

A photograph of two men in business suits standing by a large window. The man on the right is looking at the man on the left, who is gesturing with his hand. The background shows a city skyline through the glass.

Informe anual "la Caixa"

Confiança, compromís social i excel·lència en el servei

2008

DADES MÉS RELLEVANTS DEL GRUP "LA CAIXA"

Informació Financera

Imports en milions d'euros	2008	2007	VARIACIÓ	
			ABSOLUTA	EN %
Balanc				
Actiu total	260.827	248.498	12.329	5,0
Volum total de Negoci Bancari	414.507	387.850	26.657	6,9
Crèdits sobre clients brut	176.100	161.614	14.486	9,0
Recursos totals de clients	238.407	226.236	12.171	5,4
En balanç	209.899	198.230	11.669	5,9
Cartera de valors de renda variable				
Valor de mercat de les societats cotitzades	14.691	21.918		
Plusvàlues latents de les societats cotitzades	1.026	12.033		
Compte de Resultats				
Marge d'interessos	3.508	3.317	191	5,8
Marge brut recurrent	6.752	6.148	604	9,8
Marge abans de dotacions recurrent	3.223	2.907	316	10,9
Resultat recurrent després d'impostos	2.317	2.125	192	9,0
Resultat recurrent atribuït al Grup "la Caixa"	2.052	2.011	41	2,0
Resultats extraordinaris nets	(250)	477	(727)	
• Ingressos extraordinaris	260	627	(367)	
• Despeses extraordinàries	(260)	(50)	(210)	
Subtotal	0	577	(577)	
• Dotacions per a riscos futurs	(250)	(100)	(150)	
Resultat atribuït al Grup "la Caixa"	1.802	2.488	(686)	(27,6)
Eficiència i Rendibilitat				
Ràtio d'eficiència recurrent (Despeses d'administració / Marge brut) (en %)	45,2	46,1	(0,9)	
ROE (Resultat atribuït recurrent / Fons propis mitjans) (en %)	14,8	19,4	(4,6)	
ROA (Resultat net recurrent / Actius totals mitjans) (en %)	1,0	1,0	0,0	
RORWA (Resultat net recurrent / Actius ponderats per risc) (en %)	2,0	1,9	0,1	
Gestió del Risc				
Ràtio de morositat (en %)	2,48	0,55	1,93	
Cobertura de la morositat (en %)	66	281	(215)	
Cobertura de la morositat amb garantia real (en %)	129	336	(207)	
Liquiditat de "la Caixa"	22.262	25.146	(2.884)	(11,5)
Solvència - BIS II				
Coeficient de solvència (Ràtio BIS II) (en %)	11,0	13,7	(2,7)	
Tier 1 (en %)	10,1	11,8	(1,7)	
Core capital (en %)	8,8	10,1	(1,3)	
Fons propis	15.619	14.418	1.201	8,3
Actius ponderats per risc (RWA)	144.272	135.363	8.909	6,6
Activitat comercial i mitjans (nombre)				
Clients	10.721.023	10.483.337	237.686	2,3
Empleats – "la Caixa"	25.335	24.117	1.218	5,1
– Grup "la Caixa"	27.818	26.226	1.592	6,1
Oficines	5.530	5.480	50	0,9
Terminals d'autoservei	8.113	8.011	102	1,3
Parc de targetes de "la Caixa"	10.344.006	9.809.109	534.897	5,5
TPV's	171.631	151.672	19.959	13,2
Línia Oberta – Canal d'Internet "la Caixa"				
– Clients totals	5.544.092	4.952.808	591.284	11,9
– Clients operatius	2.667.358	2.307.491	359.867	15,6
– Operacions	1.490.195.915	1.193.508.749	296.687.166	24,9

Responsabilitat Corporativa

Contribució directa de l'activitat de "la Caixa" al PIB espanyol	0,42%	0,43%	(0,01)	
Diversitat: % homes/dones de la plantilla	54/46	54/46		
Total inversió en formació (milions d'euros)	15,1	13,9	1,2	8,6
Nombre de projectes finançats d'acord amb els Principis d'Equador	64	28	36	128,6
Nombre d'empleats participants del programa de Voluntariat Corporatiu	2.538	2.107	431	20,5
Nombre de microcrèdits finançats	20.816	3.099	17.717	571,7

Obra Social

Imports en milions d'euros				
Pressupost de l'Obra Social	PRESSUPOST		LIQUIDACIÓ	
	2009	2008		
Programes socials	310	297	13	4,4
Programes medi ambient i ciència	81	64	17	26,6
Programes culturals	79	71	8	11,3
Programes educatius i investigació	30	33	(3)	(9,1)
Total	500	465	35	7,5

2008

Informe anual "la Caixa"

Confiança, compromís social i excel·lència en el servei

DADES D'IDENTIFICACIÓ

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

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

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

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

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

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

CAIXA D'ESTALVIS I PENSIONS DE BARCELONA - "LA CAIXA"

Avinguda Diagonal, 621-629. 08028 Barcelona, Espanya

Telèfon: (34) 93 404 60 00

Fax: (34) 93 339 57 03

Tèlex: 52623-CAVEA E i 50321-CAIX E

Internet

www.laCaixa.es

ÍNDEX

El Grup "la Caixa" en l'exercici 2008	5
Informe anual "la Caixa"	12
Govern Corporatiu de "la Caixa"	15
El Grup "la Caixa"	29
Claus Estratègiques	30
Informe Financer 2008 del Grup "la Caixa"	35
1. Gran qualitat dels resultats de l'exercici 2008	38
1.1. Creixement de l'activitat amb bons resultats	38
1.2. Positiva evolució dels marges amb eficiència i rendibilitat	40
1.3. Distribució del resultat: Dotació a l'Obra Social	46
1.4. Segregació per negocis	47
2. Gran capacitat comercial: la fortalesa del negoci bancari	49
2.1. Augment sostingut i equilibrat de l'activitat bancària	49
2.2. Base de clients: el centre del negoci	52
2.3. Xarxa comercial i recursos humans: pilars fonamentals	57
2.4. Gestió multicanal: relació permanent amb el client	59
2.5. Sistemes de pagament: una oferta diferenciada	62
2.6. Innovació en els serveis als clients	63
2.7. Qualitat i atenció al client: base de futur	67
2.8. Suport del negoci: filials de "la Caixa"	68
3. Cartera de participades	70
3.1. Criteris CaixaCorp: Internacionalització i diversificació dels ingressos	70
3.2. Capital risc en fases inicials i finançament a emprenedors	76
3.3. Gestió activa de la cartera de participades del Grup "la Caixa"	77
4. Gestió activa dels riscos	78
4.1. Gestió integral del risc en el si de l'estratègia	78
4.2. Gestió del risc de crèdit	81
4.3. Gestió del risc de les posicions de balanç	89
4.4. Gestió del risc de liquiditat	94
4.5. Gestió del risc operacional	96
4.6. Gestió del risc de compliment normatiu	98
5. Elevada fortalesa financera	100
5.1. Gran qualitat de la cartera de crèdits	100
5.2. Excel·lents nivells de Liquiditat	103
5.3. Excel·lents nivells de Solvència	104
5.4. <i>Ratings</i> del Grup "la Caixa": en el rang AA	106
Informe de Responsabilitat Corporativa "la Caixa"	108
1. Fidels als nostres compromisos amb la gestió responsable	110
2. Líders en finançament i responsabilitat	113
3. Contribució al benestar de la societat	116
4. Nota de l'auditor i segell del GRI	124
Informe anual Obra Social "la Caixa"	126
Programes socials	129
Programes de medi ambient i ciència	145
Programes culturals	153
Programes educatius i d'investigació	161
Dades de l'Obra Social "la Caixa" 2008	165





Isidre Fainé President | **Joan Maria Nin** Director General

EL GRUP "LA CAIXA" EN L'EXERCICI 2008

Balanç Econòmic: 2008, un any d'intensa acció comercial amb un creixement equilibrat i de qualitat

L'entorn de negoci el 2008 ha estat impactat per fortes tensions en els mercats financers que, producte de l'estancament econòmic global i de la crisi de confiança generada, han provocat una alta volatilitat, tensions de liquiditat i augment de les primes de risc. A Espanya, s'ha produït un marcat deteriorament del creixement econòmic, amb una especial correcció del sector immobiliari.

En aquest complicat context, "la Caixa" ha dut a terme amb èxit una intensa activitat comercial reforçant la relació amb els seus 10,7 milions de clients, i millorant el fort posicionament en el sector bancari espanyol, amb un augment de les quotes de mercat en quasi tots els productes i amb un increment del 6,9% del volum de negoci bancari gestionat fins als 414.507 milions d'euros. La gran fortalesa comercial del Grup, amb 27.818 empleats, 5.530 oficines, 8.113 caixers i el lideratge en banca *online* i targetes, ha permès presentar un fort creixement del negoci, equilibrat i de qualitat, que s'ha traduït en un increment del benefici recurrent atribuït al Grup, després de minoritaris, fins als 2.052 milions d'euros, un 2% més que el 2007.

Els bons resultats, juntament amb la gestió conservadora dels riscos, la liquiditat i la solvència, han consolidat les fortaleeses financeres de "la Caixa". Així, la continguda ràtio de morositat del 2,48%, inferior a la del sistema financer espanyol, i la de cobertura del 66%, 129% amb garanties hipotecàries, continuen demostrant la qualitat de la cartera creditícia. Pel que fa a solvència, el *core capital* se situa en una posició de lideratge dins el sistema amb una ràtio del 8,8%, i es manté una excel·lent posició de liquiditat total de 22.262 milions d'euros, el 8,5% de l'actiu. L'aportació a l'Obra Social per a l'exercici 2009 és de 500 milions d'euros, un 25% del resultat recurrent del Grup.

"la Caixa" manté el desenvolupament del seu Pla Estratègic 2007-2010 i, d'acord amb el previst, el Grup ha potenciat en el 2008 la seva àrea de banca privada amb la integració de la divisió de banca privada de Morgan Stanley a Espanya, ha reforçat el seu negoci d'empreses amb l'obertura de 68 centres especialitzats i ha fet un pas decisiu amb la seva internacionalització, a través de Criteria CaixaCorp, prenent un 20% del mexicà GFInbursa, com a operació més destacada.

La qualitat, solidesa i fortaleza de l'evolució de l'activitat i dels resultats del Grup "la Caixa" són la constatació de l'estratègia de creixement segur, eficient, rendible i solvent.

Gran qualitat dels resultats recurrents de l'exercici 2008 i dotacions conservadores

La gran capacitat comercial del Grup "la Caixa", amb una adequada gestió dels marges, la gestió activa buscant noves línies i fonts de negoci i servei, així com la positiva evolució dels ingressos recurrents de les participades han permès, el 2008, un sòlid augment dels ingressos recurrents totals (marge brut), fins als 6.752 milions d'euros, un 9,8% més que l'any anterior.

La política de contenció i racionalització de despeses, amb un augment de la productivitat, ha moderat l'increment de les despeses d'explotació, permetent augmentar el 10,9% el marge abans de dotacions, i una millora de l'eficiència recurrent. Tot això, juntament amb una gestió activa i exigent del risc, ha consolidat la gran fortalesa financera del Grup, tot mantenint uns elevats nivells de rendibilitat.

Així, el resultat net recurrent, abans de minoritaris, s'incrementa el 9,0% fins als 2.317 milions d'euros i, després de la consideració dels interessos de minoritaris, el resultat atribuït recurrent se situa en 2.052 milions d'euros, un 2% més. En línia amb la seva estratègia de gran prudència, el Grup "la Caixa" ha destinat íntegrament a provisions els 260 milions d'euros de beneficis extraordinaris nets generats el 2008. Addicionalment, s'ha registrat una dotació extraordinària de 250 milions d'euros, 357 abans d'impostos, per a la cobertura de riscos futurs del negoci. El 2007 es van registrar beneficis extraordinaris nets per 477 milions d'euros. Així, el resultat atribuït al Grup s'ha situat en 1.802 milions d'euros, un 27,6% menys.

La intensa activitat comercial ha estat la base del creixement, augmentant les quotes de mercat

El Grup "la Caixa" té una vocació de prestar un servei personalitzat de qualitat, innovador i adaptat a les necessitats dels clients mitjançant una eficient distribució multicanal, on l'oficina és el nucli de la relació amb el client amb un suport tecnològic capdavanter. L'objectiu estratègic és assolir posicions de lideratge en banca de famílies, banca d'empreses i banca personal-privada. A través d'una adequada segmentació, es focalitza l'activitat comercial per donar servei especialitzat a una gran base de 10,7 milions de clients, en constant augment, fet que reflecteix la forta confiança en l'Entitat.

L'exercici 2008 ha destacat pel creixement de l'activitat comercial del Grup amb l'augment del volum de negoci bancari gestionat, recursos de clients més inversió creditícia, que ha arribat als 414.507 milions d'euros, amb un increment del 6,9%. La confiança dels clients continua essent el puntal del creixement dels recursos totals gestionats, que se situen en 238.407 milions d'euros, un 5,4% més. Els crèdits a clients, que materialitzen el compromís de "la Caixa" amb el desenvolupament econòmic del territori, se situen en 176.100 milions d'euros, un 9,0% més, amb 1,3 milions de noves operacions i 83.460 milions d'euros de crèdit concedit.

El Grup disposa a Espanya de 5.518 oficines, la xarxa més extensa del sistema financer espanyol. La gran capilaritat del model és una font de creació d'ocupació i riquesa a tot el territori. Així, la plantilla del Grup arriba als 27.818 empleats, essent "la Caixa" un dels generadors de llocs de treball més importants d'Espanya.

El Grup "la Caixa" es diferencia pel seu lideratge en gestió multicanal, que fa palès amb 8.113 terminals d'autoservei, i la utilització massiva del canal d'Internet Línia Oberta (www.laCaixa.es), amb 5,5 milions de clients amb contracte, dels quals 2,7 milions han estat usuaris operatius, havent realitzat, el 2008, 1.490 milions d'operacions, un 24,9% més. Durant 2008, s'ha continuat innovant en continguts i accessibilitat del canal Internet i s'ha consolidat el lideratge en serveis de banca *online* a Espanya amb una quota de mercat del 28,7%, i s'ha assolit el milió de clients del servei Caixa Mòbil amb què "la Caixa" es posiciona com a líder en serveis financers a través del mòbil. El gran suport multicanal és, doncs, la base de l'eficiència comercial de les oficines que prioritzen l'atenció personalitzada als nostres clients.

L'oferta diferenciada de sistemes de pagament situa el Grup "la Caixa" com el principal emissor de targetes del mercat espanyol, amb 10,6 milions en circulació i una quota de mercat del 17,8%. Pel que fa als TPV's (Terminals Punt de Venda), "la Caixa" és líder del mercat amb una xarxa de 171.631 unitats. Durant l'exercici 2008, s'ha continuat amb el llançament de noves propostes innovadores de serveis en els àmbits de les empreses i dels comerços.

El creixement de negoci en recursos i crèdits, el gran nombre d'oficines del Grup "la Caixa", l'eficient gestió multicanal i l'adequada segmentació de clients permeten mantenir elevades quotes de mercat. Així, tot i l'entorn creixent de competència, el Grup "la Caixa" ha reforçat el 2008 la seva posició de lideratge al mercat bancari espanyol amb un augment general de les seves quotes de mercat. A nivell de crèdits i dipòsits de clients se situen en el 9,6% i el 10,6%, respectivament, les quotes de mercat dels productes d'assegurances i plans de pensions individuals són el 12,1% i 14,1% respectivament, i s'ha augmentat la quota del mercat en fons d'inversió, fins al 6,9%, gràcies a la integració de la banca privada a Espanya de Morgan Stanley.

Per altra banda, fruit de la relació amb els nostres clients i de la intensa activitat comercial, "la Caixa" també ha reforçat el seu posicionament com a proveïdor de serveis bancaris bàsics però de gran valor, per la qual cosa l'exercici 2008 s'ha assolit la domiciliació d'1.956.000 nòmines i 973.000 pensionistes de la Seguretat Social, incrementant la quota de mercat en els dos segments fins al 13,9% i el 12,6%, respectivament.

La qualitat del servei és el marc en el qual "la Caixa" desitja que es desenvolupin totes les seves relacions amb tercers, amb voluntat de contínua millora per mantenir la confiança dels nostres clients. El resultat de més de 260.000 enquestes internes realitzades als clients mostra un alt i sostingut nivell de satisfacció en la qualitat del servei percebuda, ja que s'atorga una satisfacció mitjana de 8,3 per part dels particulars i 8,1 per part de les empreses, superior a la dels principals competidors.

Criteria CaixaCorp: adquisició del 20% de GF Inbursa, vehicle d'expansió bancària al continent americà

Criteria CaixaCorp és la societat filial on es concentra la part més significativa de la cartera de participades del Grup "la Caixa" i és l'encarregada de dur a terme l'estratègia inversora i l'expansió internacional del Grup, amb una cartera formada per participacions a empreses líders del sector serveis, banca internacional, i asseguradores i serveis financers especialitzats que complementen els productes i serveis de "la Caixa".

El valor de mercat, a 31 de desembre de 2008, de la cartera de participacions cotitzades del Grup "la Caixa" ascendia a 14.691 milions d'euros, amb unes plusvàlues latents de 1.026 milions d'euros. El 2008 la cartera cotitzada s'ha comportat en línia amb els seus índexs de referència, IBEX 35 i Eurostoxx50.

En relació amb els moviments de la cartera de participades, destaca, en l'exercici 2008, l'adquisició del 20% de GFInbursa, sisè grup financer de Mèxic, per 1.608 milions d'euros, convertint-se en el vehicle d'expansió del negoci financer del Grup "la Caixa" al continent americà i que va en línia amb l'objectiu estratègic d'incrementar l'exposició de la cartera al negoci financer. En l'àmbit de les participacions de serveis, el gener de 2008 es va augmentar la participació d'Aguas de Barcelona des d'un 16,4% fins al 44,1%, per 682 milions d'euros, en el marc de l'Oferta Pública d'Adquisició formulada amb GDF Suez, amb qui es manté un control conjunt de la societat. Per altra banda, durant 2008, s'ha adquirit el 4,9% d'Erste Group Bank i s'han incrementat les participacions al Banco BPI un 4,36%, fins al 29,38%, i a Abertis un 3,92%, fins al 25%.

Intensificació de l'activa gestió dels riscos

Durant l'any 2008, al Grup "la Caixa", s'han reforçat les estructures de gestió i control dels riscos amb major dotació de recursos i s'han definit nous canals especialitzats d'admissió. També s'ha reforçat l'estructura

dedicada a recuperacions a la xarxa, que compta amb més de 530 especialistes en gestió de la morositat i en el seguiment de promocions immobiliàries.

"la Caixa" ha continuat amb el desenvolupament de tècniques avançades de *scoring* i *rating* en els processos d'admissió i en els mecanismes de seguiment i mesura del risc. Referent a això, el juny de 2008, es va rebre autorització del Banc d'Espanya per a la utilització de models interns per calcular els requeriments mínims de recursos propis per risc de crèdit. Des de 2007, el Grup ja mesurava el risc de preu de la cartera de negociació i el risc de tipus de canvi, risc de mercat, mitjançant l'aplicació d'un model elaborat internament.

Tot això en el marc de la política conservadora i anticipada de provisions que caracteritza a "la Caixa", que en l'entorn complex i canviant que ha caracteritzat l'exercici 2008, ha continuat amb una gestió global, activa i conservadora de tots els riscos inherents al seu negoci.

Consolidació de les fortaleeses financeres: qualitat de l'actiu, liquiditat i solvència

El Grup "la Caixa" orienta la seva activitat creditícia a la satisfacció de les necessitats de finançament a les famílies i a les empreses, i, per tant, la seva inversió creditícia es caracteritza per la seva diversificació i atomització, manifesta amb un 53% de la cartera de préstecs concedits a particulars. També es compta amb fortes garanties, ja que el 66% de la cartera creditícia té una garantia hipotecària amb un valor mitjà dels deutes pendents sobre els valors de les garanties, *loan to value*, del 48,8%. Després de l'aplicació, en el tancament de 2008, de criteris d'elevada prudència, la ràtio de morositat és del 2,48% i el nivell de cobertura del 66%, del 129% amb garanties hipotecàries. Així doncs, el grau de risc de crèdit del Grup "la Caixa" es manté entre els més baixos del sistema financer espanyol gràcies a la diversificació, el valor de les garanties i una prudent política de cobertura del risc.

Pel que fa a la liquiditat, la gestió conservadora, anticipada i la diversificació de les fonts de finançament sempre han estat un tret diferenciador de "la Caixa". En aquest sentit, l'excel·lent posició de liquiditat ascendeix, a 31 de desembre de 2008, a 22.262 milions d'euros, un 8,5% sobre el total d'actius del Grup i el 90% amb disponibilitat immediata, fet que permet afrontar el creixement del negoci i donar resposta a les necessitats de crèdit dels clients.

La solvència del Grup "la Caixa" es manté entre les millors del sistema. Així el *core capital* (recursos propis de màxima categoria) se situa en el 8,8% i el *Tier 1* i la Ràtio de Solvència (Ràtio BIS), en uns elevats 10,1% i 11,0%, respectivament. Aquesta forta solvència i excel·lent nivell de capital diferencien "la Caixa" dins el sector financer i permetran afrontar l'estratègia futura de creixement.

Els *ratings* de llarg termini del Grup "la Caixa", en el rang AA, han estat confirmats el 2008 i es mantenen entre els millors del mercat financer. Totes les agències de *rating* fan una valoració molt positiva de la posició bancària del Grup a Espanya, de l'èxit de l'estratègia i de la bona gestió, la bona qualitat de l'actiu, l'elevada liquiditat i l'alt nivell de solvència.

Balanç Social: una Obra Social per ajudar les persones

L'any 2008 ha estat marcat, a nivell internacional, per la incertesa econòmica i, en paral·lel, per una preocupació cada cop més gran pels temes socials. Lluitar contra l'exclusió, donar suport als col·lectius amb menys recursos i promoure la participació solidària han esdevingut per molta gent temes prioritaris. L'Obra Social "la Caixa" ha vist reforçat el seu paper. En els darrers anys, la nostra entitat ha impulsat un programa global adreçat a donar resposta als problemes més urgents de la societat. Des de la convicció que les transformacions del món contemporani exigeixen nous models d'actuació, basats en l'experiència, amb una gestió professional, participatius i dinàmics.

La lluita contra la pobresa i l'exclusió social

En els darrers anys, l'Obra Social "la Caixa" ha posat en marxa nous programes dedicats a combatre la pobresa infantil i evitar que es consolidi; afavorir la integració laboral de persones en situacions de risc d'exclusió, perquè trobin una feina; programes d'habitatge assequible, per fer més fàcil l'accés a l'habitatge i un banc especialitzat en microcrèdits, que permeti accedir al crèdit a persones amb pocs recursos i muntar petits negocis. En aquest ventall de noves propostes, s'afegeixen els programes assistencials adreçats a prevenir la dependència i atendre els malalts en fases avançades, els programes de CiberCaixa hospitalàries per als nens que passen llargues temporades a l'hospital i CiberCaixa *Quedem després de classe* per millorar la socialització de la canalla, després de l'escola i en època de vacances. Crear una nova consciència social ha estat un altre dels objectius de la nostra activitat, amb programes dedicats a promoure el paper actiu dels joves i prevenir l'ús de drogues, programes de voluntariat i també amb actuacions en el camp de la cooperació internacional. L'objectiu de totes aquestes propostes és oferir oportunitats a les persones perquè puguin tirar endavant i construir el seu futur. Aborden els problemes que tenim més a prop i que afecten la vida de cada dia, amb un esperit emprenedor i un enfocament directe i pràctic.

L'experiència és un valor fonamental. Des de la seva creació, "la Caixa" ha dedicat atenció als temes socials. Un dels nostres programes, dedicat a la gent gran, és un dels més antics, promoguts per una entitat privada al nostre país. El programa de beques per a ampliació d'estudis a l'estranger és també una referència a nivell europeu. L'experiència de gestió d'aquests programes s'aplica en la posada en marxa de noves iniciatives. Una de les novetats dels darrers anys ha estat la creació d'un important voluntariat corporatiu, que permet els treballadors de "la Caixa" posar els seus coneixements a disposició d'entitats socials i projectes solidaris. Totes les activitats de l'Obra Social "la Caixa" es desenvolupen seguint criteris professionals. Aquest plantejament rigorós, en cerca de la màxima eficàcia, va acompanyat del treball generós de tot l'equip: els gestors de la Fundació "la Caixa", les entitats socials, els especialistes en cadascuna de les matèries i molta altra gent que ofereix el seu esforç de manera desinteressada.

Esperit de col·laboració i treball en xarxa

L'Obra Social "la Caixa" col·labora amb les administracions públiques, amb empreses, amb organitzacions sense ànim de lucre i amb nous col·lectius, com associacions d'immigrants o entitats de persones afectades per malalties greus. La idea és ser a prop de la gent i treballar en xarxa. Conèixer quines són les necessitats, comptar amb els millors interlocutors i actuar amb els mitjans més eficaços. Els programes de l'Obra Social donen resposta a problemes que són damunt la taula i actuen amb antel·lació, obrint noves línies amb finalitat preventiva. La col·laboració amb els organismes oficials permet millorar la implantació dels programes i evita duplicar esforços, afavorint al màxim la igualtat d'oportunitats i la integració social.

L'educació, la cultura i la ciència són els altres camps en els quals l'Obra Social "la Caixa" duu a terme la seva activitat. Els programes de beques s'han ampliat molt en els darrers anys. Al costat de les beques per realitzar estudis de postgrau a l'estranger, s'han creat noves beques per cursar màsters en universitats espanyoles i per fer pràctiques de periodisme. El 2008 s'han posat en marxa les beques per a estudis de doctorat en biomedicina, un camp en gran expansió. L'objectiu: poder comptar amb professionals cada cop més preparats i amb més coneixement del món.

La cultura com a eina d'integració social

La nostra divisa és arribar a la gent, socialitzar l'accés al coneixement, l'art, la música i les idees. Trencar la barrera que encara avui separa moltes persones dels museus i les sales de concerts. Per això, s'ha creat un nou model de centre social i cultural, els CaixaForum, que són abans que res centres que potencien el valor de la cultura com a element d'integració social i, amb l'ajuda de l'arquitectura, ofereixen espais acollidors que els

converteixen en llocs de trobada. Els centres socials i culturals de la Fundació "la Caixa" s'obren als visitants amb una oferta que abasta els temes més diversos: sessions de divulgació vinculades a l'actualitat del món, exposicions, concerts, conferències i activitats per a les escoles i per viure en família.

Visitar els museus CosmoCaixa i les exposicions itinerants de ciència i medi ambient permet els nois i noies, els seus mestres i els seus familiars aprendre, gaudir de la ciència i prendre consciència de la necessitat de preservar el medi ambient. Una museologia basada en la comunicació permet viure la ciència en primera persona. Les activitats científiques de l'Obra Social "la Caixa" estan connectades amb els problemes del món i ofereixen plataformes de debat sobre temes com la biodiversitat, la relació de l'home amb el seu medi i el lloc que ocupa en l'Univers. Els programes de medi ambient afavoreixen el contacte directe amb la realitat, amb el projecte de preservació d'espais naturals terrestres i marins, que dona feina a persones en risc d'exclusió social, o de *"la Caixa" a favor del mar* dedicat a la recerca aplicada a la conservació d'ecosistemes marins.

Els resultats de tota aquesta gestió es pot veure en les pàgines d'aquest informe, que és el testimoni d'un esforç sostingut i renovat constantment amb nous impulsos i idees.

Balanç Sostenible: compromís i responsabilitat social en el si de la nostra actuació

Els valors corporatius –Confiança, basada en l'honestetat i el respecte a les persones; el Compromís Social de la seva activitat i l'Excel·lència en el Servei– són els eixos que impulsen l'actuació de "la Caixa".

Tot i que en l'any 2008 la crisi econòmica ha frenat el creixement econòmic, "la Caixa" ha mantingut el seu compromís de promoure la integració econòmica i social de les persones menys afavorides, el desenvolupament personal i professional dels seus empleats i de contribuir al benestar de la societat.

Integració econòmica i social de les persones

Un any més, MicroBank, el banc social de "la Caixa", ha treballat amb els segments de població més desprotegits mitjançant la concessió de microcrèdits i d'altres productes i serveis, que donen suport a la creació de microempreses, l'autoocupació i el desenvolupament personal. Durant l'any 2008, s'han concedit més de 137 milions d'euros a més de 20.600 clients.

Cal remarcar que l'any 2008, MicroBank ha signat un acord pioner amb el Banc de Desenvolupament del Consell d'Europa (CEB) per destinar 60 milions d'euros a finançar projectes d'integració social i financera, ha subscrit un acord de col·laboració amb el Fons Europeu d'Inversions (FEI) dins del Programa Marc per a la Innovació i la Competitivitat (P.I.C.) de la Comissió Europea, per concedir 131 milions d'euros que permetran finançar la creació de més de 12.000 noves microempreses i ha rebut el reconeixement del Parlament Europeu.

Cobrir les necessitats de finançament del major nombre de clients, sense excloure ningú, és una de les maneres de demostrar el nostre compromís amb la societat. En aquest sentit, cal destacar l'esforç integrador que hem dut a terme durant l'any 2008 per evitar l'exclusió financera dels col·lectius amb més risc com són els joves, nous residents i gent gran. Un dels objectius prioritaris de "la Caixa" és l'atenció personalitzada amb productes pensats per cobrir les necessitats específiques dels diferents col·lectius.

Accesibilitat als serveis financers

Una altra manera d'evitar l'exclusió financera és facilitar l'accés als serveis a través de la proximitat geogràfica, l'eliminació de barreres físiques i sensorials i la multicanalitat. "la Caixa" ha estat guardonada l'any 2008 per

l'associació European Financial Management Marketing (EFMA) amb el premi a l'excel·lència en el servei al client perquè és el proveïdor de serveis financers més pròxim a les necessitats dels clients.

La solvència i la liquiditat de "la Caixa" són una garantia per als nostres clients per tal que puguin operar amb confiança i seguretat amb nosaltres, tot i la crisi internacional actual. "la Caixa" és una de les entitats financeres més solvents d'Espanya i volem mantenir el nostre compromís amb el desenvolupament de l'economia real del país. L'any 2008 hem estat una de les entitats que més hem incrementat la concessió de crèdits a particulars i empreses.

Compromís amb el medi ambient

El nostre compromís amb l'entorn mediambiental, que trasludem als nostres empleats, clients, proveïdors i societat en general, està present a l'activitat del negoci i de l'Obra Social. L'optimització de recursos i la reducció dels efectes que reverteixen negativament en el medi ambient han estat uns dels reptes protagonistes de l'exercici, tant des de la perspectiva interna com de negoci. En el 2008, "la Caixa" ha explicitat la seva responsabilitat respecte al desenvolupament sostenible mitjançant l'aplicació dels Principis d'Equador als 64 Project Finance superiors a 10 milions de dòlars finançats per l'Entitat, amb una aportació directa de 2.430 milions d'euros, el finançament de projectes d'energia renovable i els convenis per al finançament de projectes destinats al manteniment i millora ambiental, àmbits en què "la Caixa" ha tingut un paper actiu.

Aquest compromís de sostenibilitat també l'hem traslladat als nostres proveïdors, de forma que, si volen formar part de la nostra cadena de valor, han d'assumir els requeriments mediambientals que identifiquen la nostra política.

