales de 2007, "la Caixa" ha reforzado su oferta de productos solidarios con el lanzamiento del Depósito Estrella Solidario, un innovador depósito que permite a los clientes financiar con los intereses de sus ahorros la acción concreta que escoja de entre cuatro proyectos sociales desarrollados por las organizaciones no gubernamentales Cruz Roja, Médicos Sin Fronteras, Cáritas e Itermón Oxfam.

### Servicios de "la Caixa" al tercer sector

"la Caixa" ha tomado la decisión de eliminar los costes de gestión de todas las transferencias que se realicen en concepto de donativo a entidades sin ánimo de lucro. Con esta iniciativa, "la Caixa" quiere compartir el esfuerzo de millones de personas donantes que contribuyen en nuestro país a proyectos solidarios.

En total en 2007 se ha colaborado con 46 organizaciones y el volumen económico de la exención del cobro de comisiones por transferencias ha ascendido a más de 900.000 euros.

### Catálogo de productos ecológicos y de comercio justo y donación de Puntos Estrella a entidades sin ánimo de lucro

El programa de Puntos Estrella, además de fidelizar a los clientes, también sirve para potenciar su contribución social y ambiental.

Su funcionamiento es muy sencillo: en lugar de canjear los puntos acumulados por regalos, los clientes los pueden convertir en donativos para proyectos de solidaridad en colaboración con diferentes organizaciones sociales y ambientales. Hasta el año 2007, "la Caixa" ha donado más de 4 millones de euros entre más de 30 entidades sin ánimo de lucro. Además, existe la posibilidad para los clientes de canjear los puntos por regalos de comercio justo o productos realizados por colectivos en riesgo de exclusión social.

#### CARAMELOS «JUSTOS»

"la Caixa" distribuye desde el mes de noviembre de 2007 hasta 48 millones de caramelos de comercio justo a través de su red de oficinas. Enmarcada dentro del programa de Cooperación Internacional de la Obra Social, la iniciativa ha contado con la producción de la Asociación de Cañicultores de Producción Orgánica y Convencional de Paraguay, que ha provisto el azúcar necesario para la fabricación de los dulces.

### Los compromisos de "la Caixa" para 2008-2010 en productos financieros para contribuir a un mundo más sostenible

#### Retos 2008-2010

- Potenciar el conocimiento de la inversión socialmente responsable entre los clientes.

#### Para ampliar información...

...sobre fondos de inversión socialmente responsable,  
[http://portal1.lacaixa.es/Channel/Ch\\_Redirect\\_Tx/?dest=1-13-10-00000606](http://portal1.lacaixa.es/Channel/Ch_Redirect_Tx/?dest=1-13-10-00000606)  
...sobre el catálogo de Puntos Estrella,  
[http://portal.lacaixa.es/apl/puntoestrella/index\\_es.html?loce=es-particulars-home-homeV2-07-y01-16-PUNTOESTRELLA](http://portal.lacaixa.es/apl/puntoestrella/index_es.html?loce=es-particulars-home-homeV2-07-y01-16-PUNTOESTRELLA)



## ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS FINANCIEROS

La expansión de "la Caixa" se ha desarrollado teniendo siempre presente a las personas con necesidades especiales, a los clientes que viven alejados de las zonas urbanas y facilitando el acceso a las personas con discapacidad a los servicios bancarios.

Esta voluntad, por estar próxima a sus clientes, unida a su compromiso de facilitar a todas las personas el acceso a sus servicios financieros, se manifiesta a través de la mayor red de oficinas del país, con una presencia importante en poblaciones con pocos habitantes, el desarrollo de una política activa de eliminación de barreras arquitectónicas, tecnológicas y de comunicación y un esfuerzo constante en desarrollo tecnológico e innovación.

### La actuación de "la Caixa" en 2007 en accesibilidad a los servicios financieros

#### Objetivos conseguidos en 2007

- Extensión de la red a todos aquellos municipios en los que pueda ser útil su presencia. Durante el año 2007, se han abierto 98 oficinas de expansión rural en poblaciones pequeñas, que dan servicio a un total 246.000 personas.
- Apertura de nuevas oficinas en Polonia y Rumanía.
- Acreditación AA de los portales de Internet "la Caixa" y de la Obra Social, según las normas de la Web Accessibility Initiative (WAI).

#### Presencia territorial de "la Caixa" y nuevo modelo de distribución bancaria para llegar a poblaciones pequeñas

La presencia de "la Caixa" en el territorio crece de forma constante para acercar sus productos y servicios a los clientes. Actualmente, la Entidad cuenta con 5.468 oficinas distribuidas por toda España. Durante el año 2007 se han abierto un total de 296 oficinas.

Por otra parte, "la Caixa" tiene como objetivo llegar a todos aquellos núcleos de población de la geografía española que no

disponen de oficina bancaria. Por eso ha iniciado la apertura de pequeñas oficinas a tiempo parcial en estos municipios, llamadas oficinas de expansión rural, que permiten a sus habitantes hacer operaciones sin tener que desplazarse.

En 2007 se han abierto un total de 98 oficinas de expansión rural que dan servicio a un total de 246.000 personas.

"la Caixa" ha iniciado también una expansión por Europa. Fruto del proceso de internacionalización, que inició en 2005, ha abierto nuevas oficinas en Polonia y Rumanía en 2007.



#### PRESENCIA EN TODAS LAS CIUDADES ESPAÑOLAS

Actualmente, "la Caixa" está presente en el 100% de las poblaciones españolas con más de 20.000 habitantes, y en el 91% de las que tienen entre 5.000 y 20.000.

Esta importante presencia se hace patente también en los municipios menos poblados; de hecho, uno de cada dos municipios de entre 3.000 y 5.000 habitantes cuenta con una oficina de "la Caixa", y también está presente en una de cada cuatro localidades con menos de 3.000 habitantes.

## 2.1. Ejes prioritarios de nuestra actuación

### Un nuevo modelo de oficina

"la Caixa" ha desarrollado un nuevo modelo de oficina que pone especial énfasis en la atención personalizada. Dividida en tres espacios –24 horas, que potencia la funcionalidad, la seguridad y la privacidad de los clientes; operaciones rápidas, que concentra las actividades comerciales que son menos complejas, y servicio personal, integrado por espacios para el asesoramiento al cliente–, las oficinas han incorporado una serie de mejoras adicionales, como la accesibilidad y visibilidad de cajeros.

### Eliminación de barreras físicas y sensoriales en las oficinas y canales de "la Caixa" para personas con necesidades especiales

"la Caixa" mantiene un firme compromiso con la eliminación de todas aquellas barreras físicas o sensoriales, sean de la clase que sean, que puedan representar un obstáculo para las personas con necesidades especiales.

"la Caixa" trabaja para conseguir el objetivo «cota cero» o, lo que es lo mismo, la eliminación de los desniveles entre las aceras y el interior de las oficinas. Cuando esto no es posible se habilitan rampas de baja pendiente o incluso plataformas elevadoras, si se requieren.

Todas las oficinas nuevas incorporan ya el concepto de «cota cero». Igualmente, "la Caixa" va corrigiendo las carencias de accesibilidad de las oficinas que están en funcionamiento, ya que su objetivo es lograr que el 100% de las oficinas sean accesibles. Actualmente, 4.076 ya lo son, lo que representa un 75% del total.

En cuanto a los cajeros automáticos, los 8.011 terminales de "la Caixa" ya cuentan con un teclado adaptado para personas con dificultades visuales, lo que les permite realizar operaciones bancarias básicas:

reintegros, actualizaciones de libreta, consulta de extractos, ingresos de billetes o cheques, etc.

Además, "la Caixa" está preparando más de 2.000 dispensadores para mejorar aún más la operativa de personas con discapacidades visuales. Todos ellos dispondrán de un sistema de audio pensado y diseñado para personas invidentes o deficientes visuales. Durante 2008 se iniciará la instalación de cajeros 100% accesibles según la Propuesta de Normalización de Accesibilidad de la Fundación Barcelona Digital. El objetivo es que, en el año 2010, todas las oficinas de la Entidad cuenten al menos con un terminal de autoservicio 100% adaptado a este estándar.

Otra de las innovaciones introducidas por "la Caixa" en los terminales de autoservicio es la operativa «CaixaFácil», que permite personalizar las operaciones más frecuentes que cada cliente lleva a cabo en los cajeros. Este servicio tiene la ventaja de que facilita el uso del cajero a las personas mayores.

Paralelamente, y teniendo en cuenta la apertura de nuevas oficinas de "la Caixa" en Rumanía y Polonia, son ya 15 los idiomas que están disponibles en los terminales de autoservicio de la Entidad.

"la Caixa", pionera en España en banca on-line accesible, sigue añadiendo nuevas funciones de accesibilidad a todos sus

servicios. En 2007 se ha adaptado el portal de "la Caixa" – y 200 páginas interiores– a las normas para el cumplimiento del nivel AA. Esta adaptación se ha realizado también para el portal de la Obra Social, facilitando a las personas con discapacidad visual la operativa a través de Internet.

Por último, todas las prestaciones de Línea Abierta ya están disponibles en inglés, francés, alemán, italiano, portugués, euskera, gallego, catalán y castellano.

### Los compromisos de "la Caixa" para 2008-2010 en accesibilidad a los servicios financieros

#### Retos 2008-2010

- Apertura de 600 nuevas oficinas (150 en poblaciones donde no existe red bancaria).
- Todas las oficinas dispondrán de un terminal de autoservicio totalmente accesible.
- 100% de las oficinas sean accesibles.

#### Para ampliar información...

....sobre accesibilidad:  
[http://portal.lacaixa.es/accesibilidad/accesibilidadweb\\_es.html?loce0es-particulars-home-homeV1-07-p02-18-ACCESIBILIDAD](http://portal.lacaixa.es/accesibilidad/accesibilidadweb_es.html?loce0es-particulars-home-homeV1-07-p02-18-ACCESIBILIDAD)





## FINANCIACIÓN SOSTENIBLE

La integración de la gestión responsable y sostenible en la actividad de "la Caixa" se concreta en la adhesión a las directrices marcadas por los Principios de Ecuador y su aplicación a las operaciones de *project finance* superiores a 10 millones y, por otro lado, mediante su apoyo a proyectos de desarrollo sostenible como los relacionados con las energías renovables.

### La actuación de "la Caixa" en 2007 en financiación sostenible

#### Objetivos conseguidos en 2007

- Adhesión a los Principios de Ecuador.

#### Aplicación de los Principios de Ecuador

"la Caixa" se ha adherido este año a las directrices de los Principios de Ecuador. Con la adopción de estos principios, "la Caixa" se compromete a que todos los *project finance* financiados por la Entidad con un coste superior a 10 millones de dólares –en cualquier sector y en cualquier parte del mundo– cuenten con una positiva evaluación social y medioambiental, de acuerdo con los estándares de la International Finance Corporation (IFC).

Dentro de la política de apoyo a las operaciones de comercio exterior, "la Caixa" también ha firmado con el IFC un acuerdo para la cobertura de riesgos políticos y comerciales derivados de operaciones de

importación y exportación en los mercados emergentes. Tras este acuerdo, "la Caixa" participará como banco confirmador dentro del Programa de Financiación del Comercio Mundial del IFC, por lo que se podrá beneficiar de las garantías de pago del organismo del Banco Mundial. Hasta la fecha, 94 bancos se han convertido en bancos confirmadores del IFC.

## 2.1. Ejes prioritarios de nuestra actuación

### CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DE ECUADOR

De acuerdo con los Principios de Ecuador, "la Caixa" ha participado en 28 proyectos, catalogados como categoría C, con una inversión total de 4.649,75 millones de euros, de los cuales ha aportado 925,31 millones de euros. Cabe destacar que 24 proyectos corresponden a España y 4 al resto de Europa.

### Financiación de proyectos de energía renovable

Uno de los grandes compromisos de "la Caixa" es la sostenibilidad. El respeto al medio ambiente no se manifiesta sólo en la operativa diaria de todas y cada una de sus oficinas, sino que la Entidad interviene de forma directa financiando proyectos de desarrollo sostenible.

En esta línea se sitúa la implicación de "la Caixa" en la financiación de la que será la planta de biodiésel más grande de España, en La Rioja.

El importe total de la operación asciende a 101 millones de euros. Se trata de la primera inversión de "la Caixa" en un proyecto de estas características que, en este caso, incluye la construcción y la posterior explotación de la planta.

Además, "la Caixa" ha financiado 16 proyectos en el ámbito de las energías renovables por un importe de 389,78 millones de euros con una potencia de 1.539 MW.

### Convenios para el financiamiento de proyectos destinados al mantenimiento y mejora ambiental

"la Caixa" colabora con las instituciones de la administración en proyectos de eficiencia energética y con el establecimiento de líneas de crédito para la industria.

A nivel autonómico se han firmado un total de 15 operaciones por más de 421.000 euros y a nivel estatal se ha colaborado con la ICO para financiar operaciones de reparación, reposición de instalaciones y equipos industriales y agrícolas.

### Los compromisos de "la Caixa" para 2008-2010 en financiación sostenible

#### Retos 2008-2010

- Análisis del riesgo medioambiental de la cartera crediticia.

#### Para ampliar información...

...sobre los Principios de Ecuador en [http://portal.lacaixa.es/infocorporativa/principiosecuador\\_es.html](http://portal.lacaixa.es/infocorporativa/principiosecuador_es.html)



## 2.2. Orientados a nuestros clientes

### CALIDAD

Con cerca de 10,5 millones de clientes, "la Caixa" desarrolla un modelo de gestión basado en un asesoramiento personalizado, profesionalizado y de calidad; un esfuerzo permanente de innovación y una oferta de productos y servicios diversa y competitiva, que se adecúa a los requerimientos de sus diferentes tipos de clientes.

Con este modelo de gestión "la Caixa" pretende conseguir la plena satisfacción de todos sus clientes con el fin de consolidar su confianza y fidelidad.

#### La actuación de "la Caixa" en 2007 en calidad

##### Objetivos conseguidos en 2007

- Mejora de los tiempos de respuestas de las reclamaciones de clientes (cartas y llamadas) de 4,2 a 3,9 días.
- Disminución de la ratio de reclamaciones de atención al cliente por cada 100.000 clientes de 20,5 en 2006 a 19,9 en 2007.
- Creación de un programa de formación específico a empleados para conseguir la máxima satisfacción del cliente (COR: *Calidad Orientada a los Resultados*).

### Satisfacción del cliente particular y empresa

Para "la Caixa" el cliente es el centro de su organización, por ello considera fundamental satisfacer sus expectativas. Para conseguir este objetivo, la Entidad realiza un seguimiento permanente de la percepción que tienen sus clientes sobre la calidad de sus servicios en el ámbito financiero, y evalúa los distintos canales de diálogo que pone a disposición de éstos.

Para medir la calidad durante el año 2007 se han realizado 206.752 encuestas a clientes particulares para conocer el trato, el asesoramiento recibido, la agilidad del servicio y el funcionamiento de los canales electrónicos. Para evaluar la calidad percibida por parte de los clientes empresa, se han realizado 6.611 encuestas y también se ha realizado *pseudocompra* en 546 ocasiones utilizando la metodología de «comprador misterioso» para apoyar las mejoras en atención al cliente.

Con la finalidad de formar permanentemente a sus empleados en las mejores técnicas para conseguir la máxima satisfacción del cliente, "la Caixa" ha puesto en marcha en el año 2007 el programa COR, una iniciativa que permite a los profesionales de la Entidad mejorar sus actitudes comerciales, al mismo tiempo que les ayuda a resolver determinados problemas con la mejor eficacia.



	2005	2006	2007
Índice de satisfacción del cliente particular	8,6	8,6	8,6
Satisfacción terminales autoservicio	8,5	8,5	8,7
Satisfacción recinto terminales autoservicio	7,8	7,9	8
Satisfacción Línea Abierta	–	8,4	8,6
Índice de satisfacción del cliente empresa	–	–	8,2

## 2.2. Orientados a nuestros clientes

### La opinión del cliente, motor de cambio

Además de estos canales internos, "la Caixa" pone a disposición de sus clientes a través de la Oficina de Atención al Cliente varios canales para trasladar quejas y comentarios. Se trata del teléfono gratuito de Atención al Cliente (900 32 32 32), el sistema de cartas al director general y el correo electrónico dirigido a e-lacaixa. Durante 2007, la Oficina de Atención al Cliente ha recibido un total de 18.425 reclamaciones. El tiempo de respuesta de las reclamaciones de clientes (cartas y llamadas) ha mejorado de 4,2 a 3,9 días.

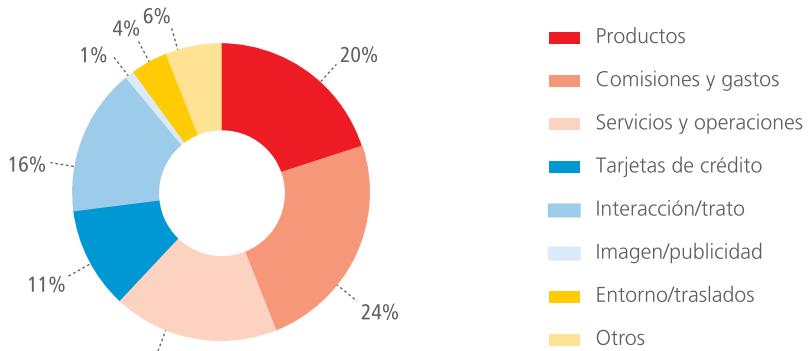
Junto a estos canales internos, "la Caixa" pone a disposición de sus clientes el Servicio de Atención al Cliente y el del Defensor del Cliente de las cajas de ahorro catalanas. En cuanto a las reclamaciones presentadas al Servicio de Atención al Cliente/Defensor del Cliente de las cajas de ahorro catalanas se han tramitado un total de 641, de las cuales 282 se han resuelto a favor de la Entidad, 210 a favor del reclamante, 59 han sido clasificadas como improcedentes, en 20 ocasiones el cliente ha renunciado y 70 aún están pendientes de resolver.

La disminución de reclamaciones constituye un reto expresado en el Plan Estratégico 2007-2010. Esta gestión eficaz por parte de la Entidad también se refleja en la Memoria de Reclamaciones del Banco de España, donde "la Caixa" aparece como la Entidad financiera con la menor ratio de reclamaciones recibidas en relación con su volumen de negocio.

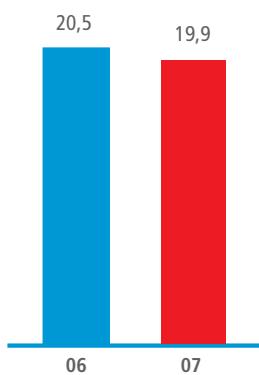
En 2007, a raíz de una reclamación, varias áreas han implementado mejoras en su actuación.

### MOTIVOS DE LAS RECLAMACIONES

Comunicaciones recibidas vía carta, llamada y mail



### RATIO DE RECLAMACIONES DE ATENCIÓN AL CLIENTE POR CADA 100.000 CLIENTES



### Los compromisos de "la Caixa" para 2008-2010 en calidad

#### Retos 2008-2010

- Desarrollo dentro del marco de la iniciativa COR de un nuevo programa de formación presencial, que a través de la metodología *Role Play* detalle los comportamientos descritos en el programa de formación virtual.
- Desarrollo de una nueva encuesta de satisfacción del cliente orientada a medir la atención personalizada que recibe.

## INNOVACIÓN

Para "la Caixa" innovar es convertir las ideas en valor. La vocación de servicio al cliente es el motor de la innovación tecnológica de "la Caixa". Este esfuerzo constante por innovar es inherente a la cultura de la Entidad, lo que le ha permitido mantener la actual posición de privilegio como entidad de vanguardia en tecnología y servicio a clientes.

El aprovechamiento de las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías de la comunicación para ofrecer servicios innovadores y de calidad como complemento al trato personalizado dispensado a través de la red de oficinas constituye una ventaja competitiva para "la Caixa", dado que permite, además de ofrecer una gran diversidad de servicios, mantener un elevado grado de comunicación con los clientes.

En 2007, "la Caixa" ha realizado una inversión en tecnología de 152,3 millones de euros, de los que cerca de 6,5 millones se han destinado a proyectos de investigación y desarrollo (I+D) e innovación.

### La actuación de "la Caixa" en 2007 en innovación

#### Objetivos conseguidos en 2007

- Lanzamiento de nuevos productos y servicios para los clientes de "la Caixa": implantación del Terminal Financiero TF7, implantación de Telefonía IP en toda la red de oficinas, Factura Digital para empresas, nuevas funciones «Mis Operaciones Habituales» y «Menú CaixaFácil» en los terminales financieros, inicio de la implantación del Cajero Punto Amarillo, proyecto Contactless para pago a través de tarjeta y producto Ahorra el Cambio para promover el ahorro.

#### Innovación tecnológica constante como ventaja competitiva

Entre las iniciativas más destacadas que se han puesto en marcha en 2007 cabe destacar:

El nuevo terminal financiero TFT va a permitir integrar la operativa con el cliente en un único escritorio, lo que va a facilitar la relación con el cliente y atender mejor sus necesidades. A finales de 2007 el TFT estaba instalado en 1.241 oficinas.

Otra iniciativa que se ha realizado en 2007 ha sido la implantación de la telefonía IP en las oficinas, lo que va a permitir la convergencia de datos y voz, integrando así todos los sistemas de información en beneficio de la relación con el cliente. Esta iniciativa ha convertido a "la Caixa" en la entidad europea con la red de telefonía IP más importante de Europa.

Una de las iniciativas más ambiciosas de "la Caixa" consiste en la puesta en marcha de los dos nuevos CPD (centros de proceso de datos) de Cerdanyola. Su objetivo es disponer de telecomunicaciones ilimitadas en energía, potencia y capacidad para garantizar la escalabilidad y sostenibilidad del modelo de crecimiento de la actividad.

#### Tecnología para dar un servicio permanente, "24 horas al día", a los clientes

La tecnología se pone al servicio de los clientes para que éstos puedan acceder a los servicios de "la Caixa" a cualquier hora y en cualquier lugar. En 2007, la Entidad se ha consolidado como un referente en todos los nuevos canales de banca a través de una estrategia de accesibilidad y adaptación a las necesidades de sus clientes.

Respecto a los terminales de autoservicio, "la Caixa" es la entidad financiera española líder con mayor número de ellos

en España (8.011) y la segunda de Europa. En 2007, ha incorporado dos nuevas funciones que facilitan aún más la gestión de las cuentas de todos los usuarios. Las opciones «Mis Operaciones Habituales» y «Menú CaixaFácil» reúnen las condiciones indicadas para hacer más fácil cualquier operación. Además, con el objetivo de dar una cobertura óptima a los nuevos residentes, se ha traducido la aplicación de los cajeros al idioma rumano y polaco. Desde el mes de julio de 2007, se ha procedido a la instalación de un nuevo modelo de cajero que cumple los estándares de reutilización de piezas del protocolo de Kyoto.

La oferta de banca *on-line* ha convertido a "la Caixa" en la primera entidad en número de usuarios de banca por Internet. Asimismo, el portal de la entidad [www.lacaixa.es](http://www.lacaixa.es) consolida su liderazgo en servicios de banca *on-line* con una cuota de mercado del 29,5% de usuarios activos de Internet. A través de Línea Abierta se pueden realizar más de 790 operaciones. En 2007 los 2,31 millones de clientes operativos de Línea Abierta realizaron 1.964 millones de transacciones.