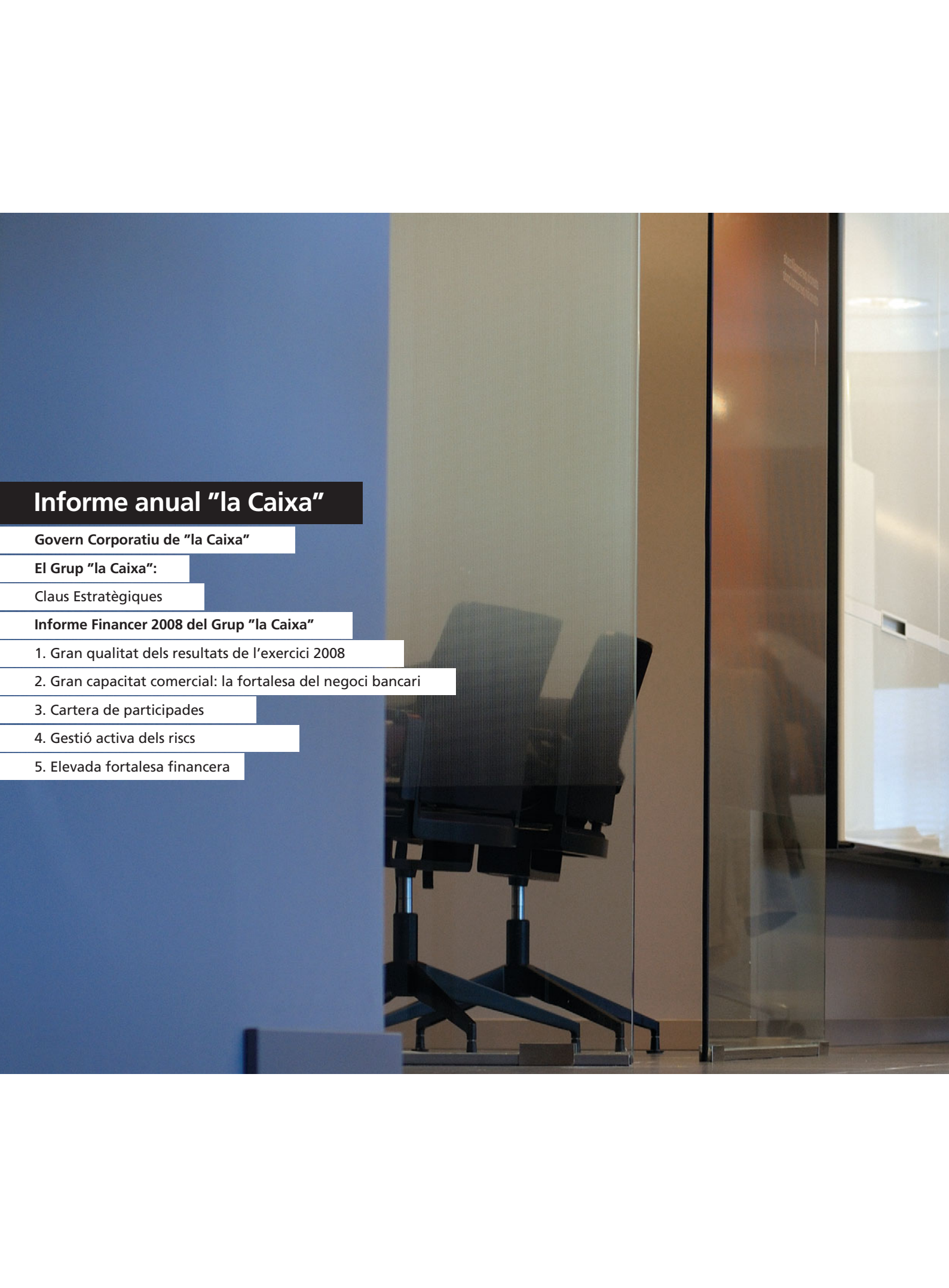
Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil

A més, cal destacar el criteri de responsabilitat social que és present a tots els nostres àmbits d'actuació i que, en l'any 2008, es va concretar en la creació de l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil (AEVI), juntament amb GAVI Alliance i l'Obra Social "la Caixa". Aquesta Aliança té com a finalitat facilitar a les empreses espanyoles la participació en un projecte de responsabilitat social d'àmbit mundial, amb l'objectiu de fer possible que els nens dels països més pobres del planeta tinguin accés a les vacunes contra les malalties que produeixen més morts. A l'acabament de l'any, 93 empreses s'han adherit a l'AEVI, aportant més de 278.000 euros.

Un any més "la Caixa" ha estat una de les empreses líders en creació de llocs de treball estable, amb 1.730 noves incorporacions i, per tercer any consecutiu, l'estudi del Monitor Español de Reputación Corporativa MERCO l'ha designada com l'entitat més valorada per treballar. A més, promou la integració laboral de col·lectius en risc d'exclusió social amb el programa Incorpora, amb què més de 5.900 persones han aconseguit un lloc de treball.

Solidesa, confiança i gestió per afrontar amb èxit el 2009

El Grup "la Caixa" és una institució de referència amb un sòlid lideratge en banca minorista a Espanya i un excel·lent reconeixement del mercat. La gran capacitat comercial, la qualitat de la cartera de participades i el sòlid perfil de risc han configurat la fortalesa financera del Grup "la Caixa" que de ben segur permetran assolir amb èxit, en un complicat entorn, els nostres reptes de futur, tot ampliant el nostre compromís amb la societat.

The background of the page is a photograph of an office interior. It features glass partitions in shades of blue, grey, and orange. A black office chair is visible through the glass. The text is overlaid on the left side of the image.

Informe anual "la Caixa"

Govern Corporatiu de "la Caixa"

El Grup "la Caixa":

Claus Estratègiques

Informe Financer 2008 del Grup "la Caixa"

1. Gran qualitat dels resultats de l'exercici 2008
2. Gran capacitat comercial: la fortalesa del negoci bancari
3. Cartera de participades
4. Gestió activa dels riscos
5. Elevada fortalesa financera





Govern Corporatiu de "la Caixa"

Òrgans de Govern

Assemblea General

Consell d'Administració

Comissió de Control

Direcció

ÒRGANS DE GOVERN

Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa", és una entitat de caràcter financer, sotmesa al Decret Legislatiu 1/2008, de l'11 de març, de Caixes d'Estalvis de Catalunya i inscrita en el registre especial de la Generalitat de Catalunya. Com a Caixa d'Estalvis és una institució financera de caràcter social i de naturalesa fundacional, sense ànim de lucre, no dependent de cap altra empresa, dedicada a la captació, a l'administració i a la inversió dels estalvis que li són confiats.

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

Assemblea General

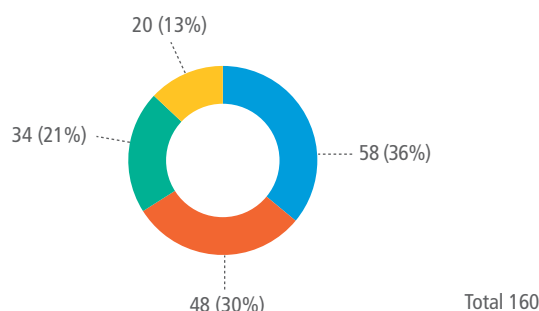
L'Assemblea General és l'òrgan suprem de govern i decisió de "la Caixa". Sense perjudici de les facultats generals de govern, són competència seva de forma especial i exclusiva les funcions següents:

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

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

«L'ASSEMBLEA GENERAL ÉS L'ÒRGAN SUPREM DE GOVERN I DECISIÓ DE "LA CAIXA"»

COMPOSICIÓ DE L'ASSEMBLEA GENERAL



- Impositors
- Entitats fundadores i d'interès social
- Corporacions locals
- Empleats

En l'Assemblea hi estan representats els grups d'interès que hi conflueixen, que la llei catalana de caixes d'estalvis agrupa al voltant de 4 sectors:

- els impositors;
- les entitats fundadores i altres d'interès social;
- les corporacions locals;
- el personal de l'Entitat.

Els tres primers es troben sempre referits a l'àmbit d'actuació territorial de "la Caixa" i aquest mateix requisit va implícit en el quart. D'acord amb la Llei, els percentatges de representació de cada un d'aquests sectors han d'estar compresos dins dels límits següents:

- entre el 30% i el 40% en representació dels impositors;
- entre el 25% i el 35% en representació de les entitats fundadores i altres d'interès social;
- entre el 15% i el 25% en representació de les corporacions locals;
- entre el 5% i el 15% en representació del personal.

La Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona ha concretat en els seus Estatuts aquests percentatges de la manera següent, sobre un total de 160 membres de l'Assemblea:

- 58 consellers generals representants dels impositors, la qual cosa representa un 36,25%.
- 48 representants de les entitats fundadores i altres d'interès social, la qual cosa suposa un 30%.

- c) 34 representants de les corporacions locals, la qual cosa suposa un 21,25%.
- d) 20 representants dels empleats, la qual cosa suposa un 12,5%.

Les Assemblees Generals podran ser Ordinàries i Extraordinàries. Les Assemblees Ordinàries es duran a terme un cop l'any dins el primer semestre natural per procedir a l'aprovació, si s'escau, de la memòria, el balanç, el compte de resultats, el projecte de dotació de l'Obra Social i a la renovació, si correspon fer-ho, de càrrecs del Consell d'Administració i de la Comissió de Control, així com la discussió i resolució dels altres assumptes i propostes que figurin a l'ordre del dia. Les Assemblees Extraordinàries se celebraran tantes vegades com siguin convocades, i solament podran tractar de l'objecte per al qual hagin estat reunides.

Consell d'Administració

El Consell d'Administració és, d'acord amb la Llei, l'òrgan delegat de l'Assemblea General que té encomanat el govern, la gestió i l'administració de la caixa d'estalvis, i pot estar format per un mínim de 10 i un màxim de 21 membres, i la seva composició ha de reflectir la composició de l'Assemblea.

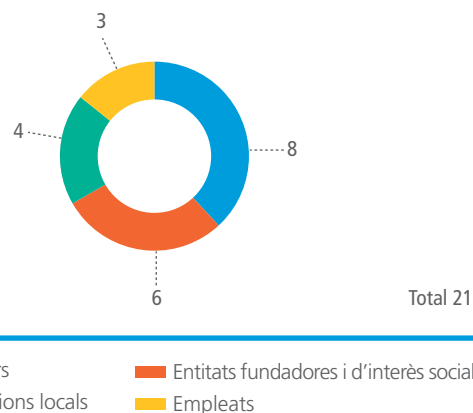
El Consell de la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona està format per 21 membres. És procedent constatar que, sent la caixa d'estalvis de més dimensió de tot l'Estat espanyol, resulta raonable que s'hagi optat pel nombre màxim de membres del Consell –de la mateixa manera que també s'ha fet amb l'Assemblea General– per aconseguir una major representativitat en els òrgans de govern, tant des del punt de vista dels quatre sectors d'interès representats, com des del punt de vista geogràfic, pels territoris en què l'Entitat desenvolupa la seva activitat, atesa la relació íntima de les caixes amb el territori de la seva activitat que es posa de manifest, de manera especial, en la distribució de la seva Obra Social.

Formen part del Consell d'Administració:

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

«EL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ ACORDA LES ACTUACIONS PER AL DESENVOLUPAMENT DE LES FINALITATS I OBJECTIUS DE "LA CAIXA"»

COMPOSICIÓ DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ



consellers generals i reuneixin els requisits adequats de professionalitat.

- 3 vocals representants dels empleats, elegits entre els consellers generals d'aquest sector.

A més dels membres, assisteix a les reunions el Director General de "la Caixa" que segons Llei té veu i vot.

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

Comissió d'Obres Socials

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

La Comissió d'Obres Socials està integrada pel President del Consell d'Administració i vuit persones elegides pel Consell d'Administració d'entre els seus membres, en proporció als sectors que l'integren. Assisteixen a les reunions el Director General de "la Caixa" i el Director Executiu responsable de l'Obra Social.

Comissió Executiva

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

La Comissió Executiva està integrada pels següents membres del Consell d'Administració: el President, els Vicepresidents i 4 vocals, pertanyents a cadascun dels sectors representats a l'Assemblea. Assisteix a les reunions el Director General de "la Caixa".

La Comissió d'Inversions i la Comissió de Retribucions són comissions creades en el si del Consell d'Administració amb funcions d'informació.

Comissió d'Inversions

Té la funció d'informar al Consell d'Administració o a la Comissió Executiva sobre les inversions o desinversions que, de conformitat amb la normativa vigent, tinguin un caràcter estratègic i estable. També informará sobre la viabilitat financera de les esmentades inversions i sobre la seva adequació als pressupostos i plans estratègics de l'Entitat. La normativa vigent estableix que s'entén com a estratègica l'adquisició o venda de qualsevol participació significativa d'una societat cotitzada o la participació en projectes empresarials amb presència en la gestió o en els seus òrgans de govern quan impliquin una participació total de "la Caixa" que superi el 3% dels recursos propis computables.

La Comissió d'Inversions està integrada pel President del Consell d'Administració i per 2 consellers, els quals han de ser escollits atenent la seva capacitat tècnica i experiència professional. Assisteix a les reunions el Director General de "la Caixa".

Comissió de Retribucions

Té la funció d'informar al Consell d'Administració o a la Comissió Executiva sobre la política general de retribucions i d'incentius dels membres del Consell d'Administració i del personal directiu.

La Comissió de Retribucions està integrada pel President del Consell d'Administració i per 2 consellers. Assisteix a les reunions el Director General de "la Caixa".

Comissió de Control

La Comissió de Control s'estableix com un òrgan de supervisió del Consell d'Administració independent d'aquest i que no hi està subordinat. Aquesta funció de supervisió no només es concreta en els aspectes de tipus econòmic sinó que té un paper preponderant, a més, en els processos electorals i pot arribar a proposar al Departament d'Economia i Finances de la Generalitat de Catalunya la suspensió dels acords del Consell en cas que considerés que vulneren les disposicions vigents.

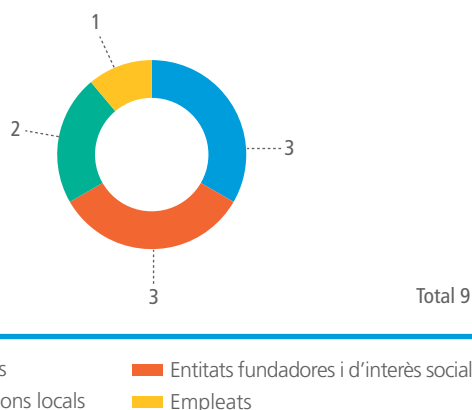
La seva composició ha de reflectir amb criteris proporcionals la representació dels diferents grups d'interès a l'Assemblea. A més, no hi pot haver duplicitat de condició, és a dir, cap entitat pot tenir representats en el Consell i en la Comissió de Control a la vegada.

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

- Supervisar la gestió del Consell d'Administració, tot vetllant per l'adequació dels seus acords a les directrius i resolucions de l'Assemblea General i a les finalitats pròpies de l'Entitat.
- Vigilar el funcionament i la tasca desenvolupada pels òrgans d'intervenció de l'Entitat.
- Assabentar-se dels informes d'auditoria externa i de les recomanacions que formulin els auditors.
- Revisar el balanç i el compte de resultats de cada exercici anual i formular les observacions que consideri adequades.
- Elevar a l'Assemblea General la informació relativa a la seva actuació, com a mínim, un cop l'any.
- Requerir del President la convocatòria de l'Assemblea General, amb caràcter extraordinari, quan ho consideri convenient.
- Controlar els processos electorals per a la composició de l'Assemblea General i del Consell d'Administració, juntament amb el Departament d'Economia i Finances. Així mateix, la Comissió de Control sortint controlarà el procés per a la composició de la Comissió de Control renovada.
- Assabentar-se dels informes de la comissió delegada d'obres socials i emetre la seva opinió.
- Proposar al Departament d'Economia i Finances la suspensió dels acords del Consell d'Administració en el supòsit que vulnerin les disposicions vigents.
- Totes aquelles funcions atribuïdes al Comitè d'Auditoria per la disposició addicional divuitena de la Llei 24/1988, de 28 de juliol, del Mercat de Valors, en allò que no resultin ja atribuïdes per les funcions anteriors, com són:

«LA COMISSIÓ DE CONTROL VETLLA PER L'ADEQUADA GESTIÓ DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ»

COMPOSICIÓ DE LA COMISSIÓ DE CONTROL



- Informar a l'Assemblea General en les qüestions que es plantegin en el seu si en matèria de la seva competència.
- Proposar al Consell d'Administració, perquè alhora ho sotmeti a l'Assemblea General, el nomenament d'auditors de comptes externs.
- Supervisar els serveis d'auditoria interna.
- Coneixement del procés d'informació financera i dels sistemes de control intern.
- Relacions amb els auditors externs per rebre informació sobre les qüestions que puguin posar en risc la seva independència, les relacionades amb el procés de l'auditoria així com aquelles altres comunicacions previstes a la normativa vigent.

- Qualsevol altra que li atribueixi l'Assemblea General dins de les directrius marcades als apartats anteriors.

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

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

A més dels òrgans esmentats anteriorment, també cal destacar la figura del Director General de "la Caixa", com a figura executiva i a qui la llei atribueix l'execució dels acords del Consell així com

l'exercici d'aquelles altres funcions que els estatuts o els reglaments de l'Entitat li encomanin. La figura del Director General té una rellevància especial ja que tot i ser designat pel Consell ha de ser confirmat per l'Assemblea General, així com el seu cessament. Addicionalment, en el cas de la legislació catalana, el Director General té veu i vot en el Consell d'Administració.

Hi ha, per tant, una diferenciació d'òrgans amb diferents funcions que porta a un control d'aquests i a l'equilibri, la qual cosa s'adequa a les recomanacions dels codis de bon govern. Dins de cada un dels òrgans de govern existeix una ponderació adequada entre els diferents sectors mantenint la mateixa proporcionalitat.

Règim aplicable als membres dels Òrgans de Govern

Pel que fa a les característiques dels membres del Consell d'Administració, cal assenyalar que no s'han d'aplicar a les caixes d'estalvis les qualificacions a l'ús en els codis de govern, ja que pel fet de ser de caràcter fundacional no hi poden existir consellers dominicals. Tots els consellers estan adscrits o representen un sector d'interès determinat, per bé que dins dels sectors dels impositors i de les corporacions locals hi ha la possibilitat que es designin com a membres del Consell d'Administració fins a dos membres, per a cada un d'aquests sectors, entre persones que no tinguin la condició de membres de l'Assemblea General i reuneixin els requisits adequats de professionalitat, i sense que això pugui suposar anul·lar la presència en el Consell de representants dels grups esmentats que ostentin la condició de membres de l'Assemblea.

Pel que fa a la situació en què es troben tant els membres de l'Assemblea com els membres del Consell d'Administració i de la Comissió de Control, la normativa aplicable estableix diferents incompatibilitats, de manera que no poden ostentar aquests càrrecs:

- Els fallits o concursats no rehabilitats, així com els condemnats a penes que porten annexa la inhabilitació per a l'exercici de càrrecs públics.
- Els qui abans de la designació o durant l'exercici del càrrec incorrin en incompliment de les seves obligacions amb "la Caixa".
- Els administradors i els membres d'òrgans de govern de més de tres societats mercantils o cooperatives, els presidents, els consellers generals, els administradors, els consellers delegats, membres del consell, directors, els gerents, assessors i empleats d'altres institucions de crèdit o d'empreses que en depenguin, o de la mateixa Caixa d'Estalvis i Pensions de

Barcelona, llevat en aquest cas que ocupin aquests càrrecs en interès de la pròpia Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, i de corporacions o entitats que promocionin, sostinguin o garanteixin institucions o establiments de crèdits. A aquests efectes, es computaran els càrrecs que s'ocupin en qualsevol societat amb activitat mercantil, llevat dels supòsits següents:

- Els que s'ocupin, sigui o no en nom propi, per designació a proposta directa o indirecta de Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona i s'exerceixin en interès d'aquesta.
- Els que s'ocupin com a mitjà de realització exclusiva de la pròpia activitat comercial o professional del subjecte.
- Els que s'ocupin en societats que no exerceixin habitualment activitat mercantil independent i pertanyin a grup familiar integrat per l'interessat, el seu cònjuge, ascendents o descendents.
- Els que s'ocupin en societats dependents d'altres societats incloses en el còmput d'acord amb les previsions d'aquest article.

No obstant les anteriors regles de còmput, els membres del Consell d'Administració en cap cas poden participar en l'administració de més de vuit societats mercantils o cooperatives computin o no en el límit màxim establert d'acord amb les regles anteriors.

- d) Els funcionaris al servei de l'administració amb funcions que es relacionin directament amb les activitats pròpies de les caixes.
- e) Els càrrecs públics de designació política de les administracions públiques i el President de l'entitat o corporació fundadora.
- f) Els qui hagin exercit els càrrecs de membre de Consell o de Director General durant més de 20 anys en la mateixa Caixa o en una altra absorbida o fusionada.

Quant a la durada del càrrec dels membres de l'Assemblea, del Consell i la Comissió de Control, és de 6 anys i poden ser reelegits per a un segon mandat si es compleixen els requisits establerts per al nomenament, fins arribar de manera continuada o interrompuda fins a la durada màxima de 12 anys de mandat. En el còmput d'aquest límit no s'inclou el temps que el càrrec s'hagi exercit per raons de substitució, ja que es computarà tot el mandat al titular designat originàriament. Transcorreguts 8 anys des de l'acompliment de l'últim mandat, es començarà a computar novament el límit fins als 12 anys.

D'altra banda, els consellers generals, els membres del Consell d'Administració i de la Comissió de Control no poden estar lligats a "la Caixa" o a societats en les quals participi en més d'un 25% per contracte d'obres, serveis, subministraments o feines retribuïdes durant el període que tinguin aquesta condició i en els dos anys següents al seu cessament, tret de la relació laboral quan la condició de conseller la tinguin per representació del personal.

Cal assenyalar, a més, que la concessió de crèdits, avals i garanties als membres del Consell d'Administració, de la Comissió de Control, al Director General o als seus cònjuges, ascendents, descendents i col·laterals fins al segon grau, i també a les societats en les quals aquestes persones tinguin una participació que, de manera aïllada o conjunta sigui majoritària, o en les quals exerceixin càrrecs directius, haurà de ser aprovada pel Consell d'Administració o d'acord amb la delegació realitzada al seu favor, i donant compte al Consell, per la Comissió Executiva i autoritzada expressament pel Departament d'Economia i Finances de la Generalitat de Catalunya.

Aquest règim també és aplicable a les operacions d'aquestes persones, físiques o jurídiques, o emeses per aquestes últimes, que tinguin per objecte alienar els seus béns a l'Entitat, drets o valors de propietat. Estan genèricament autoritzades les operacions relatives a persones físiques que no superin la suma de 137.746 euros i les que no superin la suma de 344.375 euros quan siguin persones jurídiques. Tanmateix, no estan subjectes a cap autorització les operacions amb persones jurídiques amb qui el càrrec directiu es desenvolupi en representació de l'Entitat i no tinguin interès econòmic personal o familiar directe o a través de persones interposades.

Des d'un altre punt de vista, en tant que Entitat emissora de valors, la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona està subjecta al Reglament Tipus Intern de Conducta en el Mercat de Valors, aprovat per la Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvis, al qual es va adherir mitjançant acord del Consell d'Administració del 19 de juliol de 2007, posteriorment modificat per acord de 18 de setembre de 2008, d'acord amb la modificació del Reglament Tipus. En aquest Reglament es regulen diverses matèries com les normes generals, les operacions per compte propi de les persones subjectes, la prevenció de l'abús de mercat, la política de gestió dels conflictes d'interès, la dipositaria d'institucions d'inversió col·lectiva i de fons de pensions i l'aplicació del Reglament. Es manté, d'aquesta manera, un Reglament adaptat a les últimes modificacions en la matèria introduïdes en la Llei del Mercat de Valors i en la seva normativa de desenvolupament, que, al seu torn, s'ha vist desenvolupat i completat per una Circular aprovada pel Consell d'Administració el 23 d'octubre de 2008 i que es refereix a una sèrie de matèries concretes com l'estructura de control i compliment, l'àmbit d'aplicació i operacions per compte propi de les persones subjectes, àrees separades i barreres d'informació, abús de mercat, comunicació d'operacions sospitoses i política de conflictes d'interès.

Altres mesures de Govern Corporatiu

Un cop exposat el règim legal aplicable als òrgans de govern de la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona es detallen, seguidament, algunes de les mesures adoptades per l'Entitat, que afecten el Govern Corporatiu:

- 1) Per fer front a un dels retrets que tradicionalment s'han dirigit a les caixes, d'estar subjectes a una influència política excessiva, la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona va optar perquè el sistema d'elecció de membres de l'Assemblea General en representació dels impositors sigui el de compromissaris designats per sorteig i elecció entre els consellers en cada circumscripció, atès que el sistema d'elecció directa podria distorsionar la representació d'aquests interessos, ja que existeixen poques organitzacions de la dimensió de "la Caixa", al marge dels partits polítics, per organitzar candidatures i una campanya electoral autèntica en tot el territori on realitzen la seva activitat. Amb el sistema de compromissaris i la seva elecció en cada circumscripció s'intenta evitar que l'elecció dels representats dels impositors es vegi afectada per la política i que aquesta pugui tenir una influència excessiva a "la Caixa".
- 2) Pel que fa a les funcions que en l'àmbit de les societats anònimes la llei atribueix al Comitè d'Auditoria (que és un òrgan delegat del Consell d'Administració), d'acord amb els estatuts de la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, s'ha optat perquè siguin assumides per la Comissió de Control, atès que aquest és un òrgan independent del Consell d'Administració i permet acomplir amb més rigor les recomanacions de bon govern.
- 3) S'ha optat per fixar l'edat màxima per a l'exercici del càrrec de vocal del Consell d'Administració –així com als membres de la Comissió de Control– en 78 anys, però si es complís aquesta edat durant el mandat es continuaria l'exercici del càrrec fins l'Assemblea General Ordinària que se celebrés després d'haver complert l'esmentada edat. Així mateix, per tal

d'evitar nomenaments de curta durada, s'ha establert que en el moment de l'elecció s'haurà de ser menor de 75 anys.

- 4) Els Estatuts de la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona estableixen també una incompatibilitat, i és que no poden formar part del Consell d'Administració els qui pertanyin al Consell d'Administració o a la Comissió de Control d'una altra caixa d'estalvis o entitat de crèdit o financera.

Les entitats públiques o privades i les corporacions locals que estiguin representades en el Consell d'Administració o en la Comissió de Control d'una altra caixa d'estalvis no podran tenir els mateixos representats en la Comissió de Control de la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona.

Finalment, en línia amb les recomanacions de govern corporatiu, enfront de la sortida a borsa de la seva filial Critería CaixaCorp, S.A., el 19 de setembre de 2007 "la Caixa" va subscriure amb aquesta un Protocol Intern de Relacions. L'objectiu del Protocol és el de regular les relacions entre "la Caixa" i Critería CaixaCorp, S.A. i els seus respectius grups, amb la intenció de definir els seus mecanismes necessaris per garantir el nivell de coordinació adequat i que redundi en benefici i interès comú del Grup "la Caixa" (del qual Critería CaixaCorp, S.A. en forma part) i de la pròpia societat cotitzada, a la vegada que s'asseguri el degut respecte i protecció de la resta d'accionistes de Critería CaixaCorp, S.A. en un marc de transparència de relacions. Tanmateix, constitueix objectiu de Protocol aconseguir un equilibri en les relacions operatives que permeti reduir l'aparició i regular els conflictes d'interès i respondre als requeriments dels mercats i dels diferents reguladors.

D'acord amb aquests objectius, les matèries que regulen el Protocol són els principis i objectius, les principals àrees d'activitat del grup Critería CaixaCorp, les operacions i serveis intragrup, els fluxos d'informació i el seguiment del Protocol. El Protocol es troba disponible en la pàgina web de la CNMV (www.cnmv.es) i en la de Critería CaixaCorp, S.A. (www.criteriacaixaCorp.es).

Assemblea General a 31 de desembre de 2008

Presidents d'Honor

Joan Antoni Samaranch
Josep Vilarasau Salat
Ricard Fornesa Ribó

President

Isidre Fainé Casas

Vicepresident 1r

Salvador Gabarró Serra

Vicepresident 2n

Jordi Mercader Miró

Vicepresident 3r

Manuel Raventós Negra

Secretari (no conseller)

Alejandro García-Bragado Dalmau

Vicesecretari (no conseller)

Óscar Calderón de Oya

Consellers Generals

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
Joan Badia Valls
Francisco J. Báez Contreras
Jordi Baijet Vidal
Ramon Balagueró Gañet
Albert Balcells González
Antoni Baron Pladevall
María Teresa Bartolomé Gil
Maria Teresa Bassons Boncompte
Ferran Bel Accensi
Robert Benaiges Cervera
Macià Bibiloni Oliver
Ruth Bolaños Banderas
Ferran Bonet Bonet
Carles Bonet Revés
Lluís Busquets Grabulosa
Maria Núria Calveras Orriols
José Luis Calvo Arriola
José R. Calvo Gómez
M. Amparo Camarasa Carrasco
Àngel Campabadal Solé
Joan Carles Canongia Gerona
Antonio Capapé del Campo
Vicenç Capdevila Cardona
María Gloria Carvajal Martín
Ferran 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
Enric Corominas Vila
Maria 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
Albert Fernández Saltiveri
Ramón Ferrer Mormeneo
Maria Teresa Ferrés Àvila
Llorenç Fontan Carrera
Rafael Gabriel Costa
Maria Cristina Galindo Garza
Manuel García Biel
Montserrat García Sanjaume
Bárbara García-Andrade Díaz
Rosa M^a Garicano Rojas
Isidre Gavín Valls
Javier Godó Muntañola
Daniel Górriz Nuet
Albert Gras Pahissa
Andreu Grau Bedós
Josep-Delfí Guàrdia Canela
Alberto Guitarte Prats
Monika Habsburg Lothringen
Anna Hernández Bonancia
Rafael Hinojosa Molina
Lluís Jerez Fontao
Immaculada Juan Franch
Enric Lacalle Coll
Dolors Llobet Maria
Antonio Lluch Descàrrega
Juan José López Burniol
Montserrat López Ferreres
Lluís López Juvés
Lluís Lumbreras Palomares
Francesc Martinell Vidal
Fernando Marzo González
Ramon Masià Martí
Josep Maria Mauri Prior
Jordi Mercader Miró
Vicente Miguel Blanco
Francesc Miró Melich

Jordi Molina Bel
 Alfred Molinas Bellido
 José María Momblant Díaz
 Misericòrdia Montlleó Domènech
 Rosa María Mora Valls
 Àngel Morales López
 Joan Andreu Morant Herrero
 Antoni M. Muntanola Castelló
 María Sonia Muñoz Soler
 Ramon Nicolau Nos
 Carlos Nieto Fernández
 Miquel 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
 Magí Pallarès Morgades
 Santiago Pallàs Guasch
 Anton Maria Pàmies Martorell

Martí Pàmies Solà
 Andreu Parietti Lliteras
 Fernando Parrizas Miquel
 Víctor Ignacio Pascual Blasco
 Francisco Javier Pérez Valdenebro
 Antonio Pérez-Villegas Ordovás
 Celia Pino Justo
 Joan Pons Font
 Jordi Portabella Calvete
 Ramon Pou Sallés
 Eduard Puig Vayreda
 Francisco Ramos Herrera
 Manuel Raventós Negra
 Joan Ribó Casaus
 Lluís Riera Oliveras
 Miguel Ángel Roa Peña
 Josep Roca Pagès
 Leopoldo Rodés Castañé
 Àngel Ros Domingo
 Anna Ros Gutiérrez
 Josep Manel 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
 Marià Serra Planells
 Joan Sierra Fatjó
 Juan Antonio Socías Bruguera
 Josep Solà Sánchez
 Joan Torrelles Torrelles
 Francisco Torrens Roig
 Pere Antoni Torrens Torres
 Benet Triquell Alberich
 Francesc Tutzó Bennasar
 María del Mar Urosa Olmedo
 Sandra Maria Van Dellen Ramón
 Josep M. Vila Medià
 Alfonso Vilá Recolons
 Josep Vilaró Capella
 Jaume Vilella Motlló
 Nuria Esther Villalba Fernández
 Jeroni Vinyet Benito
 Josep Francesc Zaragoza Alba

Direcció General

Director General

Joan Maria Nin Génova

Directors Generals Adjunts Executius

Antoni Massanell Lavilla
 Tomàs Muniesa Arantegui
 Marcelino Armenter Vidal
 Juan Antonio Alcaraz García

Consell d'Administració a 31 de desembre de 2008

President

Isidre Fainé Casas

Vicepresident 1r

Salvador Gabarró Serra

Vicepresident 2n

Jordi Mercader Miró

Vicepresident 3r

Manuel Raventós Negra

Vocals

Ramon Balagueró Gañet
M. Amparo Camarasa Carrasco
Marta Domènech Sardà
Manuel García Biel
Javier Godó Muntañola
Immaculada Juan Franch
Juan José López Burniol
Montserrat López Ferreres
Miquel Noguer Planas
Justo Bienvenido Novella Martínez
Vicenç Oller Compañ
Magí Pallarès Morgades
Leopoldo Rodés Castañé
Josep Sala Leal
Francesc Tutzó Bennasar
Nuria Esther Villalba Fernández
Josep Francesc Zaragoza Alba

Secretari (no conseller)

Alejandro García-Bragado Dalmau

Vicesecretari (no conseller)

Óscar Calderón de Oya

Direcció General

Director General

Joan Maria Nin Génova

Directors Generals Adjunts Executius

Antoni Massanell Lavilla
Tomàs Muniesa Arantegui
Marcelino Armenter Vidal
Juan Antonio Alcaraz García

Comissió Executiva a 31 de desembre de 2008

President

Isidre Fainé Casas

Vicepresident 1r

Salvador Gabarró Serra

Vicepresident 2n

Jordi Mercader Miró

Vicepresident 3r

Manuel Raventós Negra

Vocals

M. Amparo Camarasa Carrasco
Manuel García Biel
Javier Godó Muntañola
Miquel Noguer Planas

Secretari (no conseller)

Alejandro García-Bragado Dalmau

Vicesecretari (no conseller)

Óscar Calderón de Oya

Direcció General

Director General

Joan Maria Nin Génova

Comissió d'Obres Socials a 31 de desembre de 2008

President

Isidre Fainé Casas

Vocals

Salvador Gabarró Serra
Jordi Mercader Miró
Manuel Raventós Negra
Marta Domènech Sardà
Javier Godó Muntañola
Immaculada Juan Franch
Justo Bienvenido Novella Martínez
Magí Pallarès Morgades

Secretari (no conseller)

Alejandro García-Bragado Dalmau

Vicesecretari (no conseller)

Óscar Calderón de Oya

Direcció General

Director General

Joan Maria Nin Génova

Director Executiu

Jaume Lanaspá Gatnau

Comissió d'Inversions a 31 de desembre de 2008

President

Isidre Fainé Casas

Vocals

Manuel García Biel
Manuel Raventós Negra

Secretari (no conseller)

Alejandro García-Bragado Dalmau

Vicesecretari (no conseller)

Óscar Calderón de Oya

Direcció General

Director General

Joan Maria Nin Génova

Comissió de Retribucions a 31 de desembre de 2008

President

Isidre Fainé Casas

Vocals

Salvador Gabarró Serra
Jordi Mercader Miró

Secretari (no conseller)

Alejandro García-Bragado Dalmau

Vicesecretari (no conseller)

Óscar Calderón de Oya

Direcció General

Director General

Joan Maria Nin Génova

Comissió de Control **a 31 de desembre de 2008**

President

Enric Corominas Vila

Secretari

Martí Pàmies Solà

Vocals

Josefina Castellví Piulachs
Elvira Colom Rosich
Josep-Delfí Guàrdia Canela
Santiago Pallàs Guasch
Àngel Ros Domingo
Carlos Santana Fuster
Joan Sierra Fatjó

DIRECCIÓ

Direcció General

Joan Maria Nin Génova

Direccions Generals Adjuntes Executives

Antoni Massanell Lavilla
Tomàs Muniesa Arantegui
Marcelino Armenter Vidal
Juan Antonio Alcaraz García

Direccions Executives

SERVEIS CENTRALS

Ignacio Alegre de Miquel
Ignacio Álvarez-Rendueles Villar
Francesc Xavier Coll Escursell
Luis Deulofeu Fuguet
Elisa Duran Montolio
Jesús Escolano Cebolla
Joan Fàbrega Cardelús
Alejandro García-Bragado Dalmau

Jaume Giró Ribas

Jaume Lanaspá Gatnau
Sebastià Sastre Papiol
Joaquim Vilar Barrabeig

TERRITORIAL

Evaristo del Canto Canto
Juan Carlos Gallego González
Robert Leporace Roig
Juan José Muguruza Angulo
Bibiano Manuel Martínez Perales
Andrés Orozco Muñoz
Juan Reguera Díaz
Manuel Romera Gómez

Gestió Global del Risc
Banca Internacional
Recursos Humans
Serveis Informàtics
Adjunta a la Presidència de "la Caixa"
Risc - Anàlisi i Concessió
Banca Internacional - Mèxic
Secretaria General
Comunicació, Relacions Institucionals
i Responsabilitat Corporativa
Obra Social
Assessoria Jurídica
Intervenció, Comptabilitat i Control de Gestió

Territorial Castella i Lleó i Castella-La Manxa
Territorial Madrid
Territorial Balears
Territorial Nord
Territorial València-Múrcia
Territorial Canàries
Territorial Sud
Territorial Catalunya

Sotsdireccions Generals / Delegacions Generals

SOTSDIRECCIONS GENERALS

Manuel Barrachina Picó
Fernando Cánovas Atienza
Julián Cabanillas Moreno
Juan Miguel Gandarias Zuñiga
Juan Antonio García Gálvez
Jordi Gual Solé
Juan Llopis Caldero
M. Victòria Matia Agell
Manuel Fdo. Menéndez López
Josep Ramon Montserrat Miró
Oriol Ordax Badenes
Javier José Paso Luna
Àngel Pes Guixà

DELEGACIONS GENERALS

Marc Arthur Benhamou Gallego
José Esteban Blanco
Lluís Caballé Benejam
Francisco Cornejo Castillo
José Ramón Cuesta Fernández
Rafael Fernández Díaz
Joan Ramon Fuertes Blasco
Jesús Lorenzo Alonso Felipe
Jordi Nicolau Aymar
Antonio Gómez de Figueroa Albadea
Víctor Guardiola Flores
Ana Guzmán Gangóiti
Victorino Lluch Martín

Organització i Qualitat

Mercats
Gestió de Serveis Generals
Banca Privada
Serveis Bancaris
Estudis i Anàlisi Econòmica
Auditoria
Banca Electrònica
Banca d'Inversió
Risc de Particulars i Negoci Immobiliari
Secretaria Tècnica i Validació
Assessoria Fiscal
Responsabilitat Corporativa i Marca

Galícia

Madrid Sud-oest
Barcelona Ciutat
Còrdova i Màlaga
Castella i Lleó
Madrid Est
Lleida
Madrid Nord-oest
Girona
Castella-La Manxa
Múrcia i Alacant
País Basc
Granada, Jaén i Almeria

José Francisco Macario Betoret
 Raúl José Marqueta Bueno
 Amparo Martínez Fabián
 Miguel Ángel Palanco Olmedo
 Miquel Àngel Pla Moyano
 Guillermo Rodríguez Díaz-Pavón
 Carlos Javier Serrano Guerra

DELEGACIONS GENERALS EMPRESES

Juan Pedro Badiola Uriarte
 Luis Cabanas Godino
 José Manuel García de la Dueña
 Josep Parareda Climent
 Juan Antonio Pérez Goñi
 Felipe Pulido de Dios

València i Castelló
Aragó, Navarra i La Rioja
Tarragona
Extremadura, Cadis i Huelva
Barcelona Província
Sevilla
Astúries i Cantàbria

Territorial Nord
Territorial Madrid
Territorial València-Múrcia
Territorial Catalunya
Territorial Castella i Lleó i Castella-La Manxa
Territorial Sud

Directors d'Àrea

Ricardo Agramunt Lamúa
 Teresa Algans Mas
 Joan Alfons Álvarez García
 Ignacio Badiola Gómez
 Vicenç Buxarrais Estrada
 Jordi Cabedo Gracia
 Pere Capella Alsina
 Natividad Capella Pifarré
 Óscar Valentín Carpio Garijo
 Carles Casanovas Dosrius
 Tomás Casanovas Martínez
 Juan Cebrian Torallas
 Josep Lluís Compte Prats
 Carles Feliu Ferrer
 Miguel Àngel Fernández Rancaño
 Jordi Fontanals Curiel
 Javier Ceferino Garcia-Lluís Valencia
 Alfonso Gil Iñiguez de Heredia
 Ernest Gil Sánchez
 José Miguel González Aguilera
 Carles Gramunt Suárez
 Pere Huguet Vicens
 Jordi Ibern Molina
 María Beatriz Kissler Fernández
 Alberto López Prior
 Jesús Antonio Losa Fernández
 María Luisa Martínez Gistau
 Jordi Mondéjar López
 Ignacio Moreno de Guerra Oyarzábal
 Juan Morlá Tomás
 María Isabel Munuera Rodríguez
 Edward Michel O'Loghlen Velicia
 Javier Pano Riera
 Carlos de Parias Halcon
 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
 Albert Soler Rubio
 Juan Torreguitart Batet
 Joan Turró Vicens

Posicionament Comercial
Qualitat
Compliment Normatiu
Negoci d'Infraestructures
Risc de Contrapartida
Recursos Aliens
Relacions Institucionals
Control de Riscs de Mercat
Risc Empreses
Serveis de Màrqueting i Publicitat
Anàlisi Comercial d'Empreses
Metodologies i Models de Riscs de Crèdit
Control de la Despesa
Marca i Imatge Corporativa
Seguretat
Arquitectura i Infraestructures
Banca Transaccional
Gestió de Banca Privada
Intervenció i Comptabilitat
Desenvolupament Aplicacions Corporativa
Secretaria Tècnica de Direcció General
Anàlisi i Seguiment del Risc de Crèdit
Serveis Operatius Bancaris
Planificació i Control Informàtic
Finançament d'Energies
Comunicació
Control de Gestió
Gestió d'Informació Comercial
Targetes
Serveis Operatius a Mercats
Sucursals Internacionals
Tresoreria
Negoci de Corporatives
Desenvolupament Negoci Banca Majorista
Polítiques i Procediments d'Admissió
Morositat
Implantació Nous CPD's
Institucions Financeres Internacionals i Oficines de Representació
Administració de Cartera Pròpia i Participades
Gestió de Recursos Humans
Finançaments Estructurats
Gestió Comercial d'Aliances Estratègiques
Polítiques de Recursos Humans



El Grup "la Caixa"

Claus Estratègiques

Missió, Visió i Valors

Triple Balanç: Econòmic, Social i Sostenible

Aquesta secció de l'Informe Anual 2008 proporciona la perspectiva i l'anàlisi de la Direcció sobre les claus estratègiques del Grup "la Caixa": Missió, Visió i Valors i l'objectiu de desenvolupament del Triple Balanç –Econòmic, Social i Sostenible–.

EL GRUP "LA CAIXA": CLAUS ESTRATÈGIQUES

Missió, Visió i Valors

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

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

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

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

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

La Missió i la Visió com a claus estratègiques de "la Caixa" constitueixen una plasmació dels orígens, objecte, finalitats bàsiques i referència futura de l'Entitat. Els valors, per la seva banda, representen el substrat sobre el qual s'assenta l'estratègia.

Missió

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

La Missió de "la Caixa":

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

Visió

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

La Visió de "la Caixa":

Grup financer líder en el mercat espanyol amb generació de valor per als clients, els empleats i la societat.

Valors

L'actuació estratègica de "la Caixa" se sustenta en els seus valors identificatius, guies d'actuació i conviccions característiques. Entre el conjunt de valors de l'Entitat destaquen: la *Confiança* basada en l'honestedat i el respecte a les persones, l'*Excel·lència en el servei* que es fomenta en la professionalitat i la innovació i el *Compromís social* on la societat és l'eix central d'actuació.

«LA MISSIÓ I LA VISIÓ DE "LA CAIXA"
COM A ELEMENTS FONAMENTALS DEL
DESENVOLUPAMENT ESTRATÈGIC DEL GRUP»

«ELS VALORS IDENTIFICATIUS DE "LA CAIXA"
SUSTENTEN L'ESTRATÈGIA DE L'ENTITAT»

Triple Balanç: ECONÒMIC, SOCIAL I SOSTENIBLE

Els objectius de "la Caixa" incorporen una dimensió que supera l'àmbit estrictament econòmic, on el creixement segur, eficient, rendible i solvent és l'eix central, per abastar altres àmbits que plasmin un fort compromís amb la societat, mitjançant la potenciació de les actuacions socials per cobrir les necessitats bàsiques amb anticipació i flexibilitat, i també un compromís amb la sostenibilitat, entesa com a responsabilitat i ètica en totes les actuacions dutes a terme, i que generen confiança i reputació corporativa.

Aquesta actuació representa una aposta de futur, en la qual els compromisos adquirits contribuïràn a incrementar la rendibilitat global del Grup i a generar valor per a la societat. Tot això amb l'objectiu de situar "la Caixa" al capdavant del negoci financer espanyol, arribant a posicions de lideratge en banca de famílies i empreses.

BALANÇ ECONÒMIC: potenciar el creixement segur, eficient, rendible i solvent

El **Negoci de Banca Minorista** és l'eix central d'actuació del Grup "la Caixa" i està orientat a oferir, a través d'una adequada segmentació estratègica, un servei professionalitzat, innovador i de qualitat als nostres clients. Tot això a través d'una eficient distribució multicanal en la qual l'oficina, amb el suport d'una tecnologia capdavantera, és el nucli bàsic de relació amb el client, que se situa al centre de l'organització.

L'orientació al client i l'adequada segmentació incorporen també una forta innovació en productes i serveis –hipoteques, crèdits personals, assegurances, mitjans de pagament, canals complementaris– que permeten mantenir el lideratge optimitzant rendibilitats.

El **segment d'empreses** s'ha vist fortament potenciat durant l'any 2008 amb la creació d'una xarxa especialitzada de 68 centres d'empresa, que operen sota la marca *CaixaEmpresa*, per tal d'oferir un servei adaptat a les necessitats dels clients. En aquest sentit, existeixen 2 oficines de banca corporativa on es gestionen les empreses amb més de 200 milions d'euros de vendes anuals. La resta de centres atenen les empreses amb facturacions entre 10 i 200 milions d'euros. Aquesta nova estructura està integrada per empleats amb perfils professionals especialitzats i disposa d'un ampli ventall de productes i serveis exclusius i de qualitat.

Per la seva banda, les actuacions en el segment de **Banca Privada** venen caracteritzades per la integració plena de la divisió de banca privada de Morgan Stanley, culminada el mes de juny de 2008. D'aquesta manera, es potencia una àrea estratègica per a l'entitat, tot aprofitant el millor dels dos models de gestió, i s'aconsegueix situar "la Caixa" entre les entitats líders.

La **Banca Personal**, com a altre segment estratègic, s'ha caracteritzat pel desenvolupament de gestors especialitzats que han permès un assessorament financerofiscal totalment personalitzat, juntament amb la comercialització de productes ajustats als perfils de risc dels clients. Tot això, d'acord amb una adequada carterització dels clients.

«MAXIMITZAR EL DESENVOLUPAMENT DEL TRIPLE BALANÇ COM A GARANTIA DE FUTUR»



«MODEL DE BANCA MINORISTA: SERVEI, INNOVACIÓ I QUALITAT»

«L'OFICINA ÉS EL NUCLI DE RELACIÓ AMB ELS 10,7 MILIONS DE CLIENTS»

«BANCA D'EMPRESSES: ESPECIALITZACIÓ EN LA GESTIÓ AMB XARXA DIFERENCIADA»

CaixaEmpresa

«BANCA PRIVADA: SOLUCIONS INTEGRALS A MIDA»

"la Caixa"
Banca Privada

«BANCA PERSONAL: SEGMENTACIÓ I CARTERITZACIÓ COM A EIXOS D'ACTUACIÓ»

EL GRUP "LA CAIXA": CLAUS ESTRATÈGIQUES

Triple Balanç: ECONÒMIC, SOCIAL I SOSTENIBLE

La progressiva **expansió internacional** de l'activitat de "la Caixa", basada en la presència en nous mercats és un dels elements de la seva estratègia, amb una actuació a través de dues vies complementàries: l'obertura d'oficines operatives i de representació i l'adquisició de participacions en entitats financeres de determinats països canalitzada a través de Criteri CaixaCorp. Tot això, amb l'objectiu de donar suport a la internacionalització del negoci global dels clients i per explotar noves oportunitats de negoci.

En aquest sentit, s'ha impulsat el creixement del negoci en les oficines operatives de Polònia i Romania. Aquesta presència internacional es potenciarà l'any 2009 amb l'obertura d'una oficina operativa a Casablanca (Marroc), i a amb les noves oficines de representació a Xangai (Xina), Delhi (Índia), Alger (Algèria), Istambul (Turquia) i Dubai (Emirats Àrabs).

Així mateix, **Criteri CaixaCorp**, per la seva part, ha materialitzat la compra d'un 20% en el capital de GFInbursa, per tal d'expandir el model negoci de banca minorista de "la Caixa" al continent americà. Aquesta operació generarà importants sinergies entre "la Caixa" i GFInbursa, líders en el seu sector. A més, s'han reforçat les participacions a The Bank of East Asia fins el 9,9% i a Banco BPI fins el 29,4%.

BALANÇ SOCIAL: generació de valor per a la societat tot cobrint les necessitats bàsiques de les persones

Consolidació del gir social emmarcat dins d'un augment important de la dimensió de l'Obra Social.

Els recursos es gestionen eficientment, amb actuacions flexibles i adaptades al territori, i amb sentit d'anticipació respecte a les necessitats socials, per tal d'evitar situacions d'exclusió, garantir l'accés universal als serveis financers i potenciar el teixit productiu del país promovent la iniciativa de les persones. Tot això, reforçant la seva identitat diferencial i gestionant els recursos de forma eficient i adaptada al territori.

L'actuació social de "la Caixa" durant l'any 2008 s'ha caracteritzat per l'orientació de les seves accions cap a les persones i les seves necessitats més bàsiques i fonamentals gràcies als 465 milions d'euros que ha invertit en els seus programes en què les activitats socials representen el 64% del pressupost.

Enguany la tasca de l'Obra Social ha estat marcada pel desenvolupament d'iniciatives encaminades a la lluita contra la pobresa i l'exclusió social a través dels programes CaixaProinfància, que ha atorgat 198.822 ajuts a nens i nenes de famílies econòmicament desafavorides; el d'integració laboral Incorpora, que ha donat a 5.959 persones de col·lectius socialment fràgils l'oportunitat d'inserir-se al món laboral i el de Beques per a interns en centres penitenciaris, que ha concedit 952 beques de formació professional a reclusos en segon i tercer grau de condemna. També en l'àmbit social destaca el nou programa d'Atenció Integral de persones amb malalties avançades de suport emocional als pacients i els seus familiars i als equips de cures pal·liatives.

L'Obra Social ha seguit desenvolupant els seus programes educatius i d'investigació i ha augmentat el nombre d'actuacions en l'àmbit del medi ambient i la ciència.

«GESTIÓ EFICIENT DELS RECURSOS:
FLEXIBILITAT I ANTICIPACIÓ»

«ORIENTACIÓ A LES PERSONES
I LES SEVES NECESSITATS»

En l'àmbit cultural el fet més remarcable ha estat la inauguració del CaixaForum Madrid, la seu de l'Obra Social en aquesta ciutat. Aquest, com els CaixaForum de Barcelona, Palma, Lleida, Tarragona i Girona, han esdevingut plataformes d'acció integral dels programes culturals i socials de l'Obra Social "la Caixa". Centres que potencien el valor de la cultura com a element d'integració social.

BALANÇ SOSTENIBLE: actuació socialment responsable com a font de confiança i reputació corporativa

La responsabilitat corporativa de "la Caixa" es manifesta en la sintonia i identificació dels seus valors corporatius que proclamen de Confiança, Compromís social i Excel·lència en el servei, en el bon govern corporatiu basat en una gestió responsable i transparent i en actuar segons el comportament ètic, les relacions laborals adequades, la contribució al desenvolupament socioeconòmic de l'entorn i el compromís amb el medi ambient.

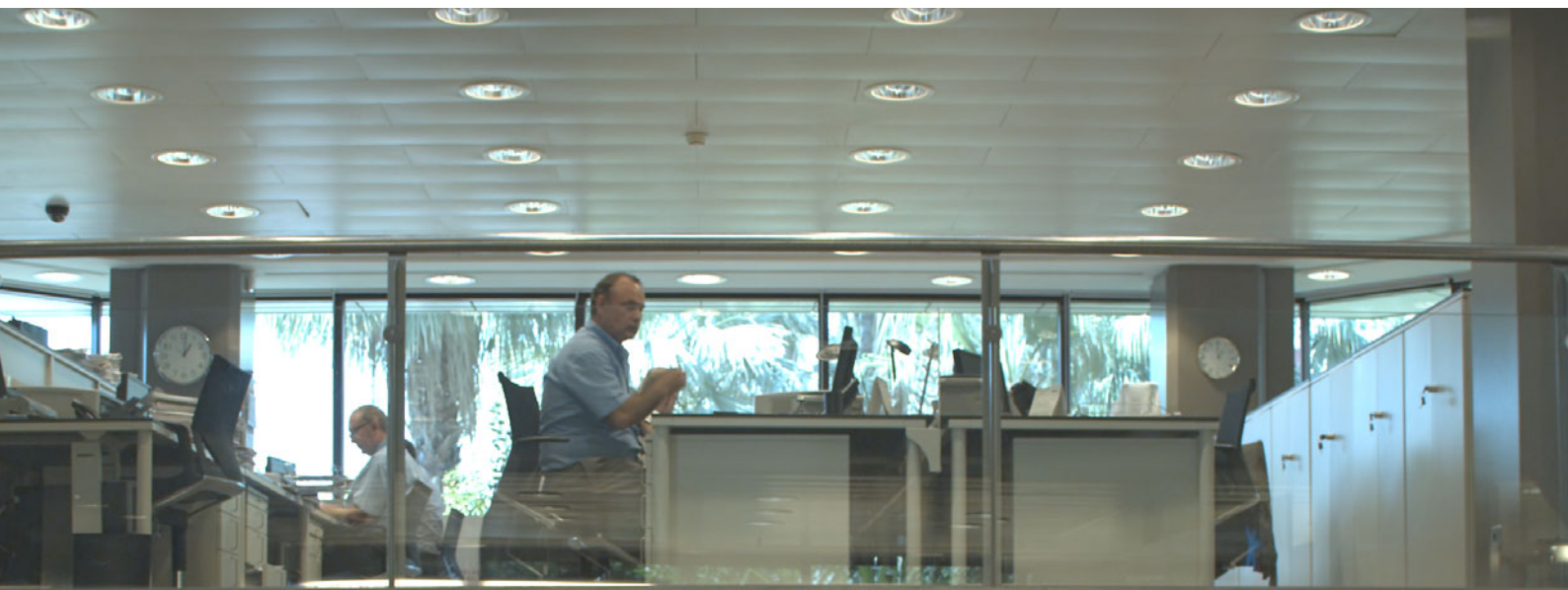
Aquest compromís mediambiental es fa palès, entre altres mesures, en el fet que la totalitat de les oficines són ecoeficients, segons la certificació emesa per la Generalitat de Catalunya. D'aquesta manera, la responsabilitat ambiental arriba a tots els empleats i a les empreses col·laboradores. Per altra banda, "la Caixa" manté una posició activa participant en iniciatives globals de prevenció de danys mediambientals. Una d'aquestes iniciatives són els Principis d'Equador, a què "la Caixa" està adherida des de l'any 2007.

Tot això determina una voluntat clara d'**actuació sostenible** per part de "la Caixa", que és perfectament percebuda per la societat. En aquest sentit, el reflex d'aquestes actuacions queda palès en la valoració externa, quantificada a través de l'índex Merco-Marcas, on es posa de manifest que "la Caixa" és l'entitat financera amb millor reputació, per sisè any consecutiu. També és considerada la millor empresa per treballar a Espanya, segons l'índex Merco-Personas.

A nivell internacional, "la Caixa" ha obtingut per segon any consecutiu la qualificació «A+» del *Global Reporting Initiative* (GRI), que és la màxima qualificació atorgada per aquesta institució per l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat.

**«ACTUACIÓ SOSTENIBLE CLARAMENT
PERCEBUDA PER LA SOCIETAT»**

**«"LA CAIXA" ENTITAT DE REFERÈNCIA EN
RESPONSABILITAT CORPORATIVA»**



Informe Financer 2008 del Grup "la Caixa"

1. Gran qualitat dels resultats de l'exercici 2008
2. Gran capacitat comercial: la fortalesa del negoci bancari
3. Cartera de participades
4. Gestió activa dels riscos
5. Elevada fortalesa financera



Aquesta secció de l'Informe Anual descriu els aspectes fonamentals que ajuden a la interpretació de l'evolució econòmica i financera global del Grup el 2008, en el si de la configuració dels seus negocis i de la gestió dels riscos.

El més significatiu d'aquests aspectes fonamentals es presenta a les pàgines 36 i 37.

Per a l'anàlisi de l'evolució de l'activitat del Grup es presenten dades dels últims cinc exercicis. No obstant això i a causa de les modificacions introduïdes per la Circular 6/2008 del Banc d'Espanya, pel que fa referència a l'anàlisi dels resultats, només es presenten dades de 2008 i 2007.

L'anàlisi pren com a base els comptes anuals consolidats del Grup "la Caixa". Els comptes anuals i l'informe de gestió consolidats de l'exercici 2008 es poden consultar, juntament amb l'informe d'auditoria datat el 29 de gener de 2009 en el qual s'expressa una opinió favorable, a la pàgina Web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (www.cnmv.es).

INFORME FINANCER 2008 DEL GRUP "LA CAIXA"

1. Gran qualitat dels resultats de l'exercici 2008

1.1 Creixement de l'activitat amb bons resultats PÀGINA 38

Resultat recurrent: 2.052 M€, +2,0%.
Menors plusvàlues i més dotacions conservadores el 2008.

Resultat del Grup: 1.802 M€, -27,6%.

Actius totals: +5%.

Beneficis extraordinaris compensats amb provisions extraordinàries i registre addicional d'una dotació extraordinària (250 M€ nets) per a la cobertura de riscos de negoci.

Resultats extraordinaris positius el 2007 per 477 M€.

Actius totals se situen en 260.827 M€.

1.2 Positiva evolució dels marges amb eficiència i rendibilitat PÀGINA 40

Augment dels ingressos i contenció de les despeses.

Millora de l'eficiència.

Bons nivells de rendibilitat.

Sòlid augment d'ingressos 9,8%. Resultats nets abans d'impostos: +9%. Marge abans de dotacions +10,9%.

Ràtio d'Eficiència recurrent 45,2% (-0,9%).

ROE recurrent 14,8%, ROA 1,0%, RORWA 2,0%.

1.3 Distribució del resultat: Dotació a l'Obra Social PÀGINA 46

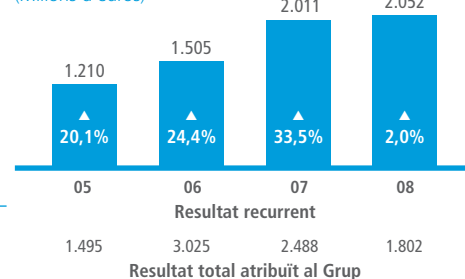
L'aportació a l'Obra Social és de 500 M€. Aportació del 25% del Resultat recurrent del Grup.

1.4 Segregació per negocis PÀGINA 47

Bona evolució dels negocis del Grup.

Banca a Espanya, Cartera de Participades i COAP i Activitats Corporatives.

RESULTAT RECURRENT ATRIBUÏT AL GRUP
(Milions d'euros)



RESULTATS RECURRENTS	2008	Var. any
Marge brut	6.752	+9,8%
Marge abans de dotacions	3.223	+10,9%
Resultat net abans de minoritaris	2.317	+9,0%
Eficiència	45,2%	-0,9
ROE	14,8%	-4,6

2. Gran capacitat comercial: la fortaleza del negoci bancari

2.1 Augment sostingut i equilibrat de l'activitat bancària PÀGINA 49

Augment del 6,9% del volum de negoci bancari fins als 414.507 M€.

Recursos de clients +5,4% fins als 238.407 M€.

Crèdits +9,0% fins als 176.100 M€.

Elevades quotes de mercat: Dipòsits 10,6% i Crèdits 9,6%.

2.2 Base de clients: el centre del negoci PÀGINA 52

Model de banca minorista: segmentació i focalització de l'activitat comercial.

10,7 milions de clients, 237.686 més que el 2007, amb una penetració del 21,0% en particulars.

2.3 Xarxa comercial i recursos humans: pilars fonamentals PÀGINA 57

Xarxa de distribució extensa i plantilla qualificada.

5.530 oficines i 27.818 empleats.

2.4 Gestió multicanal: relació permanent amb el client PÀGINA 59

Gestió multicanal: relació permanent amb el client facilitant una oferta completa de productes i serveis.

Caixers automàtics: xarxa de 8.113.

Línia Oberta: 5,5 milions de clients (28,7% quota).

Banca mòbil: un milió de clients.

2.5 Sistemes de pagament: una oferta diferenciada PÀGINA 62

Sistemes de pagament: diferenciada gamma i servei integral.

10,3 milions de targetes emeses, líder per facturació amb una quota del 17,6%.

2.6 Innovació en els serveis als clients PÀGINA 63

2.6.1 Un nou model d'oficina que prima l'assessorament al client PÀGINA 63

Capdavanter concepte d'oficina bancària oferint atenció personalitzada.

Tres eixos: espais individualitzats, zona de Caixa Ràpida i zona d'Autoservei.

2.6.2 La innovació tecnològica com a prioritat per millorar l'atenció i servei al client PÀGINA 65

Innovació com a constant: caixers automàtics, mòbils, targetes i comerços.

Organització eficient amb avançat suport tecnològic on la innovació forma part de la cultura de "la Caixa".

2.7 Qualitat i atenció al client: base de futur PÀGINA 67

Qualitat per satisfer els clients i per garantir el creixement futur.

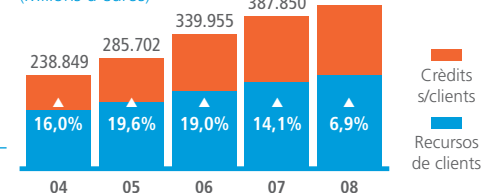
Enquestes internes de satisfacció dels clients: puntuació de més de 8 sobre 10.

2.8 Suport del negoci: filials de "la Caixa" PÀGINA 68

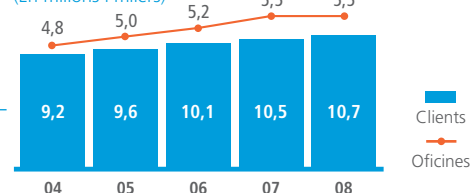
Filials que presten serveis de suport.

Gestió multicanal, serveis immobiliaris, obres de la xarxa d'oficines, gestió de recobrament, màrqueting i d'altres.

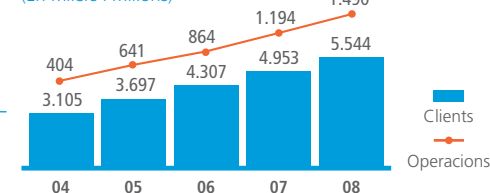
VOLUM DE NEGOCI BANCARI
(Milions d'euros)



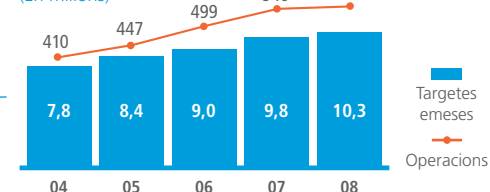
NOMBRE DE CLIENTS I OFICINES
(En milions i milers)



CLIENTS I OPERACIONS DE LÍNIA OBERTA
(En milers i milions)



TARGETES "LA CAIXA"
(En milions)



3. Cartera de participades

3.1 Criteris CaixaCorp: Internacionalització i diversificació PÀGINA 70

3.1.1 Criteris CaixaCorp: Filial on es concentra la part més significativa de la cartera de participades del Grup "la Caixa" PÀGINA 70

Estratègia inversora: diversificació dels ingressos i expansió internacional. Generació de valor amb risc controlat. El Grup "la Caixa" manté un 79,45% de participació a 31-12-08.

3.1.2 Negoci serveis PÀGINA 71

Participacions estratègiques en sectors de serveis bàsics per a la societat. Inversions en companyies líders, amb capacitat de creixement i generació de valor.

3.1.3 Negoci financer PÀGINA 73

Banca internacional. Participacions en països on es pot aportar valor i aprofitar el potencial de creixement.

Asseguradores i serveis financers especialitzats. Complementen els productes i serveis de "la Caixa".

3.2 Capital risc en fases inicials i finançament a emprenedors PÀGINA 76

Presència del Grup "la Caixa" en el sector de Capital Risc en fases inicials. En el marc de les activitats que formen part de la Responsabilitat Corporativa del Grup "la Caixa".

3.3 Gestió activa de la cartera de participades del Grup "la Caixa" PÀGINA 77

Objectius estratègics: incrementar el pes del negoci financer amb gestió activa. Adquisició del 20% de GF Inbursa, del 16,4% d'Aguas de Barcelona i del 3,92% d'Abertis. El valor de mercat de la cartera cotitzada és de 14.691 M€, amb 1.026 M€ de plusvàlues latents.

4. Gestió activa dels riscos

Gestió global de la relació rendibilitat/risc. Factor clau dins l'estratègia del Grup.

De crèdit: assegurar la qualitat de la cartera creditícia. Adequats procediments de concessió. Suport d'eines i procediments de mesura i seguiment.

De mercat: reduir l'exposició del risc de les posicions de balanç. Elevades cobertures naturals i operacions en mercats financers.

De liquiditat: diversificar els mercats i productes de les fonts de finançament. Gestió activa del balanç i de les fonts de finançament per disposar de nivells excel·lents de liquiditat.

Operacional: minimitzar el risc inherent en les activitats de negoci. La qualificació del personal, els procediments establerts i els controls implantats permeten mitigar el risc.

Compliment normatiu: promoure la cultura del compliment. Minimitzar el risc de les activitats del Grup.

5. Elevada fortalesa financera

5.1 Gran qualitat de la cartera de crèdits PÀGINA 100

Inversió creditícia de perfil de risc baix, diversificada i amb garanties adients. Continguda ràtio de morositat, 2,48%, inferior a la mitjana del sector amb elevades cobertures de 66% i 129% amb garanties hipotecàries.

5.2 Excel·lents nivells de Liquiditat PÀGINA 103

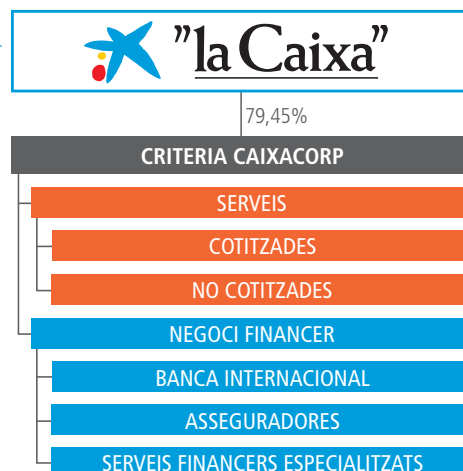
Gestió conservadora i anticipada dels nivells de liquiditat. Excel·lent posició de liquiditat que permet al Grup el futur creixement del negoci.

5.3 Excel·lents nivells de Solvència PÀGINA 104

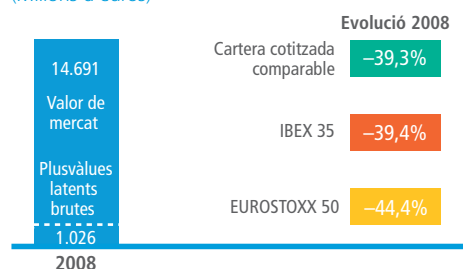
Core Capital del 8,8%. Coeficient de solvència (ràtio BIS) 11,0%. Tier 1: 10,1%. El resultat recurrent autofinança el creixement orgànic. El 2008, autorització del Banc d'Espanya per a la utilització de models interns per calcular els requeriments de capital per risc de crèdit.