Bajo la marca CaixaMóvil, "la Caixa" engloba todos los productos y servicios que "la Caixa" ofrece a través del teléfono móvil. Un total de 85.000 clientes han realizado en 2007 hasta 4,35 millones de operaciones. Además, los servicios financieros de Línea Abierta Móvil y Línea Abierta SMS permiten realizar a través del móvil un amplio abanico de operaciones financieras. Asimismo, cabe remarcar el servicio de alertas a través de SMS, que alcanzó 23,5 millones de mensajes a clientes con información de tesorería, tarjetas y ficheros.

Finalmente, cabe destacar que "la Caixa" es la única entidad financiera española que presta servicios de banca a distancia a través de la televisión digital, estando presente en Imagenio y en Windows Media Center.



## 2.2. Orientados a nuestros clientes

### LÍDERES EN TICKETING

A través de Serviticket, "la Caixa" lidera el mercado español de venta de entradas. De hecho, es la única entidad que comercializa entradas con una cartelera global y permanente de espectáculos. Además, "la Caixa", con la colaboración de Movistar, ha concebido el primer sistema de venta de entradas que permite acceder a las salas de cine a través de una ciberentrada que se recibe en el móvil, el *m-ticketing*.



### La innovación en los productos y servicios de "la Caixa"

Como punto de encuentro entre las necesidades de los clientes y la vocación de servicio de la Entidad, se han desarrollado diversos productos pioneros en el sector. Entre ellos hay que destacar la Factura Digital, consistente en un servicio de facturación electrónica que, además de la emisión y recepción de facturas, ofrece un servicio de custodia de archivos.

Otro innovador servicio es el Contactless, que consiste en una nueva forma de pago a través de tarjeta y que supone una alternativa cómoda para aquellos comercios que generan un alto nivel de facturación en efectivo y requieren tiempos de pago rápidos, ya que para realizar el pago basta con acercar la tarjeta al Terminal de lectura.

Finalmente, cabe destacar el producto Ahorra el Cambio, que pretende fomentar el ahorro entre los clientes de forma fácil a través de la utilización de la tarjeta. Por cada compra superior a 5 euros que se realice con tarjetas, se ingresará de forma automática en la cuenta Ahorra el Cambio la diferencia entre el importe de la operación y el múltiplo de 5 euros superior, remunerándose la cantidad con un interés del 5% nominal.

	2005	2006	2007
<b>Línea Abierta</b>			
Número total de transacciones realizadas (millones)	639	864	1.964
Número clientes con contrato Línea Abierta (millones)	3,70	4,31	4,95
Número total de operaciones realizadas (millones)	462	484	502
Número medio clientes (millones)	3,50	3,88	4,12
Número total de cajeros	7.208	7.493	8.011
<b>Línea Abierta Móvil</b>			
Clientes Línea Abierta Móvil	46.016	72.491	85.000
Operaciones Línea Abierta Móvil	1.460.117	2.875.000	4.350.500
<b>Alertas-SMS</b>			
Clientes Alertas	287.865	360.000	745.000

### Los compromisos de "la Caixa" para 2008-2010 en innovación

#### Retos 2008-2010

- Finalización de la implantación del nuevo terminal de autoservicio Punto Amarillo en todas las oficinas de la Entidad.
- Extensión de aplicaciones de telefonía IP a toda la red de oficinas.
- Extensión de la factura electrónica a todos los departamentos de la Entidad, clientes del servicio Línea Abierta y otras empresas.

## SEGURIDAD

Una gestión profesional del negocio es clave para generar confianza.

"la Caixa" ha desarrollado una política de riesgos prudente y diversificada que garantiza la solvencia de las operaciones, ha implantado un conjunto de medidas y sistemas que garantizan el máximo nivel de seguridad para los clientes y sus empleados, y ha impulsado una cultura organizacional basada en la ética y la transparencia.

### La actuación de "la Caixa" en 2007 en solvencia, seguridad y transparencia

#### Objetivos conseguidos en 2007

- Mejora de la seguridad de clientes y empleados. Un año más, "la Caixa" es la entidad financiera con el menor número de atracos por oficina de todo el sector, con una ratio que se redujo de un 1,4 en 2006 a un 1,3 en 2007.
- En 2007, "la Caixa" ha contado con un equipo de 25 personas que han colaborado en las tareas de prevención de blanqueo de capitales.
- Desde el año 2007, todos los empleados de la Red Territorial de la Entidad tienen a su disposición un curso de prevención de blanqueo en la intranet. En 2007, han participado 2.294 empleados.

## Solvencia

El elevado nivel de solvencia del Grupo "la Caixa" está determinado en buena parte por una estructura de activos del balance y cuentas de orden con un perfil de riesgo significativamente bajo.

## Seguridad

Gran parte de los esfuerzos tecnológicos en innovación de "la Caixa" tienen como fin garantizar un máximo nivel de seguridad para los clientes y sus empleados.

Entre las principales medidas y actuaciones implementadas cabe destacar los equipos de captación y registro de imágenes digitales, la puerta exclusa de acceso a zonas de seguridad y los dispensadores y recicladores automáticos de efectivo, el control individualizado de acceso mediante arco detector de metales, o la instalación de exclusas de seguridad, interfonos o videopuertos.

Todo esto se ha traducido en que "la Caixa" en 2007 ha sido la entidad con menor número de atracos del sector.

	2005	2006	2007
Número total de atracos por cada 100 oficinas de "la Caixa"	1,0	1,4	1,3
Número total de atracos por cada 100 oficinas de los principales bancos y cajas	1,7	1,5	1,4
Porcentaje de oficinas con videograbación digital	40%	55%	59%
Porcentaje de oficinas con recicladores/dispensadores automáticos de efectivo	100%	100% <sup>(1)</sup>	100% <sup>(1)</sup>

(1) Excepto Oficinas Ligeras, que no disponen de efectivo.

## SEGURIDAD E INNOVACIÓN TANTO PARA CLIENTES COMO PARA EMPLEADOS

"la Caixa" pondrá en marcha en su red de cajeros automáticos un programa piloto de seguridad biométrica que permite leer el patrón de las venas de la palma de la mano de cada individuo. Se trata de un sistema de reconocimiento que mejora la seguridad, y que servirá para corregir las imperfecciones que muestran otros sistemas biométricos, como la huella digital o el reconocimiento del iris. "la Caixa" se convierte en la primera entidad española en dotar a sus cajeros automáticos de esta tecnología, denominada «PalmSecure».



## 2.2. Orientados a nuestros clientes

Asimismo, la formación del personal de seguridad es clave para mejorar año tras año. Para ello, "la Caixa" garantiza que todos los vigilantes de seguridad realicen el Curso de habilitación para vigilante de seguridad, que puede ser complementado voluntariamente con el Curso multimedia área legal y el Curso de reciclaje sobre normativa jurídica aplicada a la operativa. Ambos tienen como punto de partida la asunción de los derechos humanos.

### Transparencia

"la Caixa" está colaborando activamente en diferentes políticas que ayudan a proteger la integridad de los sistemas bancarios para reducir al mínimo la probabilidad de que se conviertan en vehículo o víctima del crimen financiero.

En 2007, "la Caixa" ha contado con un equipo de 25 personas que ha colaborado en esta tarea y 12 personas que centran en exclusiva su actividad en la prevención del blanqueo de capitales. Por su parte, la Unidad Operativa de Prevención de Blanqueo de Capitales (UOPBC) ha investigado un total de 654 operaciones en 2007, detectándose 42 casos a través del sistema de alertas de "la Caixa". Por último, 178 de estas operaciones se comunicaron al Servicio Ejecutivo del Banco de España.

Asimismo, todos los empleados de la Red Territorial de la Entidad tienen a su disposición un curso de prevención de blanqueo en la intranet. En 2007 han participado 2.294 empleados.

### Respeto a la intimidad y confidencialidad de la información

El compromiso riguroso con la legislación vigente en materia de intimidad, protección de datos y secreto bancario se ve reforzado por las estrictas medidas internas que lleva a cabo "la Caixa". Además,

#### PROYECTO CAIXAPROTECT

Con el objetivo de ofrecer la máxima tranquilidad a los clientes y dotarlos de una seguridad total en caso de usos irregulares, "la Caixa" ha creado CaixaProtect, un servicio pionero en España que garantiza a los clientes protección ante cualquier operación fraudulenta no realizada por el titular en Línea Abierta, cajeros automáticos y con tarjetas de "la Caixa".

El servicio de CaixaProtect es gratuito y es de aplicación inmediata a cualquiera de sus clientes que realice operativa multicanal.

Este servicio ha sido posible gracias al desarrollo tecnológico de "la Caixa" para prevenir y detectar los usos fraudulentos en tarjetas y en el servicio on-line, Línea Abierta.

	2005	2006	2007
Porcentaje de los datos de clientes cubiertos por los procedimientos de protección de datos	100%	100%	100%
Número y tipos de infracciones cometidas en el marco de las normativas sobre el respeto a la intimidad del cliente	0	1 sanción de 2.000 euros (LSSI) y 4 de 60.101,22 euros cada una (LOPD)	1 sanción de 60.101,21 euros y 1 devolución de 52.101,21 euros por reducción de sanción (LOPD)
Número de acciones legales por comportamiento de competencia desleal, defensa de la competencia y prácticas de monopolio y sus resultados	0	0	0

la Entidad mantiene inscritos en el Registro General de Protección de Datos todos los ficheros de su responsabilidad que contienen datos de carácter personal. Asimismo, dispone de un documento de seguridad de obligado cumplimiento para todo el personal con acceso a los datos automatizados de carácter personal. En 2007 se ha producido una sanción en el marco de la normativa LOPD y una devolución por reducción de sanción.

#### Ética y transparencia de la información comercial

Tal y como marca la normativa legal y los diferentes códigos de autocontrol deontológico voluntarios, "la Caixa" cumple con

todos los parámetros establecidos en su oferta de productos y servicios, así como en la forma en que éstos se comunican a los clientes.

"la Caixa", al igual que en años anteriores, no ha sido objeto de ninguna sanción.

#### Los compromisos de "la Caixa" para 2008-2010 en seguridad

##### Retos 2008-2010

- Incrementar la seguridad de clientes y empleados con la implantación del nuevo modelo de oficinas y terminales financieros.



## 2.3. Comprometidos con el entorno

### ÚTILES A LA SOCIEDAD

"la Caixa" asume como propio el reto de garantizar, a través de su actividad financiera y de su Obra Social, nuevas oportunidades que incidan positivamente en todos los ámbitos de la sociedad.

Este compromiso con la sociedad, explícitado a través de todo el conjunto de su actividad financiera y de su Obra Social, se materializa a través de una importante contribución, convirtiendo a "la Caixa" en la entidad privada española que destina más recursos a la satisfacción de necesidades y requerimientos de la sociedad.

La actividad financiera de "la Caixa" se traduce, además, en generación de empleo y riqueza, en respuestas adecuadas a las demandas sociales, en apoyo a organizaciones e instituciones sociales y en una importante labor de difusión del conocimiento.

#### La actuación de "la Caixa" en 2007 en beneficio de la sociedad

##### Objetivos conseguidos en 2007

- Inversión en la sociedad de 400 millones de euros a través de la Obra Social.
- Liderazgo en creación de empleo. Más de 1.000 nuevos profesionales incorporados en 2007.
- Adhesión a la Alianza Europea por la Responsabilidad Social de la Empresa, promovida por la Comisión Europea.

### Empleo y riqueza

La apertura de oficinas por todo el territorio ha sido la gran dinamizadora a la hora de crear empleo. De hecho, en el período 2006-2007 la Entidad ha aumentado su plantilla en más de 1.000 personas, convirtiendo a "la Caixa" en la primera entidad financiera en creación de trabajo estable en España.

La contribución directa de "la Caixa" al PIB de España durante el ejercicio 2007 fue de un 0,43% del total. Si a ello se suman los efectos indirectos de su actividad, a través de las compras que realiza a sus proveedores, el efecto total, medido por su contribución directa e indirecta, representó en 2007 un 0,55% del PIB.

### Diálogo y participación institucional

"la Caixa" mantiene una relación constante con diferentes asociaciones, organizaciones e instituciones, tanto del sector financiero como de otros campos de actuación, entre las cuales destacan:

- Fomento del Trabajo
- Cámara de Comercio de Barcelona
- Instituto Agrícola Catalán de San Isidro
- Ateneo Barcelonés
- Sociedad Económica Barcelonesa de Amigos del País
- Confederación Española de Caja de Ahorros (CECA)
- The Conference Board
- Consejo España - Estados Unidos
- Asociación para el Progreso y la Dirección (APD)
- Barcelona Centro Financiero Europeo
- Fundación de Estudios Bursátiles y Financieros (Valencia)
- Patronato de la Escuela de Organización Industrial - EOI (Madrid)
- El Pacto Mundial de Naciones Unidas
- El Club de Excelencia en Sostenibilidad

En 2007, "la Caixa" se ha adherido también a la Alianza Europea por la Responsabilidad Social de la Empresa, promovida por la Comisión Europea, cuyo objetivo es difundir la concienciación de la ciudadanía y mejorar el conocimiento en esta materia.

### Una Obra Social para el progreso de la sociedad

Con 400 millones de euros de presupuesto en el año 2007, la Obra Social "la Caixa" ocupa el primer lugar entre las fundaciones privadas españolas que más recursos destinan a acción social, el segundo puesto en Europa y el quinto a nivel mundial. En concreto, en 2007 "la Caixa" ha destinado el 25% del resultado recurrente del Grupo a estas actividades.

Esto ha permitido realizar un total de 45.379 actividades de carácter social, educativo, cultural, científico y medioambiental, que han beneficiado a 24.640.137 personas.

Entre los principales programas desarrollados en 2007 cabe destacar el programa de voluntariado corporativo, cuyo objetivo es promover el potencial de la acción del equipo humano de "la Caixa", fomentar el voluntariado en general y fortalecer el tejido asociativo. Actualmente, "la Caixa" cuenta con 45 asociaciones de voluntarios, presentes en 46 provincias españolas, formadas por 2.107 voluntarios que han realizado un total de 867 actividades. De éstos, el 92% son empleados en activo y el 8% restante son jubilados.



## 2.3. Comprometidos con el entorno

### VACACIONES SOLIDARIAS

"la Caixa" ha puesto en marcha el programa CooperantesCaixa con el objetivo de mejorar las condiciones de vida de las poblaciones de países subdesarrollados. Al mismo tiempo, el programa da respuesta a las inquietudes personales de los empleados voluntarios que forman parte del programa de voluntariado corporativo de la Entidad. Este año se ha llevado a cabo la primera edición de este programa, que ha contado con la formación de 11 empleados que han invertido sus vacaciones en apoyar la labor de las ONG y contrapartes que colaboran con "la Caixa". En esta primera prueba piloto el país seleccionado ha sido Ecuador.

En 2007, se ha puesto en marcha el programa CaixaProinfancia, consistente en facilitar los procesos de integración social de familias con menores de 16 años en situación de riesgo de exclusión social. Dotado con 41 millones de presupuesto en 2007, se ha puesto en marcha en 10 ciudades españolas. Ropa escolar, ortopedia, atención psicoeducativa y ayuda a la primera infancia son algunos ejemplos de los ámbitos en los que actúa.

En el ámbito de la cooperación internacional, la Obra Social "la Caixa" trabaja desde hace 10 años en la erradicación de la pobreza en las zonas más desfavorecidas del planeta en colaboración con organizaciones no gubernamentales y entidades locales. Dentro del marco del programa, también se intenta sensibilizar a nuestra sociedad, para lo cual se organizan conferencias y jornadas a cargo de expertos que ofrecen un testimonio directo y fomentan el debate social. Finalmente, otro de los ejes es la formación en dirección de los equipos de profesionales de las ONG.



La empleada Mercedes Jorquera voluntaria en Ecuador

### Contribución a la difusión del conocimiento

"la Caixa" contribuye a la difusión del conocimiento mediante las publicaciones de carácter económico que realiza su Servicio de Estudios, así como a través de los estudios sociales que realiza su Obra Social. Entre las novedades de 2007 cabe destacar la Colección Comunidades Autónomas, que se ha iniciado con el primer volumen dedicado a Galicia. En cuanto a la Obra Social, se han publicado los siguientes títulos: *El empresariado inmigrante en España, Adolescentes ante el alcohol y Programas intergeneracionales*.

Esta labor de difusión es complementada a través de la Cátedra "la Caixa" Economía y Sociedad, que en 2007 ha realizado un ciclo de 4 conferencias y 7 clases magistrales con ponentes de alto nivel, y mediante la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo, que ha programado actividades de divulgación e investigación en el ámbito de la responsabilidad social corporativa.

### Los compromisos de "la Caixa" para 2008-2010

#### Retos 2008-2010

- Incrementar en 2008 la inversión en la sociedad a través de la Obra Social con 500 millones de euros y con una estimación de 625 millones en 2010.

#### Para ampliar información...

...sobre la Obra Social "la Caixa":

[www.laCaixa.es/ObraSocial](http://www.laCaixa.es/ObraSocial)

...sobre las publicaciones del Servicio de Estudios:

[www.laCaixa.es/estudios](http://www.laCaixa.es/estudios)

...sobre la Colección de Estudios Sociales de la Obra Social "la Caixa":  
[http://obrasocial.lacaixa.es/estudiossociales/coleccion\\_es.html](http://obrasocial.lacaixa.es/estudiossociales/coleccion_es.html)

## RESPECTUOSOS CON EL MEDIO AMBIENTE

El respeto por el medio ambiente en "la Caixa" es una realidad que engloba todos los proyectos, servicios y productos que se llevan a cabo, desde las medidas concretas creadas para la red de oficinas hasta los proyectos más ambiciosos de la Obra Social.

En este sentido, "la Caixa" va más allá del marco normativo y busca la implicación de todas las personas que trabajan en la Entidad. El objetivo es alcanzar la excelencia en sostenibilidad en todos los procesos y consumos que surgen dentro de la organización.

"la Caixa" concreta su compromiso con el medio ambiente a través de seis ejes de actuación:

- La adhesión a los Principios de Ecuador y su incorporación en su actividad financiera.
- El sistema certificado de gestión ambiental.
- La adhesión al Programa de Medio Ambiente de las Naciones Unidas para el sector financiero.
- El apoyo y financiación a empresas relacionadas con la protección del medio ambiente.
- La realización de actividades de concienciación a sus grupos de interés.
- La organización de diversas actuaciones de difusión y protección de la naturaleza que lleva a cabo su Obra Social.

## LA ACTUACIÓN DE "LA CAIXA" EN 2007 CON RELACIÓN AL MEDIO AMBIENTE

### La gestión ambiental

La política ambiental de "la Caixa" se apoya en el Comité de Medio Ambiente, creado en 2003 y formado por diversas

áreas de la Entidad. Las actuaciones del Comité se centran en aspectos de eficiencia energética, consumo de papel, consumo de agua, sensibilización, comunicación y participación, gestión del riesgo y gestión comercial, entre otros.

El sistema de gestión ambiental de la Entidad se basa en la Norma ISO 14001 y el Reglamento europeo 761/2001 (EMAS). Su aplicación se inició en el edificio de Servicios Centrales ubicado en Barcelona en el año 2003. También Sumasa, empresa de "la Caixa" dispone de la certificación ISO 14001.

### ECOETIQUETA, DISTINTIVO DE GARANTÍA DE CALIDAD AMBIENTAL

"la Caixa" fue la primera entidad financiera que consiguió el distintivo de garantía de calidad ambiental para su red de oficinas en Cataluña. La ecoetiqueta es un paso más en el compromiso de la Entidad para la mejora continua de las prácticas ambientales y supone también una respuesta a las inquietudes de aquellos clientes más concienciados con el medio ambiente.

Además de participar en foros, convenciones y grupos de trabajo, como las Jornadas de Benchmarking del Club de Excelencia en Sostenibilidad en Port Aventura, la Jornada de Difusión EMAS + Agenda 21 o la presentación del manual de compra verde en la Jornada del Pacto Mundial, "la Caixa" ha adecuado su sistema de gestión a diversos compromisos legales, entre los que destacan: la actualización del sistema de gestión a nuevas normativas, el impulso a la legalización de los depósitos de gasoil y la presentación del Plan de minimización de residuos en la Agencia de Residuos.

Otro de los aspectos a los que otorga importancia "la Caixa" es la formación y sensibilización de sus empleados en temas ambientales. A lo largo del año 2007, 1.853 empleados de la Entidad han accedido al curso «Sistema de gestión ambiental ISO 14001», a través del cual se ha impartido un total de 16.995 horas de formación. Además, en septiembre se puso en marcha el foro «Ecología a debate» en la intranet corporativa, logrando la participación en el mismo de 133 empleados, que han realizado un total de 176 aportaciones.

### Reducción del impacto ambiental directo

Si bien la actividad de "la Caixa" no tiene impactos muy significativos en el medio ambiente, los efectos más relevantes tienen que ver con la energía eléctrica y el papel, ámbitos donde la empresa quiere reducir su consumo.

En el ámbito de las oficinas, la Entidad ha llevado a cabo el Análisis del Ciclo de Vida (ACV), con el fin de contribuir a la reducción de impactos ambientales derivados de los materiales utilizados en la construcción, uso o mantenimiento.

Respecto al consumo de energía eléctrica en Servicios Centrales, se han aplicado nuevos criterios de alumbrado en los sistemas centrales para favorecer el ahorro energético, como por ejemplo el control del encendido, las células fotoeléctricas y sensores de presencia. Asimismo, cabe destacar la utilización de ordenadores y monitores TFT con certificación FCC, energy Star y GS mark (TUV) que garantizan un menor y más eficiente consumo de energía, y la puesta en marcha de una nueva política de iluminación nocturna en oficinas y Servicios Centrales que permiten un ahorro en el consumo. Si bien el incremento de 2007 no ha sido significativo, "la Caixa" considera necesario estudiar medidas de ahorro.



## 2.3. Comprometidos con el entorno

"LA CAIXA" Y FILIALES	2005	2006	2007
<b>Energía eléctrica (GJ)</b> Factor de conversión: GJ por kwh: 0,0036. Fuente: Protocolos técnicos de GRI.			
Total energía eléctrica consumida	85.369,9	90.701,90	95.132,7
Total energía eléctrica consumida por empleado	54,55	55,17	57,83
Porcentaje de ahorro de energía eléctrica	–	+6,2%	4,8%
<b>Gasoil (GJ)</b> Factor de conversión: GJ por galón de gasoil (3,78 litros): 0,138. Fuente: Protocolos técnicos de GRI.			
Total gasoil consumido	1.547	3.023	6.770
Total gasoil consumido por empleado	1,09	2,02	4,54
<b>CO<sub>2</sub> (t)</b> Factor de conversión: gr de CO <sub>2</sub> por Kwh. Factor medio de emisión del sector eléctrico español (2007).			
Emisiones CO <sub>2</sub> por consumo de gasoil (t)	114	224	501
Emisiones CO <sub>2</sub> por consumo eléctrico (t)	9.953	9.837	10.398
Total toneladas de CO <sub>2</sub>	10.067	10.060	10.889
<b>Agua (m<sup>3</sup>)</b>			
Total agua consumida	56.133	75.036	76.036
Total agua consumida por empleado	35,87	45,64	46,56
Porcentaje de ahorro de agua (reducción de consumo)	–	+33,6	+1,3%
<b>Papel (Kg)</b>			
Total papel consumido	100.000	120.912	115.868
Total papel consumido por empleado	62,85	72,45	65,38
Porcentaje de papel reciclado sobre total consumido	43%	42%	40%

En cuanto al consumo de gasoil, éste es mínimo, dado que sólo se realiza en caso de emergencia. El incremento de 2007 corresponde a la utilización de 463 horas (144 del año 2006) motivada por necesidades de mantenimiento, un corte eléctrico interno en diciembre y, principalmente, a un corte de suministro de la compañía eléctrica en agosto en Barcelona.