5.4 Ratings del Grup "la Caixa": en el rang AA PÀGINA 106

Confirmació de les molt bones qualificacions. Molt bons ratings situats en el rang AA.



CARTERA COTITZADA: VALOR DE MERCAT I PLUSVÀLUES LATENTS I COMPORTAMENT RESPECTE ALS ÍNDEXS (Milions d'euros)



FORTALESES FINANCERES		2008
Qualitat de l'actiu		
Ràtio de la morositat "la Caixa"		2,48%
Sector financer		3,38%
Ràtio de la cobertura		
Cobertura		66%
Cobertura amb garanties hipotecàries		129%
Liquiditat (en milions)		22.262
Solvència		
Core Capital		8,8%
Tier 1		10,1%
Ràtio Bis		11,0%

	Moody's	Standard & Poor's	Fitch
Ratings	Aa1	AA-	AA-
Perspectiva	Estable	Negativa	Estable



1. Gran qualitat dels resultats de l'exercici 2008

1.1. Creixement de l'activitat amb bons resultats

El resultat recurrent del Grup "la Caixa" de 2008 augmenta un 2,0% fins a 2.052 milions d'euros i el benefici net recurrent, abans de minoritaris, augmenta un 9,0%, fins a 2.317 milions d'euros:

- Augment del 9,8% dels ingressos totals (marge brut recurrent) i de l'11,2% dels resultats de l'activitat d'exploatació.
- Els beneficis extraordinaris de 2008, de 260 milions d'euros nets, s'han compensat íntegrament amb provisions extraordinàries.
- Registre addicional de dotacions extraordinàries per 357 milions d'euros abans d'impostos (250 nets), per a la cobertura de riscos futurs del negoci.
- El 2007 resultats extraordinaris positius per 477 milions d'euros nets.
- El resultat atribuït del Grup se situa en els 1.802 milions d'euros, un 27,6% menys.

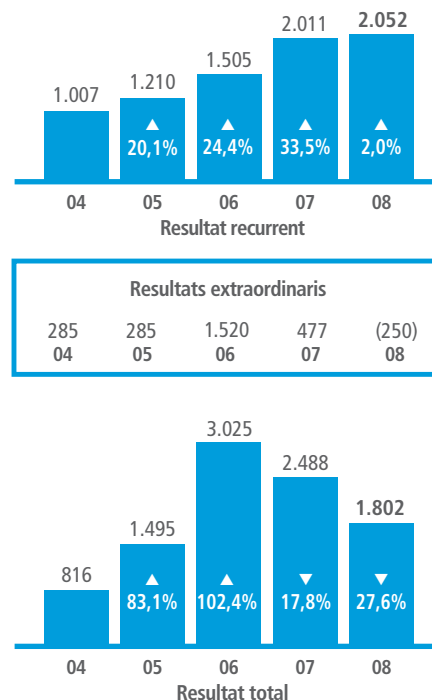
Els negocis del Grup "la Caixa" presenten un creixement equilibrat i de qualitat durant l'exercici 2008, en un entorn impactat per la crisi financera, de fortes tensions de liquiditat i de volatilitat en els mercats financers, d'alentiment de l'activitat, de repunt de la morositat i de gran com-

petència bancària. La gran capacitat comercial del Grup, l'adequada gestió dels marges i la positiva evolució de les participades han possibilitat l'augment sostingut dels ingressos, fins els 6.752 milions d'euros un 9,8% més que l'any anterior. Aquest fort augment dels ingressos juntament amb la contenció de les despeses ha permès continuar millorant l'eficiència i mantenir elevats nivells de rendibilitat.

Tot això, juntament amb una gestió activa i exigent del risc, de la liquiditat i de la solvència, ha permès consolidar la gran fortalesa financera del Grup. Així el resultat net recurrent, abans de minoritaris, s'incrementa el 9,0% fins als 2.317 milions d'euros i el resultat net recurrent als 2.052 milions d'euros, un 2% més. El benefici total atribuït del 2008 se situa als 1.802 milions d'euros i incorpora resultats extraordinaris de 260 milions d'euros destinats íntegrament a provisions i 250 milions d'euros (357 abans d'impostos) de dotacions extraordinàries, amb caràcter voluntari i anticipat per a la cobertura de possibles riscos futurs del negoci.

Així, el Grup "la Caixa" està en una posició òptima per gestionar amb èxit un entorn complex i exigent com l'actual i afrontar amb garanties el creixement dels seus negocis i donar resposta a les necessitats de crèdit de tots els seus clients.

RESULTAT ATRIBUÏT AL GRUP "LA CAIXA"
(Milions d'euros)



Increment del 5,0% dels actius totals.

Els actius totals del Grup "la Caixa" han assolit els 260.827 milions d'euros, incrementant-se durant el 2008 en 12.329 milions d'euros, un 5,0%.

En un entorn impactat per la crisi financera, de fortes tensions de liquiditat i de volatilitat en els mercats financers, el volum de negoci bancari (crèdits sobre clients més recursos gestionats), creix el 6,9% respecte el 2007.

Els crèdits sobre clients bruts augmenten en 14.486 milions d'euros, un 9,0% més

(un 8,5% els crèdits sobre clients nets de provisions). Pel que fa a l'increment dels passius, els recursos de clients en balanç augmenten en 11.669 milions d'euros, un 5,9% més, incloent bàsicament, els dipòsits a la vista, l'estalvi a termini, les emissions institucionals i els passius d'assegurances.

Els fons propis (reserves més resultats) augmenten en 1.201 milions d'euros, un 8,3% més, després de considerar el Resultat atribuït al Grup de 1.802 milions d'euros i la distribució a l'Obra Social. Per la seva banda, els ajustos per valoració a valor raonable dels actius financers disponibles per a la venda disminueixen

«SOSTINGUT CREIXEMENT DEL NEGOCI BANCARI»

el 2008 en 2.452 milions d'euros per l'impacte de la negativa evolució dels mercats de valors durant el 2008.

Vegeu explicacions més detallades de les principals magnituds de balanç als capítols 2. Gran capacitat comercial: la fortaleza del negoci bancari, 3. Cartera de participades i 5. Elevada fortaleza financera.

Balanços de gestió consolidats del Grup "la Caixa"

(Imports en milions d'euros)	2008	2007	VARIACIÓ ANUAL	
			ABSOLUTA	EN %
Actiu				
Caixa, bancs centrals, entitats crèdit i renda fixa	30.203	39.092	(8.889)	(22,7)
Crèdits sobre clients nets	175.471	161.789	13.682	8,5
Actius per contractes d'assegurances	19.829	16.839	2.990	17,8
Renda variable	15.624	16.453	(829)	(5,0)
Actiu material i intangible	7.236	5.781	1.455	25,2
Altres actius i periodificacions	12.464	8.544	3.920	45,9
Total Actiu	260.827	248.498	12.329	5,0
Passiu	241.906	227.545	14.361	6,3
Entitats de crèdit	13.290	14.272	(982)	(6,9)
Recursos de clients en balanç	209.899	198.230	11.669	5,9
Provisions	3.195	2.920	275	9,4
Altres passius i periodificacions	15.522	12.123	3.399	28,0
Patrimoni Net	18.921	20.953	(2.032)	(9,7)
Fons propis	15.619	14.418	1.201	8,3
<i>Dels quals: Resultat atribuït al Grup</i>	<i>1.802</i>	<i>2.488</i>	<i>(686)</i>	<i>(27,6)</i>
Ajustos per valoració	649	3.101	(2.452)	(79,1)
Interessos minoritaris	2.653	3.434	(781)	(22,7)
Total Passiu i Patrimoni Net	260.827	248.498	12.329	5,0

1.2. Positiva evolució dels marges amb eficiència i rendibilitat

Comptes de Pèrdues i Guanys Consolidats del Grup "la Caixa"

(Imports en milions d'euros)	2008	2007	VARIACIÓ EN %
Ingressos financers	12.401	9.882	25,5
Despeses financeres	(8.893)	(6.565)	35,4
Marge d'interessos	3.508	3.317	5,8
Dividends	395	286	38,1
Resultats per posada en equivalència	718	693	3,6
Comissions netes	1.250	1.257	(0,6)
Resultats d'operacions financeres i diferències de canvi	163	75	
Altres productes i càrregues d'explotació	718	520	38,2
Marge brut	6.752	6.148	9,8
Despeses d'administració	(3.050)	(2.836)	7,5
Amortitzacions	(479)	(405)	18,1
Marge abans de dotacions	3.223	2.907	10,9
Pèrdues per deteriorament d'actius financers i dotacions a provisions	(617)	(565)	9,2
Resultats de l'activitat d'explotació	2.606	2.342	11,2
Altres guanys i pèrdues	10	56	
Resultat abans d'impostos	2.616	2.398	9,1
Impostos sobre beneficis	(299)	(273)	10,0
Resultat després d'impostos	2.317	2.125	9,0
Resultat de minoritaris	265	114	
Resultat recurrent (*)	2.052	2.011	2,0
Beneficis extraordinaris	260	627	
Sanejaments extraordinaris	(260)	(50)	
Dotació per a riscos futurs de negoci	(250)	(100)	
Resultat extraordinari	(250)	477	
Resultat atribuït al Grup	1.802	2.488	(27,6)

(*) Resultats recurrents sense resultats extraordinaris.

Atesa l'especial rellevància dels resultats extraordinaris no recurrents registrats el 2008 i 2007, i per facilitar la comprensió i anàlisi de l'evolució del negoci, els Comptes de Pèrdues i Guanys Consolidats adjunts presenten els resultats de l'activitat ordinària i recurrent del Grup "la Caixa". Addicionalment, els resultats recurrents s'ajusten per l'impacte dels resultats extraordinaris nets d'impostos i minoritaris, fins a establir els resultats atribuïts al Grup.

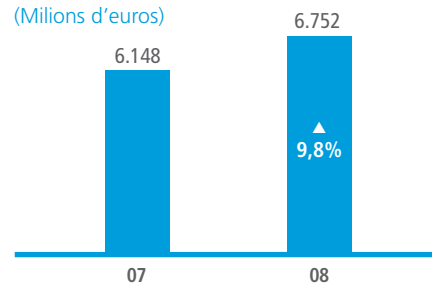
D'altra banda, cal esmentar que el Compte de Resultat recurrent del Grup es presenta adaptat a la nova Circular 6/2008 del Banc d'Espanya.

Els ingressos totals (marge brut) augmenten un 9,8%, fins als 6.752 milions d'euros, amb una positiva evolució de tots els seus conceptes.

El «Marge d'interessos» ha assolit els 3.508 milions d'euros, un destacat 5,8% més. Aquest creixement recull, l'augment de l'activitat bancària per l'adequada gestió dels marges de les operacions en un entorn altament competitiu, i la positiva evolució dels ingressos financers nets del negoci de vida de les filials asseguradores.

«CREIXEMENT SOSTINGUT DELS INGRESSOS DEL GRUP»

MARGE BRUT (Milions d'euros)



Els ingressos totals de la cartera de participades (per dividends i per posada en equivalència) ascendeixen a 1.113 milions d'euros, un 13,6% més, per l'evolució dels seus negocis i la major distribució de dividends. Així, els dividends meritats de les participacions classificades com actius financers disponibles per a la venda assoleixen els 395 milions d'euros, +38,1% més. Els resultats nets d'impostos de les societats consolidades pel mètode de la participació (posada en equivalència), bàsicament Gas Natural, Abertis Infraestructuras, Banco BPI, Aguas de Barcelona, GF Inbursa i Boursorama, pugen a 718 milions d'euros, amb un creixement del 3,6%.

Les comissions assoleixen els 1.250 milions d'euros, nivell similar al del 2007. Les relacionades amb serveis bancaris augmenten un 4,5% en línia amb el creixement del negoci, basat en la prestació dels serveis i assessorament personalitzats, així com per les millores en la gestió del

seu preu. Mentre les relacionades amb l'operativa de fons d'inversió i valors disminueixen en línia amb l'evolució del mercat.

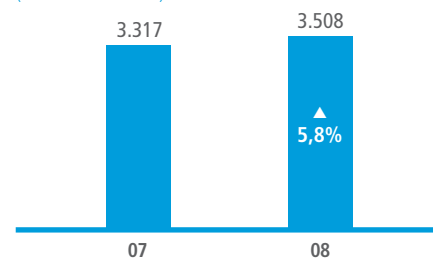
Els resultats recurrents d'operacions financeres i diferències de canvi pugen als 163 milions d'euros i també presenten una evolució positiva.

Els altres productes i càrregues d'explotació arriben als 718 milions d'euros, amb un creixement del 38,2% i incorporen les primes netes d'assegurances i les dotacions de provisions matemàtiques del negoci no vida de les filials asseguradores, així com els ingressos de les filials no bancàries i la periodificació de les comissions financeres compensadores de despeses.

El fort augment del 9,8% del «Marge brut» és un dels pilars sobre el qual es fonamenta el sòlid creixement del resultat recurrent.

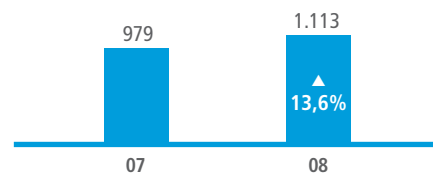
MARGE D'INTERESSOS

(Milions d'euros)



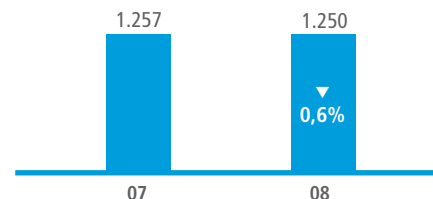
INGRESSOS DE PARTICIPADES

Dividends més posada en equivalència
(Milions d'euros)



COMISSIONS

(Milions d'euros)



1.2. Positiva evolució dels marges amb eficiència i rendibilitat (cont.)

MILLORA DE L'EFICIÈNCIA AMB AUGMENT DE LA PRODUCTIVITAT

La política de contenció i racionalització i estricte control de les despeses, juntament amb la millora de la productivitat, modera l'increment de les despeses d'administració que se situen en 3.050 milions d'euros, un 7,5% més.

L'objectiu de creixement bancari del Grup "la Caixa" s'està portant a terme mitjançant el procés d'expansió d'oficines tot gestionant el binomi ingressos/despeses, amb l'objecte de garantir la competitivitat així com els resultats futurs. Durant l'any 2008, "la Caixa" ha incrementat en 50 el nombre d'oficines fins a un total de 5.530. En els últims cinc anys, l'increment del nombre d'oficines i d'empleats ascendeix a 870 i 4.059 respectivament. L'estratègia de creixement es basa en una anàlisi de la rendibilitat de la inversió-despesa, materialitzant aquells projectes que generen valor. El total d'empleats del Grup ascendeix a 27.818.

Les grans inversions efectuades suposen un considerable augment de les despeses d'explotació. Aquestes inversions estan relacionades bàsicament amb l'important increment de la xarxa d'oficines i de la plantilla, el desenvolupament de negocis, el desenvolupament de la tecnologia i dels nous canals de distribució, la millora dels sistemes d'informació i optimització de processos per potenciar l'activitat comercial de les oficines, els sistemes interns de gestió i control de riscos i la formació del capital humà. Malgrat això, l'esforç de racionalització i control de les despeses d'explotació, que incorporen les despeses d'administració i les amortitzacions, ha permès una contenció del seu increment, amb un augment del 8,9% el

2008, inferior al fort creixement del marge brut. Així mateix, cal considerar que l'augment de les despeses d'explotació, si s'ajusta l'impacte de l'adquisició de Morgan Stanley i el fet de consolidar el 100% de SegurCaixa Holding, se situa en un 5,2%.

Els avançats mitjans tecnològics han permès la disminució de les tasques administratives a les oficines i alliberar recursos per focalitzar-los a activitats comercials i d'atenció personalitzada als clients.

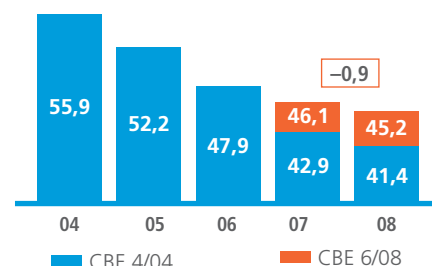
La combinació d'aquests factors explica l'augment continuat de les ràtios de volum de negoci (recursos totals de clients i crèdits) i del marge abans de dotacions recurrent per empleat i per oficina, al mateix temps que el nombre d'empleats per oficina es manté en un nivell reduït del 4,5, un dels més baixos del sector financer espanyol.

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

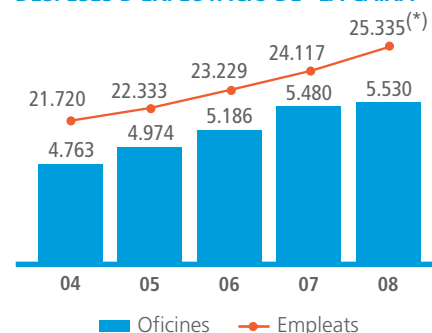
No obstant això, l'aportació d'ingressos derivats de l'estratègia de creixement i expansió encara és parcial, ja que les oficines de nova obertura es troben en fase de maduració i creixement de la seva activitat financera i, per tant, dels ingressos generats, mentre que registren des de la seva obertura totes les despeses necessàries per al seu funcionament.

La maduració natural de les oficines representa un important potencial de millora en l'eficiència del Grup que ja s'està materialitzant.

RÀTIO D'EFICIÈNCIA (%) (*)

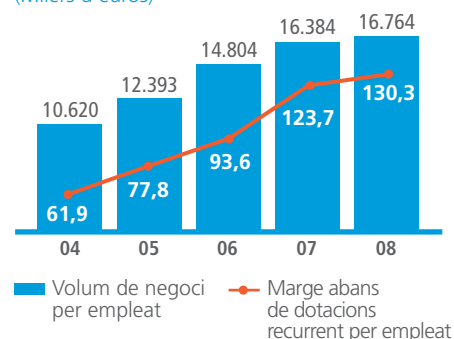


PRINCIPALS COMPONENTS DE LES DESPESES D'EXPLOTACIÓ DE "LA CAIXA"



«APROFITAR AL MÀXIM ELS AVANTATGES TECNOLÒGICS PER MILLORAR LA PRODUCTIVITAT I MAXIMITZAR LA DEDICACIÓ COMERCIAL»

RÀTIOS DE PRODUCTIVITAT PER EMPLEAT (Milers d'euros)



En aquest sentit, en l'exercici 2008 la ràtio d'eficiència recurrent ha millorat amb una reducció de 0,9 punts situant-se en el 45,2%, fet que continua la important millora dels últims anys.

PLA DE MILLORA DE L'EFICIÈNCIA

L'objectiu del Pla de Millora de l'Eficiència és situar l'eficiència del Grup "la Caixa" en nivells comparables a la dels seus competidors amb una millora permanent i contínua en el temps.

El 2008 ha estat l'any de l'inici de l'especialització de la xarxa comercial. Per tal d'acomplir els reptes del Pla Estratègic, l'Entitat, recolzada pel bon rendiment de la xarxa d'oficines de banca universal, ha començat a desenvolupar una xarxa especialitzada orientada al negoci d'empreses i al segment de Banca Privada.

Durant l'any s'han obert un total de 68 centres de negoci d'empresa i banca corporativa, amb productes específics i gestors especialitzats, que juntament amb un circuit independent per l'estudi i aprovació del risc, agilitzen i milloren l'atenció i el finançament a les mitjanes i grans empreses, que fins ara havien d'adreçar-se a les oficines d'atenció a clients minoristes.

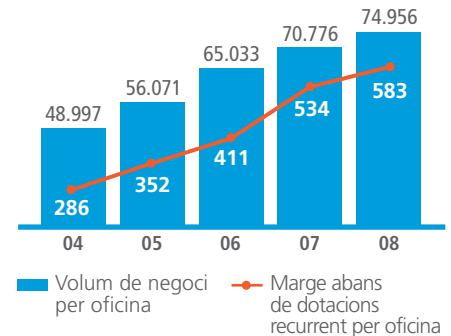
Paral·lelament, es va produir l'adquisició del negoci de Banca Privada de Morgan Stanley. Aquesta circumstància ha permès la integració de 400 gestors especialitzats amb el seu fons de comerç, que inclou 28 sucursals ubicades en el centre de les principals ciutats, que conformen ara la xarxa especialitzada de "la Caixa" dedicada a aquest segment.

El traspass dels clients empresa als centres de negoci especialitzats i la incorporació de més gestors experimentats de Banca Privada ha permès elaborar un pla d'optimització de la xarxa d'oficines de banca minorista que ha començat a donar resultats d'estalvi de costos en l'últim trimestre de 2008 i continuarà madurant durant els anys 2009 i 2010.

A banda d'aquests grans projectes, les actuacions concretes més rellevants en l'àmbit de la millora de l'eficiència el 2008 han estat les següents:

1. Dins el Pla d'assegurament d'ingressos, aquest any s'ha posat en marxa una iniciativa que permet garantir la percepció d'una tarifa mínima en la prestació dels serveis bancaris en funció del segment i la rendibilitat del client. Tanmateix en el moment de la renovació de pactes genèrics amb clients, el sistema informa de la rendibilitat del client per tal de poder ajustar els preus dels serveis demandats pel client a la seva rendibilitat global.
2. En el capítol d'inversió, cal destacar que enguany s'ha finalitzat la instal·lació de recicladors-dispensadors a totes les oficines, per millorar el tractament de l'efectiu i optimitzar el procés d'arqueig. Aquesta circumstància està permetent en moltes oficines, concentrar l'operativa de caixa en un sol empleat, alliberant la resta de persones per dedicar tot el seu temps a la gestió de clients.
3. S'ha posat en marxa l'expedient electrònic de risc per evitar el trasllat físic de la documentació i agilitzar l'aprovació de les operacions d'actiu; progressivament s'anirà extenent a tota la xarxa d'oficines. S'han ampliat els canals per

RÀTIOS DE PRODUCTIVITAT PER OFICINA
(Milers d'euros)



facilitar els pagaments d'impostos per caixers, per via telemàtica i per mitjà d'un telèfon d'atenció gratuït. Addicionalment, s'ha creat un servei específic per a professionals tributaris amb la finalitat de facilitar la seva tasca i reduir tràmits i temps tant a les oficines de "la Caixa" com als propis despatxos professionals. S'ha ampliat la resolució automàtica d'incidències en els càrrecs i efectes domiciliats i tot un conjunt de petites iniciatives amb l'objectiu de reduir el temps dels empleats ocupat en tasques operatives.

4. En el capítol de contenció de la despesa, cal destacar la important acceptació que està tenint el Servei de correspondència personalitzada, el qual ha permès que prop d'un milió i mig de clients deixin de rebre la correspondència físicament al seu domicili, ja que disposen d'un directori de comunicats al Servei de Línia Oberta, accessible en qualsevol moment. Això ha evitat l'enviament de més de 52 milions de comunicats. En la mateixa línia d'estalvi de paper i enviaments, l'extracte de tarjeta només s'envia en cas de superar les cinc operacions mensuals.

1.2. Positiva evolució dels marges amb eficiència i rendibilitat (cont.)

RESULTAT DE L'ACTIVITAT D'EXPLOTACIÓ RECURRENT: 2.606 MILIONS D'EUROS, UN 11,2% MÉS

Com a conseqüència del sòlid augment del «Marge brut» (un 9,8% més) i de la moderació de les despeses d'administració (un 7,5% més), millora la productivitat del negoci bancari del Grup i el «Marge abans de dotacions», que recull els resultats dels negocis del Grup, se situa en 3.223 milions d'euros, un 10,9% més que l'any anterior. El gran augment dels ingressos, amb una adequada gestió dels preus i la gran capacitat comercial de la xarxa, juntament amb l'estrict control de la despesa, han permès continuar millorant la ràtio d'eficiència recurrent fins al 45,2% (-0,9 punts).

El fort increment del «Marge abans de dotacions» demostra la gran capacitat del Grup "la Caixa" de generar elevats resultats recurrents i confirma l'estratègia del Grup de maximitzar l'elevat potencial de creixement eficient i rendible, derivat de la maduració pendent de bona part de les oficines després del pla d'expansió dels últims deu anys.

Les pèrdues per deteriorament d'actius financers (dotacions per a insolvències) pugen a 606 milions d'euros, amb un augment del 5,6% respecte el 2007. L'increment de les dotacions específiques ha quedat parcialment compensat per la disponibilitat de part del fons per a insolvències genèric. El saldo d'aquest fons se situa en 1.890 milions d'euros a finals de 2008. Amb tot, la ràtio de morositat arriba a 2,48%, inferior a la mitjana del sector, i la cobertura d'actius arriba al 66%, un 129% amb garantia hipotecària.

El resultat de l'activitat d'explotació augmenta un sòlid 11,2% fins els 2.606 milions d'euros.

EL RESULTAT NET RECURRENT ARRIBA ALS 2.317 MILIONS D'EUROS, UN 9,0% MÉS, AMB UN ROE DEL 14,8%

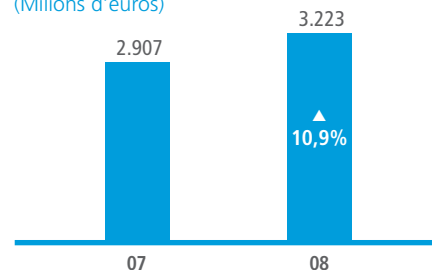
El «Resultat recurrent abans d'impostos» assolix els 2.616 milions d'euros, un 9,1% més. Per a l'adequada interpretació de l'apartat d'impostos sobre beneficis, s'ha de considerar, en primer lloc, que la pràctica totalitat dels dividends de participades no tenen tributació per evitar la doble imposició, que, d'acord amb la normativa comptable, els resultats per posada en equivalència es presenten nets d'impostos i, finalment, que l'aportació a l'Obra Social té el tractament de despesa deducible.

El Resultat després d'impostos augmenta un 9,0%, fins a 2.317 milions d'euros i consolida la gran fortaleza financera del Grup "la Caixa".

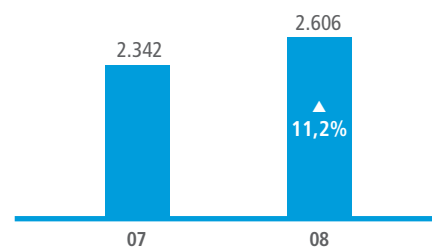
El Resultat de minoritaris de 265 milions d'euros correspon, bàsicament, al resultat de 2008 del Grup Criteria CaixaCorp atribuït als minoritaris, mentre que el 2007 corresponia al resultat del quart trimestre de Criteria CaixaCorp després de l'OPS d'octubre de 2007. Així, el «Resultat Recurrent atribuït al Grup», després d'impostos i minoritaris, arriba als 2.052 milions d'euros, +2,0%, sobre la base de sòlids creixements de l'activitat del Grup "la Caixa". La rendibilitat recurrent obtinguda sobre recursos propis mitjans és del 14,8%.

«EL MARGE ABANS DE DOTACIONS AUGMENTA UN 10,9%»

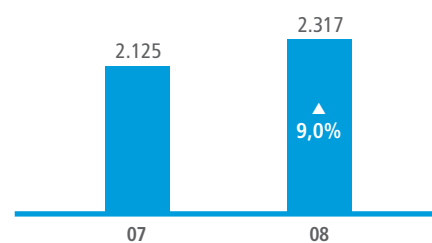
MARGE ABANS DE DOTACIONS (Milions d'euros)



RESULTATS DE L'ACTIVITAT D'EXPLOTACIÓ (Milions d'euros)



RESULTAT NET RECURRENT (Milions d'euros)



RESULTATS EXTRAORDINARIS: ELS INGRESSOS EXTRAORDINARIS S'HAN DESTINAT ÍNTEGRAMENT A SANEJAMENTS I S'HA DOTAT UNA PROVISIÓ DE 357 MILIONS D'EUROS BRUTS D'IMPOSTOS, 250 MILIONS D'EUROS NETS, PER A LA COBERTURA DE RISCS FUTURS

L'exercici 2008 s'han registrat un total de 260 milions d'euros nets d'ingressos extraordinaris: 100 milions d'euros per beneficis fiscals de deducció per reinversió de plusvàlues i una disponibilitat neta, una vegada tancat el risc, de 160 milions d'euros de les provisions constituïdes en exercicis anteriors per a la cobertura del risc de tipus d'interès dels contractes d'assegurances del Grup, formalitzats en dècades anteriors en entorns de tipus d'interès molt elevats. Aquests ingressos s'han compensat íntegrament amb dotacions realitzades per a la cobertura de la cartera de participades (180 milions d'euros bruts, 100 milions d'euros nets atribuïts), la cartera de crèdit subestàndard (191 milions d'euros bruts, 130 nets) i per a prejubilacions (43 milions d'euros bruts, 30 nets).

Adicionalment s'ha realitzat el 2008 una dotació abans d'impostos de 357 milions d'euros (250 milions d'euros nets) amb caràcter voluntari i anticipat, per a la cobertura de possibles riscos futurs del negoci.

D'altra banda, els resultats extraordinaris de 2007 van arribar als 577 milions d'euros i incloïen plusvàlues netes per vendes de cartera (bàsicament per la venda de l'1,05% de Suez), beneficis fiscals i una disponibilitat neta per la valoració actualitzada dels contractes d'assegurances del Grup "la Caixa" i sanejaments per prejubilacions i jubilacions parcials. Adicionalment es va registrar una dotació de 100 milions d'euros nets per a la cobertura dels riscos futurs del negoci.

EL «RESULTAT ATRIBUÏT AL GRUP» ARRIBA ALS 1.802 MILIONS D'EUROS, UN 27,6% MENYS

Després de considerar l'excel·lent evolució dels negocis i dels resultats recurrents de qualitat del Grup "la Caixa", i l'impacte dels resultats extraordinaris, el «Resultat atribuït al Grup» del 2008 arriba als 1.802 milions d'euros, un 27,6% menys.

El Resultat recurrent atribuït al Grup, després d'impostos i minoritaris, puja a 2.052 milions d'euros, un 2,0% més.

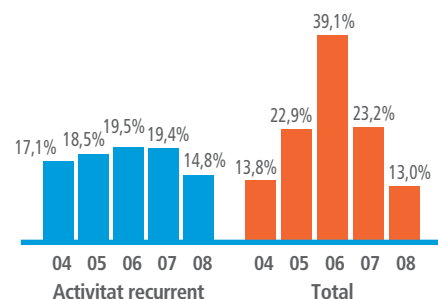
La rendibilitat recurrent obtinguda sobre recursos propis mitjans (sense considerar els Resultats extraordinaris)(ROE) se situa el 2008 en un 14,8%. El ROE considerant el Resultat Total se situa en el 13,0%.

Tot i l'important augment dels recursos propis del Grup durant els últims anys, sobretot com a conseqüència de la sortida a borsa de Criteria CaixaCorp a l'octubre de 2007, els bons resultats recurrents han permès mantenir elevats nivells de rendibilitat recurrent.

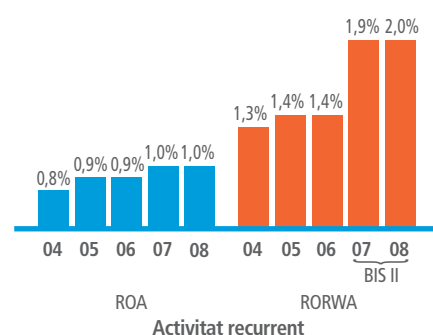
La rendibilitat recurrent sobre actius totals mitjans (ROA), nets de la intermediació de tresoreria, se situa en l'1,0% el 2008.

Així mateix, la baixa exposició al risc dels actius del balanç del Grup "la Caixa" determina que la rendibilitat recurrent obtinguda en relació amb el risc assumit (RORWA), que es calcula sobre els actius del balanç ponderats pel seu grau de risc, sigui molt superior al ROA i se situï en un 2,0% el 2008. El ROA i el RORWA, considerant el Resultat Total del Grup, se situen en el 0,8% i l'1,8%, respectivament.

ROE (Resultat atribuït/Fons propis mitjans)



ROA (Resultat net/Actius totals mitjans)
RORWA (Resultat net/Actius ponderats per risc)



1.3. Distribució del resultat: Dotació a l'Obra Social

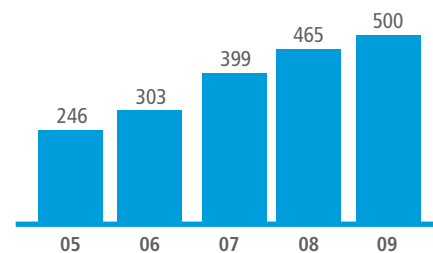
500 MILIONS D'EUROS PER A L'OBRA SOCIAL EL 2009

D'acord amb allò que estableix el Pla Estratègic 2007-2010 del Grup "la Caixa", l'aportació a l'Obra Social correspon al 25% del Resultat atribuït recurrent del Grup. Així l'aportació pressupostària per l'exercici 2009 amb càrrec al resultat del 2008 assoleix els 500 milions d'euros,

dels quals 310 milions d'euros es dedicaran a accions socials.

El 2008 "la Caixa" ha consolidat el seu compromís amb les necessitats de la societat. Així, l'Obra Social, ha seguit desenvolupant els seus programes per donar oportunitats a les persones, promovent l'apropament de la cultura a tothom i fomentant la preservació del medi ambient.

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



(*) Exercicis 2005 a 2008: Liquidació.



1.4. Segregació per negocis

SEGREGACIÓ DE L'ACTIVITAT I ELS RESULTATS PER NEGOCIS: INSTRUMENT BÀSIC PER A LA GESTIÓ DEL GRUP

La informació per segments de negoci té com a objectiu realitzar un control, seguir i gestió interna de l'activitat i els resultats del Grup "la Caixa", i es construeix en funció de les diferents línies de negoci establertes segons l'estructura i organització del Grup. Per definir les línies de negoci es tenen en compte els riscos inherents i les particularitats de cada un d'ells.

A continuació es mostren els diferents negocis que conformen el Grup "la Caixa".

Banca a Espanya: és la principal activitat del Grup "la Caixa"; inclou la totalitat del negoci bancari (inversió creditícia, dipòsits de clients, comercialització de fons d'inversió, assegurances, plans de pensions...) desenvolupat en el territori espanyol a través de la xarxa d'oficines i la resta de canals complementaris. Recull tant l'activitat com els resultats generats pels 10,7 milions de clients, siguin particulars, empreses o institucions. El volum de negoci presenta un creixement de 23.646 milions d'euros durant el 2008 (+7,0%), i se situa a finals de 2008 en els 361.398 milions d'euros (171.508 milions d'euros de crèdits de clients i 189.890 milions d'euros de recursos de clients).

El Marge brut arriba als 6.025 milions d'euros, amb un creixement del 5,5%. El negoci amb Empreses i Institucions aporta un 16,5% del Marge brut, augmentant el seu pes en Banca a Espanya en relació amb l'exercici anterior en el qual va contribuir amb el 15,3%. Els Resultats de l'activitat d'explotació arriben als 2.291 milions d'euros, un 5,3% més, i el benefici atribuït, als 1.712 milions d'euros, un 5,5% més.

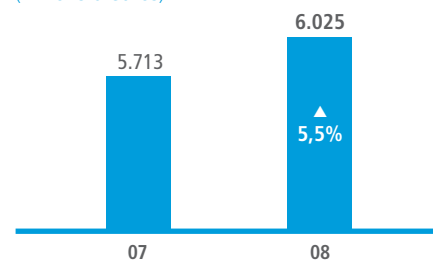
Cartera de Participades: recull bàsicament els resultats recurrents de les inversions de la cartera de participades de serveis i de banca internacional (Participacions i Actius financers disponibles per a la venda), mantinguda a través de Criteria CaixaCorp, S.A. Els ingressos per dividends i per posada en equivalència arriben als 1.110 milions d'euros, un 14,0% més que l'any anterior, producte de la capacitat d'aquestes participades de generar resultats i repartir dividends recurrents. El major cost de finançament assignat a aquest negoci producte de les inversions materialitzades durant l'exercici (vegeu el capítol 3 sobre Cartera de participades) i, sobretot, el major resultat atribuït als minoritaris el 2008, com a conseqüència de la sortida a borsa de Criteria CaixaCorp, S.A. el quart trimestre de 2007, situa el benefici atribuït d'aquest negoci en els 667 milions d'euros el 2008, amb un descens del 6,7% en relació amb l'exercici anterior.

El valor de mercat de la cartera cotitzada del Grup "la Caixa" se situa en els 14.691 milions d'euros, amb unes plusvàlues latents de 1.026 milions d'euros el 2008.

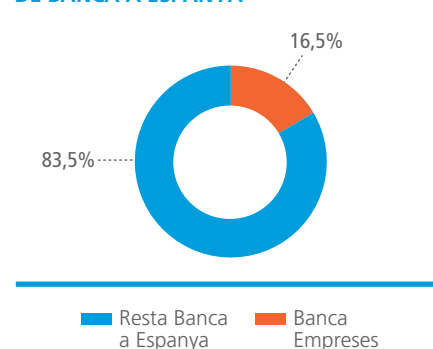
COAP i Activitats Corporatives:

L'activitat del COAP (Comitè d'Actius i Passius) agrupa la gestió dels riscos de tipus d'interès i de canvi, de la liquiditat, a través de les emissions al mercat institucional, dels recursos propis, de l'immobilitzat i de la inversió/finançament a la resta de negocis. Quant a les Activitats Corporatives, són les que recullen tant l'activitat tesorera del Grup, així com altres activitats i resultats que són producte de decisions globals del Grup o que per la seva naturalesa no són imputables a la resta de negocis, i els resultats extraordinaris i les despeses de superestructura. Addicionalment, inclou els ajustos derivats de conciliar la integració dels estats financers de les diferents línies de negoci amb els estats financers consolidats del Grup.

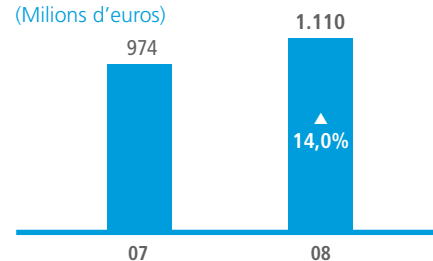
MARGE BRUT DE BANCA A ESPANYA (Milions d'euros)



DISTRIBUCIÓ DEL MARGE BRUT DE BANCA A ESPANYA



INGRESSOS (DIVIDENDS I POSADA EN EQUIVALÈNCIA) DE LA CARTERA DE PARTICIPADES (Milions d'euros)



1.4. Segregació per negocis (cont.)

Descripció dels criteris de segmentació i valoració aplicats.

Per a la segregació per negocis de l'activitat i resultats es pren com a base les unitats de negoci bàsiques, sobre les quals es disposa de xifres comptables i de gestió (en el cas de Banca a Espanya aquestes corresponen, bàsicament, a la informació de gestió de les oficines).

El 2008 s'han reestimat les dades dels negocis del Grup "la Caixa" amb la millor informació i hipòtesis disponibles i, a efectes comparatius, s'han homogeneïtzat les xifres del 2007.

Per a la determinació del Marge brut de Banca a Espanya es considera el rendiment financer net de cada una de les operacions del balanç, que equival al fet

d'aplicar, sobre l'ingrés o despesa contractual, un preu de transferència que correspon al preu de mercat d'un termini igual a la seva duració o a la periodicitat de revisió. A més s'imputen els ingressos per serveis generats per l'operativa bancària.

El Marge brut de la Cartera de Participades inclou els ingressos per dividends i per posada en equivalència de les respectives participacions, nets del corresponent cost de finançament, equivalent al cost d'oportunitat de mantenir la inversió a llarg termini.

Al COAP i Activitats Corporatives es registra la contrapartida dels preus de transferència bancaris i del cost de finançament de la resta de negocis.

Les despeses d'explotació de cada segment de negoci recullen tant les directes

com les indirectes, assignades segons criteris interns d'imputació. En relació amb les despeses d'explotació de caràcter corporatiu o institucional, les de superestructura, s'assignen en la seva totalitat al segment de COAP i Activitats Corporatives.

L'assignació de capital es determina en base als requeriments del Nou Acord de Capital (Basilea II), en funció dels riscos assumits per cada unitat de negoci. Aquests riscos engloben els de crèdit, de mercat, operacional, de participacions, d'actius fixos i els riscos tècnics de les asseguradores.

A continuació es presenten els comptes de resultats del Grup "la Caixa" de l'exercici 2008 i les variacions sobre 2007 per segments de negoci i les magnituds d'actiu i fons propis de cadascun.

Comptes de pèrdues i guanys consolidats del Grup "la Caixa" - Segregació per negocis

(Imports en milions d'euros)	BANCA A ESPANYA		CARTERA DE PARTICIPADES		COAP I ACTIVITATS CORPORATIVES (*)	TOTAL GRUP "LA CAIXA"	
	2008	VARIACIÓ EN %	2008	VARIACIÓ EN %	2008	2008	VARIACIÓ EN %
Marge brut	6.025	5,5	945	7,9	11	6.981	11,6
Despeses d'administració	(2.767)	7,8	(152)	4,8	(131)	(3.050)	7,5
Amortitzacions	(442)	16,9	(25)	8,7	(12)	(479)	18,1
Dotacions a provisions	(8)	(55,6)	(8)	—	(395)	(411)	—
Pèrdues deteriorament d'actius financers	(517)	(10,2)	(1)	—	(459)	(977)	70,1
Resultats de l'activitat d'explotació	2.291	5,3	759	7,5	(986)	2.064	(7,7)
Resultats en baixes d'actius i altres	(5)	—	5	—	10	10	(98,0)
Resultats abans d'impostos	2.286	4,6	764	8,2	(976)	2.074	(23,9)
Impostos	(542)	(2,2)	103	5,1	428	(11)	(89,0)
Resultats després d'impostos	1.744	6,9	867	7,8	(548)	2.063	(21,4)
Resultat de minoritaris	32	—	200	—	29	261	90,3
Resultat atribuït al Grup	1.712	5,5	667	(6,7)	(577)	1.802	(27,6)
Total actiu	203.302	9,8	17.387	3,7		260.827	5,0
Fons propis	9.367	6,3	4.965	91,4		15.619	8,3

(*) Inclou els resultats extraordinaris del Grup (–250 milions d'euros nets el 2008 i 477 milions d'euros nets el 2007).

2. Gran capacitat comercial: la fortalesa del negoci bancari

2.1. Augment sostingut i equilibrat de l'activitat bancària

Durant l'any 2008, el creixement del volum del negoci bancari (crèdits sobre clients més recursos de clients) ha estat de 26.657 milions d'euros, un 6,9% més, i ha assolit els 414.507 milions d'euros, amb forts augments de l'activitat creditícia i dels recursos gestionats de clients en balanç.

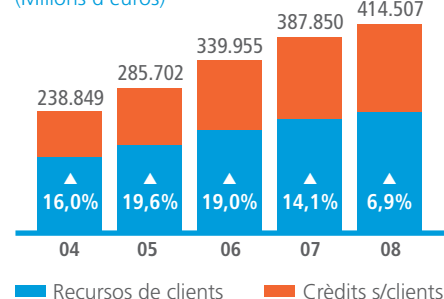
Recursos de clients.

Els recursos totals de clients del Grup "la Caixa" –passius financers amb la clientela, passius per contractes d'assegurances (provisions tècniques) i recursos fora de balanç (fons d'inversió, fons de pensions, gestió de carteres i altres)– segueixen augmentant sòlidament, assolint al final de l'exercici 2008 la xifra de 238.407 milions d'euros. El creixement

de 12.171 milions d'euros en termes absoluts, un 5,4% respecte el 2007, ha estat condicionat per l'alça dels tipus d'interès durant els nou primers mesos de l'any, per la crisi financera internacional i per la forta competència bancària. Els recursos de clients en balanç assoleixen els 209.899 milions d'euros amb un creixement d'11.669 milions el 2008, un 5,9% més, concentrat bàsicament en l'estalvi a termini, que ha crescut 12.186 milions d'euros, un 18,0% més. Quant als plans de pensions gestionats bàsicament per VidaCaixa augmenten el 8,5%, mentre que el patrimoni gestionat de fons d'inversió es redueix un 4,3%, després de recollir l'impacte positiu de la incorporació el 2008 de la divisió de banca privada a Espanya de Morgan Stanley.

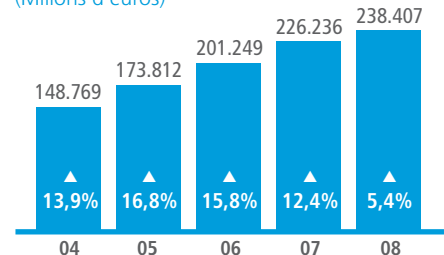
VOLUM DE NEGOCI BANCARI

(Milions d'euros)

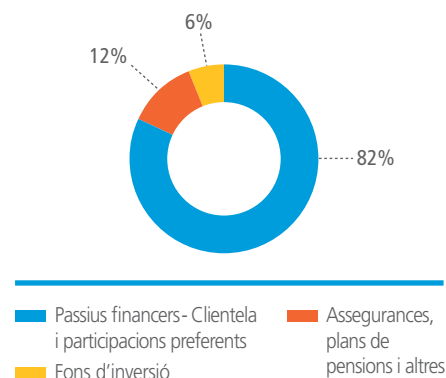


RECURSOS TOTAIS DE CLIENTS

(Milions d'euros)



«ELS RECURSOS DE CLIENTS EN BALANÇ ASOLEIXEN ELS 209.899 MILIONS D'Euros, AMB UN CREIXEMENT D'11.669 MILIONS EL 2008, UN 5,9% MÉS»



Recursos totals de clients

(Imports en milions d'euros)	2008	2007	VARIACIÓ ANUAL	
			ABSOLUTA	EN %
Passius financers - Clientela	191.643	180.738	10.905	6,0
Estalvi a la vista	54.716	55.039	(323)	(0,6)
Estalvi a termini	80.018	67.832	12.186	18,0
Emprèstits <i>retail</i>	7.072	8.525	(1.453)	(17,0)
Passius subordinats	6.514	6.514		
Cessió temporal d'actius i d'altres	4.354	4.685	(331)	(7,1)
Emissions institucionals	38.969	38.143	826	2,2
Passius per contractes d'assegurances (Prov. tècniques)	18.256	17.492	764	4,4
Total recursos de clients en balanç	209.899	198.230	11.669	5,9
Recursos fora de balanç	28.508	28.006	502	1,8
Fons d'inversió	12.943	13.518	(575)	(4,3)
Plans de pensions	10.407	9.593	814	8,5
Altres recursos gestionats	5.158	4.895	263	5,4
Total recursos de clients	238.407	226.236	12.171	5,4

2.1. Augment sostingut i equilibrat de l'activitat bancària (cont.)

Crèdits sobre clients.

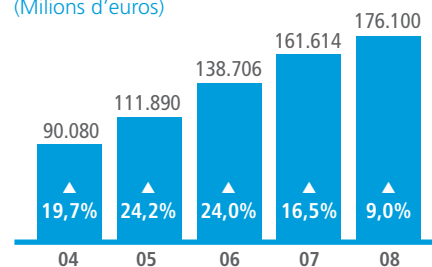
L'import dels crèdits sobre clients bruts ha assolit els 176.100 milions d'euros a la fi de l'exercici 2008, augmentant en 14.486 milions d'euros, un 9% més. Durant el 2008 s'han aprovat i concedit 1,3 milions d'operacions de crèdit i risc per un total de 83.460 milions d'euros. Els creixements tant en el crèdit a particulars com a empreses constitueixen el reflex de la contribució del Grup al desenvolupament econòmic del territori.

Sobre el total de crèdits, destaquen les operacions de finançament hipotecari, l'activitat més tradicional del Grup, i la inversió en el desenvolupament productiu d'altres sectors. La inversió creditícia amb garantia hipotecària, destinada bàsic-

ment a l'adquisició del primer habitatge de particulars, s'ha incrementat un 3,7%, en línia amb l'evolució del mercat que l'any 2008 mostra una desacceleració del creixement dels crèdits hipotecaris, reflex de l'evolució del sector immobiliari, amb una contenció del creixement dels preus dels habitatges i de la demanda.

D'altra banda, la resta de crèdits al sector privat augmenta un 10,4%. Així la inversió en empreses lidera el creixement amb un augment del 12,0% per la reforçada activitat comercial. En aquest apartat destaquen els creixements del 25,7% de l'operativa de *factoring*, *confirming* i comerç exterior, del 11,9% en promoció immobiliària i del 10,1% en comptes de crèdit.

CRÈDITS SOBRE CLIENTS, BRUT
(Milions d'euros)



Crèdits sobre clients

(Imports en milions d'euros)	2008	2007	VARIACIÓ ANUAL	
			ABSOLUTA	EN %
Crèdits al sector públic	4.616	2.516	2.100	
Crèdits al sector privat	166.991	158.205	8.786	5,6
Amb garantia real	117.924	113.771	4.153	3,7
Amb garantia personal i altres	49.067	44.434	4.633	10,4
Deutors dubtosos	4.493	893	3.600	
Total crèdits sobre clients, brut	176.100	161.614	14.486	9,0
Fons per a insolvències	(2.925)	(2.509)	(416)	16,6
Titulització hipotecària i altres préstecs	2.296	2.684	(388)	(14,4)
Total crèdits sobre clients, net	175.471	161.789	13.682	8,5

Els sostinguts creixements de recursos de clients i crèdits garanteixen elevades i creixents quotes de mercat.

L'elevat volum de negoci en recursos de clients i crèdits, el significatiu nombre d'oficines del Grup "la Caixa" i el ritme de creixement registrat permeten augmentar les elevades quotes de mercat en un entorn altament competitiu.

En aquest sentit, i d'acord amb l'última informació pública disponible d'entitats de crèdit, que engloba bancs, caixes d'estalvis, cooperatives de crèdit i establiments financers de crèdit, el Grup "la Caixa" ha assolit en el 2008 unes quotes de mercat a Espanya del 9,6% en crèdits i del 10,6% en dipòsits (sense assegurances) amb significatius increments en l'exercici. En conjunt, la quota de volum de negoci és del 10,0%, amb el propòsit d'apropar aquesta quota a la d'oficines.

En l'activitat creditícia, el Grup ha continuat centrant-se en el finançament als particulars i petites i mitjanes empreses. En aquest sentit, ha consolidat el seu paper en el finançament del mercat hipotecari, assolint una quota del 10,9%. Pel que fa a la resta de garanties, la quota de mercat se situa en el 7,8%, amb un augment en l'exercici de l'1,3%.

Pel que fa a la captació de recursos de clients, cal destacar el creixement assolit l'any 2008 pels creixements de l'activitat minorista, en productes d'estalvi tradicional de balanç. Les quotes de mercat dels productes d'assegurances i plans de pensions individuals se situen en el 12,1%

i 14,1%, respectivament. La quota de mercat en fons d'inversió és del 6,9%, amb un augment destacat el 2008 reforçat per la integració de la banca privada a Espanya de Morgan Stanley.

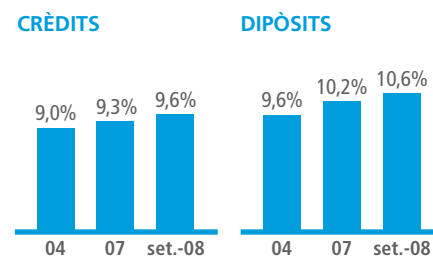
A Catalunya i les Balears, les elevades quotes de mercat són indicatives d'una posició de preeminència del Grup "la Caixa", amb una quota de mercat a la zona tradicional del 30,0% en recursos, del 18,0% en crèdits i del 22,1% en oficines. Ara bé, mentre la zona tradicional es troba en una fase de finançament, la zona d'expansió, amb un procés d'obertura de noves oficines, potenciat en els darrers anys, està propiciant creixements continuats de les quotes de mercat, fruit d'una major i alhora progressiva maduració, de tal manera que la penetració comença a mostrar els seus efectes immediats.

Aquesta positiva evolució s'amplifica a mesura que les noves oficines assolixen el seu període de maduració. Així, el Grup "la Caixa" està aconseguint un dels seus objectius preferents que consistia a diversificar la seva xarxa i equilibrar-la entre ambdues zones geogràfiques. L'objectiu principal del pla d'expansió continua vigent en el sentit d'anar ampliant la quota de volum de negoci del Grup "la Caixa" a la zona d'expansió, tot conservant la posició de lideratge a la zona tradicional.

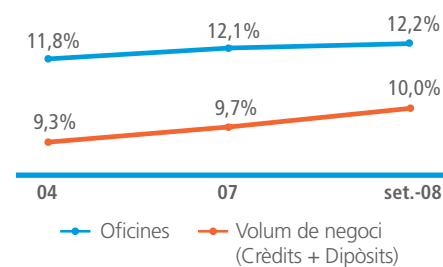
Tanmateix, "la Caixa" segueix un programa de vinculació de clients que li ha permès assolir la domiciliació d'1.956.000 nòmines i 973.000 pensionistes de la Seguretat Social, incrementant la seva quota de mercat en els dos segments que arriben al 13,9% i el 12,6%, respectivament.

«SOSTINGUT AUGMENT DE LES QUOTES DE MERCAT»

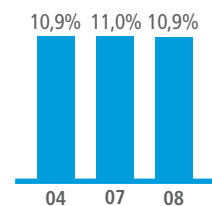
QUOTES DE MERCAT (en%) (*)



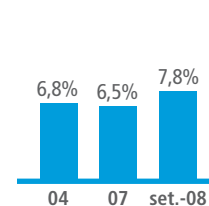
VOLUM DE NEGOCI I OFICINES



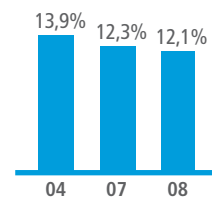
CRÈDITS GARANTIA HIPOTECÀRIA



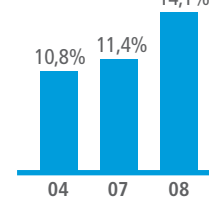
CRÈDITS ALTRES GARANTIES



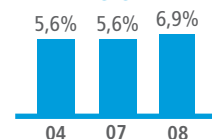
ASSEGURANCES D'ESTALVI



PLANS DE PENSIONS INDIVIDUALS



FONS D'INVERSIÓ



(*) Sobre el total d'entitats de crèdit (bancs, caixes d'estalvis, cooperatives de crèdit i establiments financers de crèdit)

2.2. Base de clients: el centre del negoci

Una àmplia base de clients que garanteix el creixement.

El creixement del negoci del Grup "la Caixa" se sustenta en una àmplia base de clients que augmenta any rere any. Així, el Grup ha assolit els 10,7 milions de clients el 2008, amb un augment de 2 milions en els darrers cinc anys i 237.686 l'any 2008.

Aquesta base de clients constitueix el principal actiu del Grup ja que dona estabilitat i facilita el creixement del volum de negoci, recursos gestionats i finançament creditici, amb elevades quotes de mercat, tot tenint en compte l'alt grau de competència existent en el sector financer. L'àmplia i creixent base de clients, amb una penetració del 21,0% en clients particulars, és la principal garantia d'expansió del negoci, i a partir d'una atenció personalitzada de qualitat s'aconsegueix consolidar la seva fidelització, vinculació i confiança. Segons l'estudi FRS/Inmark, aquest índex ens situa com a líders de banca de particulars a Espanya.

Model de banca minorista: la segmentació permet focalitzar l'activitat comercial en funció dels diferents col·lectius de clients.

Banca Personal.

Es consideren clients de Banca Personal aquelles persones físiques, amb un patrimoni entre 100.000 i 500.000 euros, que aporten un major valor afegit en termes de volum de negoci i rendibilitat i als quals s'ofereix un tractament diferenciat

basat principalment en una relació personalitzada. A desembre de 2008 formen part d'aquest segment gairebé 500.000 clients, fet que suposa que un 4,4% de la base total de clients aporta més d'un 21% del volum total de recursos del Grup "la Caixa".

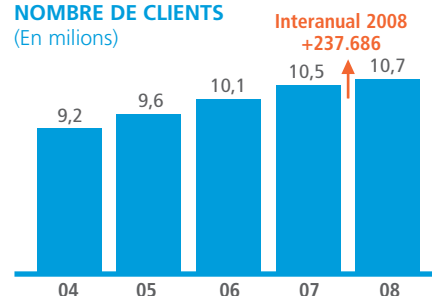
El 2008 s'ha aprovat i començat a implantar un nou model de banca personal integrat a la xarxa d'oficines. Aquest model compta amb un model de distribució dedicat que suposa la creació de la figura del gestor de banca personal. La funció d'aquests gestors és la de vetllar perquè els clients de banca personal comptin amb les solucions més adients per a les seves necessitats financeres. Tanmateix, hi ha un responsable en cada Direcció Territorial que dinamitza aquest col·lectiu i garanteix l'homogeneïtat en el tracte i el servei al client. A més a més, el gestor compta amb una unitat de recolzament centralitzada que li dona suport en aquelles funcions més especialitzades, com són, per exemple, la creació de productes, l'anàlisi dels mercats i la cerca d'oportunitats d'inversió, la qualitat i la imatge i també amb uns protocols concrets d'actuació que sistematitzen i faciliten la seva tasca comercial.

Banca Privada.

És un servei destinat a satisfer les necessitats d'inversió, planificació patrimonial financera i fiscal de persones o grups familiars amb un patrimoni superior a 500.000 euros. El nombre de clients assessorats per Banca Privada a desembre de 2008 és de gairebé 60.000, amb un increment respecte a l'any anterior del 45%.

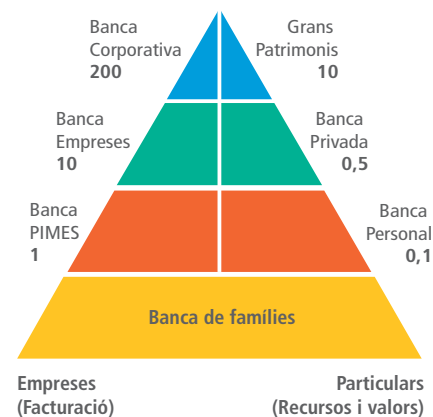
«CONSOLIDACIÓ, MITJANÇANT UN ASSESSORAMENT PERSONALITZAT, D'UNA ÀMPLIA I CREIXENT BASE DE CLIENTS»

NOMBRE DE CLIENTS (En milions)



«21,0% DE PENETRACIÓ»

«LA SEGMENTACIÓ FOCALITZA L'ACTIVITAT COMERCIAL»



Rangs dels segments en milions d'euros

Una bona part d'aquests excel·lents resultats en el segment s'explica per l'oportunitat que va representar l'adquisició del negoci de banca privada de Morgan Stanley que ha representat un fort impuls de "la Caixa" en aquest segment. Morgan Stanley disposava d'una xarxa de més de 400 professionals i un volum de patrimoni gestionat del voltant de 7.326 milions d'euros. La compra es va fer efectiva el primer trimestre d'aquest any i va consolidar un volum de recursos gestionats de 34.000 milions d'euros, amb l'objectiu d'aconseguir el lideratge el 2010.

La integració de Morgan Stanley en l'estructura de Banca Privada de "la Caixa" ha permès desenvolupar en un temps molt curt una xarxa de 292 especialistes agrupats en 28 centres específics per a aquest segment. Els clients mantenen la relació amb la seva oficina habitual i reben l'assessorament especialitzat d'aquests gestors de Banca Privada que són professionals, amb un alt nivell de coneixements dels mercats financers i amb una sòlida formació financera i fiscal. Gestionen una cartera de clients i actuen com a assessors personals amb vocació d'oferir el màxim servei, mantenint una relació permanent amb els clients vetllant pel conjunt del seu patrimoni, oferint-los solucions financeres adequades a les seves necessitats.

Al llarg del 2008 s'ha reforçat també la proposta de valor en aquest segment amb la consolidació d'una potent estructura centralitzada de suport i d'un model de relació contrastat. El resultat d'aquest esforç ha permès a "la Caixa" assolir la segona posició en el rànquing d'entitats en aquest àmbit d'actuació.

Banca d'Empreses.

A desembre de 2008, el nombre d'empreses que són clients arriba als 381.305 (14.153 clients més).

Dins la política de suport a les empreses, durant el 2008 s'han tancat diversos acords amb institucions de promoció empresarials entre els quals destaquen un conveni amb la CEOE i la CEPYME, pel qual "la Caixa" ha obert una línia de crèdit de 6.000 milions d'euros per al finançament del circulat de les empreses, i un altre amb la Cambra de Comerç i CEIM, per 2.000 milions.

En l'àmbit internacional, cal destacar la firma d'un crèdit de 200 milions d'euros amb el Banc Europeu d'Inversions (BEI) destinat a finançar projectes de millora de la productivitat i la competitivitat de les pimes i que podrà ser utilitzat als 27 estats membres de la Unió Europea. Tanmateix, s'ha rebut un altre crèdit de 50 milions, també del BEI, per finançar la construcció i explotació d'11 parcs eòlics. Finalment, amb aquesta entitat, s'han firmat avals corporatius, per finançar projectes de construcció i remodelació d'hospitals, millora en la qualitat i fiabilitat del subministrament elèctric, recerca i desenvolupament (R+D) i infraestructures.

Durant el 2008 s'ha creat un equip focalitzat en aquest segment i una xarxa especialitzada de 68 centres de negoci que permetrà assolir l'avantatge competitiu que l'Entitat ja té en altres segments, amb una proposta de valor adaptada per competir amb els líders del segment.

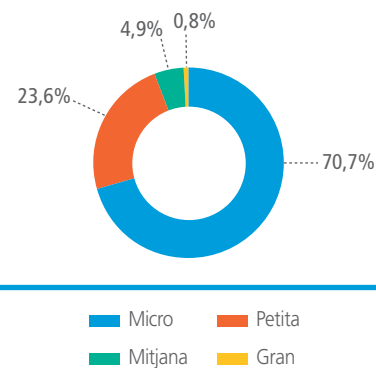
D'aquests centres, 66 donen servei a aquelles empreses que facturen entre 10 i 200 milions d'euros, compten amb una

plantilla de personal altament especialitzada amb una gestió descentralitzada i flexible i s'integren dins l'estructura territorial afavorint al màxim les sinergies amb la gestió de la resta de segments. A més s'han obert 2 centres de negoci de Banca Corporativa, a Madrid i Barcelona, per a grans empreses amb facturació superior a 200 milions d'euros. La resta d'empreses, micro i petita empresa, es continuen gestionant des de la resta de la xarxa de quasi 5.500 oficines.

A més, aquests centres d'empreses compten amb una xarxa d'especialistes en negoci de comerç exterior, tresoreria i finançament especialitzat (*Factoring*, *Confirming...*), finançaments estructurats i serveis que donen suport als seus directors, especialment en l'acció comercial i tenen un paper actiu en la transmissió de coneixements i d'informació als empleats.

«381.305 EMPRESAS CLIENTS»

DISTRIBUCIÓ DE CLIENTS-EMPRESA PER TIPOLOGIA



2.2. Base de clients: el centre del negoci (cont.)

L'orientació al segment d'empreses es reflecteix també en creixements importants en productes de finançament, com el **crèdit comercial** que ha arribat gairebé als 7.000 milions d'euros, en l'elevat nombre d'empreses que trameten els seus pagaments a proveïdors, 292.876; i en l'elevat nombre d'empreses a les quals s'ha gestionat el pagament dels impostos, 202.963.

El Grup "la Caixa" té com a objectiu convertir-se en un **referent transaccional** per a les empreses, donant servei en l'operativa diària, perquè les empreses el tinguin present com una alternativa de solució en les seves decisions de negoci. Fruit d'això, el creixement de les cessions de **factoring** ha superat, amb dades de desembre, el 51% interanual, ascendint una posició en el rànquing i s'ha col·locat en cinquè lloc, amb una quota de mercat del 5,9%. Pel que es refereix al **confirming**, el creixement de les bestretes ha estat del 33,5%, i ha incrementat la quota de mercat fins a l'11,95%, per situar-se en tercer lloc.

En l'àmbit operatiu, "la Caixa" ha llançat el servei «CaixaFactura», el sistema de facturació electrònica que permet a les empreses simplificar de forma considerable els processos burocràtics d'emissió i tramitació de factures, i reduir costos de manipulació del paper, correu, arxiu, etc. Amb aquest servei 586 clients, i els seus 12.273 proveïdors, han tramitat més de 155.837 factures.

Tanmateix, durant l'any 2008 s'ha realitzat un considerable esforç en l'ampliació de l'oferta de productes i serveis per atendre les necessitats financeres internacionals de les empreses clients del Grup. Així, el finançament del comerç exterior ha augmentat el 15,3%, els crèdits docu-

mentaris, un 34,6%, i en avals estrangers s'ha superat la xifra de 1.500 milions d'euros.

El servei de transferències internacionals de "la Caixa", únic i diferenciat en el mercat, és un factor clau de creixement en les operacions de comerç exterior. Així, el nombre d'operacions de pagament d'importacions i de cobrament d'exportacions de béns i serveis, a través de transferències internacionals, ha crescut en un 3,4% i un 14,3% respectivament. Tanmateix, ha augmentat un 13,1% el nombre d'assegurances de canvi de divises contractades per compte de clients.

Per ampliar els serveis de comerç exterior, el Grup "la Caixa" també ofereix el servei de *Confirming* internacional, que permet gestionar els pagaments a proveïdors internacionals de forma integral, en la majoria de les divises i tant per residents com per no residents. A més poden disposar d'una línia de cobrament anticipat de totes les factures confirmades sense que consumeixin risc bancari. Actualment, es poden gestionar pagaments a països de l'OCDE i altres com Brasil, Xina, Hong Kong, Índia i Rússia.

Pel que es refereix als serveis de **Tre-soreria**, s'ofereixen solucions per a la cobertura de riscos financers, tant els derivats de l'evolució dels tipus d'interès i les divises com d'inflació o de matèries primeres, per tal de donar estabilitat als resultats de les empreses. A causa de l'evolució dels mercats al llarg de 2008, la cobertura de tipus de interès ha estat la més activa amb un increment del 73% en el volum de negoci.

En l'àmbit dels finançaments estructurats, s'ha posat èmfasi als projectes

d'infraestructures (autopistes, autovies...) així com en el món de les energies renovables (eòlica, fotovoltaica, termosolar...) en la modalitat de «Project Finance».