El consumo de agua, tanto en los edificios centrales como de la red de oficinas, se abastece de la red municipal. Entre las medidas llevadas a cabo para minimizar su consumo destacan la implantación de sistemas con reducción del tiempo de descarga de los grifos y la decisión de sustituir las fuentes ornamentales de los edificios de Servicios Centrales por una zona ajardinada para reducir el gasto de agua y biocida. El incremento del año 2007 se puede considerar vegetativo. Pese a ello, "la Caixa" ha decidido considerarlo significativo y estudiar nuevas medidas de ahorro.

En referencia al consumo de papel en 2007, el 40% del papel utilizado es reciclado y el objetivo es llegar al 60%. Asimismo, el área de auditoría lo ha incluido en su protocolo de actuación en oficinas. Entre las medidas para fomentar el ahorro de papel, cabe destacar la implantación de nuevos paneles electrónicos en las oficinas, que reducen el número de folletos impresos, la edición *on-line* de la revista de empleados o el envío de currículum sólo en versión electrónica. En cuanto a las medidas que implican a los clientes, "la Caixa" ha puesto a su disposición el Servicio de Correspondencia Personalizada a través de Línea Abierta, que ha reducido en más de 42,9 millones el número de comunicados impresos enviados a los clientes. Entre otras actuaciones cabe destacar los procesos de digitalización de información de clientes o la unificación de envío de documentación al domicilio. Como resultado de estas medidas, se ha reducido su consumo en 0,05%.

### Gestión y reciclaje de residuos

"la Caixa" garantiza que todos los residuos se gestionan a través de los canales legalmente previstos. En este sentido todas las plantas del edificio de Servicios Centrales cuentan con una serie de contenedores diferenciados para la recogida selectiva de papel, tóners, pilas usadas, plástico y cartuchos de tinta. "la Caixa" se asegura de que todos los residuos tienen un gestor autorizado para su reciclaje y tratamiento con la finalidad de minimizar su impacto.

### Emisiones a la atmósfera

"la Caixa" quiere potenciar los compromisos contraídos con los acuerdos del Protocolo de Kyoto sobre emisiones de CO<sub>2</sub>. Actualmente, el impacto de "la Caixa" en la atmósfera se centra en la emisión de gases de efecto invernadero a través de las actividades de gestión y, en caso de emergencia, la puesta en marcha de turbinas y grupos electrógenos, así



	2005	2006	2007
Papel y cartón (kg)	86.870	171.982	190.933
Plástico (kg)	37.240	51.380	34.832
Fluorescentes (Kg)	150	720	820
Pilas (kg)	80	360	312
Cartuchos de tóner (unidades)	3.649	3.986	4.054
Envases de productos químicos (Kg)	308	647	682

como de la climatización de sus inmuebles. En cuanto a las emisiones indirectas, éstas se derivan del consumo eléctrico y la realización de viajes.

Entre las medidas implantadas cabe destacar la utilización de diodos LED en los rótulos luminosos. En el interior de las oficinas se ha realizado una reducción de la potencia instalada, mejorando así un 30% el consumo eléctrico. En Servicios Centrales se ha reducido el número de impresoras, escáneres y faxes, lo que ha supuesto una reducción equivalente a 33 toneladas de CO<sub>2</sub>.

Durante el año 2007 los empleados han realizado un total de 25.608.192 kilómetros en desplazamientos y viajes corporativos y han emitido 3.228 toneladas de CO<sub>2</sub>. En 2007, con un total de 24.233 empleados, la emisión ha sido de 3.228 toneladas de CO<sub>2</sub>. Respecto al año 2006, con un total de 23.229 empleados, la emisión fue de 3.176 toneladas, por lo que el incremento relativo ha sido negativo. No obstante, cada vez más, se está promocionando la videoconferencia en sustitución de los viajes.

### Créditos respetuosos con el medio ambiente

"la Caixa" dispone de un protocolo de criterios de riesgo a disposición de todas las oficinas, donde se recogen los principales requisitos que hay que observar en el momento de analizar una operación. Entre estos factores, destaca el análisis del riesgo ambiental, que certifica que se respetan las normas vigentes y que no hay problemas potenciales derivados de la falta de respeto a las normas ambientales. También se valora que se tomen medidas de minimización del riesgo ambiental en la medida que sea posible.

Este proceso de evaluación es especialmente relevante en las operaciones de *project finance*, en las que se ha de velar por el potencial impacto ambiental desde el inicio del diseño de la operación. Por eso, "la Caixa" quiere asegurarse de que el prestatario cumple con la normativa aplicable a cada caso y que cuenta con certificados de adhesión a sistemas de gestión ambiental (EMAS, ISO 14001, etc.).

### Los compromisos de "la Caixa" para 2008-2010 en medio ambiente

#### Retos 2008-2010

- Reducir el consumo de energía eléctrica, agua y papel.
- Incrementar el uso de papel reciclado hasta el 50%.
- Incrementar los volúmenes de recogida de residuos.
- Disminuir las emisiones racionizando los desplazamientos y promoviendo el uso de la videoconferencia.
- Implantación de una herramienta para la evaluación de riesgos en operaciones de crédito destinadas a empresas.

#### Para ampliar información...

...sobre la gestión ambiental en "la Caixa":

[http://portal.lacaixa.es/infocorporativa/medioambiente\\_es.html](http://portal.lacaixa.es/infocorporativa/medioambiente_es.html)

...sobre los Principios de Ecuador y "la Caixa":

[http://portal.lacaixa.es/infocorporativa/principiosecuador\\_es.html](http://portal.lacaixa.es/infocorporativa/principiosecuador_es.html)

...sobre los programas de medio ambiente de la Obra Social "la Caixa":  
[www.laCaixa.es/ObraSocial](http://www.laCaixa.es/ObraSocial)



## 2.3. Comprometidos con el entorno

### RELACIÓN CON NUESTROS PROVEEDORES

Para "la Caixa" es muy importante trasladar a cada uno de sus proveedores el compromiso con la calidad y la sostenibilidad.

#### La actuación de "la Caixa" en 2007 con los proveedores

##### Objetivos conseguidos en 2007

- Puesta en marcha de una encuesta de satisfacción de proveedores cuyo resultado se ha publicado en el último trimestre de 2007.
- Incorporación, en los nuevos contratos firmados, de una cláusula sobre la obligatoriedad de cumplimiento del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Realización de más de un 40% de las contrataciones a través de subasta pública, con el fin de mejorar la transparencia.

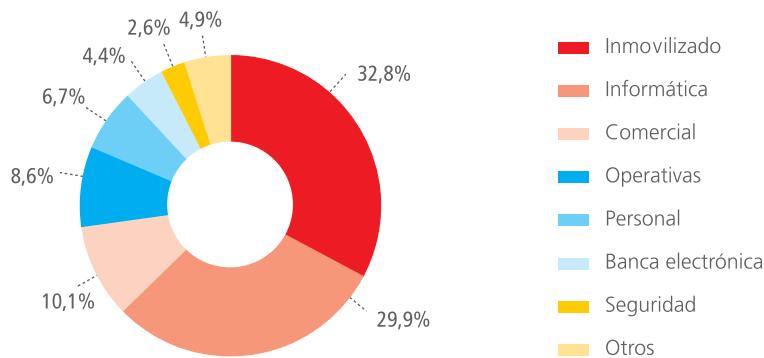
#### Política de compras y relación con proveedores

En 2007, el volumen de compras de bienes y servicios (de "la Caixa" y sus filiales) ha sido de 1.342,7 millones de euros, pagados a través de más de 572.000 facturas, con más de un 90% de cumplimiento del plazo de pago (establecido en 60 días).

Todos los procesos, que van desde la elaboración del presupuesto de gasto e inversión de la entidad para el ejercicio anual hasta el pago de las facturas de los diferentes proveedores, están gestionados de forma informática.

Además, en línea con los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, "la Caixa" extiende este compromiso a sus

### DISTRIBUCIÓN DEL PRESUPUESTO 2007 POR CONCEPTOS DE "LA CAIXA"



proveedores en el respeto de los derechos humanos y contra el deterioro del medio ambiente, y para ello incorpora en los nuevos contratos firmados una cláusula sobre su obligado cumplimiento.

Como principal novedad, en 2007 se ha puesto en marcha una encuesta de satisfacción a proveedores. El resultado de la encuesta fue de 6,83 sobre 10, con un porcentaje de respuesta del 20%.

#### Requerimientos ambientales a proveedores

Una política ambiental efectiva no sólo debe implementarse dentro de la organización, sino que debe tener en cuenta toda la cadena de valor. Por este motivo, la Entidad, junto con sus filiales GDS-CUSA, PromoCaixa y Sumasa, incorpora en sus contratos con los proveedores una cláusula de compromiso con la legislación ambiental, sobre todo en materia de gestión de residuos. De esta manera, los proveedores se adhieren a los valores de la "la Caixa" en su compromiso con el respeto al medio ambiente.

#### Los compromisos de "la Caixa" para 2008-2010 con los proveedores

##### Retos 2008-2010

- Puesta en marcha de nuevas iniciativas para mejorar la satisfacción de los proveedores.

#### Para ampliar información...

...sobre el Informe de Progreso de "la Caixa" y el Pacto Mundial:  
[http://portal.lacaixa.es/infocorporativa/pactomundial\\_es.html](http://portal.lacaixa.es/infocorporativa/pactomundial_es.html)

## 2.4. Un buen lugar para trabajar

### RECONOCIMIENTO DE LA DIVERSIDAD

El crecimiento de la plantilla es el reflejo de la expansión tanto de "la Caixa" como de sus filiales. En la actualidad, 24.725 profesionales (sin incluir Criteria CaixaCorp), integran el equipo de profesionales de "la Caixa", Servicios Informáticos, GDS-CUSA, MicroBank, PromoCaixa, ServiHabitat, Sumasa y Vivienda Asequible, lo que supone un 4,5% más que en el año 2006.

El crecimiento experimentado en los últimos años le ha llevado a convertirse en una de las empresas que ha generado más puestos de trabajo estables en España.

Este incremento en la plantilla no habría sido abordado con éxito sin un diálogo constante con las personas que integran el equipo profesional, el cumplimiento de la igualdad de oportunidades, el establecimiento de medidas para favorecer la conciliación entre la vida profesional, personal y familiar, y una apuesta decidida al asumir los compromisos de la integración laboral.

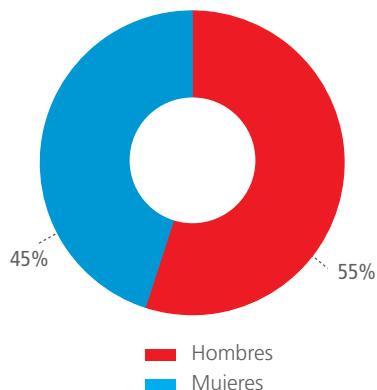
Todo ello ha convertido a "la Caixa" por segundo año consecutivo en la entidad más deseada para trabajar, de acuerdo con el barómetro de reputación corporativa del MERCO (*Monitor Español de Reputación Corporativa*).

#### La actuación de "la Caixa" en 2007 en reconocimiento de la diversidad

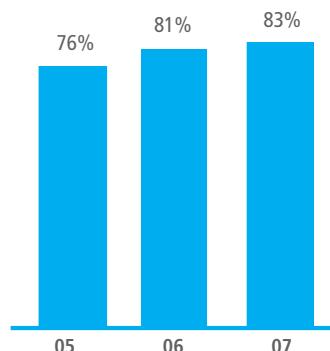
##### Objetivos conseguidos en 2007

- Firma del Protocolo de Igualdad y Conciliación con los sindicatos.

#### PORCENTAJE DE HOMBRES Y MUJERES EN LA PLANTILLA DE "LA CAIXA"



#### PORCENTAJE DE EMPLEADOS CON FORMACIÓN UNIVERSITARIA



#### CARACTERÍSTICAS DE LA PLANTILLA DE "LA CAIXA" Y SUS FILIALES

- 24.725 profesionales integran el equipo de trabajadores de "la Caixa", Servicios Informáticos, GDS-CUSA, MicroBank, PromoCaixa, ServiHabitat, Sumasa y Vivienda Asequible.
- A lo largo de 2007 la plantilla ha aumentado en 1.068 personas, lo que supone un incremento del 4,5%.
- Resulta significativa la progresiva incorporación de las mujeres, que ya representan el 45% de la plantilla, frente al 55% de hombres.
- El 99,8% de la contratación se realiza mediante la modalidad de contrato indefinido.
- El 83% de la plantilla tiene formación oficial universitaria.
- 212,7 millones de euros invertidos en sueldos y salarios, dotaciones y aportaciones al fondo de pensiones, seguros sociales y otros gastos.



## 2.4. Un buen lugar para trabajar

### Diálogo

"la Caixa" quiere promover un trato honesto y respetuoso, basado en el diálogo con las personas que trabajan en ella. Este diálogo se canaliza a través de diversos mecanismos.

Uno de ellos es la «encuesta de clima laboral», que se realiza a los empleados de la Red Territorial y de Servicios Centrales periódicamente. Otra encuesta realizada es la «encuesta de conciliación», que ha permitido desarrollar un conjunto de iniciativas para favorecer la conciliación de la vida laboral y familiar de la plantilla de la Red Territorial y de Servicios Centrales.

Otro de los mecanismos de diálogo son los encuentros de la Dirección General con la Red Territorial. En 2007, las 341 oficinas visitadas generaron un total de 10.637 sugerencias por parte de 4.342 empleados.

Otro de los canales de comunicación y participación de los empleados es el Call Center de Oficinas: una herramienta de acceso al contenido financiero y comercial, que permite resolver cualquier consulta sobre temas relacionados con el negocio.

Destaca también la Intranet Corporativa de "la Caixa", una de las herramientas básicas de comunicación que tienen a su disposición los trabajadores de la Entidad. Actualmente, la intranet se ha convertido en una rápida herramienta de comunicación y participación a la que tiene acceso toda la plantilla.

El buzón de sugerencias y el Foro de Innovación Participativa son dos iniciativas que tienen como objetivo potenciar las aportaciones de los empleados de la Red Territorial y de Servicios Centrales en el desarrollo de acciones innovadoras.



### CANAL CAIXA

El «Canal Caixa» es un instrumento que aúna la revista mensual interna y el apartado de información corporativa dentro de la intranet, dos de los canales más importantes de conciliación dirigidos a los empleados. La revista mensual, que cuenta con una tirada de 270.000 ejemplares anuales, informa a los empleados de las iniciativas de negocio emprendidas por las diferentes oficinas, así como de las campañas comerciales, los cambios organizativos o las principales actividades de la Obra Social, entre otros temas.



Buzón de sugerencias	2005	2006	2007
Número de participantes	1.989	3.800	3.970
Número de propuestas recibidas	4.070	8.634	10.752
Porcentaje de propuestas implantables	55%	61%	73%

Buzón de sugerencias	2006	2007
Finalizadas	3.399	39%
Desestimadas	1.968	23%
Planificadas	1.822	21%
En estudio	1.445	17%
	4.516	42%
	2.903	27%
	2.150	20%
	1.183	11%

La Convención Anual de Directivos, los programas para Directivos y Directivas y el Espacio Virt@ula son otras de las numerosas herramientas con las que cuenta "la Caixa" para promover la participación y colaboración de sus empleados.

Referente a los canales de comunicación interna específicos de las filiales de "la Caixa", cabe señalar que están adaptados a la dimensión de cada una de ellas. En este sentido, los principales canales utilizados para el diálogo con sus empleados son los medios telemáticos, como el correo y la intranet, la realización de reuniones semanales del equipo directivo y periódicas con el resto de empleados.

### Igualdad de oportunidades

La Entidad entiende la igualdad como un compromiso global, que afecta tanto al género como a la nacionalidad de sus empleados. En este sentido, "la Caixa" desde 2006 está certificada por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales en el Programa Óptima, como empresa colaboradora en promover la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

Cabe destacar que la compensación económica con la que se retribuye a las personas que trabajan en "la Caixa" y en sus empresas se establece en función del nivel profesional y del nivel de desempeño, con independencia del género.

### Conciliación

La conciliación entre la vida profesional, personal y familiar es uno de los pilares sobre los que se asienta la sociedad del bienestar. En este contexto se ubica el Protocolo de Igualdad y Conciliación pactado en el mes de diciembre de 2007 entre "la Caixa" y los sindicatos, y en el que se concretan nuevas medidas de igualdad, permisos, excedencias y programas de formación para promover el bienestar de los empleados de Servicios Centrales y de la Red Territorial que están claramente por encima de las previstas tanto en la ley como en el Convenio del sector.

Referente a las medidas de conciliación en las filiales de "la Caixa", cabe destacar que están en línea con lo establecido en la ley y en su respectivo Convenio.

### Integración laboral

Siguiendo las directrices legales sobre integración de forma rigurosa y estricta, "la Caixa" y sus filiales se encargan de cumplir con la cuota del 2% de trabajadores discapacitados, obligación que compete a las empresas de 50 o más empleados.

### Los compromisos de "la Caixa" para 2008-2010 en reconocimiento de la diversidad

#### Retos 2008-2010

- En 2008 está previsto crear el sistema Link-Caixa en el portal del empleado, que facilitará la comunicación peer-to-peer entre empleados.
- Puesta en marcha de las acciones aprobadas en el Protocolo de Igualdad y Conciliación con los sindicatos.

Indicadores clave de los Recursos Humanos de "la Caixa" y sus filiales	2007
Número total de empleados	24.725
Directivos	1.012
Mandos intermedios	9.885
Resto personal	13.828
Hombres	13.560
Mujeres	11.165
Equipo Directivo-Hombres	704
Equipo Directivo-Mujeres	308
Personal con contrato indefinido	24.590
Nuevas incorporaciones de mujeres en la plantilla	1.009



## 2.4. Un buen lugar para trabajar

### COMPETENCIA PROFESIONAL

Los procesos de selección, el desarrollo profesional de los empleados y el reconocimiento del mérito son los ejes que han hecho posible que "la Caixa" se convierta en un buen lugar para trabajar.

Gran parte de este logro se debe a la apuesta de "la Caixa" por impulsar la competencia profesional de sus empleados, desde su incorporación y especialmente a lo largo de toda su vida profesional en la Entidad.

#### La actuación de "la Caixa" en 2007 para impulsar la competencia profesional

##### Objetivos conseguidos en 2007

- Impulso al programa de gestores financieros con 939 nuevas incorporaciones.
- Desarrollo de competencias y habilidades directivas a través de la puesta en marcha de los programas FOCUS y GPS para directivos del Área de Negocio y directivos de Función de Servicios Centrales.

##### Selección

"la Caixa" se basa en el principio de igualdad de oportunidades para seleccionar a sus candidatos. Para seleccionar a los candidatos evalúa sus capacidades, analiza su adecuación a las competencias corporativas e identifica su potencial de desarrollo.

Durante 2007 se han incorporado un total de 1.729 nuevos empleados.

#### PERFIL DEL CANDIDATO DE LA RED TERRITORIAL

El perfil de un aspirante idóneo es el de una persona con licenciatura universitaria, de entre 21 y 27 años, polivalente, con iniciativa, capacidad para asumir responsabilidades, habilidades de relación y un perfil plenamente comercial.

#### Desarrollo profesional

A lo largo del año 2007 se ha seguido avanzando en la definición de perfiles profesionales, tanto en los Servicios Centrales como en la Red Territorial. Esta metodología, que permite identificar y desarrollar las competencias críticas para afrontar los retos de los próximos años, ya está implantada en el colectivo de Directores de Área de Negocio (DAN) y Gestores de Servicios Financieros. Por otra parte, está previsto que se extienda de forma paulatina a todos los puestos de trabajo. El total de los empleados de Servicios Centrales ha sido evaluado en 2007.

El Programa Gestor de Servicios Financieros ha contado este año con algunas acciones de mejora específica, como el II Encuentro de Desarrollo GSF, celebrado en Granada, en el que tomaron parte 29 tutores de apoyo a los nuevos Gestores de Servicios Financieros. El objetivo de estas

jornadas fue el de compartir la visión del proyecto entre todos los tutores, potenciando la mejora de las acciones de formación y desarrollo, y perfeccionando a la vez sus habilidades como formadores.

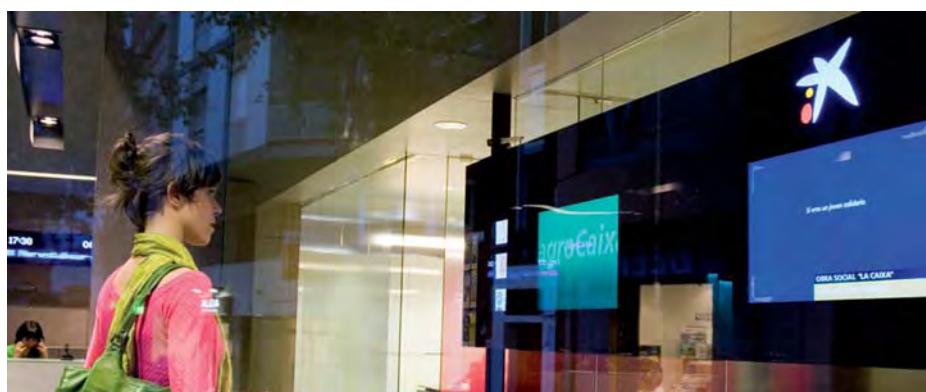
Durante el año 2007 se han realizado también otros programas específicos con el objetivo de desarrollar competencias y habilidades directivas. En ellos han tomado parte los Directores del Área de Negocio (programa FOCUS) y Directores de Función de los Servicios Centrales (Programa GPS), con contenidos gerenciales de visión, liderazgo y orientación a resultados.

En cuanto a la remuneración de los empleados de "la Caixa" y sus empresas, ésta se estructura a partir de un sistema de retribución fija, que se complementa también con una parte variable. Lógicamente, esta otra parte del salario queda sujeta al cumplimiento de objetivos individuales y generales.

#### Los compromisos de "la Caixa" para 2008-2010 para fomentar la competencia profesional de sus empleados

##### Retos 2008-2010

- Toda la plantilla será evaluada en función de sus competencias.



## FORMACIÓN

En un entorno de competencia y máxima exigencia por parte del cliente, la formación de los empleados se convierte en un valor añadido fundamental.

"la Caixa" tiene tres objetivos estratégicos: invertir en el desarrollo profesional y personal de sus empleados; avanzar y mejorar en los procesos y tareas diarias para garantizar un mejor servicio al cliente, y progresar en la diferenciación respecto a la competencia.

Para lograr estos objetivos, "la Caixa" pone a disposición de sus empleados un amplio menú de formación con el fin de mejorar los conocimientos de gestión bancaria y sus habilidades de comunicación, trabajo en equipo y dirección. Además, para facilitar la formación continua ha definido unos itinerarios de formación para sus empleados.

## LA ACTUACIÓN DE "LA CAIXA" EN 2007 EN COMPETENCIA PROFESIONAL

### Autoformación on-line

Durante 2007, "la Caixa" ha continuado potenciando la formación on-line de sus empleados mediante su portal de formación Virt@ula, a través del cual se puede realizar formación a distancia (autoformación). Sin olvidar los modelos mixtos (presencial y e-learning), la Entidad invirtió en el año 2007 más de 13,9 millones de euros en formación, cifra que supone un incremento del 10,3% respecto al ejercicio anterior.

El 76% del total de la plantilla ha realizado actividades de formación, habiéndose impartido más de 555.000 horas. Todas las actividades de formación llevadas a cabo en "la Caixa" son objeto de evaluación por parte de los empleados. En este sentido,

destaca la buena satisfacción que han manifestado por la formación recibida.

En 2007, 492 formadores internos se ofrecieron voluntariamente para colaborar impartiendo formación presencial o bien haciendo tutorías virtuales. Este modelo de formación de "la Caixa", fundamentado en la figura del tutor y del formador interno, ha merecido uno de los premios a la innovación en recursos humanos concedidos por el prestigioso periódico *Expansión*.

### Formación para nuevos empleados

Cabe mencionar la importancia que otorga "la Caixa" a la formación de nuevos empleados. En este sentido, el Plan de Inserción y Desarrollo Profesional tiene una duración de un año y, además de cursos presenciales, cuenta con otros de e-learning de tres meses asistidos por expertos en Economía, Banca y Finanzas, y Aspectos Jurídicos de la actividad bancaria. Los nuevos empleados, en su primer año de trabajo, realizan un curso de formación en Seguridad, Blanqueo de Capitales y Prevención de Riesgos Laborales.

## Los compromisos de "la Caixa" para 2008-2010 en formación

### Retos 2008-2010

- 100% de la plantilla formada en blanqueo de capitales y protección de datos en 2008.
- Plan de formación para los empleados de Servicios Centrales con el fin de mejorar sus habilidades de comunicación, trabajo en equipo y dirección.
- Poner en funcionamiento el programa «Conocer la Red», mediante el cual los empleados de Servicios Centrales conozcan la red territorial de oficinas de "la Caixa".

### JORNADAS DE TRABAJO «CONOCER "LA CAIXA"» Y «CONOCER LA RED»

Como finalización del plan de formación e integración que realizan todos los profesionales de la Entidad, el Área de Personal organiza una jornada de trabajo llamada «Conocer "la Caixa"», que se realiza en el edificio de Servicios Centrales. Esta jornada viene realizándose desde el año 1987 y representa, para los empleados de toda la Red Territorial, la primera oportunidad de conocer la sede corporativa de la Entidad y, además, coincidir con empleados de diferentes zonas geográficas. A lo largo del 2007, se han organizado 79 grupos, con un total de 1.463 participantes.



## INFORME DE VERIFICACIÓN

El presente Informe de Responsabilidad Corporativa de "la Caixa" ha sido elaborado de acuerdo con las directrices de la Guía de Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI publicada en 2006 y conocida como G3.

Según esta guía, existen unos determinados requisitos sobre niveles de aplicación de la misma que se indican en la siguiente tabla.

	Nivel de calificación	C	C+	B	B+	A	A+
Desarrollo del estándar	Perfil G3	Informan sobre: 1.1, 2.1-2.10, 3.1-3.8, 3.10-3.12, 4.1-4.4, 4.14-4.17	Informe verificado externamente	Reportar todos los criterios listados para el nivel C y además: 1.2, 3.9-3.13, 4.5-4.13, 4.16-4.17	Informe verificado externamente	El mismo requerimiento que para el nivel B	Informe verificado externamente
	Enfoque de gestión G3	No se requiere		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores	
	Indicadores de desarrollo y suplementarios del sector (G3)	Reportar un mínimo de 10 indicadores de desarrollo incluyendo al menos uno de cada de los indicadores: sociales, económicos y ambientales		Reportar un mínimo de 20 indicadores de desarrollo, al menos uno de cada de los indicadores: económico, medioambientales, derechos humanos, trabajo, sociedad y responsabilidad de producto.		Dar respuesta a todos los indicadores centrales de G3 y del Suplemento con respecto al principio de materialidad a) informando de cada indicador b) explicando la razón para su omisión.	

El IRC de "la Caixa" reúne los requisitos asociados a la Calificación A+ de aplicación de G3, lo que implica que cumple con las especificaciones asociadas al nivel A de G3 en cuanto a Perfil, Enfoques de Gestión e Indicadores de Desempeño y que ha sido sometido a mecanismos de verificación en las condiciones marcadas por este estándar.

Deloitte ha verificado la versión completa del IRC de "la Caixa" y concluye que en el capítulo 7 del mismo informe se detallan los indicadores revisados, el alcance de la revisión y se identifican aquellos que no cubren todos los aspectos recomendados por GRI. Como consecuencia de nuestra revisión, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que:

- El IRC de "la Caixa" no ha sido preparado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de *Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3)*.
- La información incluida en el IRC de 2007 de "la Caixa", relativa a la aplicación de los principios de la norma AA1000 de relevancia, integridad y respuesta adecuada a los grupos de interés, contiene errores u omisiones materiales.
- La información proporcionada sobre los progresos de las líneas de trabajo en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2007 contenga errores significativos.

En la versión completa del IRC 2007 de "la Caixa" se indican las páginas y la cobertura de los requisitos, enfoques de gestión e indicadores.



## INDICADORES GRI

<b>Informe Anual 2007 de "la Caixa"</b>		
<b>CONTENIDOS GRI G3</b>		
<b>1 ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>	<b>Pág. Informe</b>	
1.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	4-11	
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	106-108	
<b>2 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>Pág. Informe</b>	
2.1 Nombre de la organización	2	
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios	110-116, 123-124, ICRC	
2.3 Estructura operativa de la organización	57-67	
2.4 Localización de la sede principal de la organización	2	
2.5 Número de países en los que opera la organización	117	
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	16-27	
2.7 Mercados servidos	110-116, ICRC	
2.8 Dimensiones de la organización informante	Contraportada	
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en la dimensión, estructura y propiedad de la organización	4-101	
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	137	
<b>3 PARÁMETROS DE LA MEMORIA</b>	<b>Pág. Informe</b>	
3.1 Período cubierto por la información de la memoria	4-11	
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente	4-11	
3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	4-11	
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o a su contenido	2	
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria	106-108	
3.6 Cobertura de la memoria	4-11	
3.7 Indicar la existencia de limitaciones en el alcance o la cobertura de la memoria	4-11	
3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos ( <i>joint ventures</i> ), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que pueden afectar significativamente la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones	4-11	
3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar cálculos, incluidas las hipótesis y las técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y el resto de información de la memoria	108, ICRC	
3.10 Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado esta reformulación	No se ha producido	
3.11 Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	Se ha ampliado el perímetro del Informe a las filiales de "la Caixa"	
3.12 Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria	139-141	
<b>3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el Informe de verificación de la memoria de sostenibilidad, debe explicarse el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También debe aclararse la relación entre la organización informante y el proveedor o los proveedores de la verificación</b>		
<b>4 GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN GRUPOS INTERÉS</b>	<b>Pág. Informe</b>	
4.1 La estructura del gobierno de la organización, incluidos los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	16-27	
4.2 Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifican)	16-27	
4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	16-27	
4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	16-27, 134-135	
4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el ejercicio de la organización (incluido el ejercicio social y ambiental)	16-27	
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno	16-27	
4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	16-27	
4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el ejercicio económico, ambiental y social y el estado de su implantación	107	
4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y la gestión, por parte de la organización, del ejercicio económico, ambiental y social, incluidos los riesgos y las oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios	16-27	
4.10 Procedimientos para evaluar el ejercicio propio del máximo órgano de gobierno, en especial respecto al ejercicio económico, ambiental y social	16-27	
4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	1-101, ICRC	
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscrita apruebe	127, 129, ICRC	
4.13 Principales asociaciones a las cuales pertenece (como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a los cuales da apoyo la organización	127, 129, ICRC	
4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	106	
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los cuales la organización se comprometa	106	
4.16 Enfoques adaptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y las categorías de grupos de interés	108, ICRC	
4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y cómo los ha respondido la organización en la elaboración de la memoria	108, ICRC	



<b>Informe Anual 2007 de "la Caixa"</b>			
<b>INDICADORES CENTRALES</b>		<b>Tipo</b>	<b>Pág. Informe</b>
<b>INDICADORES DEL CUMPLIMIENTO ECONÓMICO</b>			
EC1	Valor económico directo generado y distribuido	C	ICRC
EC2	Consecuencias financieras y de otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización a causa del cambio climático	C	119, ICRC
EC3	Cobertura de las obligaciones de las organizaciones generadas para programas de beneficios sociales	C	116
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	C	ICRC
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares en que se desarrollen operaciones significativas	A	ICRC
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares en que se desarrollen operaciones significativas	C	132, ICRC
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares en que se desarrollen operaciones significativas	C	136, No existen procedimientos específicos
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie	C	120
EC9	Comprensión y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluido el alcance de estos impactos	A	127-128, ICRC
<b>INDICADORES DEL CUMPLIMIENTO AMBIENTAL</b>			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	C	129-131, ICRC
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	C	130-131, ICRC
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	C	130
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	C	ICRC
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de estas iniciativas	A	ICRC
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones conseguidas con estas iniciativas	A	ICRC
EN8	Captación total de agua para fuentes	C	130
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas de forma significativa por la captación de agua	A	Indicador No Aplicable
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	A	Indicador No Aplicable
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas	C	Indicador No Aplicable a las Actividades de "la Caixa"
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	C	Indicador No Aplicable
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	A	Indicador No Aplicable
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	A	Indicador No Aplicable
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	A	Indicador No Aplicable
EN16	Emissions totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	C	130-131
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	C	130-131
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones conseguidas	A	130-131, ICRC
EN19	Emissions de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	C	Indicador No Aplicable
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas en el aire por tipo y peso	C	Indicador No Aplicable
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según naturaleza y destino	C	Indicador No Aplicable
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	C	131
EN23	Número total y volumen de los vertidos accidentales más significativos	C	Indicador No Aplicable
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideren peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	A	Indicador No Aplicable
EN25	Identificación, proporción, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de vertido de la organización informante	A	Indicador No Aplicable
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de este impacto	C	ICRC
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	C	Indicador No Aplicable
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	C	ICRC
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y de otros bienes materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	A	131
EN30	Desglose por tipos del total de gastos e inversiones ambientales	A	ICRC
<b>INDICADORES DEL CUMPLIMIENTO SOCIAL</b>			
<b>PRÁCTICAS LABORALES</b>			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de trabajo, por contrato y por región	C	133, 135, ICRC
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	C	133, 135, ICRC
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	A	ICRC
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	C	ICRC
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	C	ICRC
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad y conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	A	ICRC
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo, por región	C	ICRC
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias y a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	C	ICRC
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	A	ICRC
LA10	Media de horas de formación al año por empleado, desglosada por categoría de empleado	C	137, ICRC



LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyan en la gestión del final de sus carreras profesionales	A	ICRC
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del cumplimiento y del desarrollo profesional	A	136, ICRC
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosados por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	C	16-27
LA14	Relación entre salario base de los hombres y de las mujeres, desglosado por categoría profesional	C	135, ICRC

#### INDICADORES DEL CUMPLIMIENTO SOCIAL DERECHOS HUMANOS

HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de Derechos Humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos	C	ICRC
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	C	ICRC
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los Derechos Humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados formados	A	No disponible
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	C	ICRC
HR5	Actividades de la compañía en las cuales el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puede correr importantes riesgos y medidas adoptadas para dar apoyo a estos derechos	C	ICRC
HR6	Actividades identificadas que comportan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	C	ICRC
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	C	ICRC
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de Derechos Humanos relevantes para las actividades	A	ICRC
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	A	Indicador No Aplicable

#### INDICADORES DEL CUMPLIMIENTO SOCIAL SOCIEDAD

SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluidas la entrada, la operación y la salida de la empresa	C	106
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas respecto de los riesgos relacionados con la corrupción	C	125-126

#### Informe Anual 2007 de "la Caixa"

##### GLOBAL COMPACT

##### DERECHOS HUMANOS

Las empresas deben fomentar y respetar la protección de los Derechos Humanos internacionales, en su ámbito de influencia 133-137, ICRC

Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices de abusos de los Derechos Humanos 133-137, ICRC

**TRABAJO**  
Las empresas deben defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva ICRC

Las empresas deben eliminar cualquier forma de trabajo forzado y obligatorio ICRC

SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	C	125-126
SO4	Medidas adoptadas en respuesta a incidentes de corrupción	C	125-126
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en su desarrollo y de actividades de <i>lobbying</i>	C	ICRC
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	A	16-27
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados	A	ICRC
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	C	126

#### INDICADORES DEL CUMPLIMIENTO SOCIAL RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO

PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las cuales se evalúan para poder, si procede, ser mejorados sus impactos en la salud y seguridad de los clientes y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a estos procedimientos de evaluación	C	126
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultados de estos incidentes	A	126
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa y porcentaje de productos y servicios sujetos a estos requerimientos informativos	C	126
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetaje de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de estos incidentes	A	126
PR5	Prácticas respecto de la satisfacción del cliente, incluidos los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	A	121-122, ICRC
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios citados aplicados a comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad y otras actividades promocionales y los patrocinios	C	126, ICRC
PR7	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de estos incidentes	A	126
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la huída de datos personales de clientes	A	126
PR9	Coste de las multas significativas derivadas del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	C	126

Las empresas deben abolir efectivamente el trabajo infantil ICRC

Las empresas deben eliminar la discriminación respecto del trabajo y la ocupación 133-137, ICRC

##### MEDIO AMBIENTE

Las empresas deben fomentar un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente 129-131, ICRC

Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad medioambiental 129-131, ICRC

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente 129-131, ICRC

##### ANTICORRUPCIÓN

Las empresas deben luchar contra cualquier forma de corrupción, incluidos el chantaje y el soborno 125-126, ICRC





# Informe anual Obra Social "la Caixa"

2007, la consolidación del giro social

Programas sociales

Programas educativos y de investigación

Programas culturales

Programas de medio ambiente y ciencia

Datos de la Obra Social 2007



Obra Social "la Caixa"

## 2007, la consolidación del giro social

La Obra Social es el alma de "la Caixa". Su misión es revertir a la sociedad una parte importante de los beneficios obtenidos en la actividad financiera en forma de acciones sociales, culturales, educativas y medioambientales y científicas. Para ello, la Obra Social "la Caixa" desarrolla programas y fomenta iniciativas que tienen como objetivo dar respuesta a las necesidades sociales que preocupan de forma más viva a los ciudadanos, a través de programas propios o en colaboración con administraciones públicas y entidades sociales.

Las actividades del año 2007 responden a los objetivos marcados por el Plan Estratégico 2007-2010 de "la Caixa" para la Obra Social: potenciar la acción social, dando respuesta a nuevas necesidades, y consolidar las actuaciones educativas y de investigación, culturales y medioambientales, para conseguir una mejora en la calidad de vida de las personas. En 2007 se han puesto en marcha nuevos programas, dotados con más recursos y con una voluntad de que estas iniciativas beneficien al mayor número de personas posible.

El presupuesto de la Obra Social "la Caixa" en 2007 se ha incrementado en un 32% respecto al año anterior y ha alcanzado los 399 millones de euros, que representan el 25% del Resultado Recurrente del Grupo "la Caixa" del año 2006. Estas cifras consolidan a la Obra Social "la Caixa" en la primera posición entre las fundaciones privadas españolas, la segunda entre las europeas y la quinta a nivel mundial.

Los recursos destinados a los programas sociales, los que más directamente actúan sobre las necesidades de nuestro entorno, se han incrementado un 60%, para situarse en 256 millones de euros. En este ámbito destacan el nuevo programa CaixaProinfancia, que tiene como objetivo colaborar en la erradicación de la pobreza infantil, y MicroBank, el banco social de "la Caixa" especializado en microcréditos. También se ha abierto una nueva línea de prevención de la drogodependencia que

se suma a las diferentes iniciativas que la Obra Social "la Caixa" lleva a cabo en el terreno de la divulgación y la sensibilización, en ámbitos como los valores entre los jóvenes o la prevención de la violencia. En lo que se refiere a la protección del medio ambiente, destaca la iniciativa de intervención en parques y espacios naturales, programa que también fomenta el empleo de personas de colectivos socialmente desfavorecidos.

Las actividades que lleva a cabo la Obra Social "la Caixa" en el terreno de la cultura o la ciencia tampoco se pueden desvincular de su vocación social. El conocimiento es un valioso elemento de crecimiento personal e integración social, y todas las actividades

programadas por la Obra Social buscan potenciar esta vertiente.

La Obra Social ha acompañado a "la Caixa" en su presencia en el extranjero, ya que la entidad es una institución comprometida con las necesidades de las sociedades a las que presta servicio financiero.

Una de las novedades de este año han sido las exposiciones de la Colección de Arte Contemporáneo Fundación "la Caixa" que se celebraron en Pekín, Varsovia y Bucarest en paralelo a la actividad financiera de "la Caixa".

En 2007, las 45.379 actividades organizadas por la Obra Social "la Caixa" han tenido más de 24 millones de beneficiarios.





## Programas sociales

MicroBank, el Banco Social de "la Caixa"  
Incorpora. Integración laboral  
CaixaProinfancia  
Prevención del consumo de drogas  
Personas Mayores  
Prevención de la dependencia  
Voluntariado  
Inmigración  
Cooperación Internacional  
Jóvenes con valores  
CiberCaixa hospitalarias  
Vivienda asequible  
Violencia: Tolerancia cero  
Ayudas a proyectos de iniciativas sociales  
Colección Estudios Sociales

## Programas sociales

### Lucha contra la pobreza y la exclusión

La exclusión financiera, situación cada vez más habitual en las sociedades desarrolladas, afecta a personas emprendedoras de colectivos socialmente frágiles y dificulta su integración. Para hacer frente a esta problemática ha nacido **MicroBank, el Banco Social de "la Caixa"**, especializado en la concesión de microcréditos, pequeños préstamos de autoempleo que favorecen el desarrollo del tejido productivo y contribuyen al progreso social. "la Caixa" es la primera entidad española en número y volumen de microcréditos concedidos.

El programa **CaixaProinfancia**, es una iniciativa dirigida a colaborar en la erradicación de la pobreza infantil. Los niños constituyen uno de los colecti-

vos sociales más frágiles, y la pobreza relativa y el riesgo de exclusión social les afectan especialmente. El nuevo programa se dirige a las familias, con el objetivo de cubrir las necesidades vitales para el desarrollo del menor, romper la transmisión de la pobreza de padres a hijos y prevenir el riesgo de fractura social.

El programa de las **CiberCaixa Escolares** es otra de las novedades de 2007. Dirigidos a niños con dificultades de socialización, se trata de espacios lúdico-educativos con la finalidad de servir de estímulo al aprendizaje y favorecer la igualdad de oportunidades. Funcionan fuera del horario escolar y durante los períodos de vacaciones, y ayudan a la conciliación de la vida laboral y familiar.

En 2007, la Obra Social "la Caixa" ha reforzado el programa de **Vivienda asequible**, que ha creado hasta la fecha 1.084 viviendas de alquiler para jóvenes y personas mayores en toda España con rentas inferiores al mercado.

Junto a estas iniciativas, la Obra Social también ha ampliado el programa de **fomento del empleo, "Incorpora"**, y, gracias a una red de 238 insertores laborales, 8.441 personas de colectivos con dificultades para acceder al mercado laboral se han integrado en el ámbito del trabajo en la empresa ordinaria desde el inicio del programa.

El nuevo programa de ayudas a proyectos contra la **exclusión social y residencial**, es otra iniciativa que la Obra Social "la Caixa" ha puesto en marcha en el año 2007 en el ámbito social.



La Obra Social "la Caixa" trabaja en favor de la integración

## Sensibilización y fomento de los valores ciudadanos

La Obra Social "la Caixa" trabaja también en la sensibilización de la ciudadanía acerca de cuestiones que preocupan a nuestra sociedad como la prevención de las drogodependencias, la violencia de género o la necesidad de participación social.

En 2007 se ha puesto en marcha un nuevo programa de **prevención del consumo de drogas**, que incluye una campaña de sensibilización dirigida a las familias, una exposición itinerante, un material educativo para trabajar la prevención en el aula y una campaña de formación para los profesionales de centros de salud.

La atención a los jóvenes es uno de los nuevos ámbitos de actuación de la Obra Social "la Caixa". En 2006 se creó **Jóvenes con valores**, un programa que reconoce la aportación estratégica de los jóvenes a la construcción de la sociedad, a la vez que fomenta los valores éticos y de convivencia, y la participación social. En el marco de este programa, en 2007 la Obra Social "la Caixa" ha desarrollado los Kits Caixa Valores, un conjunto de recursos educativos dirigido a profesores de educación primaria para trabajar estos conceptos en centros educativos.

Finalmente, entre las iniciativas para sensibilizar acerca de la importancia de los valores, se han desarrollado también programas de **prevención de la violencia y de fomento del voluntariado**.



«Jóvenes con valores» reconoce el papel de los jóvenes en la sociedad

## 10 años de cooperación internacional

En 1997, la Obra Social "la Caixa" inició el Programa de Cooperación Internacional con el objetivo de contribuir a **erradicar la pobreza extrema en los países de renta baja de África, Asia y América Latina, y fomentar en España la cultura de la solidaridad**.

En 2007, el programa de Cooperación Internacional ha sido el tema elegido para el calendario 2007 de "la Caixa", dedicado a los proyectos de la Obra Social en países en vías de desarrollo. La Obra Social "la Caixa" ha colaborado también en la introducción en el mercado español de diferentes productos elaborados según los criterios del Comercio Justo. Son productos de Comercio Justo los nuevos caramelos de "la Caixa" y diversos artículos del catálogo de Puntos Estrella, a disposición de todos los clientes de la entidad financiera.

En estos 10 años de trabajo, se ha colaborado en 345 iniciativas de cooperación internacional en 56 países de África, Asia y América Latina.

## Atención a las personas mayores

Desde sus inicios, la atención a las personas mayores es una de las señas de identidad de "la Caixa". El **programa de personas mayores** de la Obra Social desarrolla sus actividades en 581 Centros de Mayores de toda España, fomentando el papel activo de estas personas en la sociedad, la autonomía personal y el envejecimiento saludable. En 2007 este programa ha contado con más de 4,6 millones de beneficiarios. Paralelamente, el **programa de dependencia**, puesto

en marcha en 2006 con el objetivo de mejorar la calidad de vida de personas dependientes, se ha visto ampliado, con una nueva iniciativa orientada a la formación y soporte de los **cuidadores de personas dependientes**.

La Obra Social ha creado una flota de microbuses adaptados para posibilitar la asistencia de los beneficiarios a los talleres.

El parque móvil consta de 100 microbuses para toda España.

## "la Caixa", presente en 55 hospitales

En su apartado de atención a la infancia, la Obra Social "la Caixa" está presente en hospitales infantiles a través de las **CiberCaixa hospitalarias**, espacios dirigidos a minimizar tanto el impacto emocional como las consecuencias del absentismo escolar ocasionado en los menores por una estancia hospitalaria prolongada. Actualmente cuenta con 55 CiberCaixa instaladas en hospitales materno-infantiles de toda España.



La Obra Social "la Caixa" apoya a las personas dependientes y a sus cuidadores

## Integración social de personas inmigrantes

La Obra Social "la Caixa" ha reforzado en 2007 el programa dedicado a la integración de **nuevos residentes**, creado en 2006. En este ejercicio, se ha ampliado la red de mediadores interculturales, que cuenta ya con 114 profesionales, y se ha puesto en marcha una nueva iniciativa de mediación sanitaria en hospitales.

## Ayudas a proyectos de iniciativas sociales

Por otra parte, la Obra Social "la Caixa" impulsa también, mediante el **Programa de ayudas a iniciativas sociales**, proyectos de asociaciones implicadas en la inserción social y laboral de personas con discapacidad, la acción social y el fomento del voluntariado. Durante 2007, la Obra Social ha prestado apoyo a 1.234 iniciativas gestionadas por entidades sin ánimo de lucro de toda España.

También cabe destacar la Colección **Estudios Sociales**, cuyo objetivo es la divulgación de análisis y estudios pioneros relacionados con las nuevas realidades y los cambios y fenómenos sociales emergentes. La Colección ha publicado en 2007 tres nuevos volúmenes: *El empresariado inmigrante en España, Adolescentes ante el alcohol. La mirada de padres y madres, Programas intergeneracionales. Hacia una sociedad para todas las edades*.