D'altra banda, les necessitats operatives estan sempre resoltes pel sistema de «banc a casa», denominat «Línia Oberta Empresa», que permet accedir a un ampli ventall de productes i serveis amb més de 1.000 funcions que poden gestionar de forma integral operacions de tota mena (pagaments, finançament, inversions, estranger...). L'últim estudi d'AQMetrix ha qualificat "la Caixa" com l'entitat líder en serveis d'Internet a Espanya en banca d'empreses, banca de professionals i negoci, broker *online* i comerç exterior, obtenint el *rating* màxim (A1A1) en totes i cadascuna de les àrees que analitza l'estudi. El nombre total d'empreses amb operativa permanent amb el servei Línia Oberta se situa en 252.033, que efectuen a través d'aquest sistema el 72% de les transferències, el 62% de les transferències internacionals, el 93% de les operacions de fitxers de rebuts i el 70% en el cas de fitxers de pagaments.

En la mateixa línia de servei, "la Caixa" ha arribat a un acord amb l'empresa Kompass, empresa líder mundial en informació empresarial i de màrqueting, per crear «Mercat Obert»: un buscador, accessible a través de Línia Oberta, que permet obtenir contactes comercials de potencials compradors, distribuïdors o proveïdors a més de 70 països, ja que compta amb informació pròpia de més de 2 milions d'empreses. "la Caixa" és la primera entitat a Espanya en oferir aquest servei *online*, que es complementa amb altres ja disponibles i que permet obtenir una opinió de crèdit o sol·licitar una assegurança d'insolvència de cada contacte.

Institucions.

El Grup "la Caixa" ha decidit focalitzar-se en aquest segment amb un pla d'obertura de noves oficines especialitzades. El primer pas serà la propera obertura de la nova oficina d'institucions a Palma de Mallorca, que s'unirà a les ja existents a Madrid i Barcelona. Des d'aquestes oficines s'atén de manera específica el negoci lligat al sector públic. En l'actualitat, "la Caixa" gestiona un volum de negoci (crèdits i dipòsits) en aquest sector de 12.748 milions d'euros. A més, "la Caixa" col·labora en la recaptació tributaria del 70% dels ajuntaments d'Espanya, per un import de 2.712 milions d'euros. L'especialització de les noves oficines, juntament amb la capillaritat de tota la xarxa i la capacitat de crear i gestionar productes i serveis adequats, situen a l'entitat com a líder del negoci institucional.

Autònoms, Comerços i Professionals.

Un altre dels segments prioritaris per "la Caixa" és el d'empresaris individuals i microempreses. Al llarg del 2008, "la Caixa" ha assolit els 686.225 clients. Segons l'estudi FRS/Inmark, "la Caixa" assoleix una penetració del 23,7%, en aquest segment, essent líder a Espanya.

Dins l'acció comercial realitzada en aquests segments cal destacar les efectua-des amb gestors administratius per difondre la Plataforma de Gestió i Pagament Telemàtic d'impostos i les accions per als col·lectius d'autònoms com transportistes, habilitats de classes passives i advocats.

En l'aspecte d'innovació, dins l'àmbit del sector comerç, el 2008 s'ha ofert el servei CaixaRàpida per operacions de reduït import i el servei Premi@, que permet gestionar el seus propis programes de fidelització (vegeu l'apartat 2.6.2 La innovació tecnològica com a prioritat per millorar l'atenció i servei al client).

Sector Agrari.

El desembre de 2008, el Grup "la Caixa" ha assolit la xifra de 216.930 clients autònoms del sector agrari amb un creixement del 8,5%, el que suposa una penetració del 23,2%. Per donar servei a aquest segment, "la Caixa" disposa d'una xarxa especialitzada de més de 800 oficines, en les quals un important percentatge del seu negoci està concentrat en aquest sector.

Les accions comercials prioritàries el 2008 s'han centrat en la tramitació i captació de les ajudes de la Política Agrària Comuna de la Comunitat Econòmica, la contractació d'assegurances agràries i el llançament de la campanya de Desenvolupament Rural, d'acord amb la nova política europea orientada a l'impuls del desenvolupament econòmic de les zones rurals. Dins d'aquest àmbit s'ha potenciat el desenvolupament de l'oferta de línies de finançament per a emprenedors rurals.



2.2. Base de clients: el centre del negoci (cont.)

Nous residents.

"la Caixa", d'acord amb la seva estratègia de donar servei i d'adaptar-se a les necessitats dels seus clients, ha consolidat el seu paper líder com a entitat financera sensibilitzada davant dels moviments migratoris al nostre país. El nombre de clients del col·lectiu d'immigrants és de 860.852, amb un increment en l'exercici 2008 d'un 4%. Això representa el 8% del total de clients de "la Caixa" el 2008. Al llarg d'aquest any s'ha continuat amb la política de vinculació d'aquest segment sent remarcable l'èxit del producte «Servicompte», que aglutina un conjunt de serveis amb tarifa única i integrada, amb més de 217.000 contractes subscrits per aquest col·lectiu que suposen el 41% del total de "la Caixa", així com el nombre de targetes, que ha assolit la xifra de 767.374, amb un increment del 2,7%. També cal destacar la bona acollida dins d'aquest col·lectiu de l'oferta d'assegurances, especialment l'assegurança de repatriació amb un total de 65.221 pòlisses.

Les transferències iniciades des de "la Caixa" que han estat realitzades per aquest col·lectiu han arribat a 1.470.721 de trameses anuals, un 4,6% més. Per potenciar aquest servei, s'han subscrit acords amb tres nous bancs als països d'origen per ampliar el servei d'enviament de diners «CaixaGirs»: Banreservas de la República Dominicana, Pichincha de Ecuador i Interbank de Perú. Actualment, hi ha 30 acords bilaterals operatius amb bancs de 16 països. Al llarg del 2008 s'ha superat el 50% d'enviaments de remeses a través dels mitjans d'autoservei (caixers i Línia Oberta).

Negoci internacional.

Les oficines de representació de "la Caixa" donen suport als clients que operen a l'estranger o a potencials clients amb interessos comercials a la zona d'influència de l'Entitat, i contribueixen, a més, a captar l'operativa d'empreses estrangeres que s'estableixen o que tenen relacions comercials amb Espanya, oferint tota la gamma de productes per a empresa (obertura de comptes, Línia Oberta, *Cash Management* Internacional, gestió de cobraments i pagaments a Espanya, finançament especialitzat, etc.) i per a particulars (finançament hipotecari, acords amb prescriptors locals, etc.).

"la Caixa" disposa en l'actualitat de dues oficines operatives a l'estranger a Polònia (Varsòvia) i Rumania (Bucarest), a més de deu oficines de representació, situades a Bèlgica (Brussel·les), Portugal (Porto i Lisboa), Itàlia (Milà), Regne Unit (Londres), Alemanya (Stuttgart i Frankfurt), França (París), Marroc (Casablanca) i Xina (Pequín).

D'altra banda, i com a continuació de l'acord estratègic de col·laboració signat el 2007 amb The Bank of East Asia per tal de millorar l'oferta de productes i serveis per als clients amb interessos a la Xina i Hong Kong, "la Caixa" ha signat un acord similar amb Grupo Financiero Inbursa (GFI), sisena entitat financera a Mèxic, de la qual el Grup té una participació del 20%. Aquest acord permet oferir als nostres clients la capacitat d'operar en qualsevol activitat bancària o asseguradora amb una de les entitats líders en aquest país. Aquests acords responen a la voluntat de "la Caixa" d'acompanyar de la millor ma-

nera possible els nostres clients en la seva activitat a les zones de més creixement econòmic: Àsia i Llatinoamèrica. Aquests acords completen el ja existent amb Banco Portugues do Investimento (BPI) i que permet als clients gaudir d'una «oferta ibèrica» de productes i serveis.

Tanmateix, es disposa de 2.500 bancs corresponsals a tot el món que permeten als clients gestionar operacions de comerç exterior a través de l'Entitat i proporcionen un servei de *cash management* internacional (obertura de comptes, extractes, consultes i repatriacions de saldos) a través de l'aliança Unicash, formada per 27 bancs de primera línia que donen cobertura a Europa i als Estats Units. Addicionalment, hi ha vigents 50 acords bilaterals de *cash management* amb els principals bancs del món. Actualment, més de mil empreses estan utilitzant aquest servei de *cash management* internacional.

Durant el 2008, s'ha continuat desenvolupant l'estratègia d'establir acords globals amb bancs de primer ordre. Això permet als clients amb necessitats financeres a l'exterior, tant empreses com particulars, utilitzar la xarxa i els productes i serveis d'aquestes entitats amb unes condicions preferents. Així mateix, s'han potenciat els acords amb els Organismes Multilaterals de Desenvolupament i els Organismes Oficials Espanyols, amb l'objectiu d'incrementar el negoci i la base de clients. S'han firmat acords amb el «Banco Interamericano de Desarrollo - B.I.D.», per a la cobertura de riscos en operacions comercials amb països americans en vies de desenvolupament.

2.3. Xarxa comercial i recursos humans: pilars fonamentals

"la Caixa" és l'entitat líder per nombre d'oficines.

L'estratègia de desenvolupament bancari del Grup "la Caixa" es fonamenta en un sistema de distribució extensiu, per mitjà d'una àmplia xarxa d'oficines, instrument bàsic de relació i proximitat amb el client, reforçat amb el desenvolupament de canals complementaris (vegeu el capítol 2.4. Gestió multicanal: relació permanent amb el client).

Durant l'any 2008 s'han obert 50 oficines, concentrades a la zona d'expansió (fora de Catalunya i de les Illes Balears –zona tradicional de "la Caixa"–), amb un criteri molt selectiu i un acurat seguiment de l'evolució del negoci. A finals de 2008, "la Caixa" disposa de 5.530 oficines, de les quals 5.518 estan situades dins el territori espanyol, 2 oficines operatives a l'estranger (Varsòvia i Bucarest) i 10 són oficines de representació (vegeu el capítol 2.2. Base de clients: el centre del negoci). "la Caixa" continua essent l'entitat líder del sector financer espanyol per nombre d'oficines amb una quota de mercat del 12,2%. Cal ressaltar que "la Caixa" manté una posició de lideratge en la seva zona tradicional d'actuació, Catalunya i Balears, amb 2.041 oficines, i al mateix temps, també és una de les entitats amb major arrelament en altres comunitats autònomes com són Madrid, Andalusia i País Valencià.

El 2008 "la Caixa", mantenint la seva xarxa de banca universal actual, ha apostat per una xarxa d'oficines especialitzada, tant en el segment Empresa com Banca

Privada. Aquest tipus d'oficines requereixen una important inversió inicial en persones i locals, que es recupera ràpidament pels importants volums de negoci i rendibilitat que aquests segments de valor generen.

Per potenciar l'activitat comercial, disposen de tecnologia líder del mercat, de l'àmpli ventall de productes i serveis de banca universal de "la Caixa" i del suport de "la Caixa" com a marca d'una entitat compromesa amb la qualitat.

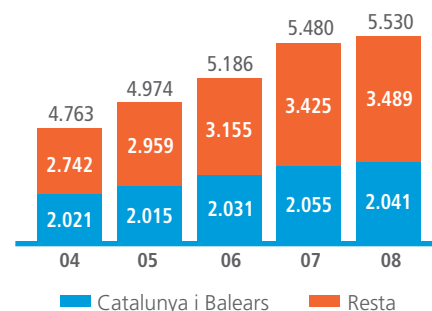
L'evolució i comportament de les oficines del pla d'expansió es contrasten amb l'experiència adquirida. L'anàlisi sobre la base dels resultats de l'expansió, desenvolupada massivament a partir de 1990, constitueix una mostra significativa tant per l'elevat nombre d'oficines observades com per la seva dispersió geogràfica i temporal i perquè integra escenaris econòmics i estructures de producció diverses.

Els resultats obtinguts posen de manifest que, de mitjana, durant el quart any de la seva obertura les noves oficines obtenen un resultat de gestió positiu.

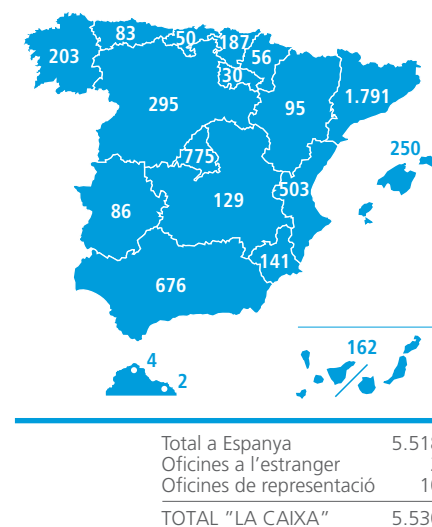
L'estratègia d'expansió desenvolupada per "la Caixa" demostra ser encertada, ja que durant els últims cinc anys 568 noves oficines han obtingut resultats positius. Les oficines obertes en els últims deu anys representen el 38% de la xarxa i el 20% del volum de negoci. Aquesta situació constata l'enorme potencial de creixement de negoci, resultats i millora de l'eficiència del Grup.

«LA PROXIMITAT AL CLIENT ÉS CLAU PER OFERIR UN SERVEI D'ASSESSORAMENT PERSONALITZAT DE QUALITAT»

NOMBRE D'OFICINES DE "LA CAIXA"



DISTRIBUCIÓ GEOGRÀFICA DE LA XARXA D'OFICINES A ESPANYA



2.3. Xarxa comercial i recursos humans: pilars fonamentals (cont.)

El 2008 els recursos humans del Grup "la Caixa" se situen en 27.818 empleats.

D'acord amb els criteris de desenvolupament del Pla Estratègic, l'exercici 2008 s'ha focalitzat especialment en el recolzament i potenciació de Banca Privada, Banca d'Empreses, així com en el reforçament de l'Àrea de Risc. La conseqüència de l'aplicació d'aquests criteris ha estat una moderació en el creixement de la plantilla si el comparem amb els anys precedents. Dintre d'aquest increment, s'hi compten els 400 professionals provinents de Morgan Stanley, el 70% dels quals s'han integrat a les unitats de gestió de Banca Privada, fent-ho la resta en altres àmbits de l'organització. Pel que fa a les prop de 700 places creades als 68 centres de Banca d'Empreses, el 80% s'han cobert amb personal intern i la resta s'han cobert recurrent al mercat especialitzat.

La xarxa d'oficines ha completat el seu cicle expansiu i ha respost positivament a la complexa situació econòmica actual amb una dedicació extraordinària a la prevenció i gestió de la morositat. Una de les conseqüències d'aquests canvis organitzatius, ha estat el gran nombre d'oportunitats de desenvolupament professional degut, tant a les places creades als nous centres d'empresa com a les posteriors vacants de les oficines. La rotació interna cap a les noves línies de negoci i la promoció associada a aquests moviments ha caracteritzat el 2008 com un exercici molt singular en aquest aspecte.

Segons els observatoris del mercat laboral, la marca "la Caixa" segueix molt ben posicionada com una de les empreses preferides per treballar-hi, factor que ha facilitat els objectius de selecció i reclutament dels perfils més idonis per cobrir els llocs de treball creats.

Els programes de formació i desenvolupament han acompanyat el model de gestió del negoci, amb un esforç per complir la

normativa vigent i per adoptar els comportaments més adequats davant la nova situació del mercat. En aquest marc, també cal destacar la rellevant aportació dels gairebé 1.000 formadors interns que, de forma generosa, han fet possible aquesta transferència de coneixement.

Pel que fa a la gestió del talent, al llarg del 2008 s'ha iniciat la implantació de dos projectes emblemàtics. La gestió per competències a nivell de directors d'oficina ha passat amb èxit la prova pilot en una Àrea de Negoci, a l'espera d'una implantació més generalitzada al llarg del pròxim exercici. Per la seva banda, el programa de gestió del talent també ha encetat el seu camí amb confiança, amb la finalitat d'avaluar el talent dels directius de l'entitat. L'objectiu d'ambdós programes és consolidar una cultura d'avaluació que permeti a l'organització disposar d'un mapa del talent intern que faciliti el desenvolupament professional i directiu.

En aquest entorn de canvi s'ha intensificat el diàleg amb la representació sindical i s'ha mantingut l'entorn de confiança que tradicionalment ve acompanyant la gestió de persones a "la Caixa". Durant el primer trimestre de 2008 es va acordar l'aplicació de les millores sobre el conveni col·lectiu. També s'ha posat en marxa la Comissió de seguiment del Protocol de Conciliació signat el 2007, i s'ha acordat un Protocol de prevenció i gestió de situacions d'assetjament sexual i laboral. Finalment, dins aquest àmbit s'ha realitzat un primer diagnòstic d'igualtat que ha de ser el punt de partida per a la redacció del Pla d'Igualtat de l'Entitat.

En l'àmbit de gestió i administració de personal, s'han habilitat diverses funcionalitats als anomenats Portal de l'empleat i Portal del màner. L'objectiu d'aquestes innovacions no és altre que el d'agilitar les gestions més habituals de les persones tenint en compte la seva relació amb l'organització i a la pròpia trajectòria professional.

«PLANTILLA QUALIFICADA I COMPROMESA AMB EL SERVEI»

EMPLEATS	2008	2007	Var. any
"la Caixa"	25.335	24.117	1.218
Grup "la Caixa"	27.818	26.226	1.592

2.4. Gestió multicanal: relació permanent amb el client

La Gestió multicanal de "la Caixa": P@rlem.

"la Caixa" basa la seva estratègia en la satisfacció del client, oferint-li tots els serveis, avenços tecnològics i tota la informació necessaris perquè pugui fer una bona gestió de les seves finances. La Gestió Multicanal de "la Caixa" aprofita les noves tecnologies per apropar i fer accessible la banca de qualitat a tots els usuaris, mitjançant serveis innovadors amb disponibilitat a qualsevol lloc i a qualsevol hora.

La primera xarxa de terminals d'autoservei.

"la Caixa" disposa de 8.113 terminals d'autoservei, amb operativa disponible en 15 idiomes. Aquest fet, la converteix en l'entitat amb la xarxa de terminals d'autoservei més extensa del sistema financer espanyol, amb una quota del 13,1%, i la segona d'Europa, mostrant el fort compromís i vocació de servei als clients. A través d'aquests caixers s'han realitzat més de 512 milions d'operacions el 2008.

Les operacions més sol·licitades són reintegraments d'efectiu i actualitzacions de llibreta d'estalvi, que representen un 67% de l'operativa principal per caixer.

Entre les novetats del 2008, destaca la incorporació d'un «buscador d'operativa», que facilita als usuaris l'accés a l'operació que desitja realitzar. Una altra novetat és el «localitzador d'oficines i caixers més propers» respecte a un caixer, d'una forma senzilla i visual pel client utilitzant l'eina *Google Maps*.

Del total de caixers automàtics, 6.449 terminals realitzen funcions de venda de localitats amb la possibilitat d'accedir a la major oferta d'espectacles del mercat nacional (cinema, teatre, música, esports i altres).

www.laCaixa.es líder en banca per Internet.

El portal www.laCaixa.es s'ha renovat per complert durant l'any 2008 per fer-lo més útil als seus usuaris tenint en compte la seva manera de navegar. S'ha facilitat l'accés als continguts més sol·licitats reduint el nombre de clics per accedir-hi. Aquesta nova web consolida el seu lideratge en serveis de banca *online* a Espanya amb una quota de mercat del 28,7%, mesurada per Nielsen Net Ratings, d'usuaris actius d'Internet.

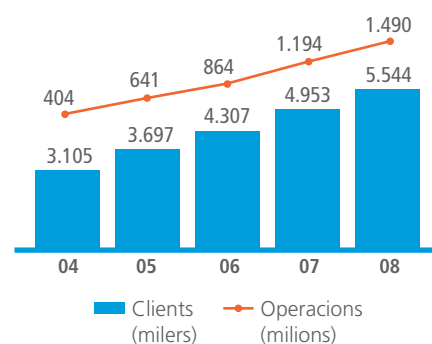
"la Caixa" és líder en qualitat en tots els serveis d'Internet (Banca Particulars, Banca personal, Banca d'empreses, Banca de Professionals i Negocis, Broker *online* i Comerç Exterior), segons el darrer estudi fet per AQMetrix.

El portal d'Internet permet l'accés a Línia Oberta, eina de gestió *online* dels productes financers, disponible en 19 idiomes i amb més de 800 operatives diferents. Aquest servei disposa actualment de més de 5,5 milions de clients amb contracte, dels quals 2,7 milions han operat a través de Línia Oberta el 2008, realitzant més de 1.490 milions d'operacions.

També facilita informació corporativa del Grup, sent l'aparador de les principals promocions de productes nous de "la Caixa", així com una eina divulgativa de coneixements financers. Així mateix, és el punt d'accés a l'Obra Social "la Caixa", al seu grup inversor Critería CaixaCorp i a serveis de naturalesa no financera, com serveis d'oci (ServiCaixa.com).

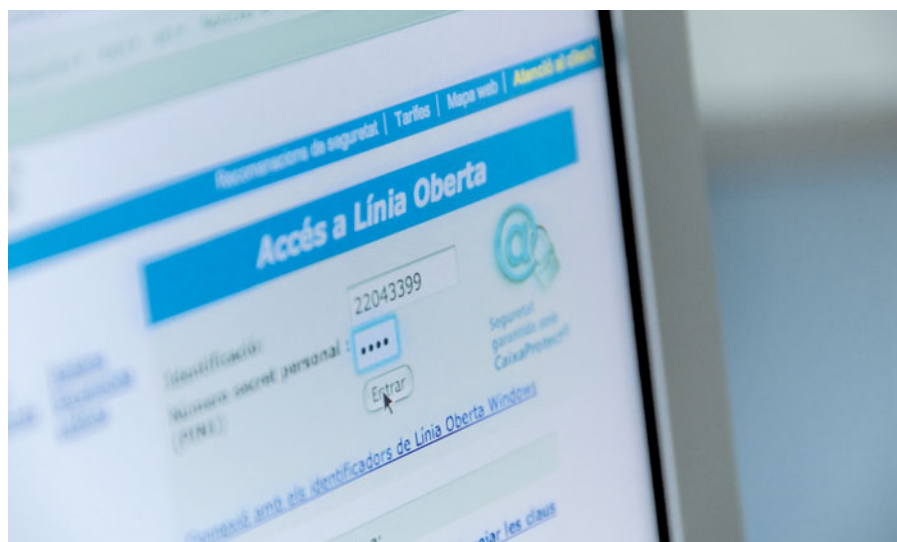
«8.113 TERMINALS D'AUTOSERVEI DELS QUALS 6.449 FAN FUNCIONS DE VENDA DE LOCALITATS»

CLIENTS I OPERACIONS DE LÍNIA OBERTA



«28,7% DE QUOTA DE MERCAT EN BANCA ONLINE»

Font: Nielsen Net Ratings



2.4. Gestió multicanal: relació permanent amb el client (cont.)

Actualment, "la Caixa" està treballant per incorporar al seu portal diferents iniciatives multimèdia que suposen un pas decisiu de l'entitat cap a la web 2.0, la segona generació web basada en comunitats específiques d'usuaris i un ventall específic de serveis que fomenten la col·laboració amb clients i l'intercanvi àgil d'informació. Aquest any l'entitat disposa d'un canal corporatiu a YouTube (<http://es.youtube.com/lacaixa>) per a compartir vídeos de productes i serveis exclusius de "la Caixa" que es vulguin promoure. Una altra iniciativa que s'ha dut a terme el 2008, és la creació de l'espai de Solucions Reals, amb vídeos explicatius d'experiències de persones amb diferents serveis de la banca electrònica de "la Caixa", accessibles des de www.lacaixa.es i des del canal YouTube.

En l'àmbit dels serveis a les empreses destaquem l'ampliació de les operatives disponibles de Comerç Exterior, com la contractació de «Pòlisses Anuals d'Assegurances de Transport» i la realització de cobertures de tipus de canvi mitjançant el *forward plus*. Dintre de l'operativa de finançament d'empreses s'han creat noves consultes en *Confirming* i en *Factoring*, a més s'ha creat la «Gestió Prèvia d'Efectes».

A banda de la creació de nova operativa transaccional, s'han creat dins de Línia Oberta punts d'informació sobre els mercats xinès i francès amb l'objectiu d'afavorir la internacionalització dels nostres clients. En aquest sentit s'ha creat «Espai Xina» i «Espai França».

L'àmplia acceptació del servei queda reflectida amb l'augment de la quota d'absorció de les principals operatives, destacant una absorció del 93% en el cas d'enviament de fitxers de rebuts, el 70% en el cas dels fitxers de pagaments, el 62% de les transferències i el 69% de les operacions de compravenda de valors.

Serveis a través del mòbil: CaixaMòbil.

Sota la marca CaixaMòbil s'engloben tots els productes i serveis que l'entitat ofereix a través del telèfon mòbil des de fa més de set anys. "la Caixa" és l'entitat financera líder en serveis financers a través del mòbil, tant pel ventall de serveis disponibles com pel milió de clients que utilitzen aquests serveis. Línia Oberta Mòbil permet realitzar a través d'Internet mòbil (www.lacaixa.es) un ampli ventall d'operatives que inclouen la gestió de comptes, transferències, consulta de moviments i de la liquidació de les targetes de crèdit, compravenda de valors o la consulta de Punts Estrella. El servei incorpora també funcionalitats per a les empreses, com la possibilitat de la multifirma d'operacions o l'autorització de fitxers. Addicionalment, el portal mòbil de "la Caixa" permet l'accés al servei de compra d'entrades ServiCaixa.com i a altres serveis associats a les targetes.

La Línia Oberta SMS permet realitzar diferents consultes i operacions financeres amb seguretat, mitjançant missatges SMS a través del telèfon mòbil. Entre les principals funcionalitats del servei, destaquen la consulta de saldo, la consulta de cotitzacions, les transferències en divises, el canvi de modalitat de pagament i la recàrrega de mòbils.

Gràcies al servei d'Alertes CaixaMòbil, el client pot rebre informació per SMS o correu electrònic sobre els seus comptes, moviments realitzats, la liquidació de la targeta o les disposicions fetes a través de terminals d'autoservei. El servei d'Alertes també disposa d'alertes exclusives per a empreses com és rebre informació de tresoreria, targetes i fitxers via SMS a diferents destinataris en funció del tipus d'alerta. Durant l'any 2008 s'han enviat més de 30 milions de missatges als mòbils dels clients de "la Caixa".

"la Caixa" considera que el mòbil serà un dels canals més utilitzats en el futur per realitzar consultes i operacions financeres. No únicament perquè la penetració del mòbil és superior al 100%, sinó també perquè està en contínua evolució tecnològica, augmentant funcionalitats, capacitats gràfiques, rapidesa, usabilitat i accessibilitat.

«2008: UN MILIÓ DE CLIENTS QUE UTILITZEN ELS SERVEIS DE MÒBILS»



Venda d'entrades: ServiCaixa.com.

"la Caixa", a través de ServiCaixa.com, lidera el mercat espanyol de venda d'entrades, tant per volum com per diversitat de la seva oferta. Durant el 2008 s'han realitzat 8,7 milions de vendes anticipades a través dels canals electrònics i el Club ServiCaixa ha arribat a 1,4 milions de socis, consolidant-se com un dels principals clubs culturals del país.

Gestió multicanal accessible.

El fort compromís social i la vocació de servei i treball en favor de l'interès general de "la Caixa" es manifesta en la seva voluntat de facilitar l'accés als seus serveis a tots els col·lectius, a través d'una política activa d'eliminació de barreres arquitectòniques, tecnològiques i de comunicació.

"la Caixa" vol facilitar una banca de qualitat a tothom i per aquest motiu des del 2006 adopta les normes internacionals d'accessibilitat (WAI) de nivell «A» per a Línia Oberta, el servei de banca *online* de "la Caixa". "la Caixa" aposta perquè el seu portal i el servei Línia Oberta siguin accessibles, amb independència del tipus de hardware, software, infraestructura de xarxa, idioma, cultura, localització geogràfica i capacitats dels usuaris. Ja s'han aplicat les directrius de contingut web (WCAG 1.0) de nivell AA d'accessibilitat en diferents canals del portal. No obstant això, l'objectiu és disposar d'aquesta certificació d'accessibilitat a tot el contingut del portal i al servei de banca electrònica.

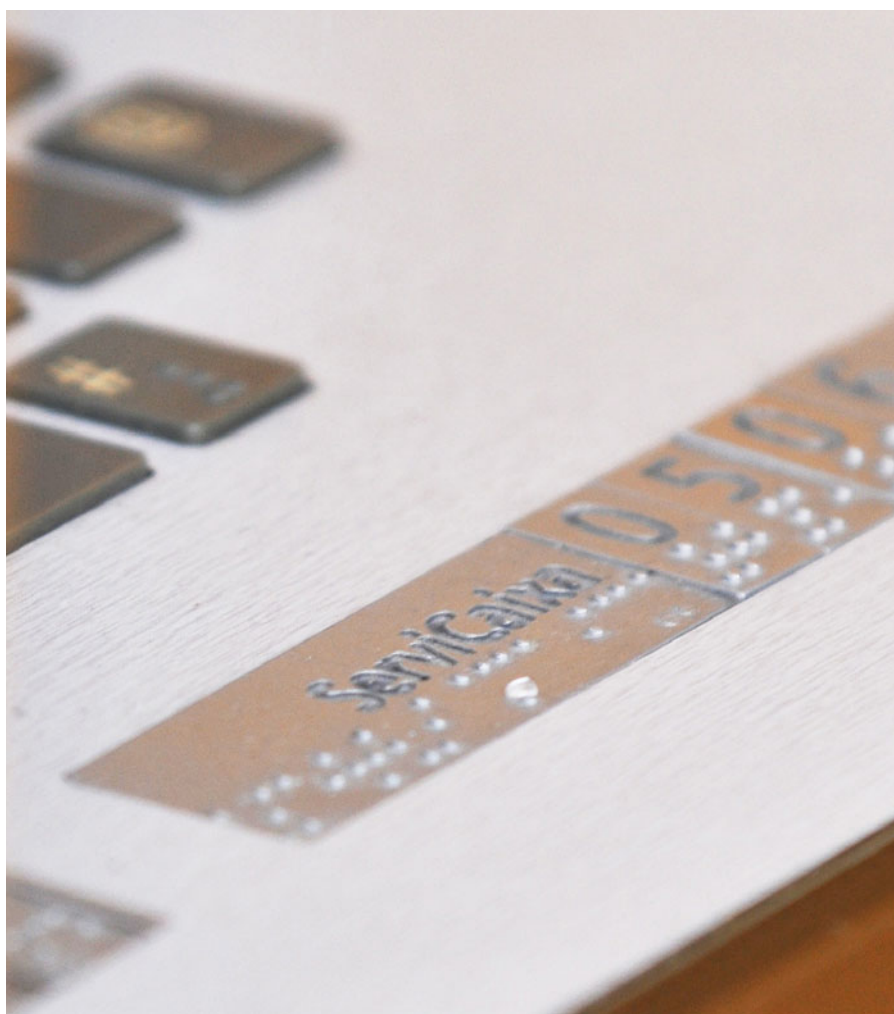
Des de 2007, una de les iniciatives d'accessibilitat on participa "la Caixa" és el projecte INREDIS (INTERfaces de RELació entre l'entorn i les persones amb DIScapacitat), encapçalat per Technosite, l'empresa tecnològica de l'ONCE. L'objectiu del projecte és el desenvolupament durant el període 2007-2010 de tecnologies base que permetin crear canals de comunicació i interacció amb persones amb algun tipus de discapacitat

i el seu entorn, que ajudin a millorar notablement la seva qualitat de vida.

Els terminals d'autoservei de "la Caixa" estan ajustats a les necessitats del col·lectiu amb dificultats visuals. Tots els caixers disposen de teclats adaptats al sistema Braille i disposen d'un sistema que permet augmentar la mida de la lletra que es fa servir a les pantalles informatives, la qual cosa facilita l'accés a les persones amb dificultats visuals a l'operativa més freqüent, així com CaixaFàcil i el software de veu. En aquest sentit, per aquest 2008 l'entitat ja disposa de 3.235 terminals amb un sistema de veu, pensat i dissenyat per a persones amb aquest tipus de discapacitat.

«2008: 8,7 MILIONS DE VENDES ANTICIPADES»

«BANCA ONLINE DE QUALITAT PER A TOTHOM»



2.5. Sistemes de pagament: una oferta diferenciada

El Grup "la Caixa" és el principal emissor del mercat espanyol amb 10,6 milions de targetes en circulació, de les quals 10,3 milions han estat emeses per "la Caixa" i 0,3 milions per Finconsum. A "la Caixa" el creixement net en el 2008 ha estat de 534.897 unitats, un 5,5% més. Aquestes targetes han generat durant l'any 2008 un total de 556 milions d'operacions, un 1,9% més, amb una facturació en comerços i disposició d'efectiu en caixers automàtics de 34.562 milions d'euros, un 4% més, dels quals 34.260 milions corresponen a "la Caixa". Si s'afegeix el volum de negoci generat, com a adquirent de comerços i caixers, el Grup "la Caixa" gestiona 1.596 euros cada segon.

"la Caixa" ocupa el primer lloc en el rànquing d'entitats financeres en quota de mercat per facturació de targetes del 17,6%, i si tenim en compte el Grup, un 17,8%. Quant a la facturació amb targeta dels comerços clients de "la Caixa", en què també és líder, la quota de mercat és del 19,7%, 1,9 punts més que l'any anterior.