## MicroBank, el Banco Social de "la Caixa"

### Concepto

Banco especializado en microcréditos que asume como propia la gestión de los concedidos por "la Caixa".

### Objetivo

Dinamizar la economía social financiando proyectos de autoempleo promovidos por personas que sufren exclusión financiera.

### Capital social

51 millones de euros.

### Microcréditos

4.118 (microcréditos sociales y financieros).

- La Obra Social "la Caixa" inició su programa de Microcréditos Sociales en el año 2000 y, desde entonces, se ha consolidado como la entidad privada que más recursos destina a la promoción de las microfinanzas en España.

- Dado el éxito del programa de Microcréditos y la continua demanda de este producto financiero, "la Caixa" ha dado un paso adelante con la creación de MicroBank, el banco social de "la Caixa".

- El nuevo banco ofrece dos tipos de microcréditos: sociales y financieros.



MicroBank ofrece a los emprendedores la posibilidad de acceder a créditos sociales

### Microcréditos Sociales

- **Concepto:** Operaciones de préstamo personal de hasta 15.000 euros.
- **Objetivo:** Financiar proyectos de autoempleo promovidos por personas en situación de exclusión financiera y que precisan asesoramiento para concretar y desarrollar su idea de negocio.

Los Microcréditos Sociales se conceden bajo la tutela de Entidades Sociales que intervienen como intermedias. Éstas evalúan las solicitudes en términos de sostenibilidad económica y realizan el seguimiento de los proyectos hasta su implementación.

Hasta la fecha se han firmado convenios con 281 entidades sociales de toda España.

### Microcréditos Financieros

- **Concepto:** Operaciones de préstamo personal de hasta 25.000 euros que se conceden a través de las oficinas de "la Caixa".
- **Objetivo:** Apoyar iniciativas para la creación de autoempleo, dotar de los servicios financieros necesarios a todos los colectivos autónomos, y cubrir las necesidades financieras y bancarias a colectivos con recursos limitados.

El criterio de concesión de los microcréditos atiende fundamentalmente a la confianza y la viabilidad de los proyectos que hay que financiar.

## Incorpora. Integración laboral

### Concepto

Programa transversal de fomento del empleo.

### Objetivos

Insertar laboralmente a colectivos en situación o riesgo de exclusión social. Ofrecer a las empresas un recurso eficiente para la implementación de sus programas de responsabilidad social corporativa.

### Insertores

238 personas integran la red de insertores laborales.

### Empresas

2.904 empresas que han insertado a personas con dificultades de acceso al mundo laboral.

### Entidades sociales

169 que colaboran en el programa.

### Beneficiarios

8.441 personas insertadas desde el inicio del programa.

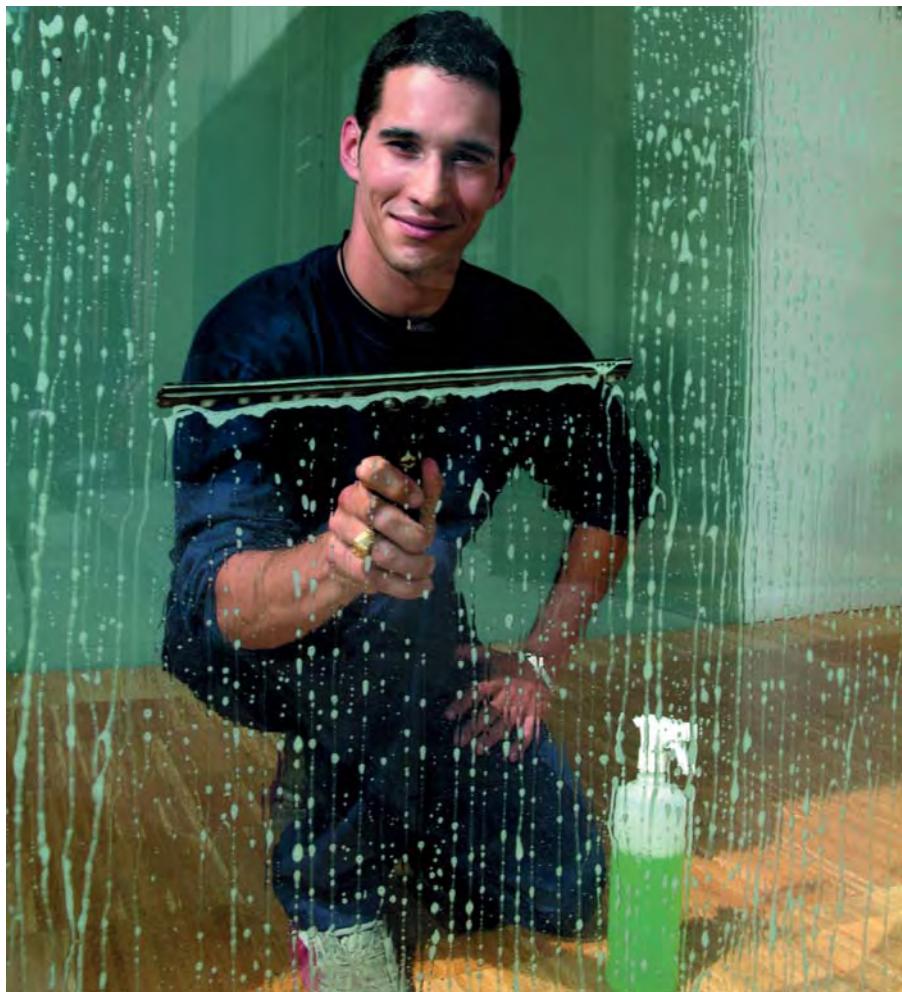
- El programa Incorpora de Integración laboral de la Obra Social "la Caixa" potencia de manera directa la capacidad de inserción de las empresas y entidades sociales adheridas al programa y contribuye a la sensibilización y la búsqueda de oportunidades de inserción de personas en riesgo de exclusión social. Para ello, la Obra Social ha formado y desplegado por toda España una red de insertores laborales que trabajan estrechamente con las entidades sociales colaboradoras, las empresas y "la Caixa".

- Los principales beneficiarios de Incorpora son: personas con discapacidades físicas, intelectuales, sensoriales; enfermos mentales; jóvenes con dificultades para acceder al primer trabajo; personas mayores de 45 años sin experiencia laboral; inmigrantes; parados de larga duración y mujeres afectadas por situaciones de dificultad de acceso al mundo laboral.

- En 2007, Incorpora ha presentado, entre otras novedades, el Curso de Técnicos en Inserción Laboral en colaboración con diversas universidades para la formación de insertores laborales, pertenecientes a entidades sociales de inserción laboral.

- Los cursos constan de:

- 100 horas de formación *online* a través de un campus virtual común para todos los cursos.
- 50 horas de formación presencial, impartidas en las universidades colaboradoras.
- 100 horas de formación práctica destinadas a aplicar las enseñanzas del curso en su actividad como insertores.



Incorpora facilita el acceso al mundo laboral a personas con dificultades especiales

## CaixaProinfancia

### Concepto

Fondo de ayudas dirigidas a superar la situación precaria de las familias con menores en situación de riesgo de exclusión social.

### Objetivos

Contribuir a erradicar la pobreza infantil. Facilitar los procesos de desarrollo e integración social de los menores. Prevenir el riesgo de fractura social y sensibilizar al conjunto de la ciudadanía.

### Ámbito

Grandes ciudades, donde se concentran las mayores bolsas de pobreza.

### Colaboran

171 entidades sociales.

### Beneficiarios

31.224 ayudas entregadas.

- La Obra Social "la Caixa" ha destinado en el año 2007 41 millones de euros al nuevo programa CaixaProinfancia: un fondo económico impulsado y financiado por la Obra Social, que implementan y coordinan sobre el terreno 171 entidades sociales.

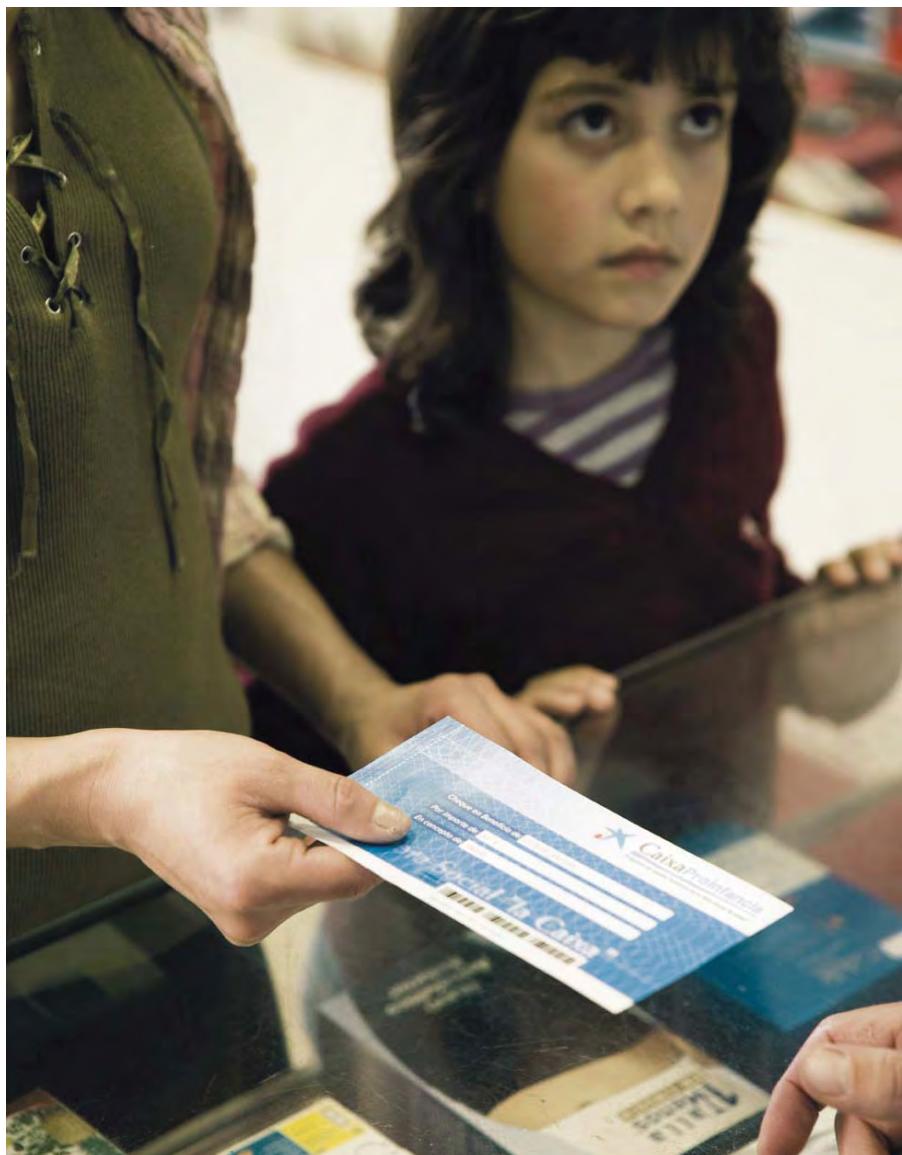
- Las entidades seleccionadas están arraigadas en el territorio donde se desarrolla el programa y tienen capacidad para prestar o coordinar la prestación de las ayudas previstas. De este modo, se pretende reforzar su posicionamiento y capacidad de actuación y favorecer la creación de redes.

- CaixaProinfancia cuenta con una oficina técnica con la función de asegurar la buena gestión del programa y dar apoyo a los procedimientos de control y supervisión del mismo. Además, las entidades disponen de una herramienta de gestión web para realizar las solicitudes y el seguimiento del trabajo en red. Por otro lado, existe un teléfono gratuito de atención para las entidades sociales y la red comercial.

- Las entidades sociales colaboradoras identifican y evalúan a los niños y sus familias, beneficiarios potenciales del programa CaixaProinfancia. Una vez estudiado cada caso concreto, las entidades solicitan las ayudas necesarias, bien sean para servicios psicosocioeducativos o bienes materiales. La forma de pago de estos bienes y servicios son los **cheques sociales CaixaProinfancia**, que aseguran el cumplimiento de la finalidad de la ayuda, así como la trans-

parencia en la gestión. Los cheques sociales CaixaProinfancia pueden ser utilizados en las 171 entidades sociales colaboradoras y en los más de 1.480 comercios solidarios.

- El programa CaixaProinfancia se ha implementado en 2007 en las siguientes ciudades: Barcelona, Bilbao, Las Palmas de Gran Canaria, Madrid, Málaga, Murcia, Palma de Mallorca, Sevilla, Valencia y Zaragoza.



Los talones CaixaProinfancia pueden ser utilizados en 1.480 comercios solidarios

## Líneas prioritarias de actuación

• El programa se desarrolla para dar respuesta a las necesidades de los menores de numerosas familias en España luchando contra la exclusión social de los más pequeños, con el objetivo de conseguir un futuro mejor para todos. El modelo de trabajo permite abordar la exclusión social de este colectivo con una perspectiva integral trabajando distintos ejes: educativo, psicológico, de sociabilidad y de estabilidad familiar.

## Ayudas y servicios ofrecidos en 2007

- Atención psicosocioeducativa:
  - Apoyo psicológico del menor y terapias familiares.
  - Refuerzo educativo.
  - Cuidado del niño a domicilio.
  - Actividades en centros abiertos.
- Adquisición de elementos básicos de alimentación e higiene infantil.
- Adquisición de gafas y ropa escolar.

### CiberCaixa Escolares «Quedamos al salir de clase»

- **Concepto:** Programa de conciliación de la vida familiar y laboral para niños de colectivos socialmente frágiles. Consiste en la creación de espacios lúdico-educativos equipados con recursos informáticos y pedagógicos en los centros escolares.
- **Objetivos:** Dar apoyo a niños en su proceso de socialización, en un entorno de educación no formal, en el horario extraescolar y períodos vacacionales.
- **CiberCaixa:** 20 en funcionamiento (2007), 23 en construcción (2008).
- **Beneficiarios:** 1.905 niños.



Las CiberCaixa Escolares disponen de un espacio dedicado a la informática

## Prevención del consumo de drogas

### Concepto

Programa de prevención y sensibilización sobre el consumo de drogas dirigido a jóvenes, familias con hijos adolescentes y preadolescentes, profesores, educadores sociales y profesionales de los centros de salud.

### Objetivos

Incidir positivamente en la reducción del consumo de drogas entre los jóvenes. Fomentar el papel activo de la familia y la escuela en la prevención.

### Beneficiarios

14.386 desde octubre de 2007.

### Campaña de sensibilización dirigida a las familias

- Las familias son un elemento clave para la transmisión de valores, por lo que constituyen un agente fundamental en la prevención del consumo de drogas entre los adolescentes y los jóvenes. Los objetivos del programa son acercar a las familias a la realidad del consumo de drogas por parte de los jóvenes, activar estrategias y desarrollar recursos para afrontar la prevención. Esta campaña incluye una guía y un teléfono gratuito de orientación a las familias, con el objetivo de prevenir las conductas de riesgo relacionadas con el consumo de drogas.

### Campaña de prevención escolar

- Dentro de este programa se han elaborado una serie de materiales pedagógicos con los que se trabajará en los centros escolares.

### Campaña de Actualización para médicos de familia y pediatras

- Dado que las familias suelen acudir a los centros de salud para resolver dudas acerca de los primeros consumos de sus hijos, se ha elaborado un material de actualización y formación dirigido a los profesionales.

### Hablemos de drogas. Campaña de sensibilización a la sociedad en general

- Concepto: Exposición itinerante (Carpa).
- Objetivos: Sensibilizar a los adolescentes, sus familias, la comunidad educativa y la sociedad en general ante la realidad del consumo de drogas, sus riesgos y sus consecuencias.
- Itinerancia: Córdoba (2007).
- Visitantes: 12.391 en 2007.



«Hablemos de drogas» promueve el diálogo entre padres e hijos

## Personas Mayores

### Concepto

Programa de atención integral a las personas mayores.

### Objetivo

Fomentar una vejez activa, saludable y socialmente integrada.

### Centros de Mayores

581 (entre propios y en convenio).

### Ciber@ulas

464 ciberaulas instaladas en centros de personas mayores.

### Beneficiarios

4,6 millones en 2007.

La atención a las personas mayores ha sido una constante en las actuaciones de "la Caixa" y su Obra Social. Por ello, cuenta con un programa específico que promueve el envejecimiento activo, estimula la participación de los mayores en la sociedad, desarrolla herramientas para mejorar y mantener la autonomía personal y favorece el acercamiento de estas personas a las nuevas tecnologías en 581 centros de mayores.

### Ciber@ulas: Informática y comunicación para todos

- Desde 1997, la Obra Social ha impulsado la instalación de equipamientos informáticos en los centros de mayores propios y en convenio con las diferentes administraciones públicas. Actualmente hay 464 Ciber@ulas en los 581 centros, y más de 60.000 personas han recibido en ellos formación informática.
- Los cursos y talleres se adaptan a todos los niveles de formación. Muchas personas mayores que a lo largo de estos años se han iniciado en la informática se han incorporado después como voluntarios y dinamizadores de las Ciber@ulas. Estos

voluntarios realizan, además, actividades solidarias mediante proyectos intergeneracionales y acercan las nuevas tecnologías a colectivos como discapacitados, niños, inmigrantes y jóvenes.

### Ciber@ulas solidarias, un proyecto de las personas mayores

- Proyecto de voluntariado que acerca las nuevas tecnologías a colectivos socialmente frágiles de la mano de las personas mayores. A su vez, las Ciber@ulas se abren al entorno contribuyendo a la cohesión social.

### Nuevas iniciativas 2007

- Junto a la continuidad de iniciativas ya consolidadas como «Mayores lectores» y los ciclos de talleres, conferencias y tertulias «Salud y bienestar», el programa

de Personas Mayores de la Obra Social "la Caixa" ha puesto en marcha en 2007 nuevas iniciativas, entre las que cabe destacar:

- **Alimentación, vida y cultura:** Proyecto multidisciplinar cuyo objetivo es sensibilizar sobre la importancia de la alimentación en el envejecimiento y en la construcción de la realidad social, cultural y simbólica.
- **Comercio Justo:** En 2007, las actividades intergeneracionales implementadas por el programa de Personas Mayores de la Obra Social "la Caixa" se han ampliado con un nuevo ciclo sobre el comercio justo, en el que los voluntarios mayores han acercado a los niños esta modalidad solidaria de comercio.



Actividades intergeneracionales en las Ciber@ulas

## Prevención de la dependencia

### Concepto

Programa social dirigido a las personas mayores frágiles, en situación de dependencia leve o inicial.

### Objetivos

Fomentar la autonomía y optimizar las capacidades de este colectivo. Dar apoyo a los cuidadores.

### Transporte adaptado

102 microbuses.

### Talleres organizados

1.313 en 2007, en 269 centros de mayores.

### Beneficiarios

19.391 en 2007, en 15 comunidades autónomas.

• El programa de Prevención de la dependencia se lleva a cabo principalmente en la red de centros de mayores de la Obra Social "la Caixa". Se estructura a partir de cuatro líneas de actuación:

- Talleres de atención psicosocial: psicomotricidad, estimulación cognitiva y sensorial.
- KitsCaixa *El reto de la autonomía*: recursos creados específicamente para la realización de los talleres en los centros de personas mayores o en los domicilios particulares.

• Servicio de transporte adaptado: la Obra Social "la Caixa" pone a disposición de los beneficiarios del programa una flota de 102 vehículos para posibilitar su asistencia al centro de mayores y así poder participar en los talleres.

• Se pretende ofrecer apoyo y recursos a los cuidadores familiares de personas con dependencia, contribuir a que las personas que cuidan aprendan a cuidarse a sí mismos y que, por lo tanto, puedan realizar mejor su tarea.

• Nueva línea de Apoyo al Cuidador Familiar en colaboración con administraciones públicas y asociaciones de familiares de personas dependientes, con seminarios, materiales de consulta y un servicio de atención telefónica.



Los materiales de KitsCaixa *El reto de la autonomía* se utilizan en los centros de personas mayores y a domicilio

## Voluntariado

### Concepto

Programa de fomento del voluntariado y apoyo a las entidades sociales dedicadas a este tema.

### Objetivos

Promocionar la sensibilización, acogida e integración de personas voluntarias en las entidades sociales. Mejorar la gestión y coordinación de los grupos de voluntariado. Fomentar el voluntariado corporativo de "la Caixa".

### Beneficiarios

529.424 en 2007.

### Voluntariado corporativo

- La Obra Social promueve el **voluntariado corporativo** entre los empleados y jubilados de "la Caixa" y su grupo de empresas.
- En 2007, los 2.107 voluntarios de las 45 asociaciones de voluntarios corporativos de "la Caixa" han realizado 847 acciones de voluntariado que han supuesto 13.459 participaciones. Entre ellas destaca la iniciativa «CooperantesCaixa» –empleados de "la Caixa" se convierten en cooperantes y dedican una parte importante de sus vacaciones a realizar el seguimiento y la evaluación de proyectos de cooperación internacional que

desarrolla la Obra Social–. Otras tareas desarrolladas por los voluntarios son: recogida de alimentos, acompañamiento a menores hospitalizados, dinamización y entretenimiento de grupos de personas disminuidas físicas y psíquicas, y enseñanza de español a nuevos residentes.

### Formación y sensibilización

- En 2007 la Obra Social ha dado a conocer dos publicaciones: *Buenas prácticas en la gestión del voluntariado* y *Conclusiones de las jornadas de gestión del voluntariado*. También ha desarrollado una exposición «Hazte voluntario» que ha servido de apoyo al programa.



La Obra Social "la Caixa" promueve el voluntariado en favor de las personas necesitadas

## Inmigración

### Concepto

Programa de mediación en el proceso de integración y participación de las personas inmigradas y nuevos residentes en el conjunto de la ciudadanía.

### Objetivos

Facilitar la integración social de estos colectivos. Favorecer la convivencia y la cohesión social, y potenciar los valores de la diversidad cultural.

### Beneficiarios

387.518 en 2007.

• El programa de inmigración de la Obra Social "la Caixa" incluye el asesoramiento a las personas migradas en temas de la vida práctica, de trabajo, legales o de ocio, así como un conjunto de actividades para dar a conocer la cultura y las costumbres del país de acogida, favorecer el respeto y la convivencia y potenciar los valores de la diversidad cultural.

### Red de mediadores interculturales

- La Obra Social "la Caixa" impulsa una red de mediadores interculturales de ámbito estatal para facilitar el diálogo entre la población de acogida y los recién llegados, y de esta manera favorecer la convivencia y la cohesión social.
- En 2007, la red de mediadores se ha ampliado hasta 114 personas previamente formadas por la Obra Social "la Caixa".
- Una de las ventajas de la mediación intercultural impulsada por la Obra Social "la Caixa" es su funcionamiento de trabajo en red. Una oficina virtual permite consultar y compartir documentación y experiencias a todos los miembros de la comunidad virtual.

### Mediació sanitària

- **Concepto:** Iniciativa de mediación intercultural en el ámbito sanitario.
- **Objetivos:** Ofrecer mediación intercultural de calidad en los centros de salud y hospitales, formar mediadores especializados y crear un centro coordinador que garantice la detección de necesidades y que coordine las respuestas adecuadas al territorio.
- **Primera actuación:** Departamento de Salud de la Generalitat de Cataluña y Fundación del Hospital Vall d'Hebron (Barcelona).