Els clients de "la Caixa" tenen al seu abast la més àmplia gamma de mitjans de pagament del país, ja que disposen de tots els tipus de targetes i marques internacionals.

Dels 10,6 milions de targetes que hi ha en circulació a finals de 2008, el 44,6% són de crèdit (un 6,1% corresponen a la modalitat de *revolving*), el 47,1% són de dèbit, i el

8,3% restant són privades i de moneder. Pel que fa a la xarxa de TPV's (Terminals Punt de Venda), en què "la Caixa" també és líder del mercat, el seu nombre a finals de 2008 és de 171.631 unitats, amb un fort creixement de quasi 20.000 TPV's.

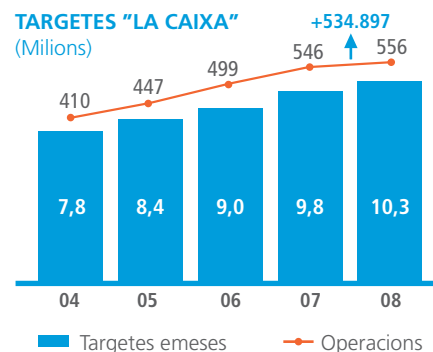
Cal destacar l'evolució de les targetes d'empresa (485.000), amb què "la Caixa" ha aconseguit posicionar-se com la primera entitat emissora a Espanya, així com també la que té major volum de facturació amb aquestes targetes. Una àmplia modalitat de targetes d'empresa amb totes les formes de pagament, i l'existència de targetes per a ús específic (restaurants, combustible, ingressos per caixers, regal) cobreixen qualsevol necessitat de pagament de les empreses.

Quant a comerços, al començament d'any es va oferir un servei innovador, el servei CaixaRàpida, destinat a comerços amb operacions majoritàriament de baix import i poc ús del pagament amb targeta, que agilitza el pagament al suprimir, per aquestes operacions, la firma del client i l'arxiu de la còpia.

També, la instal·lació dels nous datàfons GPRS amb pantalla *touch screen* (tàtil) permet que el client firmi, en operacions d'import més elevat, directament a la pantalla del TPV, eliminant la impressió i l'arxiu del tiquet.

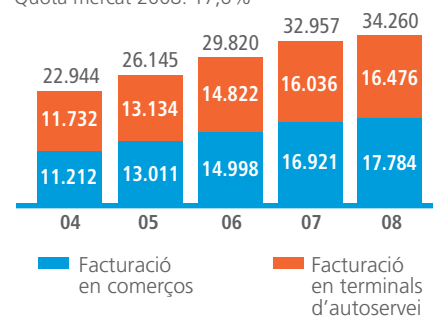
«EL GRUP "LA CAIXA" ÉS L'ENTITAT LÍDER PER FACTURACIÓ DE TARGETES BANCÀRIES»

TARGETES "LA CAIXA" (Milions)



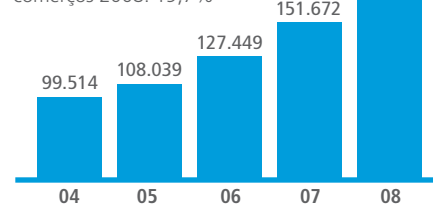
VOLUM DE FACTURACIÓ "LA CAIXA" (Milions d'euros)

Quota mercat 2008: 17,6%



TERMINALS PUNT DE VENDA (TPV's) (Unitats)

Quota mercat facturació comerços 2008: 19,7%



2.6. Innovació en els serveis als clients

2.6.1. Un nou model d'oficina que prima l'assessorament al client

El 2008 ha continuat la implantació del nou model d'oficina, iniciada el 2006: una revolució en el concepte d'oficina bancària apostant totalment per l'atenció personalitzada. Se'n milloren alguns aspectes clau com, per exemple, optimitzar els espais cedint espai de back-office als clients i incrementar la privacitat en les trobades comercials amb els clients.

Els espais d'atenció s'individualitzen i se separen per potenciar la interacció amb el client, afavorint l'entrevista, l'eix principal de la relació comercial, i sobretot l'assessorament, l'activitat principal del que serà la banca futura.

El 2008, el 100% de les oficines inaugurades segueixen aquest model. I durant l'any s'ha optat per adequar 87 oficines del model anterior a les funcionalitats del nou sense haver de realitzar una reforma total.

Precisament per facilitar la interacció personal amb el client, aquests llocs de treball eviten la presència visible de màquines i equipaments i no són zones d'atenció operativa, fins i tot el mobiliari és més càlid i confortable. Pel que fa a la resta de serveis, la nova oficina també destaca per la interpretació innovadora de la zona de la caixa ràpida i de la zona d'autoservei.

La nova oficina recorre profusament al vidre per convertir l'interior en un lloc lluminós i accessible, potenciant l'abast dels missatges emesos des de les pantalles d'informació dinàmica, que són visibles des de l'exterior a qualsevol hora del dia.

El paper es redueix a la mínima expressió, i en el seu cas es maximitza l'ús del paper reciclat, se substitueix per elements de màrqueting dinàmic. Dues pantalles de plasma emeten informació comercial

«TRES EIXOS: ESPAIS INDIVIDUALITZATS, ZONA DE CAIXA RÀPIDA I ZONA D'AUTOSERVEI»

«ENTREVISTA: L'EIX PRINCIPAL DE LA RELACIÓ COMERCIAL»

o vinculada a l'Obra Social. Un expositor de *leds* emet, al seu torn, missatges configurats per la mateixa oficina. El manteniment de la informació comercial és, doncs, molt més àgil.

L'automatització, el control a distància i la intel·ligència aplicada a l'eficiència energètica, al confort i a la seguretat esdevenen la proposta del nou model. La climatització és d'última generació i la seguretat es reforça amb la generalització de la televigilància.



2.6.1. Un nou model d'oficina que prima l'assessorament al client (cont.)

La base de la innovació s'assenta sobre l'observació i la interpretació de l'entorn (tecnològic, normatiu, dels clients i de la competència) amb anticipació; fet que s'aconsegueix a través dels empleats. Per aquesta raó, s'incentiva entre la plantilla la participació en l'enviament de propostes innovadores que es tradueixin en productes i serveis de valor afegit. Per fomentar la innovació, es distribueixen periòdicament observatoris que reflecteixen les bones pràctiques de l'entorn i els aspectes més nous de la competència i d'altres sectors, així com les oportunitats tecnològiques més recents.

Pel que fa a les aplicacions de les noves tecnologies al servei dels clients, durant l'any 2008 s'ha consolidat una sèrie d'iniciatives i s'han iniciat nous projectes, sempre vinculats a l'estratègia de lideratge de "la Caixa" i amb visió de futur.

En aquesta línia destaquem la finalització del desplegament, a la xarxa d'oficines, del nou Terminal Financer, projecte innovador el 2007 i que ha suposat una millora en la gestió de les nostres oficines en treballar en un entorn molt més àgil. Tanmateix, el nou optimitzador per a la gestió d'efectiu ha suposat un alleugeriment en la càrrega administrativa dels empleats de la xarxa.

En el camp de la telefonia s'ha prosseguit amb la migració de la xarxa telefònica a tecnologia IP (Internet Protocol), incloent-hi tres noves funcionalitats: Secretaria d'Oficina, que permet a l'oficina desviar trucades de clients a un Call Center; Click to Call, que permet a les Oficines fer trucades des del PC amb un clic, i que s'està implantant progressivament a tota la Xarxa d'Oficines, i per últim el Directori de Clients, que permet visualitzar el nom

del client a la pantalla del telèfon quan aquest efectua una trucada.

Continuant amb l'atenció preferent i personalitzada als nostres clients, podem destacar que, aquest any 2008 dins dels segments de Banca Privada i Banca Personal, s'ha desenvolupat una nova eina d'assessorament financer, dotada amb alertes comercials.

L'obtenció de la renovació de la certificació ISO27001 en Gestió de la Seguretat Informàtica, durant l'exercici 2008, posa de manifest la prioritat atorgada a la protecció i confidencialitat de la informació. Així, "la Caixa" segueix sent capdavantera en l'esforç per garantir la protecció dels nostres clients, i vetlla per tal de disposar de les mesures de seguretat més eficients, que ens permetin anticipar-nos a fets que puguin comprometre la confidencialitat, la integrat i la disponibilitat dels nostres sistemes.



2.6.2. La innovació tecnològica com a prioritat per millorar l'atenció i servei al client

Línia Oberta.

La innovació es converteix en una constant per a "la Caixa". Els nostres clients gaudeixen de productes novadosos a través de la Línia Oberta, com «les Meves Finances», que permet gestionar d'una manera senzilla i personalitzada la comptabilitat domèstica a través de Línia Oberta. Es posa a l'abast del client la informació actualitzada dels moviments dels comptes i targetes i la personalització de les categories on classificar-los. La possibilitat d'incorporar un pressupost d'ingressos i de despeses permet aportar un valor afegit en l'objectiu de facilitar la gestió financera del client, tot això en un entorn gràfic i visual de fàcil utilització.

L'operativa de Comerç Exterior s'ha completat amb el servei «Mercat Obert», un directori *online* dintre de la Línia Oberta amb més de 2 milions de contactes comercials per ampliar la seva base de clients, distribuïdors i proveïdors. Aquesta informació es pot descarregar en suport pdf o excel, per a la integració en aplicacions CRM del client.

S'han millorat serveis ja existents com la «Consulta de saldos i extractes», que permeten la visualització directa del comunicat associat al moviment sense sortir de l'operació, i realitzar operacions sobre el moviment, com per exemple retornar un rebut o contractar un dipòsit quan és un abonament en compte.

El portal www.lacaixa.es ofereix un nou cercador d'oficines i caixers, mitjançant la tecnologia *Google Maps*, amb la informació detallada de cada oficina i dels seus caixers. A més, els clients poden trobar al portal diversos vídeos temàtics, «Solucions Reals», de clients on expliquen les seves experiències utilitzant els nostres serveis i productes, i també a través del canal YouTube de "la Caixa".

En l'àmbit de la responsabilitat mediam-biental, i sota la iniciativa «ecoCaixa», Línia Oberta ofereix als seus clients tot el desplegament de la seva tecnologia i permet consultar els comunicats de forma totalment *online* sense necessitat

de rebre'ls en paper, amb el «Servei de Correspondència Personalitzada». A més, «ecoCaixa» posa a l'abast dels clients diverses possibilitats d'actuació envers l'optimització dels recursos i la cura del medi ambient, a través de l'Obra Social "la Caixa".

Caixers automàtics.

"la Caixa" ha creat el primer caixer dissenyat pels nostres clients. Aquest innovador caixer disposa d'una pantalla comercial independent de la navegació de l'operativa i d'un escàner de nova generació que permet la lectura de codi de barres 1D, 2D i mòbils. És un caixer accessible per a tothom, que podrà incorporar les principals tecnologies del futur: biomètrica i *contact-less*.

S'ha facilitat l'operativa al client permetent la personalització de la pantalla inicial. En introduir la llibreta o targeta al caixer es mostra aquella pantalla que el client ha seleccionat mitjançant el servei de «Les Meves Operacions Habituals».



2.6.2. La innovació tecnològica com a prioritat per millorar l'atenció i servei al client (cont.)

Mòbils.

La creació d'una icona de "la Caixa" per entrar a través dels terminals mòbils directament als nostres serveis de banca *online* ens permet estar més a prop dels nostres clients, els quals poden personalitzar les operatives més utilitzades per facilitar el seu ús.

Una de les operatives més novedoses és la del nou cercador d'oficines i caixers més propers a un punt concret utilitzant la tecnologia de *Google Maps* a través del mòbil.

La Línia Oberta Mòbil s'ha adaptat per aprofitar les capacitats gràfiques dels nous terminals que es troben al mercat, com el d'Apple (iPhone) i el de Google (Android).

Targetes.

El Servei «límit per compres» permet al client definir un import màxim (setmanal o mensual) per les compres realitzades en comerços amb targeta de dèbit i així tenir un major control de les despeses.

Poder operar durant 3 mesos amb una targeta caducada és un altre exemple de millora en el servei al client ja que cobreix una necessitat existent, reflectida en les quasi 300.000 operacions que s'han autoritzat aplicant aquest servei.

En aquesta línia, aquest any, també s'ha pogut permetre a un col·lectiu important de clients, amb la corresponent avaluació prèvia del risc, autoritzar operacions per sobre del límit de crèdit (fins un 40%), per tal que puguin seguir operant en comerços i caixers sense problemes.

Comerços.

S'han desenvolupat nous serveis pels comerços de "la Caixa" amb l'objectiu d'anar cobrint totes les necessitats que tenen quant a l'operativa amb targeta. Entre els nous serveis més novedosos hi ha el de *Propines*, en què el comerç pot facturar la propina a través del pagament amb targeta, dirigit als sectors d'hotels i restaurants. També, hi ha la possibilitat de donar el servei de *Crossborder* a clients que disposen de comerços oberts en països europeus, abonant les operacions amb targeta en un dipòsit de "la Caixa" a Espanya.

Aquest any s'ha comercialitzat el Servei Premi@, un exclusiu servei de fidelització de clients dissenyat per als comerços de "la Caixa" per tal que aquests puguin potenciar les vendes mitjançant la creació de promocions personalitzades segons les necessitats del comerç.



2.7. Qualitat i atenció al client: base de futur

Lideratge en Qualitat.

El compromís de "la Caixa" és la millora permanent de tots els aspectes del servei que ofereix: bon tracte, servei àgil i eficaç, bona oferta de productes i serveis i una gestió personalitzada per aconseguir la confiança i la satisfacció dels clients. L'excel·lència dels serveis de l'Entitat es manifesta en el lideratge en penetració de mercat obtingut en estudis externs de comportament financer de particulars (FRS 2008) i de banca *online* (AQMetric).

Enquestes de satisfacció a clients.

Per a "la Caixa" el client és l'eix central de la seva organització i, per aquest motiu, realitza periòdicament enquestes que li permeten obtenir un indicador de la qualitat del servei dels clients particulars i també dels clients empresa. Aquestes enquestes permeten conèixer l'evolució al llarg del temps de tots els elements que el client considera importants en la seva relació amb l'Entitat. Durant l'any 2008 s'han realitzat 262.655 enquestes (255.203 a particulars i 7.452 a empreses), amb una satisfacció mitjana de 8,3 a particulars i 8,1 a empreses, superior als principals competidors.

Oficina d'Atenció al client.

"la Caixa" posa a l'abast de tots els seus clients múltiples vies de comunicació: les Cartes al Director, el telèfon gratuït d'atenció al client i el portal d'Internet. Totes les reclamacions rebudes han estat ateses pels responsables corresponents

de la xarxa territorial, dels serveis centrals o de les filials del Grup.

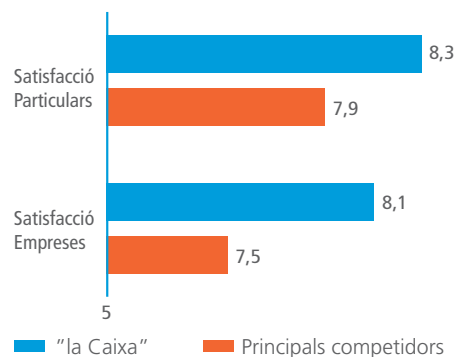
Al llarg de l'any 2008 s'han rebut 19.362 reclamacions. "la Caixa" considera cada reclamació com una oportunitat que li permet millorar els procediments interns i el servei ofert. Pel que respecta al Servei d'Atenció al Client/Defensor del Client, aquest any 2008 s'han tramitat 926 reclamacions, de les quals 201 s'han resolt a favor del reclamant, 404 a favor de l'Entitat, 102 han estat classificades com a improcedents, s'han produït 33 renúncies de clients i 186 reclamacions estan pendents de resoldre. Aquest seguiment acurat de les reclamacions dels clients fa que "la Caixa" sigui l'entitat financera amb menor ràtio de reclamacions presentades al Banc d'Espanya en relació amb el seu volum de negoci (*Informe Banc d'Espanya del 3r trim. 2008*).

La satisfacció de les oficines amb els serveis interns.

Per aconseguir mantenir i superar l'elevat nivell de servei que "la Caixa" ofereix als seus clients, és necessari assolir prèviament la màxima satisfacció dels empleats amb el servei que reben dels proveïdors interns. Les enquestes de satisfacció a les oficines permeten saber periòdicament el nivell de satisfacció sobre els serveis interns que reben. Es mesuren 59 serveis i s'inclouen preguntes sobre aplicacions informàtiques, resolució d'incidències i informació sobre productes i serveis, entre altres qüestions.

«TREBALLAR AMB QUALITAT PER GARANTIR ELS RESULTATS I EL CREIXEMENT FUTUR»

Puntuació de la qualitat percebuda (Escala de 0 a 10)



Font: Enquestes pròpies de satisfacció als clients.

2.8. Suport del negoci: filials de "la Caixa"

Formen part del Grup "la Caixa", un conjunt de filials que tenen com a objecte bàsic la prestació de serveis de suport al Grup.

E-LA CAIXA

E-la Caixa és la responsable de dur a terme l'estratègia de gestió multicanal desenvolupada per "la Caixa" (vegeu el capítol 2.4 sobre Gestió multicanal).

E-la Caixa és la responsable de coordinar, gestionar i desenvolupar els canals electrònics que "la Caixa" posa a disposició dels seus clients, que inclouen tant els serveis financers com els no financers. Les principals tasques que té encomanades inclouen tant la recerca com la implantació de noves funcionalitats i solucions, així com la gestió comercial de tots els canals no presencials. Aquesta operativa es realitza en contacte amb la xarxa d'oficines per tal de garantir una total integració de tots els canals en la relació amb els clients, en línia amb l'estratègia multicanal adoptada per l'Entitat.

Per una altra banda, facilita mitjançant un contacte directe amb el client, tota l'ajuda que aquest pugui requerir per a una correcta utilització dels diferents canals: el telèfon, e-mail o eines online. A més, ofereix els seus serveis a altres companyies del Grup.

Així mateix, e-laCaixa gestiona participacions en iniciatives en canals electrònics que proporcionen valor i servei diferencial a l'activitat bancària tradicional.

Serviticket, companyia líder en el mercat espanyol de *ticketing*, és l'empresa del Grup "la Caixa" que gestiona la venda d'entrades anticipades a través dels diferents canals existents (terminals d'autoservei, Internet, mòbil, etc.), mantenint una àmplia i permanent cartellera d'espectacles. Serviticket és l'operador de *ticketing* amb una oferta més àmplia, amb una proposta que comprèn cinema, teatre, música, esports i parcs temàtics.

SERVEIS INFORMÀTICS "LA CAIXA"

Serveis Informàtics "la Caixa" és la societat encarregada de gestionar i donar suport tecnològic a "la Caixa" i al seu Grup, canalitzant l'execució dels projectes que conformen el Pla Estratègic de "la Caixa" en l'àmbit informàtic. Així mateix, és la societat que gestiona els recursos tecnològics de l'àmbit d'internet, autoservei, telefonia (fixa i mòbil) i televisió digital, vetllant per la seguretat i integritat dels sistemes, per tal d'oferir un servei de màxima qualitat als clients.

MICROBANK

MicroBank, banc social de "la Caixa", és un nou concepte d'entitat financera especialitzada en la concessió de finançament, a través de microcrèdits, a persones amb risc d'exclusió social i financera i a altres col·lectius amb recursos limitats, amb l'objectiu bàsic de fomentar l'activitat productiva, el desenvolupament personal i la creació d'ocupació.

SOCIETATS DE SUPORT		
100%	E-LA CAIXA	ACTIVITAT Gestió multicanal
100%	SERVITICKET	Venda d'entrades
100%	SERVEIS INFORMÀTICS "LA CAIXA"	Suport tecnològic
100%	MICROBANK	Microcrèdits
100%	GDS-CUSA	Gestió morositat
100%	CAIXAVIDA	Assegurances (ram vida)
100%	SERVIHABITAT XXI	Gestió i comercialització d'immobles
100%	SUMASA	Obres i manteniment
100%	PROMOCAIXA	Màrqueting
100%	TRADECAIXA	Serveis administració
100%	FOMENT IMMOBILIARI ASSEQUIBLE	Promoció d'habitatges de protecció oficial
100%	ARRENDAMENT IMMOBILIARI ASSEQUIBLE	Arrendament d'habitatges de protecció oficial
100%	ARRENDAMENT IMMOBILIARI ASSEQUIBLE II	Arrendament d'habitatges



GDS-CUSA

GDS-Cusa presta serveis relacionats amb la gestió de la morositat i el tractament centralitzat de determinades tasques operatives de les oficines de "la Caixa".

CAIXAVIDA

Caixa de Barcelona Seguros de Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros és una de les societats del Grup dedicada a les assegurances del ram de vida, a la qual "la Caixa" va traspasar, el 1994, el negoci assegurador arran de la impossibilitat de registrar les operacions d'assegurança en els estats financers de les entitats de crèdit. Des d'aquell moment, l'activitat de la societat es limita al manteniment de les operacions existents fins a extingir-les. Des de la constitució de SegurCaixa Holding, anteriorment denominada Grup CaiFor, el 1992, la producció de nous contractes d'assegurances s'ha realitzat a través de les seves societats dependents (vegeu el capítol 3.1. Criteris CaixaCorp: Internacionalització i diversificació dels ingressos).

SERVIHABITAT XXI

Servihabitat XXI és la societat de serveis immobiliaris del Grup "la Caixa". Les seves activitats consisteixen en la inversió immobiliària i la prestació de serveis immobiliaris al Grup i a tercers. Desenvolupa, gestiona, administra i comercialitza immobles vinculats a l'activitat del grup, de tercers, així com immobles propis.

SUMASA

Sumasa gestiona els projectes d'obres d'oficines noves, les reformes i el manteniment de les ja existents, així com les compres i subministraments de "la Caixa".

PROMOCAIXA

Promocaixa és la societat encarregada de la gestió de programes de fidelització i promocions, i la realització d'altres activitats de màrqueting per a "la Caixa" i altres societats del Grup.

TRADECAIXA

Tradecaixa es dedica a la prestació de serveis d'administració i comptabilitat a algunes companyies de suport del Grup "la Caixa".

FOMENT IMMOBILIARI ASSEQUIBLE, ARRENDAMENT IMMOBILIARI ASSEQUIBLE I ARRENDAMENT IMMOBILIARI ASSEQUIBLE II

Foment Immobiliari Assequible, Arrendament Immobiliari Assequible i Arrendament Immobiliari Assequible II, són les societats a través de les quals es porta a terme el programa d'Habitatge Assequible de l'Obra Social "la Caixa" de promoció i explotació en lloguer d'habitatges de qualitat a preus assequibles.

3. Cartera de participades

3.1. Criteria CaixaCorp: Internacionalització i diversificació dels ingressos

3.1.1. Criteria CaixaCorp: Filial on es concentra la part més significativa de la cartera de participades del Grup "la Caixa"

Criteria CaixaCorp és la societat encarregada de dur a terme l'estratègia inversora i l'expansió internacional del Grup "la Caixa". La participació de "la Caixa" en el capital de Criteria CaixaCorp, a 31 de desembre de 2008, és del 79,45%. "la Caixa" ha manifestat la seva intenció de mantenir en tot moment, una participació de control.

Criteria CaixaCorp té com a principals objectius estratègics:

- Incrementar l'exposició al negoci financer:
 - Inversions bancàries a l'Àsia, Europa Central i Amèrica.
 - Consolidació nacional i expansió internacional del negoci assegurador.
- Gestió activa de les inversions:
 - Presència en els òrgans de govern de les empreses participades.
 - Influència en la presa de decisions i impuls del desenvolupament i rendibilitat de les empreses participades.
 - Gestió per valor invertint i desinvertint segons les oportunitats del mercat.

Durant el 2008, s'ha continuat amb l'estratègia de reequilibri de la cartera de participades, donant major pes a les inversions financeres, sense excloure inversions en serveis de particular interès (vegeu apartat 3.3. Gestió activa de la cartera de participades del Grup "la Caixa").

Criteria CaixaCorp aporta valor a llarg termini per als seus accionistes mitjançant la gestió activa de la seva cartera amb un criteri de risc controlat, impulsant el creixement, desenvolupament i rendibilitat de les empreses participant en la definició de les seves polítiques i estratègies futures.

Disposa de dues línies d'activitat:

- Activitat de serveis, que engloba les participacions en empreses cotitzades que operen en sectors de serveis, i en empreses no cotitzades que es troben en una fase avançada del cicle empresarial.
- Activitat financera i d'assegurances, que agrupa les participacions en bancs internacionals i companyies asseguradores, així com en societats financeres no cotitzades.

«SER REFERÈNCIA INVERSORA EN COMPANYIES DE PRIMER NIVELL, PRIORITZANT LA PRESÈNCIA EN SECTORS ON ES TÉ EXPERIÈNCIA»



3.1.2. Negoci serveis

Cotitzades: empreses líders en sector d'energia, infraestructures i serveis.

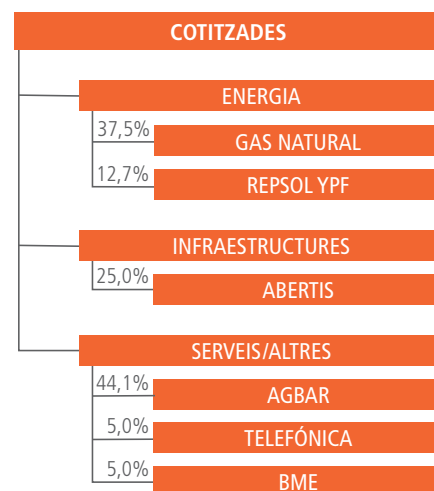
Aquest grup està format per empreses líders amb capacitat de creixement i generació de valor, centrades bàsicament a Espanya, en els sectors d'energia, infraestructures i serveis, sectors on el Grup "la Caixa" acumula coneixement i experiència. S'ha constituït una cartera rendible, amb capacitat de generar un dividend atractiu, amb una trajectòria excel·lent i amb un nivell de risc controlat. Així mateix, es pretén generar un diferencial de valor en aquestes empreses prenent posicions de referència en l'accionariat que permetin una presència activa en els òrgans de govern, en la presa de decisions clau i en el desenvolupament de les estratègies de negoci.

Gas Natural és una multinacional de serveis energètics, líder en el sector del gas a Espanya i Llatinoamèrica, amb una cartera d'11,5 milions de clients, i la quarta companyia del món en volum de gas transportat. Així mateix, Gas Natural està present en el negoci de generació i comercialització d'electricitat a Espanya, Mèxic i Puerto Rico, sent un dels principals operadors de cicles combinats del món. Els actius totals de Gas Natural superen els 18.700 milions d'euros. A principis del 2009, Gas Natural ha obtingut autorització amb condicions per part de la

Comissió Nacional de la Competència per adquirir Unión Fenosa. A finals de febrer, Gas Natural va completar l'adquisició de la restant participació d'ACS a Unión Fenosa (35,4%), superant la participació del 50% i anunciant el llançament d'una oferta pública d'adquisició sobre el capital restant d'Unión Fenosa.

Repsol YPF és una companyia internacional integrada de petroli i gas, amb activitats en més de 30 països i líder a Espanya i Argentina. És una de les deu majors petrolieres privades del món i la companyia privada més gran del sector energètic llatinoamericà en volum d'actius. Els actius totals de Repsol YPF superen els 49.400 milions d'euros.

Abertis és una de les corporacions europees líders en el desenvolupament i gestió d'infraestructures amb més de 3.300 km de peatges gestionats i uns actius totals superiors als 22.000 milions d'euros. En els darrers tres anys ha incrementat la seva diversificació geogràfica i de negocis amb inversions superiors als 5.100 milions d'euros en l'àmbit de les autopistes, les telecomunicacions, els aeroports, els aparcaments i els parcs logístics. En l'actualitat, aproximadament un 50% dels ingressos es generen fora del territori espanyol.



% de participació directa i indirecta de Criteria CaixaCorp



3.1.2. Negoci serveis (cont.)

Aguas de Barcelona (AGBAR) es configura com un operador multiconcesional que opera en els àmbits relacionats amb els serveis a la col·lectivitat: cicle integral de l'aigua i salut. Amb un volum d'actius totals de més de 6.000 milions d'euros, Agbar és el primer operador privat de gestió d'aigua urbana a Espanya, on abasta més de 12,7 milions d'habitants i dona servei de sanejament a més de 8,3 milions d'habitants. En l'àmbit internacional, el Grup Agbar abasta aigua potable i sanejament a 10 milions d'habitants a Xile, Regne Unit, Xina, Colòmbia, Algèria, Cuba i Mèxic.

Un cop finalitzada el passat mes de gener de 2008, l'Oferta Pública d'Adquisició formulada conjuntament pel Grup "la Caixa" i Suez, Critería CaixaCorp és titular del 44,10% del capital social d'Agbar, exercint-ne conjuntament amb GDF Suez el control de la societat, amb una participació conjunta del 90%.

Telefónica és un dels operadors integrat de telecomunicacions líder a nivell mundial, amb presència a Europa, Llatinoamèrica i Àfrica, essent un referent en els mercats de parla hispanoportuguesa, amb un volum d'actius totals de gairebé 100.000 milions d'euros. Amb quasi 259 milions d'accessos, Telefónica compta amb un destacat perfil internacional, generant més del 60% del negoci fora del seu mercat domèstic: (i) a Espanya, amb més de 47 milions d'accessos, és líder en tots els segments de negoci, (ii) a Europa (Regne Unit, Alemanya, Irlanda, Repúbli-

ca Txeca i Eslovàquia), compta amb quasi 46 milions de clients, i (iii) a Llatinoamèrica, amb més de 158 milions d'accessos, es posiciona com a líder en els principals països (Brasil, Argentina, Xile i Perú), desenvolupant així mateix operacions rellevants en altres com Mèxic, Colòmbia, Veneçuela i Amèrica Central.

BME és la societat que integra tots els sistemes de registre, compensació i liquidació de valors i mercats secundaris espanyols. Tot i que l'any 2008 ha estat un any marcat per una difícil conjuntura dels mercats financers, el posicionament estratègic del grup, construït sobre un model de negoci integrat i diversificat en set unitats de negoci, ha permès compensar l'impacte de l'entorn econòmic actual en els volums de contractació.

No cotitzades: empreses en fase avançada del cicle empresarial.

Port Aventura continua sent una marca referent en el sector d'oci i en aquesta línia ha continuat amb el seu desenvolupament i consolidació com a destí lúdic més important de l'Europa mediterrània malgrat l'entorn econòmic actual.

En aquest context, el parc ha superat els 3,6 milions de visites. El *Resort* disposa de tres hotels, dos d'ells són 100% propietat de Port Aventura –Hotel el Paso i Hotel Port Aventura– i un tercer –Hotel Caribe Resort– en què la participació és del 60%. En el mes de juny de 2008, es van inaugurar els tres camps de golf amb què el *Resort* amplia la seva oferta.



% de participació de Critería CaixaCorp



3.1.3. Negoci financer

Banca internacional.

En l'àmbit de participacions del sector financer, el Consell d'Administració de "la Caixa" va acordar que Criteria CaixaCorp lideri l'expansió internacional a través d'adquisicions d'entitats financeres. Aquesta línia d'activitat està configurada per participacions en el sector bancari, fonamentalment internacional, en aquells països on es pot aportar valor afegit i aprofitar el potencial de creixement.

Banco BPI és un grup financer universal, multiespecialitzat, focalitzat en l'àrea de banca comercial dirigida a clients empresarials, institucionals i particulars, situant-se com el quart grup financer privat portuguès. Consta d'uns actius totals superiors als 43.000 milions d'euros i d'una xarxa comercial de més de 700 oficines a Portugal i més de 100 a Angola.

Boursorama, fundat el 1995, és un dels principals brokers i distribuïdors de productes d'estalvi *online* a Europa i forma part del Grup Société Générale amb uns actius totals aproximats de 3.000 milions d'euros.

Boursorama està present en 4 països essent, a França, líder de mercat en informació financera *online* i amb una posició destacable en banca per Internet. És un dels 3 principals brokers *online* en el Regne Unit i Espanya. Boursorama també està present a Alemanya a través de la marca OnVista Bank.

Durant el 2008 Boursorama i "la Caixa" han signat un acord d'accionistes en el marc de la *joint venture* creada per al llançament d'un banc *online* a Espanya.

The Bank of East Asia (BEA), fundat l'any 1918, amb més de 38.000 milions d'euros en actius, més de 230 oficines i més de 10.800 empleats, és el primer banc privat independent de Hong Kong,

i un dels bancs estrangers millor posicionat a la Xina, on compta amb prop de 70 oficines, essent un dels primers bancs estrangers en obtenir una llicència per operar com a banc local. BEA té previst continuar l'estratègia d'expansió a la Xina, arribant a 100 oficines l'any 2010.

BEA ofereix serveis de banca comercial i personal i de banca d'empreses i d'inversió als seus clients de Hong Kong i la Xina. Atén a la comunitat xinesa a l'estranger operant en altres països del Sud-est asiàtic, Estats Units, Canadà i Regne Unit.

Grupo Financiero Inbursa amb uns actius totals superiors als 11.600 milions d'euros, prop de 100 oficines, més de 5.700 empleats i prop de 18.000 assessors financers, és el sisè Grup Financer de Mèxic per total d'actius.