El programa de Inmigración ofrece asesoramiento en temas de trabajo, legales y de ocio

## Cooperación Internacional

### Concepto

Programa de apoyo a iniciativas de cooperación internacional.

### Objetivos

Contribuir a una cooperación de calidad, innovadora y transformadora que contribuya a un desarrollo sostenible en los países del sur, fomentando en España la cultura de la solidaridad, a partir de tres líneas de trabajo principales: proyectos internacionales, formación de los agentes sociales de cooperación y sensibilización de la sociedad española.

### Iniciativas

345 desde 1997.

### Beneficiarios

14.000.000 desde el año 1997.

### Acciones internacionales

#### Desarrollo socioeconómico

- Línea que promueve y apoya procesos de desarrollo de un territorio concreto, coordinando y financiando acciones de creación de empleo y actividad económica.
- **Proyectos seleccionados por concurso:** 6.
- **Países de destino:** Bolivia, Perú, Nicaragua, Ecuador, Etiopía y Angola.

#### Formación de Capital Social en África

- Iniciativa para mejorar los servicios sociales básicos, potenciar la capacitación de cuadros superiores e intermedios (personal médico y docente, becas para mujeres emprendedoras, etc.) que refuerzen las prioridades y estrategias nacionales.
- **Proyectos seleccionados por concurso:** 3.
- **Países de destino:** Mozambique (2) y Gambia.

#### Crisis y Acción humanitaria

- Programa que promueve acciones de protección y asistencia en favor de víctimas de desastres naturales o humanos de los conflictos armados y sus consecuencias directas, orientadas a prevenir y aliviar el sufrimiento humano. Para ello cuenta con las aportaciones de la Obra Social "la Caixa", con los fondos de inversión éticos y solidarios de "la Caixa" (FonCaixa Cooperación y el nuevo Depósito Estrella Solidario) y con los donativos de los ciudadanos.
- **Proyectos seleccionados por concurso:** 6.
- **Países de destino:** Congo, Ruanدا, Sudán, Guinea Ecuatorial, Sri Lanka e India.



Proyecto de desarrollo rural e igualdad de género en Kolandula, Angola

### Programas de Formación de Agentes Sociales de Cooperación

- Tienen por objeto atender las necesidades formativas de las ONGD e impulsar la profesionalización de los agentes de la cooperación españoles y sus socios locales.

### Gestión de la colaboración entre las organizaciones de la sociedad civil y las empresas en Iberoamérica

- Con la finalidad de concienciar a los directivos de ambas instancias sobre la importancia de colaborar y trabajar conjuntamente y facilitar herramientas de gestión para lograrlo.

### Codesarrollo

- Un programa que promueve la participación de las personas inmigradas en la cooperación internacional, y que fomenta su inclusión en la sociedad civil española y la relación de ésta con los países de origen. Entre otras actividades se han realizado 11 talleres de formación dirigidos a asociaciones de inmigrantes.

### CooperantesCaixa

- **Concepto:** Iniciativa de voluntariado internacional del programa de Cooperación Internacional, en colaboración con el programa de Voluntariado Corporativo.
- **Objetivos:** Contribuir a mejorar las condiciones de vida de las poblaciones vulnerables en los países del sur, a través de la asistencia técnica ofrecida por los Voluntarios de "la Caixa" a las ONG y contrapartes en convenio.
- **Voluntarios:** 11 en 2007.



Las ayudas sirven para mejorar servicios sociales básicos

## Jóvenes con valores

### Concepto

Programa específico para fomentar los valores éticos y de convivencia en los jóvenes.

### Objetivos

Reconocer y potenciar la participación de los jóvenes en acciones sociales. Reconocer y potenciar su papel social activo. Promover entre ellos valores éticos y de convivencia.

### Beneficiarios

410.156 en 2007.

### 2º Concurso de iniciativas «Jóvenes con valores»

- La Obra Social "la Caixa" ha presentado el 2º Concurso de iniciativas Jóvenes con valores, con el objetivo de promover y reconocer el papel activo de los jóvenes en la sociedad. En esta edición se han presentado 921 proyectos con un total de 8.836 jóvenes.

- En la presente convocatoria, se premiarán en 2008 un total de 34 grupos finalistas, dos por cada comunidad autónoma, de los que se seleccionarán cuatro proyectos ganadores a nivel estatal, que recibirán un premio de 9.000 euros y un viaje por Europa, para conocer otras experiencias solidarias realizadas por jóvenes.

### Jóvenes, mucho que decir

- Programa multidisciplinar que cuenta con talleres educativos, actividades familiares, exposición itinerante y distintas propuestas de participación dirigidas a jóvenes, familias, educadores y público general.
- La exposición, de 300 m<sup>2</sup> de superficie, destaca el papel de los jóvenes como una parte fundamental de la sociedad, reafirmando el carácter transformador que ha caracterizado siempre a la juventud. Analiza los riesgos y retos de los jóvenes de hoy y recorre los acontecimientos que han marcado la evolución y las ideas de las generaciones del siglo xx, ofreciendo pautas de diálogo y entendimiento. La muestra ha recibido más de 300.000 visitantes.

### KitsCaixa Valores (Recurso educativo)

- La Obra Social "la Caixa" ofrece a profesores y centros Kits CaixaValores, un nuevo recurso educativo basado en los principios de educación en valores. Una serie de materiales que contribuyen al fomento de la educación en valores éticos y sociales entre los alumnos de 8 a 12 años.
- Se compone de tres kits. Cada uno ofrece materiales y actividades para trabajar de forma autónoma los valores de la identidad, la convivencia y la responsabilidad.
- Los tres kits y su expositor se ceden a las escuelas que lo soliciten a través de los Centros de Profesores y Recursos de cada comunidad autónoma.



La Obra Social "la Caixa" promueve entre los jóvenes los valores éticos y la convivencia

## CiberCaixa hospitalarias

### Concepto

Espacios lúdico-educativos situados en los hospitales infantiles.

### Objetivo

Minimizar el impacto que supone una estancia hospitalaria prolongada en los niños enfermos y sus familiares.

### Número

55 CiberCaixa instaladas.

### Beneficiarios

149.793 en 2007.

- Las CiberCaixa hospitalarias son espacios situados en los hospitales que tienen como finalidad minimizar el impacto que representa para los niños y sus familias la estancia en el centro hospitalario. Los niños se pueden relacionar entre ellos y con sus familiares en un entorno agradable y estimulante que favorece el desarrollo social y afectivo. Están dotadas con ordenadores con conexión a Internet, escáner, cámara digital, CD, programas educativos interactivos y juegos. Además, los niños disponen de una dirección de correo electrónico

propia que les permitirá relacionarse con sus amigos de la escuela, sus profesores o con otros niños ingresados en otro hospital. Aquellos niños que no pueden desplazarse a la CiberCaixa disponen de ordenadores portátiles que pueden utilizar en su habitación.

- En la dinamización de las CiberCaixa colaboran voluntarios del programa de Voluntariado Corporativo de "la Caixa" y de personas mayores voluntarias.



Las CiberCaixa hospitalarias minimizan el impacto de la estancia en un centro hospitalario

## Vivienda asequible

### Concepto

Promoción y gestión de viviendas de alquiler con rentas asequibles para menores de 35 años y mayores de 65.

### Objetivos

Contribuir a paliar el déficit de viviendas de alquiler y facilitar el acceso a la vivienda de los colectivos con mayores dificultades.

### Viviendas

1.084 adjudicadas.

### Beneficiarios

1.882.

- Los sectores de población con más dificultades para acceder al mercado de viviendas a causa de los elevados precios de venta/alquiler son los menores de 35 años y las personas mayores de 65.
- La Obra Social "la Caixa" ha desarrollado un programa para facilitar el acceso a la vivienda de estos colectivos. El programa Vivienda asequible contó con una aportación en 2007 de 30 millones de euros. Las viviendas tienen una superficie aproximada de 40-50 m<sup>2</sup> útiles y el precio del alquiler oscila entre los 140 y los 240 euros al mes. Las promociones garantizan la accesibilidad y adaptabilidad.
- La adjudicación de las viviendas se realiza con la máxima transparencia y se sortean ante notario entre todos los solicitantes que cumplan los requisitos establecidos en el reglamento de cada promoción. La duración de los contratos es de 5 años, período prorrogable para las personas mayores.
- El ámbito territorial del programa son capitales de provincia, áreas metropolitanas de grandes ciudades y otros municipios con déficit de viviendas de estas características. En 2007, el programa de Vivienda asequible de la Obra Social "la Caixa" se ha consolidado y ha ampliado el número de promociones.



Vivienda asequible proporciona pisos de alquiler a jóvenes y a personas mayores



## Violencia: Tolerancia cero

### Concepto

Programa de sensibilización e intervención compuesto por una exposición itinerante, talleres escolares y un conjunto de materiales psicosociales y de divulgación en torno al fenómeno de los malos tratos en todos los ámbitos sociales.

### Objetivos

La prevención y la sensibilización social ante los malos tratos. El apoyo, la atención y la reinserción de las víctimas.

### Beneficiarios

166.389 en 2007.

### Programa de apoyo psicosocial para mujeres y sus hijos

- Talleres de apoyo psicosocial que los profesionales de las redes de Atención a la Mujer pueden aplicar para reforzar las capacidades de recuperación de las víctimas.
- El programa consta de seis talleres concebidos para promover las competencias personales y sociales que ayuden a las mujeres a:
  - Superar las secuelas de las situaciones de violencia de género y aprender nuevas formas de afrontar los conflictos.
  - Promover la integración social y comunitaria.
  - Conseguir una proyección de sus vidas hacia un futuro provechoso y satisfactorio.

- El programa de apoyo para los niños consiste en una guía básica para potenciar la capacidad de recuperación de los niños afectados por situaciones de violencia doméstica.

### Programa educativo

- Propuesta de actividades de participación para profesores y educadores en general para abordar la problemática de la violencia en general y la violencia de género en particular con jóvenes de Primaria y Secundaria.

### Exposición

- «Violencia: Tolerancia cero» muestra las distintas manifestaciones y consecuencias de los malos tratos, con el objetivo de provocar la implicación activa de todos los ciudadanos en la lucha contra la violencia. En 2007 la exposición se ha presentado en 21 ciudades.



En 2007 la exposición «Violencia: Tolerancia cero» se ha presentado en 21 ciudades

## Ayudas a proyectos de iniciativas sociales

- Uno de los objetivos principales de la Obra Social "la Caixa" desde sus inicios ha sido fortalecer la sociedad civil, a través de entidades y asociaciones que trabajan de forma solidaria para mejorar la calidad de vida y las posibilidades de inserción de colectivos en riesgo de exclusión social.
- Para ello, organiza diferentes convocatorias de ayuda a entidades sin ánimo de lucro que llevan a cabo proyectos dirigidos a personas desfavorecidas socialmente.

### Apoyo a recursos residenciales de inclusión social

- **Concepto:** Nueva línea de apoyo dirigida a las organizaciones sociales que ofrecen recursos residenciales transitorios a colectivos vulnerables.
- **Objetivo:** Luchar contra la exclusión social causada por la carencia de una vivienda.
- **Número de ayudas:** 72 en 2007.

### Lucha contra la pobreza y la exclusión social

- **Concepto:** Ayudas a proyectos que promueven la atención a personas que viven situaciones de desarraigo social y tienen dificultades para cubrir las necesidades básicas.
- **Objetivo:** Potenciar a las organizaciones sociales que trabajan en la acogida, el acompañamiento y el apoyo a personas en riesgo de exclusión social.
- **Número de ayudas:** 208 en 2007.

### Fomento del voluntariado

- **Concepto:** Ayudas a las entidades sociales que trabajan con voluntarios.
- **Objetivos:** Fomentar el voluntariado y reforzar las estructuras de las organizaciones de voluntarios.
- **Ayudas:** 422 en 2007.

### Inclusión social y laboral de personas con discapacidad

- **Concepto:** Ayudas a proyectos de asociaciones y entidades sin ánimo de lucro de toda España, cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida de las personas con una discapacidad o un trastorno mental severo.
- **Objetivo:** Contribuir a la integración social de las personas de estos colectivos.
- **Ayudas:** 333 en 2007.

### Proyectos de acción social

- **Concepto:** Ayudas a proyectos de asociaciones y entidades sin ánimo de lucro de toda España, a favor de colectivos socialmente vulnerables.
- **Objetivo:** Favorecer y promover la calidad de vida de personas con problemas de salud física o mental y dar respuesta a las necesidades socioeducativas.
- **Ayudas:** 199 en 2007.



La Obra Social apoya a entidades que trabajan para mejorar la calidad de vida de las personas más desfavorecidas

## Colección Estudios Sociales

### Concepto

Publicaciones sobre temas y problemáticas sociales actuales.

### Objetivo

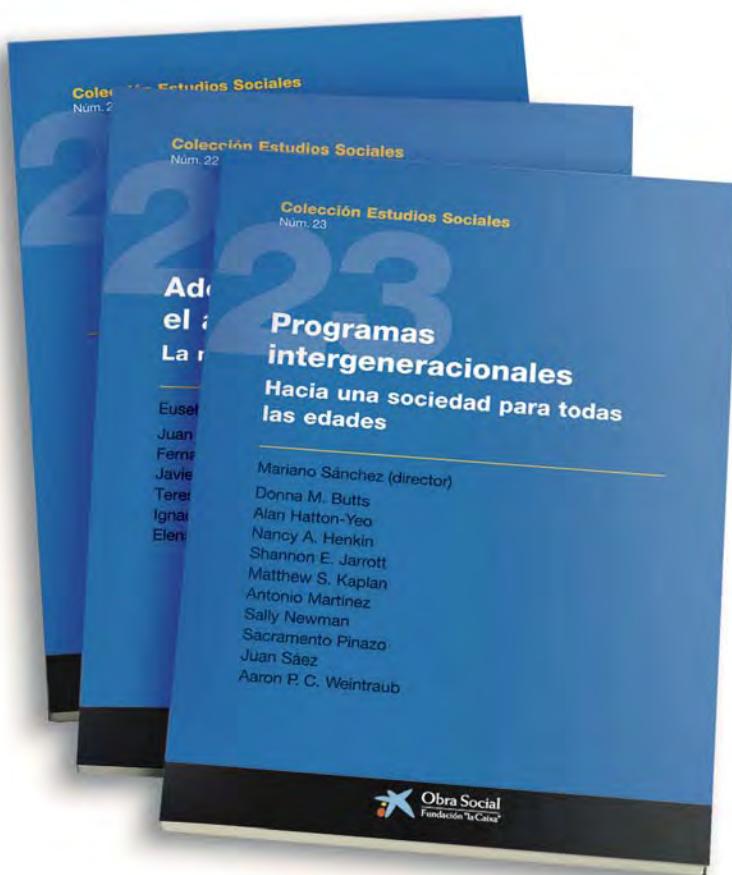
Divulgar análisis rigurosos y solventes mediante la publicación de estudios de referencia en el ámbito de la investigación en ciencias sociales.

### Títulos publicados

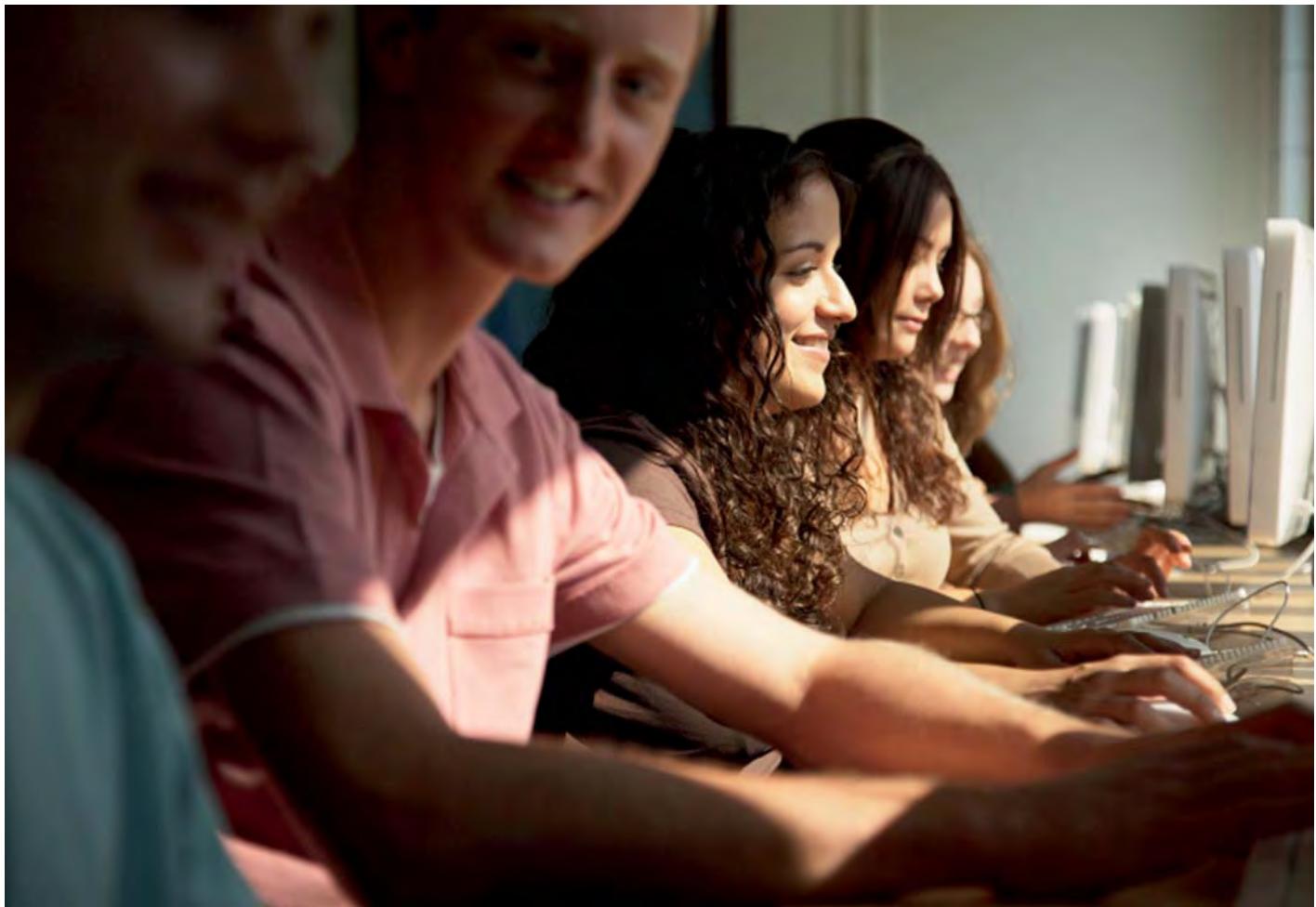
23, de los cuales 3 en 2007:

- *La inmigración extranjera en España*
- *Los valores de la sociedad española y su relación con las drogas*
- *Las políticas familiares en una perspectiva comparada*
- *Las mujeres jóvenes en España*
- *La familia española ante la educación de sus hijos*
- *Vejez, dependencia y cuidados de larga duración*
- *Los jóvenes ante el reto europeo*
- *España ante la inmigración*

- *La política de vivienda en una perspectiva europea comparada*
- *La violencia doméstica*
- *Inmigración, escuela y mercado de trabajo*
- *La contaminación acústica en nuevas ciudades*
- *Familias canguro*
- *La inserción laboral de las personas con discapacidades*
- *La inmigración musulmana en Europa*
- *Pobreza y exclusión social*
- *La regulación de la inmigración en Europa*
- *Los sistemas educativos europeos, ¿crisis o transformación?*
- *Padres e hijos en la España actual*
- *Monoparentalidad e infancia*
- *El empresariado inmigrante en España*
- *Adolescentes ante el alcohol. La mirada de padres y madres*
- *Programas intergeneracionales. Hacia una sociedad para todas las edades*



La Colección Estudios Sociales ha publicado en 2007 tres nuevos títulos



## **Programas educativos y de investigación**

Programa de becas  
Investigación para la salud

## Programas educativos y de investigación

### La educación como garantía de progreso y cohesión social

La Obra Social "la Caixa" desarrolla iniciativas y programas para contribuir a la igualdad de oportunidades, difundir el conocimiento y los valores positivos y de ciudadanía entre los más jóvenes, así como utilizar la formación como eje básico en la búsqueda de empleo para la reinserción social. Con esta finalidad, la Obra Social dispone del siguiente **programa de becas**:

- Becas para reclusos
- Becas nacionales
- Becas internacionales
- Becas para periodistas

En el curso 2007-2008, el programa de Becas de formación profesional para reclusos ha concedido 950 becas para contribuir a la reinserción social y laboral de estas personas. Paralelamente, en 2007 la Obra Social "la Caixa" ha convocado 100 becas para realizar estudios en diversas universidades españolas y 120 para completar estudios en las mejores universidades del mundo. También ha convocado por segundo año consecutivo becas de prácticas en la Agencia Efe para estudiantes de periodismo.

### Investigación para la salud

En 2007, la Obra Social "la Caixa" ha potenciado el programa de **investigación biomédica**, con el objetivo de aumentar su eficiencia. Con esta finalidad, se han firmado acuerdos de colaboración con centros de investigación españoles de referencia como el Centro Nacional de Investigaciones Cardiovasculares y el Instituto de Investigación Oncológica del Hospital Vall d'Hebron, para que dispongan de mejores condiciones para planificar y llevar a cabo proyectos que mejoren la calidad de vida de las personas. Además, la Obra Social sigue apoyando la investigación sobre el SIDA a través del Laboratorio irsiCaixa.



## Programa de becas

### Becas para reclusos

- **Concepto:** Becas remuneradas para la formación profesional en oficios de gran demanda laboral para reclusos en segundo o tercer grado de condena.
- **Objetivos:** Contribuir a la reinserción social y laboral de la población reclusa. Normalizar su situación personal y profesional una vez fuera de la cárcel.
- **Becas:** 950 en el curso 2007 -2008. Las becas para reclusos recibieron en 2007 la Medalla al Mérito Social Penitenciario del Ministerio del Interior: el galardón reconoce el carácter pionero de la iniciativa desarrollada por la Obra Social "la Caixa" y valora satisfactoriamente los resultados obtenidos con los reclusos participantes en las dos primeras promociones del programa.

### Becas nacionales

- **Concepto:** Programa de becas para cursar un máster en cualquier universidad española.
- **Objetivos:** Promover el progreso científico, la investigación y la cualificación profesional de los universitarios.
- **Beneficiarios:** 100 becas convocadas en 2007.

### Becas internacionales

- **Concepto:** Programa de becas para cursar estudios de posgrado en el extranjero.
- **Objetivo:** Promover el progreso científico, la investigación y la cualificación profesional de los estudiantes en los mejores centros académicos del mundo.
- **Beneficiarios:** 120 becas convocadas en 2007.
- **25 años de Becas Internacionales:** Desde el inicio del programa en 1982, las becas internacionales de la Obra Social "la Caixa" se han convertido en un referente de excelencia, tanto para los mejores estudiantes españoles como para las empresas y las instituciones que posteriormente les emplean.
- **Cinco nuevas becas en India:** La Fundación "la Caixa" y Casa Asia financian conjuntamente un programa de becas destinadas a cursar estudios de dirección de empresas en la prestigiosa Indian School of Business de Hyderabad. El objetivo de estas becas es impulsar las relaciones entre España y los países asiáticos y formar directivos con conocimientos específicos sobre la India.



Su Majestad el Rey Don Juan Carlos presidió el acto de concesión de las becas

## Investigación para la salud

### IRSICAIJA

- **Centro:** Laboratorio irsiCaixa en el Hospital Germans Trias i Pujol (Badalona).
- **Proyecto:** Investigación básica y clínica sobre el SIDA, incluyendo el estudio sobre una posible vacuna.
- **Objetivos:** Dar apoyo científico, técnico y administrativo a las actividades coordinadas con otros equipos de investigación catalanes sobre vacunas para esta enfermedad. Colaborar con las iniciativas internacionales para el desarrollo y la evaluación de vacunas preventivas y terapéuticas del SIDA.

### Investigaciones cardiovasculares

- **Centro:** CNIC - Centro Nacional de Investigaciones Cardiovasculares. Universidad Carlos III (Madrid).
- **Objetivo:** Promover la investigación cardiovascular de alto nivel a largo plazo. Conectar la investigación básica con la aplicada. Fomentar la interacción y las sinergias entre centros, investigadores e industria.

### Unidad de Psiquiatría del Hospital Vall d'Hebron (Barcelona)

- **Proyecto:** Atención integral al Trastorno Límite de Personalidad (TLP).
- **Objetivos:** Establecer un protocolo estricto de diagnóstico de la patología. Detectar con precisión el origen del TLP. Adaptar el tratamiento a las necesidades específicas de cada paciente.

### Oncología

- **Centro:** Instituto de Investigación Oncológica del Hospital Vall d'Hebron (Barcelona).
- **Proyecto:** Implementación y desarrollo de una Unidad de Terapia Molecular del Cáncer.
- **Objetivo:** Investigar sobre el cáncer a nivel molecular. Dar servicio especializado a enfermos en fase de medicación.
- **Duración:** 7 años.



La Obra Social "la Caixa" apoya la investigación biomédica



## **Programas culturales**

CaixaForum Barcelona  
CaixaForum Palma  
CaixaForum Madrid  
Centro Social y Cultural de Lleida  
Centro Social y Cultural de Tarragona  
Sala Girona  
Arte en la calle  
Exposiciones itinerantes  
Música  
Debates de actualidad-ciclo de humanidades  
CaixaEscena  
Patrimonio artístico de la Obra Social "la Caixa"

## Programas culturales

### Cultura para todos

En 2007, se han ultimado las obras de CaixaForum Madrid, la nueva sede de la Obra Social "la Caixa" en la capital de España.

Simultáneamente se han consolidado programas como «Arte en la calle», que ha ampliado su actividad. Además de las exposiciones de Igor Mitoraj y Manolo Valdés, se ha incorporado una nueva muestra de esculturas de Rodin.

En el ámbito musical destaca «Diversions», una serie de conciertos que fomentan la

diversidad y la convivencia a través de la música. Un impulso especial han tenido también los conciertos familiares y los conciertos participativos del *Mesías* de Händel.

Además, se ha puesto en marcha «CaixaEscena», un programa que difunde las artes dramáticas entre los alumnos de secundaria y subraya el papel del teatro en la transmisión de valores y habilidades como la oratoria o la memoria.

En sus centros (CaixaForum de Barcelona y Palma y Centros Sociales y Culturales de Tarragona, Lleida y Girona), la Obra Social

"la Caixa" ha programado exposiciones y conciertos, cursos y conferencias, actividades familiares, lúdicas y formativas, con el objetivo de socializar la cultura y facilitar el acceso al arte, la música y las humanidades.

También se han organizado exposiciones itinerantes de arte, fotografía e historia que se exponen en espacios cedidos por ayuntamientos y comunidades autónomas y que desempeñan una importante función social de comunicación e integración.



## CAIXAFORUM CaixaForum Barcelona

### Inaugurado

2002.

12.000 m<sup>2</sup>.

1.675.439 visitas en 2007.

### Ubicación

Avinguda Marqués de Comillas, 6-8, Barcelona, en la antigua fábrica Casaramona, un ejemplo modélico de arquitectura industrial modernista.

### Instalaciones

5 salas de exposiciones.

Auditorio con capacidad para 340 personas.

3 aulas para cursos, conferencias y otras actividades.

Laboratorio de las Artes para actividades educativas.

Mediateca.

- CaixaForum Barcelona ofreció en 2007 una amplia programación de actividades, entre las que destacaron las exposiciones de arte. Ciclos de conferencias, seminarios y cursos permitieron abordar temas relacionados con la literatura, la historia y la sociedad de hoy. CaixaForum está abierto a todo tipo de público con actividades educativas y familiares, conciertos y actuaciones.

- En 2007, las exposiciones prestaron una especial atención a los grandes maestros de pintura y el dibujo, al arte contemporáneo, el diseño y la fotografía documental. Todas las exposiciones se acompañaron de actividades complementarias.



CaixaForum Barcelona

### Exposiciones

- Jean-Honoré Fragonard (1732-1806). *Orígenes e influencias. De Rembrandt al siglo xxi*
- *El mundo de Anglada Camarasa*
- *Hashem el Madani: retratos de estudio y paseos fotográficos*
- *Escucha con tus ojos. Entre lenguaje y percepción*
- *William Hogarth*
- *Lee Friedlander*
- *FotoPres'07*
- *Agatha Ruiz de la Prada. Color, dibujos y trajes*
- *La escultura en los templos indios. El arte de la devoción*
- *Pasión por el dibujo. De Poussin a Cézanne. Obras maestras de la Colección Prat*
- *Cándida Höfer en Portugal*
- *Chaplin en imágenes*
- *Modernismo-modernidad*

### Espai Montcada

- Situado en la planta 1 de CaixaForum, organiza exposiciones de creadores contemporáneos desde una perspectiva innovadora.

- **Escenarios:** Ciclo de exposiciones de Johanna Billing, Wilhelm Sasnal y David Altmejd.

### Humanidades

- CaixaForum organiza conferencias, debates, cursos y talleres.

- *Maestros contemporáneos. Más allá de la melancolía y antes de la utopía*
- *Los mitos artúricos. De Chrétien de Troyes hasta nuestros días*
- *¿Cómo nos venden las noticias?*
- *Las vivencias de la muerte. La realidad de la muerte*
- *En torno a Homero: la Ilíada y la Odisea*
- *El mundo desde aquel lado*
- *Bisagras del siglo xx*

## CaixaForum Palma

### Inaugurado

1993.

4.000 m<sup>2</sup>.

408.923 visitas en 2007.

### Ubicación

Plaza Weyler, 3, el antiguo Gran Hotel de Palma, uno de los edificios modernistas más emblemáticos de la ciudad.

### Instalaciones

5 salas de exposiciones.

1 auditorio con capacidad para 163 personas.

3 espacios educativos y/o polivalentes.

- CaixaForum Palma es un centro cultural y social con una gran presencia en la vida de las Islas Baleares, y más concretamente de la ciudad de Palma. Programa de exposiciones y conciertos acompañados de actividades complementarias.



CaixaForum Palma

### Exposiciones

- *Pentinar la mort. Rituals de vida i mort a la Prehistòria de Menorca*
- *Culturas del mundo. Colecciones del Museo Nacional de Dinamarca*
- *Historias animadas*
- *El mundo de Anglada Camarasa*
- *La estética de Anglada Camarasa*
- *Alberto Giacometti en la colección Klewan*
- *Lee Friedlander*
- *Entre Picasso y Dubuffet. Colección Jean Planque*
- *Chillida. 1980-2000*

### Humanidades

- *Jóvenes. Un ciclo de actividades entorno a la juventud de hoy, sus actitudes y comportamientos*
- *Trastornos, deficiencias y límites de las enfermedades del cerebro, de la conducta y de la mente*
- *Religiones y derechos humanos*
- *V Curso del Aula de Humanidades: mitos, cuentos y fábulas en la Grecia Antigua*
- *XI Curso de pensamiento y cultura clásica*
- *Políticas públicas de atención a las personas en situación de riesgo social: la nueva Ley de Dependencia*

### Música

- *Divisors*
- Temporada de conciertos de repertorio clásico, barroco y música celta
- Cine y música

### Ciencia y medio ambiente

- Exposición permanente *Aquí, planeta tierra*
- CaixaForum Palma dispone de una sala de exposiciones permanente dedicada al pintor Hermen Anglada Camarasa.

## CaixaForum Madrid

### Inauguración

13 de febrero de 2008.  
10.000 m<sup>2</sup>.

### Ubicación

Paseo del Prado, 36.

### Instalaciones

2 salas de exposiciones.  
Auditorio con 311 plazas.  
5 espacios polivalentes y educativos.

- En 2007 han continuado las obras del nuevo CaixaForum de la Fundación "la Caixa" en Madrid. El proyecto es obra del estudio de arquitectura Herzog y De Meuron, a partir de la recuperación de la antigua Central Eléctrica del Mediodía, uno de los pocos ejemplos de arquitectura industrial del modernismo en Madrid.

- El nuevo centro ocupa 10.000 m<sup>2</sup>, con casi 2.000 m<sup>2</sup> dedicados a salas de exposición. Está organizado en 2 plantas bajo rasante y 4 plantas más «flotantes» sobre una nueva plaza pública de 2.500 m<sup>2</sup>.

- A partir de su inauguración en febrero de 2008, Madrid contará con un nuevo Centro Social y Cultural para todos. Un lugar donde la actualidad social y las diferentes manifestaciones artísticas tendrán un punto de encuentro, un espacio donde convivirá la tradición y la modernidad.



CaixaForum Madrid

## CENTROS SOCIALES Y CULTURALES

### Centro Social y Cultural de Lleida

#### Inaugurado

1989.

1.835 m<sup>2</sup>.

97.270 visitas en 2007.

#### Ubicación

Avinguda Blondel, 3, Lleida.

#### Instalaciones

1 sala de exposiciones.

1 auditorio con capacidad para 230 personas.

2 espacios educativos y/o polivalentes.

- En 2007, el Centro Social y Cultural de Lleida dedicó sus actividades al arte, la fotografía, el teatro, la poesía y la narración, la música, el cine y la creación multimedia. Las exposiciones se acompañaron de visitas dinamizadas y visitas comentadas para el público general, familias y grupos escolares.

#### Exposiciones

- Willy Ronis*
- Historias animadas*
- Alberto Giacometti en la colección Klewan*
- Àngel Jové. Cristòfol Pavese. 1908-2008*
- Intervenciones en el vestíbulo: Supraficciones*

#### Humanidades

- Retos de la globalización económica*
- Grandes figuras de la antigüedad grecolatina*
- Biografías: la vida en cinco sentidos*

#### Música

- Diversions*
- Temporada de jazz*
- Sincrònic 2007*
- Conciertos familiares*
- Cine y música*



Centro Social y Cultural de Lleida

## Centro Social y Cultural de Tarragona

### Inaugurado

2001.

1.429 m<sup>2</sup>.

136.065 visitas en 2007.

### Ubicación

C/ Cristòfol Colom, 2, Tarragona.

### Instalaciones

1 sala de exposiciones.

1 auditorio con capacidad para 177 personas.

3 espacios educativos y/o polivalentes.

- En 2007, el Centro Social y Cultural de Tarragona compaginó el interés por el pasado con las manifestaciones más actuales de la cultura urbana. En su programación destacaron las propuestas de cruce entre arte y pensamiento, música e imagen. Las exposiciones fueron uno de los platos fuertes de la programación. En torno a ellas se organizaron numerosas actividades participativas.



Vestíbulo del Centro Social y Cultural de Tarragona

### Exposiciones

- Entre Picasso y Dubuffet. Colección Jean Planque*
- Un día en Mongolia*
- La colección en el vestíbulo/mirando una obra de la colección*
- Arte multimedia: Ilustración+música*
- Arte digital y cultura urbana: Tarragona urbana*

### Humanidades

- Tarraco viva*
- Religiones universales: Islam, cristianismo y las religiones de la India*
- Retos de la globalización económica*

### Música

- Diversions*
- Festival de Dixieland*
- Cine y música*
- Taller Redescubramos las obras maestras*

### Ciencia

- Rastros y restos de nuestros ancestros*
- Tardes de ciencia*

## Sala Girona

### Inaugurada

1997.  
248 m<sup>2</sup>.  
51.132 visitas en 2007.

### Ubicación

C/ Sèquia, 5, Girona.

### Instalaciones

1 sala de exposiciones.  
1 espacio educativo y/o polivalente.

- La Sala Girona es un espacio cultural, que ofrece exposiciones, conferencias, actividades educativas, familiares y sociales. Las exposiciones se acompañaron de visitas dinamizadas y visitas comentadas para público general, familias y grupos escolares. También ha organizado numerosas actividades de ciencia y medio ambiente y sociales. En 2007 ha incorporado una nueva sala-taller para realizar actividades educativas.

### Exposiciones

- *Alberto Giacometti en la colección Klewan*
- *Culturas del mundo. Colecciones del Museo Nacional de Dinamarca*
- *Henri Cartier-Bresson*

### Humanidades

- *Retos de la globalización económica*
- *Hacia una vida de más calidad*
- *Transformaciones, deficiencias, límites y enfermedades del cerebro, de la conducta y de la mente*



Sala Girona

## Arte en la calle

### Exposiciones

3.

### Ciudades

12.

### Visitas

7.818.000.

- Con el programa de Arte en la calle de la Obra Social "la Caixa" las principales capitales españolas se convierten en galerías a cielo abierto, en las que se expone la obra reciente de artistas que trabajan para dar un nuevo sentido a la escultura monumental. Romper las barreras entre el arte y la ciudadanía es uno de los objetivos de este programa.

- *Auguste Rodin*. En los años del cambio de siglo, Auguste Rodin (1840-1917) inauguró una nueva manera de interpretar el cuerpo humano. Uno de los campos en el que su aportación fue más decisiva fue en el de la escultura pública. La exposición de Arte en la calle presenta siete obras de Rodin, entre ellas *El pensador* y diversos estudios para *Los burgueses de Calais*.

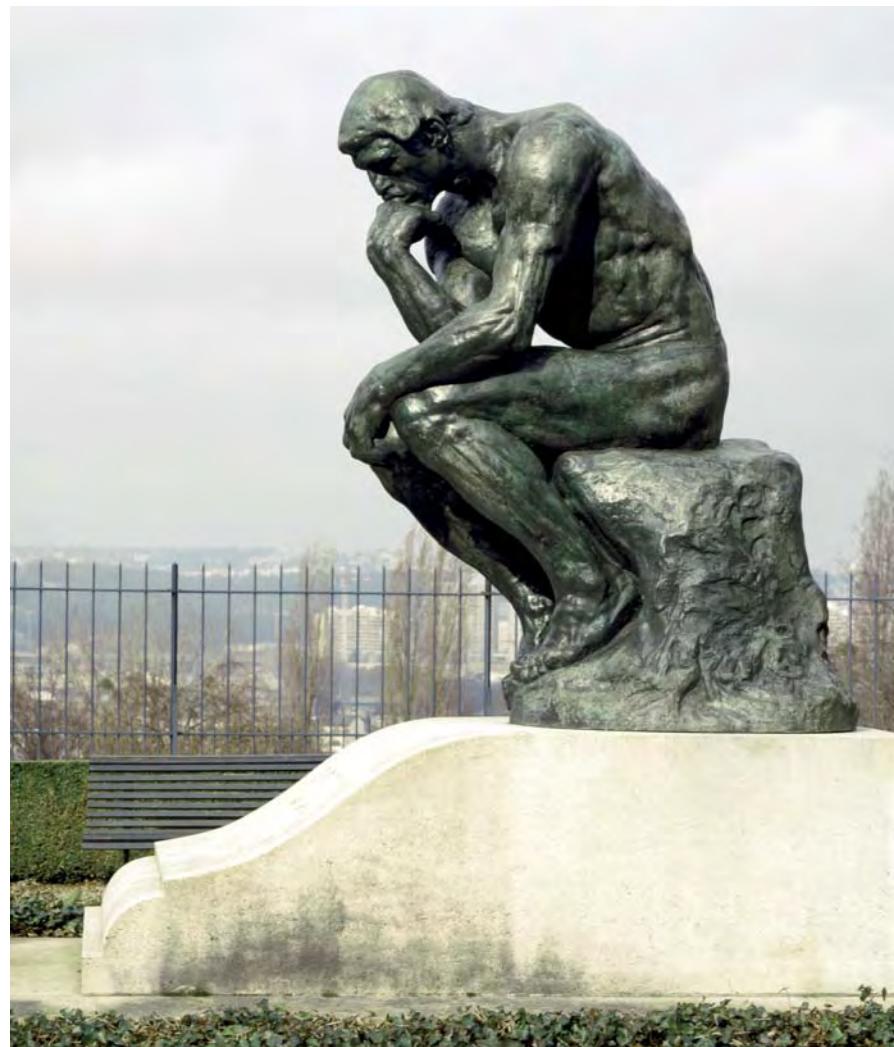
Itinerancia 2007: Málaga y Palma de Mallorca.

- *El mito perdido*. La exposición de Igor Mitoraj presenta en calles y plazas de nuestras ciudades imágenes enigmáticas de dioses, héroes y figuras mitológicas que interrogan a los ciudadanos.

Itinerancia 2007: Sevilla, Barcelona, San Sebastián, A Coruña y Almería.

- Manolo Valdés. Pintor y escultor español afincado en Nueva York, Manolo Valdés ha tomado, grandes temas de la historia del arte y los ha recreado libremente en tres dimensiones.

Itinerancia 2007: Valladolid, Córdoba, Valencia, Palma de Mallorca y Sevilla.



Auguste Rodin en Málaga

## Exposiciones itinerantes

### Exposiciones y actividades

122.

### Ciudades

114.

### Visitas

569.604.

- La Obra Social "la Caixa" organiza también exposiciones itinerantes que se presentan por toda la geografía española.
- Una parte de ellas está dedicada al arte y la fotografía, como *FotoPres'07, Culturas del Mundo. Colecciones del Museo Nacional de Dinamarca, Entre Picasso y Dubuffet. Colección Jean Planque, Diseñadores para un mito. Homenaje a Toulouse-Lautrec o Rafael Masó i Valentí, arquitecto (1880-1935)*.

• Otras son de tema histórico, como *Europa fue camino, La ciencia en el mundo andalusí, Los Millares. Una civilización milenaria y Los íberos*. O divulgativas, como la *Colección de Numismática de "la Caixa"*, que muestra la historia de la monetaria española desde la época ibérica a la Guerra Civil.

• Se trata de exposiciones divulgativas, para todos los públicos, que se acompañan de actividades complementarias dirigidas a las familias y a las escuelas. Algunas de estas exposiciones, como la que se dedica al certamen *FotoPres*, tienen una gran tradición y han contribuido de manera muy importante a la difusión del fotoperiodismo contemporáneo.

• Entre las novedades que se han presentado este año en distintas ciudades destaca la exposición *Pablo Gargallo en su museo*.

### Pablo Gargallo en su museo

Una oportunidad de examinar el conjunto de la producción de Pablo Gargallo desde los años de formación en Barcelona hasta su desaparición prematura en 1934, a partir de los fondos del Museo Gargallo de Zaragoza.

Itinerancia 2007: En la Coruña, Las Palmas, Salamanca y Santander.  
Visitantes: 38.938.



Catálogo de la exposición «Gargallo en su museo»

## Música

- La música y sus diferentes manifestaciones ocupa un lugar destacado en la programación cultural de la Obra Social "la Caixa".

### Diversons. Música para la integración

Convocatoria de la Obra Social "la Caixa" abierta a intérpretes de músicas del mundo de raíz o inspiración tradicional. Se prima la utilización de instrumentos acústicos y la reinterpretación del repertorio tradicional, la juventud de los artistas y el hecho de que sean poco conocidos.

Conciertos realizados: 209.

Poblaciones: 68.

Asistentes: 111.632.

### Conciertos participativos El Mesías

Interpretaciones multitudinarias del oratorio *El Mesías* de Händel en espacios emblemáticos. En cada uno de ellos, cantantes *amateurs* participaron en la interpretación de algunas partes corales de la obra junto a orquestas profesionales de prestigio internacional.

- En 2007 se han celebrado 13 conciertos participativos: dos en Barcelona, Valencia, Granada y San Sebastián; uno en Palma de Mallorca, Madrid, Santiago de Compostela, Sevilla y Valladolid.

### Conciertos institucionales

La Obra Social "la Caixa" promueve actuaciones de formaciones musicales de renombre en diversas localidades españolas. Se trata de conciertos destacados por la calidad de los artistas o la importancia del repertorio.

- En 2007 destacaron la *Pasión según San Juan*, de J. S. Bach en la Catedral Nova de Lleida y los conciertos celebrados en Formentera, Girona, Almería y Málaga.

### Otras actividades musicales

- Conciertos escolares y familiares.
- Ciclo de 38 conciertos de «La Orquesta Sinfónica del Vallès en las Universidades» dirigido a estudiantes de 9 universidades.
- Cursos de música y música para exposiciones: los centros sociales y culturales de la Obra Social "la Caixa" han mejorado su oferta cultural con nuevas propuestas en forma de ciclos de conciertos, sesiones de música filmada, conferencias y cursos de divulgación musical.
- Los festivales Música Antigua y Músicas del Mundo, creados por la Fundación "la Caixa", se celebraron en 2007 en co-producción con el Auditori de Barcelona.



Músicas de raíz tradicional en el festival Diversons

## Debates de actualidad-ciclo de humanidades

### Concepto

Programa de seminarios y ciclos de conferencias.

### Objetivos

Tratar temas relacionados con la actualidad internacional, las fronteras entre arte y ciencia y el arte del siglo xx con la participación de expertos internacionales.

### Actividades

438.

### Beneficiarios

65.590 en 2007.

- En 2007 la Obra Social "la Caixa" realiza ciclos de conferencias y seminarios en sus centros sociales y culturales, de los que se informa en el apartado correspondiente, y en distintos espacios cedidos por las administraciones públicas.

### Ciclos de conferencias

- *Diálogos sobre derechos humanos y seguridad jurídica en Iberoamérica.* Organizados por la Obra Social "la Caixa" y el Centro Rey Juan Carlos I de España de la Universidad de Nueva York y dirigidos por el magistrado-juez Baltasar Garzón. Contaron con las intervenciones, entre otras, del presidente del Gobierno de España, José Luis Rodríguez Zapatero; de la secretaria de Estado para Iberoamérica, Trinidad Jiménez; del ministro de Asuntos Exteriores y Cooperación, Miguel Ángel Moratinos; del premio Nobel de Literatura, José Saramago, y de la vicepresidenta del Gobierno de España, María Teresa Fernández de la Vega.

- Otros ciclos destacados:

- *El diálogo ciencia-religión en la cultura actual.* Coordinado por el físico David Jou, contó con intervenciones del propio David Jou, Pilar Núñez-Cubero, Adolf Tobeña y Manuel García Doncel.
- *Mirar el arte del siglo xx con los ojos del xxi.* Seminario dirigido por el crítico Carles Guerra: el arte de la globalización, el arte en la era del espectáculo, la sociedad de consumo y la vida cotidiana de las ciudades.
- *Pablo Gargallo y la construcción del vacío.* En torno a la exposición Gargallo en su museo se organizó un seminario, a cargo de Rafael Ordóñez Fernández, en el que se trató la obra de Gargallo en el marco de las vanguardias y su contribución a la escultura contemporánea.



José Luis Rodríguez Zapatero y el juez Baltasar Garzón en el ciclo sobre derechos humanos y seguridad jurídica en Iberoamérica

## CaixaEscena

### Concepto

Programa de iniciación al teatro.

### Objetivos

Potenciar las posibilidades educativas de las artes escénicas entre los estudiantes de secundaria.

### Actividades

809.

### Beneficiarios

60.542 en 2007.

- Con CaixaEscena, la Obra Social "la Caixa" da soporte a las personas que realizan actividades teatrales en los centros educativos, y les proporciona diversos materiales: propuesta de textos clásicos, vestuario, escenografías, atrezo, música y maquillaje. Una bibliografía con sugerencias y orientaciones, además de un aula virtual y la tutela continua de expertos, complementan este versátil programa.

- Durante el curso 2006-2007 el programa se ha llevado a cabo de manera experimental en Cataluña, Comunidad Valenciana, Islas Baleares, Comunidad de Madrid, Andalucía y Galicia, con un total de 114 centros inscritos y la participación de 2.589 estudiantes.

- Los diferentes grupos han preparado representaciones en escuelas, centros de la Fundación "la Caixa" y en diferentes teatros y auditorios.



CaixaEscena fomenta el papel del teatro en la adquisición de hábitos de expresión y oratoria

## Patrimonio artístico de la Obra Social "la Caixa"

- El patrimonio artístico de la Obra Social "la Caixa" consta de cerca de 9.000 obras y está formado por tres colecciones diferenciadas: Colección de Arte Contemporáneo, Colección Anglada Camarasa y Colección de Obra Gráfica. También forma parte de este patrimonio un fondo de obras de arte que se encuentran instaladas en dependencias de trabajo y espacios de uso público de "la Caixa".

### Colección de Arte Contemporáneo de la Fundación "la Caixa"

Creada a mediados de los años ochenta, se ha convertido en un punto de referencia del coleccionismo internacional. Cuenta con más de 700 obras clave de la creación artística nacional e internacional de los últimos veinticinco años.

### Colección de Obra Gráfica

La Colección de Obra Gráfica está formada por 4.400 grabados de artistas españoles y extranjeros.

### Colección Anglada Camarasa

En 1988, la Fundación "la Caixa" adquirió una extraordinaria colección de dibujos, pinturas y objetos, que permiten recrear la manera de ver el mundo de este artista singular.



Una de las obras de la Colección Anglada Camarasa

- A lo largo de 2007, la colección de Arte Contemporáneo de la Fundación "la Caixa" se ha presentado en China, Polonia y Rumanía.

- También se han organizado exposiciones temáticas en diversas ciudades españolas, entre las cuales destacan las dedicadas a los grabados de Rufino Tamayo o la obra de Antoni Tàpies y Perejaume.

- CaixaForum Palma y CaixaForum Barcelona han presentado también una gran retrospectiva de Anglada Camarasa.



## **Programas de medio ambiente y ciencia**

Conservación de espacios naturales y reinserción social  
Puesto de Mando Avanzado (PMA)  
"la Caixa" a favor del mar  
CosmoCaixa Barcelona  
CosmoCaixa Madrid  
Exposiciones itinerantes

## Programas de medio ambiente y ciencia

### Respeto al medio ambiente y divulgación científica

La preservación del medio ambiente centra una de las grandes líneas de actuación de la Obra Social "la Caixa". En 2007, el programa de Conservación de Espacios Naturales y Reinscripción Social se ha consolidado en toda España mediante la firma de convenios de colaboración con todas las comunidades autónomas, la realización de 561 proyectos y la inserción laboral de 619 personas en riesgo de exclusión.

El programa "la Caixa" a favor del mar, que tiene como objetivos contribuir a la conservación de los ecosistemas ma-

rinos del litoral español y fomentar la sensibilización medioambiental, ha visto incrementada su capacidad de acción con un nuevo velero oceanográfico, el Íbero, y dos aulas móviles de sensibilización ambiental que acompañan por tierra a los buques del programa. A lo largo de 2007, "la Caixa" a favor del mar ha recorrido 10.162 millas marinas y visitado 66 puertos.

Además, en el marco de los acuerdos de colaboración que la Obra Social mantiene con todas las comunidades autónomas, la entidad hizo entrega en Madrid de la primera unidad de PMA (Puesto de Mando Avanzado), un vehículo plenamente equipado para la gestión de emergencias

y catástrofes medioambientales. El programa prevé dotar de PMA a todas las comunidades autónomas en el próximo año.

En 2007, la Obra Social ha continuado con su importante labor de divulgación del conocimiento científico a través de las actividades desarrolladas en los Museos de la Ciencia CosmoCaixa de Barcelona y Madrid que, conjuntamente, han recibido 3,8 millones de visitas. Las exposiciones itinerantes y las actividades de medio ambiente y ciencia de la Obra Social "la Caixa" han visitado 76 ciudades, contando con el respaldo de numeroso público de toda España.



## Conservación de espacios naturales y reinserción social

### Concepto

Programa de conservación y protección integral de los espacios naturales de toda España, en el que intervienen personas de colectivos socialmente desfavorecidos.

### Objetivos

Contribuir a la protección y gestión sostenible de los espacios naturales en toda España favoreciendo la reinserción social y laboral de colectivos en riesgo de exclusión.

### Proyectos

561 en 2007.

### Beneficiarios

619 en 2007.

- La iniciativa se puso en marcha en marzo de 2005 con la firma de un primer acuerdo con la Diputación de Barcelona. Actualmente, la Obra Social "la Caixa" ha firmado ya convenios de colaboración con todas las comunidades autónomas.

- Las líneas de actuación incluyen proyectos relacionados con la restauración de las áreas degradadas, la protección de espacios fluviales y formaciones de ribera, la recuperación de acuíferos, la prevención de incendios, la mejora de hábitats y paisajes naturales, la preservación de la biodiversidad y la investigación y difusión de los valores medioambientales.

## Puesto de Mando Avanzado (PMA)

### Concepto

Vehículo que integra un puesto de mando avanzado para centralizar toda la operativa de actuación en situaciones de emergencia.

### Objetivos

Hacer posible el desplazamiento de un centro de coordinación de emergencias al lugar del siniestro para minimizar sus consecuencias en cada una de las comunidades autónomas.

Entrega de vehículos a todas las comunidades autónomas durante el período 2007-2008.

- La función del puesto de mando avanzado es ofrecer apoyo logístico en el lugar del siniestro, integrando todos los sistemas con el fin de poder disponer de la mayor información posible, para que el jefe de operaciones o, en su caso, los miembros de los diferentes cuerpos operativos en un gabinete de crisis, puedan tomar las decisiones necesarias.



Vehículo Puesto de mando avanzado de la Comunidad de Madrid

## "la Caixa" a favor del mar

### Concepto

Programa de sensibilización y educación ambiental, investigación científica y recuperación de animales marinos.

### Objetivos

Contribuir a la conservación de los ecosistemas marinos del litoral español. Fomentar la educación medioambiental y la investigación científica en el ámbito marino.

### Equipos principales

2 buques oceanográficos (*Íbero* y *Vell Marí*).

2 aulas móviles de educación ambiental.

### Beneficiarios

27.602 en 2007.

- En 2007, «"la Caixa" a favor del mar» se ha dotado de nuevos equipos, entre los que destacan:

### Vell Marí e Íbero

Dos buques oceanográficos, equipados con un quirófano veterinario completo y los materiales adecuados tanto para el avistamiento y rescate de animales marinos en alta mar como para la realización de estudios de investigación científica.

En 2007, el nuevo buque *Íbero* ha iniciado una singladura de dos años que le llevará a recorrer 10.000 millas marinas por el Mediterráneo occidental, Islas Baleares, Islas Canarias y el litoral atlántico español.

### 2 aulas móviles de educación ambiental

Instaladas en camiones articulados de gran tonelaje, las aulas móviles acompañan por tierra a los veleros científicos del programa. Cada aula móvil desarrolla un programa educativo con el objetivo de informar y concienciar a los más jóvenes sobre la importancia de conservar la biodiversidad marina, así como las posibles soluciones para intentar paliar su degradación.

- Robot submarino.
- Sistema de posicionamiento dinámico.
- Algunas de las actuaciones del programa realizadas en 2007 son:

### Campaña científica de rescate, recuperación y reintroducción de tortugas mediterráneas 2007

Durante la campaña de rescate de tortugas atrapadas en los anzuelos de palangre en aguas del Mediterráneo occidental, que coincide con la migración anual de las tortugas bobas, el equipo científico del *Íbero* ha trabajado estrechamente con los pescadores para recuperar y reintroducir en su área de influencia 79 ejemplares de esta especie en peligro de extinción.



El buque oceanográfico *Íbero* del programa «"la Caixa" a favor del mar»

### Mapa acústico del litoral catalán

Durante 3 meses y recorriendo 500 millas náuticas a lo largo de toda la costa catalana, un equipo científico del Laboratorio de Aplicaciones Bioacústicas de la Universidad de Barcelona ha realizado mediciones acústicas en 102 puntos para registrar los niveles de ruido submarino. El mapa es una valiosa herramienta educativa y de concienciación sobre la conservación de los ecosistemas marinos que alerta, además, de las consecuencias de un exceso de ruido en la vida de los cetáceos.

## CosmoCaixa Barcelona

### Inaugurado

2004.

50.000 m<sup>2</sup>.

### Visitas en 2007

2.458.832.

### Ubicación

C/ Teodor Roviralta, 47-51, Barcelona.

### Instalaciones

4 salas de exposiciones temporales.

7 aulas y salas polivalentes.

Auditorio y Ágora.

Plaza de la Ciencia.

### Exposiciones y espacios permanentes

Bosque inundado.

Muro geológico.

Historia de la Materia.

Planetario y Estación Meteorológica.

Clik y Flash.

Planetario Burbuja.

¡Toca, toca!

- En 2007, CosmoCaixa Barcelona ha recibido 2.458.832 visitas, lo que representa un incremento del 22% respecto del año anterior. Las instalaciones, espacios singulares, exposiciones y servicios de CosmoCaixa Barcelona han convertido este museo de la ciencia en un referente europeo en el campo de la divulgación científica y en un nexo de unión entre el conocimiento y gente de todas las edades. Además de sus espacios permanentes, CosmoCaixa Barcelona ofrece una programación científica y educativa de exposiciones, talleres, conferencias, cursos y debates en los que participan expertos de todo el mundo.

### Exposiciones temporales

#### La historia más bella del Cosmos... o la aparición y evolución de las formas vivas

Nueva exposición inaugurada en diciembre de 2007.

Una exposición sobre la Historia de la Vida a partir de sus testimonios directos: los fósiles.

#### Física y Música

Los fundamentos físicos de la música y la aplicación de los conocimientos científicos en la fabricación de nuevos instrumentos.

### Ecodiseño

Seis propuestas para incorporar criterios ambientales de sostenibilidad al diseño de mobiliario urbano.

#### Viva la diferencia. El tesoro más valioso de los últimos mil millones de años

Una extraordinaria colección de historia natural y objetos fabricados por el hombre que sirven para presentar los cuatro principios (ético, estético, económico y científico) por los cuales es imprescindible preservar la biodiversidad del planeta.



CosmoCaixa Barcelona



## CosmoCaixa Madrid

### Inaugurado

2000.

11.000 m<sup>2</sup>.

### Visitas en 2007

1.378.742.

### Ubicación

Pintor Velázquez, s/n, Alcobendas (Madrid).

### Instalaciones

3 salas de exposiciones.

4 aulas y salas polivalentes.

Sala de actos /Auditorio.

Sala de la Materia (exposición permanente).

Planetario y Planetario Burbuja.

Clik de los niños.

¡Toca, toca!

Explora.

- Durante el año 2007 CosmoCaixa ha organizado un centenar de actividades científicas: actividades de iniciación a diferentes disciplinas del conocimiento, encuentros entre especialistas y ciclos de conferencias sobre temas de actualidad.

### Exposiciones temporales

#### ¡Núm3ros!

Un recorrido por la historia de los números desde los tiempos más remotos hasta la actualidad.

#### Tecnología comparada

Un viaje de 2.000 años por la ciencia y la tecnología que contrapone los hallazgos de las antiguas culturas precolombinas y los descubrimientos actuales.

#### Cinco artistas ante el Triceratops

La visión de cinco ilustradores científicos de un fósil del cretáceo. El público visitante puede participar en la exposición con sus propios dibujos.

- CosmoCaixa, el Museo de la Ciencia de la Obra Social "la Caixa" en Madrid, continúa consolidándose, con un incremento del 24% de visitas respecto al año 2006, como un punto de encuentro referencial entre la ciencia y los ciudadanos. Además de sus exposiciones permanentes, CosmoCaixa Madrid ofrece una programación científica y educativa de exposiciones, talleres, conferencias, cursos y debates en los que participan expertos de todo el mundo.



CosmoCaixa Madrid

## Exposiciones itinerantes

### Exposiciones y actividades

82.

### Ciudades

76.

### Visitas

865.069.

• La Obra Social "la Caixa" diseña y organiza exposiciones temporales con contenidos científicos y medioambientales que viajan por toda España. *Objetivo ¡Volar!, Energía. Muévete por un futuro sostenible y Orígenes. Cinco hitos en la evolución humana*, son algunas de las muestras que han recorrido la geografía y a las que, a lo largo de 2007, se han incorporado nuevas exposiciones como:

### El bosque

- **Concepto:** Los bosques son los ecosistemas terrestres con mayor biodiversidad del mundo.
- **Objetivos:** Sensibilizar a la ciudadanía acerca de la necesidad de conservar los bosques. Transmitir la idea de que es posible explotar un bosque sin afectar a su conservación, es decir, de forma sostenible.
- **Itinerancia 2007:** Amposta, Balaguer, Banyoles, Cardona, Puigcerdà, Ripoll y Solsona.
- **Visitas:** 27.717 en 2007.

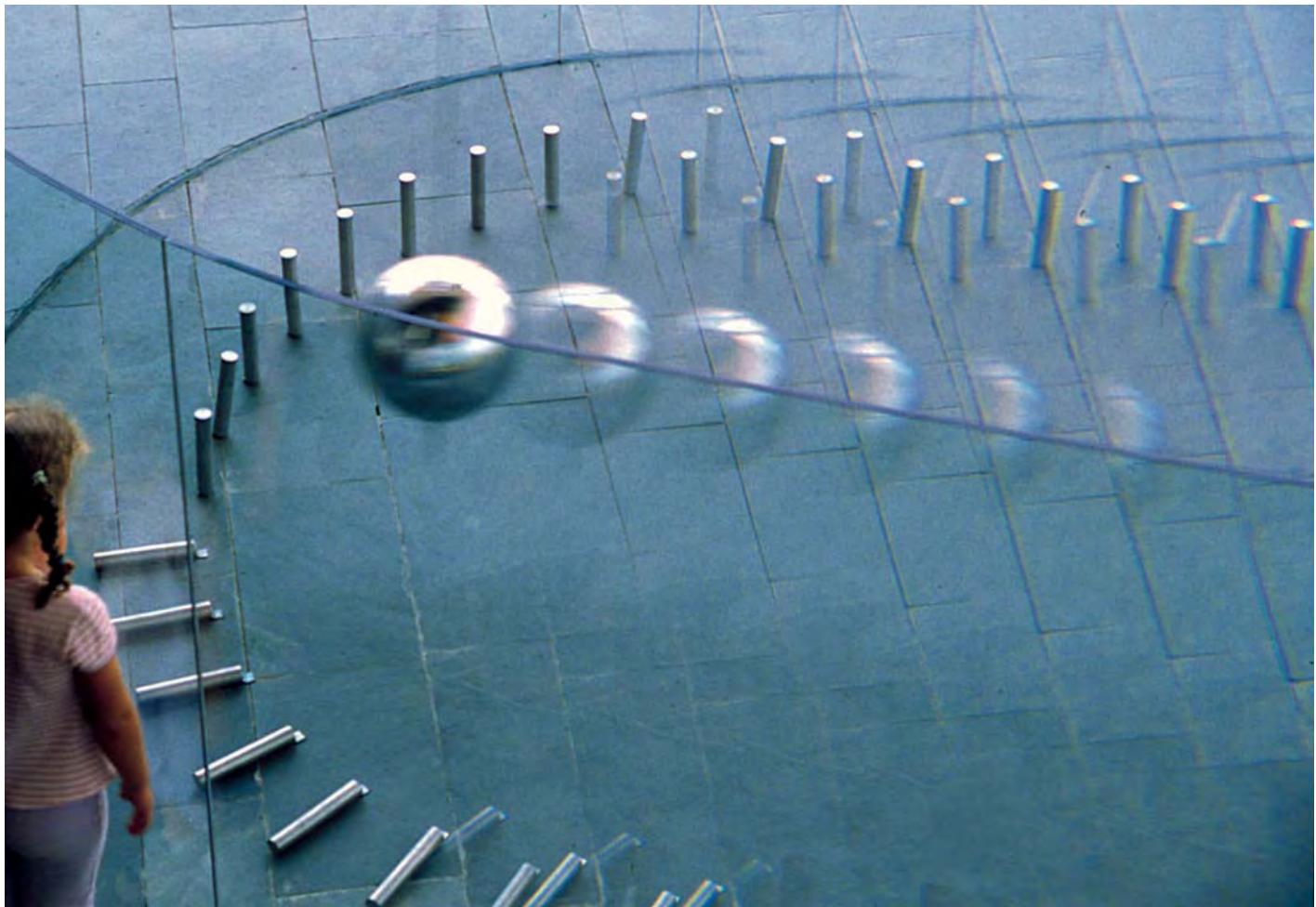
### Paisajes neuronales

- **Concepto:** Exposición organizada con motivo del centenario de la concesión del Premio Nobel de Medicina y Fisiología a Santiago Ramón y Cajal a través de 74 imágenes científicas, relacionadas con el sistema nervioso realizadas con técnicas de vanguardia por neurocientíficos de todo el mundo.
- **Objetivos:** Mostrar la evolución del conocimiento del sistema nervioso desde los tiempos de Cajal hasta nuestros días.
- **Itinerancia 2007:** Cuenca y Valladolid.
- **Visitas:** 34.374 el 2007.



Exposición «El Bosque»





## **Datos de la Obra Social 2007**

Órganos de Gobierno de la Obra Social "la Caixa"  
Estados financieros de la Obra Social "la Caixa"

## Órganos de Gobierno de la Obra Social "la Caixa" a 31 de diciembre de 2007

### Comisión de Obras Sociales

---

#### Presidente

Isidro Fainé Casas

---

#### Vocales

Salvador Gabarró Serra  
Jorge Mercader Miró  
Manuel Raventós Negra  
Marta Domènech Sardà  
Javier Godó Muntañola  
Inmaculada Juan Franch  
Justo B. Novella Martínez  
Magín Pallarés Morgades

---

#### Secretario (no consejero)

Alejandro García-Bragado Dalmau

---

### Dirección General

---

#### Director General de "la Caixa"

Juan María Nin Génova

---

#### Director Ejecutivo de la Obra Social

José F. de Conrado y Villalonga\*

---

### Patronato de la Fundación "la Caixa"

---

#### Presidente

Isidro Fainé Casas

---

#### Vicepresidentes

Ricardo Fornesa Ribó (Vicepresidente 1.º)  
Salvador Gabarró Serra  
Jorge Mercader Miró  
Juan María Nin Génova

---

#### Patronos\*

Ramon Balagueró Gañet  
Mª Amparo Camarasa Carrasco  
José F. de Conrado y Villalonga  
Marta Domènech Sardà  
Manuel García Biel  
Javier Godó Muntañola  
Inmaculada Juan Franch  
Juan José López Burniol

---

Montserrat López Ferreres

Amparo Moraleda Martínez

Miguel Noguer Planas

Justo B. Novella Martínez

Vicenç Oller Compañ

Magín Pallarés Morgades

Alejandro Plasencia García\*\*

Manuel Raventós Negra

Leopoldo Rodés Castañé

Luis Rojas Marcos

Lucas Tomás Munar

Francisco Tutzó Bennasar

José Vilarasau Salat (Presidente de honor)

Nuria Esther Villalba Fernández

Josep Francesc Zaragozà Alba

---

---

#### Director General

José F. de Conrado y Villalonga\*

---

#### Secretario (no patrón)

Alejandro García-Bragado Dalmau

---

#### Vicesecretario (no patrón)

Óscar Calderón de Oya

---

\* A partir del 1 de marzo de 2008: Jaime Lanaspa Gatnau

\*\* A partir del 1 de marzo de 2008, acaba su actividad



## Estados financieros de la Obra Social "la Caixa"

### Liquidación del presupuesto de la Obra Social del ejercicio 2007

PROGRAMAS	EN MILES DE EUROS
Programas sociales	255.720
Programas medio ambiente y ciencia	60.734
Programas culturales	58.706
Programas educativos e investigación	23.429
<b>Total</b>	<b>398.589</b>

### Presupuesto de la Obra Social para el ejercicio 2008

PROGRAMAS	EN MILES DE EUROS
Programas sociales	306.322
Programas medio ambiente y ciencia	82.852
Programas culturales	79.081
Programas educativos e investigación	31.745
<b>Total</b>	<b>500.000</b>

### Relación de activos y pasivos de la Obra Social

a 31 de diciembre de 2007, después de la liquidación del presupuesto y antes de la aplicación del beneficio de "la Caixa" del ejercicio 2007, en miles de euros

#### Activo

<b>Circulante</b>	<b>223.156</b>
Disponible	600
Cuentas a cobrar	151
Otras aplicaciones -"la Caixa"	222.405
<b>Inversiones Financieras</b>	<b>88.572</b>
<b>Fijo</b>	<b>355.401</b>
Inmovilizado	469.600
Solares e inmuebles	324.068
Mobiliario e instalaciones	145.532
Fondos de amortización	(114.199)
Inmuebles	(62.575)
Mobiliario e instalaciones	(51.624)
<b>Total</b>	<b>667.129</b>

#### Pasivo

<b>Circulante</b>	<b>194.371</b>
Gastos diferidos a pagar	89.428
Otras cuentas a pagar	1.541
Fundación "la Caixa"	103.402
<b>Recursos Propios de la Obra Social</b>	<b>472.758</b>
Fondos de la Obra Social	28.785
Reservas de la Obra Social	443.973
<b>Total</b>	<b>667.129</b>



## **Concepto y diseño**

Exit de disseny

## **Maquetación e impresión**

[www.cege.es](http://www.cege.es)

## **Fotografía cubierta**

Getty Images

D.L.: B. 20138-2008

## **Fotografías**

David Campos: pág. 4.

Exit de disseny:

Marc Escudé i Ferrusola: pág. 12, 29, 105, 116, 118, 119, 121, 136.

Caterina Barjau Dachs: pág. 37, 106, 112, 117, 124, 133.

Chus Sànchez: pág. 109.

Raimon Solà Casacuberta: pág. 15, 111.

Getty Images: pág. 102, 146, 165, 167.

Jesús Übera: pág. 110.

Andersen Ross: pág. 113.

Sergi Burrull: pág. 115.

Jordi Martínez de Setcases: pág. 120, 131.

Mercedes Jorquer: pág. 128.

Agencia Bassat: pág. 142, 150.

Lucía Carretero: pág. 144.

Antonella Delussu: pág. 145, 188.

Pere Ferrer: pág. 147, 148, 151, 161.

Chema Rodríguez: pág. 152.

Txema Salvans: pág. 153.

Pep Ávila: pág. 154.

Mar Barón: pág. 155.

Frame Zero: pág. 156.

Joan Masats: pág. 157, 162.

Susana Ferran: pág. 158.

IEPALA: pág. 159, 160.

Ramiro Elena: pág. 164.

CEGE: pág. 166.

Jordi Nieva: pág. 168, 169, 172, 185, 186.

Enfoc: pág. 170.

Cincuenta y cinco: pág. 173, 177, 178.

Herzog & De Meuron: pág. 175.

Defoto: pág. 176.

Musée Rodin: pág. 179.

Ferran Borràs: pág. 181.

Máximo García: pág. 182.

Lluís Salvadó: pág. 183.

Chema García: pág. 187.

Olga Planas Jiménez: pág. 189.

Paco Ontañón: pág. 190, 193.

Salvador Esparbé: pág. 191.

Del resto de fotografías, Copyright de los autores.



 "la Caixa"



Publicación impresa  
en papel y cartulina  
ecológicos