Fundat a Mèxic l'any 1965, GFI ofereix serveis de banca comercial, on és un referent, banca minorista, gestió d'actius, assegurances de vida i no vida i pensions, així com d'intermediació borsària i custòdia de valors, essent actualment el primer Grup Financer del país per administració i custòdia d'actius així com asseguradora líder en danys, amb un bon posicionament en la resta de segments d'assegurances.

Erste Group Bank es va fundar el 1819 com a primera caixa d'estalvis d'Àustria. El 1997 va sortir a borsa amb l'objectiu de desenvolupar el negoci de banca minorista a l'Europa Central i de l'Est. Actualment, és el segon grup bancari a Àustria i un dels principals de la zona d'Europa Central i de l'Est. A més d'Àustria, Erste Group Bank controla bancs en set països (República Txeca, Romania, Eslovàquia, Hongria, Croàcia, Sèrbia i Ucraïna) i és líder del mercat a la República Txeca, Romania i Eslovàquia. Presta serveis a 17 milions de clients i opera amb més de 3.000 oficines.

BANCA INTERNACIONAL	
29,4%	BANCO BPI
20,9%	BOURSORAMA
9,9%	THE BANK OF EAST ASIA
20,0%	GRUPO FINANCIERO INBURSA
4,9%	ERSTE GROUP BANK

% de participació de Criteria CaixaCorp



3.1.3. Negoci financer (cont.)

Asseguradores i serveis financers especialitzats: complement dels productes i serveis de "la Caixa".

Per tal de satisfer en tot moment el conjunt de necessitats financeres, i de servei a les famílies i a les empreses, especialment les petites i mitjanes, i a les institucions, el Grup complementa l'oferta de productes i serveis bancaris de "la Caixa" amb una oferta especialitzada a través d'establiments de crèdit i rēnting, companyies d'assegurances i gestores d'Institucions d'Inversió Col·lectiva i de titulització.

Asseguradores.

Un Grup assegurador que dona servei a més de 3,2 milions de clients individuals i gestiona un patrimoni superior als 28.731 milions d'euros.

El Grup assegurador, que desenvolupa la seva activitat mitjançant les filials participades pel holding **SegurCaixa Holding**, anteriorment denominat CaiFor, disposa d'una àmplia gamma de productes d'assegurances tant de vida com de no vida que ofereix als clients d'una forma personalitzada. Més de 3,2 milions de clients tenen subscrits plans de pen-

sions i assegurances (plans de jubilació, pensions vitalícies i altres productes).

VidaCaixa centra la seva activitat en el ram de vida, recollint tota la nova producció del Grup i administrant un patrimoni d'11.858 milions d'euros en plans de pensions, que li atorga la segona posició dins el rànquing sectorial en aquesta branca d'activitat. El mes de juny de 2008, VidaCaixa va finalitzar el procés d'adquisició de l'antiga gestora de fons de pensions de Morgan Stanley i amb data 28 de novembre, es va materialitzar la fusió entre VidaCaixa i la gestora adquirida.

El creixement orgànic del negoci reforça VidaCaixa com a primera companyia d'assegurances de vida, amb un volum de provisions tècniques de 16.873 milions d'euros. D'altra banda, VidaCaixa es consolida com a líder en el segment de previsió social d'empreses amb un patrimoni gestionat (provisions tècniques i plans de pensions) proper als 13.460 milions d'euros.

SegurCaixa és l'empresa del holding centrada en els rams de no vida i cal destacar la seva bona situació en l'assegurança de la llar i un augment en l'activitat d'autos iniciada el 2007.

«POSICIÓ CAPDAVANTERA EN ASSEGURANCES DE VIDA, INDIVIDUAL I DE COL·LECTIU, INCREMENTANT LA PRESENCIA EN ASSEGURANCES DE NO VIDA»



% de participació de Criteria CaixaCorp



Serveis financers especialitzats.

Gamma complementària de gestió de fons.

InverCaixa Gestión és la societat encarregada de la gestió d'institucions d'inversió col·lectiva. En el passat mes de juny, InverCaixa Gestión va finalitzar el procés de compra de la gestora procedent de Morgan Stanley i, a data 1 d'octubre, es va materialitzar la fusió entre InverCaixa i la gestora adquirida. A 31 de desembre, la societat resultant d'aquesta fusió ha aconseguit un volum de 12.943 milions d'euros consolidant el tercer lloc del rànquing de gestores espanyoles de fons d'inversió i assolint una quota de mercat propera al 7%.

Productes de finançament especialitzats.

CaixaRenting és la societat especialitzada en la concessió d'operacions de renting, tant en el ram de l'automòbil com en el de béns d'equipament i immobiliari. La política comercial desenvolupada en els últims anys ha potenciat la seva presència

en el sector de les pimes, mitjançant la distribució a través de la xarxa de "la Caixa". L'any 2008, s'han formalitzat 401 milions d'euros en les noves operacions de lloguer de vehicles, de béns d'equipament i d'immobles. Gestiona un total de 38.212 cotxes, 34.541 en renting i 3.671 en la modalitat de gestió de flotes.

Finconsum es dedica a l'activitat de finançament al consum tant en el punt de venda com mitjançant el màrqueting directe. Durant el 2008, ha aportat 722 milions d'euros de nou negoci.

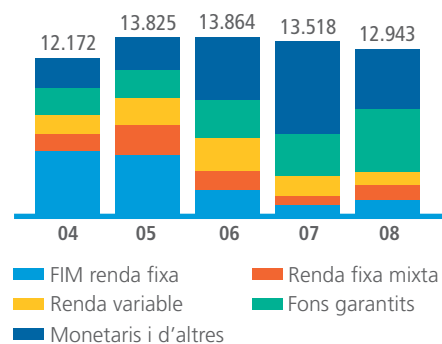
GestiCaixa ha seguit desenvolupant la seva activitat en els mercats financers com a societat gestora de titulització d'actius. Durant l'any 2008, GestiCaixa ha estructurat i constituït sis nous fons d'actius, amb un total d'emissions de 3.937 milions d'euros. A desembre de 2008, GestiCaixa gestiona 31 fons de titulització amb un volum de bons en circulació d'aproximadament 15.600 milions d'euros.

SERVEIS FINANCERS ESPECIALITZATS	
100%	INVERCAIXA GESTIÓN Gestora de fons i carteres
100%	CAIXARENTING Renting
100%	FINCONSUM Finançament al consum
100%	GESTICAIXA Titulització d'actius

% de participació de Criteria CaixaCorp

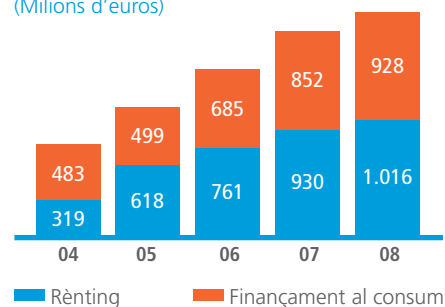
PATRIMONI DELS FONS D'INVERSIÓ GESTIONATS PEL GRUP "LA CAIXA"

(Milions d'euros)



INVERSIÓ CREDITICIA: RÈNTING I FINANÇAMENT AL CONSUM

(Milions d'euros)



3.2. Capital risc en fases inicials i finançament a emprenedors

La presència del Grup "la Caixa" en el sector del Capital Risc en fases inicials s'instrumenta mitjançant les societats:

Caixa Capital Risc té per objecte administrar i gestionar els actius de societats de capital risc i de fons de capital risc. Actualment gestiona dos fons, Caixa Capital Semilla i Caixa Capital Pyme Innovación.

Caixa Capital Semilla està dotat amb uns recursos de 15 milions d'euros. La societat participa, de forma temporal, en petites empreses innovadores que es troben en fase de conceptualització i desenvolupament del seu producte o servei, ajudant a cobrir les mancances de recursos financers dedicats a la innovació empresarial per part d'emprenedors. A finals de 2008, presenta una cartera acumulada de 56 projectes materialitzats. L'import total d'inversió compromès és d'11,75 milions d'euros.

Caixa Capital Pyme Innovación té uns recursos de 31 milions d'euros dels quals 25 milions d'euros han estat compromesos per "la Caixa" i la resta per inversors institucionals (Institut Català de Finances i Empresa Nacional d'Innovació), complementa l'activitat en Capital Risc invertint en la fase anomenada de «capital creixement». La societat participa, de forma temporal, en petites empreses innovadores de recent creació i requereixen finançament per poder reforçar la seva estructura i afrontar una etapa que permeti consolidar una posició competitiva forta. A finals de 2008, presenta una cartera acumulada de 8 projectes materialitzats. L'import total d'inversió compromès és de 8,95 milions d'euros.

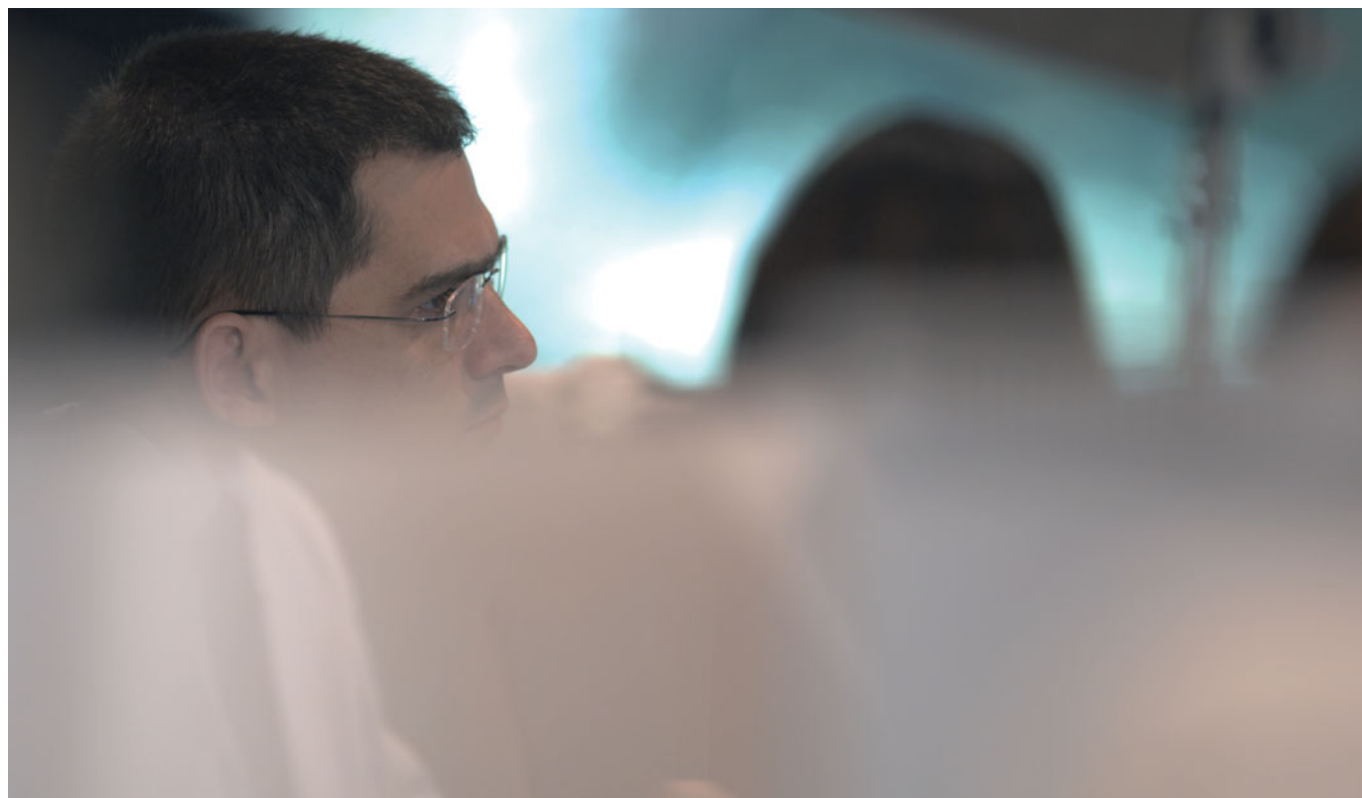
Iniciativa Emprenedor XXI té l'objectiu d'impulsar i donar suport als emprenedors en general i a la creació d'empreses innovadores amb elevat potencial de creixement en tot el territori espanyol. El seu programa

desenvolupa, conjuntament amb la xarxa territorial i els principals organismes institucionals, tan nacionals com regionals, accions concretes com organització de premis, cursos i seminaris, recolzament de xarxes i *Business Angels* i d'altres.

Les actuacions desenvolupades a través d'aquestes societats s'engloben dins del marc de les activitats que formen part de la Responsabilitat Corporativa del Grup "la Caixa".

"LA CAIXA" CAPITAL RISC EN FASES INICIALS	
100%	CAIXA CAPITAL RISC
100%	CAIXA CAPITAL SEMILLA
80,7%	CAIXA CAPITAL PYME INNOVACIÓN
100%	INICIATIVA EMPRENADOR XXI

% de participació de "la Caixa"



3.3. Gestió activa de la cartera de participades del Grup "la Caixa"

La gestió activa de la cartera de participades del Grup "la Caixa" durant l'exercici 2008 ha derivat en la realització d'inversions netes per un import aproximat de 3.700 milions d'euros.

L'adquisició més recent ha estat la del 20% del GF Inbursa per 1.608 milions d'euros. Amb aquesta operació, GFInbursa, sisè grup financer de Mèxic, es converteix en el vehicle d'expansió del negoci financer del Grup "la Caixa" al continent americà.

A més a més, i seguint amb les participacions financeres, s'ha incrementat la participació al Banco BPI un 4,36% fins al 29,38%, a The Bank of East Asia un 0,97% fins al 9,86%, a Boursorama un 0,5% fins al 20,95% i s'ha adquirit un 4,9% d'Erste Group Bank.

D'altra banda, i dins l'àmbit de les participacions de serveis, s'ha augmentat la participació a Aguas de Barcelona un 16,4% fins al 44,1% per 682 milions d'euros, arran de l'OPA conjunta entre Critería CaixaCorp, HISUSA, Suez Environnement i Suez Environnement España. També s'ha

adquirit un 3,92% d'Abertis Infraestructures (25% de participació), un 1,96% de Gas Natural (37,5%), un 1,48% de Bolsas y Mercados Españoles (5%) i, un 0,01% de Repsol-YPF (12,7%). Per altra banda, la participació a Telefónica se situa, a 31 de desembre del 2008, en el 5,01% després de les adquisicions realitzades durant l'any i de la cancel·lació dels contractes d'Equity Swap que al desembre de 2007 es mantien sobre un 0,94% de la participació.

Evolució del valor de mercat i plusvàlues latents de les societats cotitzades del Grup "la Caixa".

El valor de mercat de totes les participacions en societats cotitzades és de 14.691 milions d'euros, amb unes plusvàlues latents de 1.026 milions d'euros.

L'evolució de la cartera cotitzada del Grup mantinguda mitjançant Critería CaixaCorp, en termes homogenis, s'ha comportat en línia amb els índexs de referència, presentant una evolució del -39,3%, respecte del -39,4% de l'Íbex-35 i del -44,4% de l'Eurostoxx50.

GESTIÓ ACTIVA - PRINCIPALS OPERACIONS DE 2008:

- Adquisició del 20% del GF Inbursa per 1.608 milions d'euros.
- Adquisició del 16,4% d'Aguas de Barcelona per 682 milions d'euros en el marc de l'OPA a aquesta societat.
- Adquisició del 3,92% d'Abertis per 522 milions d'euros.

CARTERA COTITZADA:

VALOR DE MERCAT I PLUSVÀLUES LATENTS I COMPORTAMENT RESPECTE ALS ÍNDEXS

(Milions d'euros)

		Evolució 2008
14.691	Cartera cotitzada comparable	-39,3%
Valor de mercat	IBEX 35	-39,4%
Plusvàlues latents brutes	EUROSTOXX 50	-44,4%
1.026		
2008		



4. Gestió activa dels riscos

4.1. Gestió integral del risc en el si de l'estratègia

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

La gestió global dels riscos és fonamental per al negoci de qualsevol entitat de crèdit. En el Grup "la Caixa" aquesta gestió global dels riscos té com a objectiu l'optimització de la relació rendibilitat/risc, amb la identificació, mesurament i valoració dels riscos i la seva consideració permanent en la presa de decisions de negoci, sempre dins d'un marc que potencii la qualitat del servei als clients. De la mateixa manera, vol tutelar la sanitat del risc i preservar els mecanismes de solvència i garantia per consolidar el Grup "la Caixa" com un dels més sòlids del mercat espanyol.

Els riscos en què s'incorre com a conseqüència de la pròpia activitat del Grup es classifiquen com a: risc de crèdit, derivat tant de l'activitat de banca universal i el risc associat a la cartera de participades; risc de mercat dins del qual s'inclou el risc de tipus d'interès del balanç estructural, el risc de preu o tipus associat a les posicions de l'activitat tesorera i el risc de canvi; risc de liquiditat, risc operacional i risc de compliment normatiu.

Les tasques de gestió, seguiment i control dels riscos al Grup "la Caixa" es realitzen de forma autònoma i sota una perspectiva d'independència respecte a la funció d'admissió de risc. La gestió del risc s'orienta cap a la configuració d'un perfil de risc d'acord amb els objectius estratègics del Grup i ajuda a avançar cap a un model de delegacions que té com a eixos bàsics totes les variables fonamentals de risc i els imports, i permet quantificar els riscos a través d'escenaris de consum de capital risc.

Estructura i organització.

Tal i com s'estableix a Basilea II i a les Directives 2006/48 i 49/CE de 14 de juny,

a la Llei 36/2007 de 16 de novembre i a la Circular del Banc d'Espanya 3/2008, el Consell d'Administració de "la Caixa" és l'òrgan màxim que determina la política de risc del Grup. L'Alta Direcció actua en el marc de les atribucions delegades pel Consell d'Administració i configura els següents Comitès de gestió del risc:

- Comitè Global del Risc. Gestiona de forma global els riscos de crèdit, mercat, operacional, concentració, tipus d'interès, liquiditat, i reputacional del Grup, i els específics de les participacions més rellevants, així com les implicacions de tots ells en la gestió de la solvència i el capital. Analitza el posicionament de riscos del Grup i estableix polítiques per optimitzar la gestió de riscos en el marc dels reptes estratègics del Grup.
- Comitè de Polítiques de Concessió. Proposa les facultats i preus de les operacions de crèdit, les mesures d'eficiència i simplificació de processos, el nivell de risc assumit per diagnòstics d'acceptació, i els perfils de risc acceptats en campanyes comercials.
- Comitè de Crèdits. Analitza i, en el seu cas, aprova les operacions dins el seu nivell d'atribucions, i eleva al Consell d'Administració aquelles que excedeixen el seu nivell de delegació.
- Comitè de Gestió d'Actius i Passius (COAP). Analitza els riscos de liquiditat, de tipus d'interès i de canvi en l'àmbit dels riscos estructurals i proposa la realització de cobertures i emissions per gestionar-los.

Per altra banda, Criteria Caixacorp, S.A. gestiona i controla la pràctica totalitat de la cartera de renda variable del Grup.

L'exercici 2007 es va constituir una nova Direcció General Adjunta Executiva responsable dels riscos de tot el Grup i el 2008 s'ha creat una nova Direcció Executiva de

«GESTIÓ GLOBAL DELS RISCOS PER OPTIMITZAR LA RELACIÓ RENDIBILITAT/RISC»

Gestió Global del Risc, que depèn directament d'aquella. Aquesta Direcció Executiva és la unitat de control global on es materialitzen les funcions d'independència requerides per Basilea II, amb la responsabilitat de tutelar la sanitat de l'actiu i els mecanismes de solvència i garantia. Els seus objectius són identificar, valorar i integrar les diferents exposicions, així com la rendibilitat ajustada al risc de cada àmbit d'activitat, des d'una perspectiva global del Grup "la Caixa" i d'acord amb la seva estratègia de gestió.

Una de les seves missions més rellevants, en col·laboració amb altres àrees de "la Caixa", és liderar la implantació a tota la Xarxa Territorial dels instruments que permetin la gestió integral dels riscos, sota les directrius de Basilea II, per tal d'assegurar l'equilibri entre els riscos assumits i la rendibilitat esperada.

Les tasques destinades a assolir aquesta missió defineixen l'estructura organitzativa de la Direcció Executiva de Gestió Global del Risc, entorn de tots i cadascun dels riscos del Grup "la Caixa":

- Risc de Crèdit: definició, validació i seguiment dels models de mesura del risc de la cartera, a nivell d'operació i client (*ratings, scorings*, probabilitat d'incompliment –PD–, severitat –LGD–, i exposició –EAD–), així com el desenvolupament de les eines per a la seva integració en la gestió i el seu seguiment. Partint d'aquestes mesures es determinen els requeriments mínims de capital regulatori i econòmic i la rendibilitat ajustada al risc de la cartera.

Anàlisi del seguiment i control del risc de Crèdit: responsabilitat directa del seguiment i control de les posicions de risc creditici més importants i de les accions de seguiment realitzades per la Xarxa Territorial sobre la qualitat creditícia de la cartera.

- Risc de Mercat: supervisió independent del seguiment i control del risc de les posicions pròpies, el risc de balanç i el de liquiditat, mesurat per la Sotsdirecció General de Mercats.

- Risc Operacional: definició i implantació del model de gestió de risc operacional, desenvolupant les polítiques, metodologies i eines necessàries a fi d'adoptar en el futur models avançats –AMA– per a la seva gestió, com evolució del model estàndard inicialment adoptat; així com el mesurament dels recursos propis necessaris per a la seva cobertura, tant pel mètode estàndard (inicialment), com pels mètodes AMA en el futur.

- Agregació de Riscs i Capital Econòmic: agregació de tot el risc, considerant totes les seves tipologies i estudiant les possibles interaccions entre elles.

Finalment, cal indicar que, com a complement dels controls realitzats, la Sotsdirecció General d'Auditoria de "la Caixa" verifica de forma continuada l'adequació dels sistemes de control intern i la correcció dels mètodes de mesurament i control de riscos utilitzats per les diferents Àrees involucrades en la funció de seguiment dels riscos.

Procediments, eines i estratègies.

El Grup "la Caixa" utilitza des de fa anys un conjunt d'eines i tècniques d'acord amb les necessitats particulars de cada un dels riscos. Entre d'altres, s'utilitzen els càlculs de probabilitat d'incompliment a través d'eines de *rating* i *scoring*, els càlculs de severitat i pèrdua esperada de les diferents carteres i eines de rendibilitat ajustada al risc, tant a nivell de client com d'oficina. També es realitzen càlculs de Valor en Risc (VaR) per les diferents carteres, com element de control i fixació de límits dels riscos de mercat, i la identificació qualitativa dels diferents riscos operacionals per a cada una de les activitats del Grup.

El «Nou Model de Gestió de Negoci Bancari» s'ha implantat en tota l'organització fins a arribar al nivell d'oficina. Aquest model permet el seguiment de la rendibilitat obtinguda en funció del risc de crèdit assumit i, com a conseqüència, dels recursos propis assignats. Les oficines disposen així d'eines innovadores que ajuden a la gestió global de tot el negoci que generen.



4.1. Gestió integral del risc en el si de l'estratègia (cont.)

2008: autorització del Banc d'Espanya per a la utilització de models interns de risc de crèdit – Basilea II.

Totes les actuacions en l'àmbit del mesurament, seguiment i gestió del risc, es realitzen d'acord amb la recomanació del Comitè de Supervisió Bancària de Basilea: «Convergència internacional de mesures i normes de capital – Marc revisat» i conegut comunament com a Basilea II, i la conseqüent transposició per part de les corresponents directives europees i la legislació espanyola en curs, que es fonamenta en tres pilars:

- El Primer Pilar determina els requeriments mínims del Capital de les entitats financeres en funció d'alguns dels riscos financers: risc de crèdit, risc de mercat de la cartera de negociació i de la posició en divises i risc operacional.
- El Segon Pilar analitza els principis bàsics del procés de supervisió. També es mostren les directrius per desenvolupar un procés intern d'avaluació del capital, així com s'estableixen els objectius de capital en relació amb el perfil de risc i a l'entorn de control de cada entitat, per poder cobrir els possibles riscos, inclosos o no al primer pilar, com són: concentració de riscos, tensió de risc de crèdit, risc de liquiditat, risc de tipus d'interès del balanç, etc.
- El Tercer Pilar, que complementa als altres dos, fomenta la disciplina de mercat mitjançant el desenvolupament d'una sèrie de requisits de divulgació que permetin als agents del mercat avaluar la informació sobre el capital, l'exposició al risc i els processos de medició. Aquestes divulgacions seran molt rellevants donada la discrecionalitat de les mesures internes de risc que cada entitat realitzarà.

El Grup "la Caixa" comparteix la necessitat i la conveniència dels principis que inspiren aquest nou acord, el qual estimula la millora en la gestió i mesura dels riscos i fa que els requeriments de recursos propis siguin sensibles als riscos realment incorreguts. Culminant els esforços realitzats des de l'any 1999 per assolir l'adequació a les exigències de la nova regulació de recursos propis, el Consell d'Administració de "la Caixa", en línia amb els suggeriments del Banc d'Espanya, va aprovar un Pla Director d'Adaptació a Basilea II el juliol de 2005. En aquell moment, "la Caixa" va demanar formalment al Banc d'Espanya l'autorització per a la utilització de models interns de risc de crèdit. Durant l'exercici 2007, el Banc d'Espanya va dur a terme la validació d'aquest model, com a pas previ a la seva autorització perquè "la Caixa" pugui fer servir models avançats per al càlcul dels recursos propis mínims amb què fer front als riscos de crèdit. Aquesta autorització s'ha produït el juny de 2008.

El mes de juliol de 2006 el Grup "la Caixa" va sol·licitar autorització al Banc d'Espanya per a la utilització del model intern de risc de mercat de la cartera de negociació, risc de tipus de canvi i or i de preu de matèries primeres per al càlcul del consum de recursos propis regulatoris. En l'exercici 2007 el Banc d'Espanya, després del procés de validació desenvolupat, ha autoritzat la utilització de l'esmentat model intern per aplicar-ho al càlcul de recursos propis regulatoris a partir de 31 de desembre de 2007.

Més enllà de satisfer els requeriments de capital regulatori proposats per Basilea II, que responen a formulacions orientades a garantir la solvència amb nivells de confiança del 99,9%, el Grup "la Caixa" aplica nivells més exigents i avança cap a la gestió dels riscos d'acord amb el Capital Econòmic amb l'objectiu d'assegurar, com a mínim, els seus actuals nivells de *rating*.

4.2. Gestió del risc de crèdit

El risc de crèdit, inherent a l'activitat de les entitats de crèdit, és el més significatiu del balanç del Grup "la Caixa".

Organització i processos de concessió del crèdit.

Durant el 2008, s'han establert circuits específics d'aprovació per segments, tot diferenciant la banca minorista, la promoció immobiliària i la banca d'empreses. Entre aquests circuits s'ha endegat un nou sistema de facultats basat en la pèrdua esperada, i no en l'import nominal de la sol·licitud. Inicialment aplicat en una part de la xarxa de Banca d'Empreses, el nou sistema es consolidarà el 2009, tant per a banca d'empreses com per al risc sol·licitat per empreses de menor dimensió pertanyents al segment minorista. Aquest avenç permetrà un major control del risc en el procés d'admissió i millorarà la seva eficiència.

L'Expedient Electrònic, com a procediment de gestió de les sol·licituds, s'ha consolidat durant el 2008, en estar disponible per a totes les xarxes i segments, però molt especialment en el de Banca d'Empreses.

En el segment de particulars, durant el 2008 ha estat especialment rellevant la implementació de sistemes de control del preu ajustat al risc en les sol·licituds d'hipoteques, mitjançant l'aplicació de nivells de facultats diferenciats. Aquest sistema és operatiu per a tota la xarxa des de l'últim trimestre de l'any, i en el proper exercici es complementarà amb d'altres similars d'aplicació en operacions de finançament al consum.

La fase del cicle econòmic que tot just travessem i, en particular, pel que fa al sector immobiliari, ha reforçat la conveniència de l'ús d'eines de mesurament del risc en

el procés d'acceptació o denegació de les operacions. S'han aplicat polítiques restrictives en les operacions hipotecàries que superen el 80% del valor de la garantia.

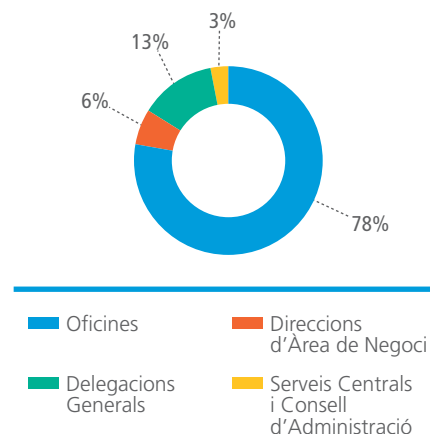
Les empreses en general, i en especial les pimes, continuen essent un segment estratègic en l'activitat de "la Caixa" tot i el moment econòmic actual. Així ho demostren les oportunitats comercials de penetració assolides en aquest segment durant el 2008.

El *rating* és un element essencial en l'anàlisi de les sol·licituds d'empreses. Durant el 2008 s'han establert controls per assegurar l'ús d'aquesta eina de mesurament en l'anàlisi del risc de cada concessió i si el *rating* no està actualitzat el sistema impedeix l'operativa. Dins d'aquest procés de millora continua, s'han establert majors requeriments de justificació de les variables qualitatives en els *ratings* de pimes, amb la finalitat d'optimitzar la seva capacitat de predicció.

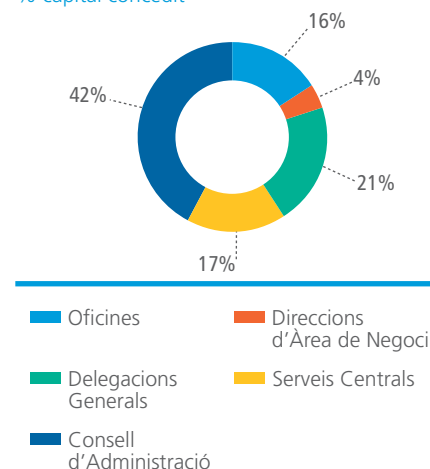
L'ús de mesuraments del risc en el procés d'admissió s'ha consolidat en el 2008, en implementar-se el sistema de preus ajustats a risc en les sol·licituds en la xarxa de banca d'empreses. Aquest és un complement al càlcul de la rendibilitat ajustada al risc a nivell de client, que es calcula mensualment sota la denominació de marge de referència (cost del risc) *versus* marge sobre risc (marge a nivell de client). El 2009 s'ampliarà l'ús del *pricing* de les sol·licituds a altres productes i a la banca minorista.

S'han establert noves polítiques per a la concessió d'importos reduïts a acreditats amb exposició elevada, tot exigint un menor nivell de facultats per dotar de major eficiència als processos.

CONCESSIÓ PER NIVELL DE DELEGACIÓ
% d'operacions aprovades



CONCESSIÓ PER NIVELL DE DELEGACIÓ
% capital concedit



4.2. Gestió del risc de crèdit (cont.)

Quant al procés de recuperacions, i atès el creixement de la morositat en tot el sistema financer, "la Caixa" ha realitzat un esforç rellevant per tal d'externalitzar al màxim possible les reclamacions, tant a les primeres fases de la mora com pel que fa a les reclamacions judicials. En aquest sentit, s'han reforçat les estructures a fi d'optimitzar la gestió de les demandes judicials, escurçant els terminis de tramitació. Paral·lelament, els nous circuits implementats permeten eliminar tasques innecessàries a la xarxa d'oficines, alliberant esforços a fi d'augmentar el temps de gestió comercial amb la clientela. En qualsevol cas, el procés de recuperacions segueix cercant la major conciliació possible entre la responsabilitat d'ésser eficients en la recuperació de la morositat i la correcta atenció als clients que puguin estar passant per certes dificultats en atendre les seves obligacions.

Gestió del Seguiment i Control del Risc.

L'Àrea d'Anàlisi i Seguiment del Risc de Crèdit de "la Caixa", depenent de la Direcció Executiva de Gestió Global de Risc, manté la independència respecte a la Direcció Executiva de Risc-Anàlisi i Concessió i s'estructura en un conjunt d'unitats territorials de seguiment. La seva funció té un doble vessant: l'elaboració d'informes de seguiment sobre aquells acreditats o grups d'empreses amb riscos d'import més elevat i el seguiment d'aquells titulars de risc que presenten símptomes de deteriorament en la seva qualitat creditícia, segons un sistema de qualificació basat en les alertes de risc de cada acreditat.

El sistema d'alertes de risc i la qualificació dels acreditats en funció del seu comportament de risc juguen un paper fonamental per orientar tant el sistema de concessió, comentat anteriorment, com l'acció de seguiment. D'aquesta manera, s'analitzen amb més profunditat i amb major periodicitat aquells acreditats amb més probabilitat de mora a curt termini.

Una altra característica del sistema d'alertes és la seva absoluta integració en els sistemes d'informació de clients, ja que les alertes s'assignen a cada acreditat i mensualment s'estableix una classificació. A més, la informació sobre les alertes d'un client està integrada en tota la resta d'informació relativa a ell i en cada sol·licitud d'operació d'actiu s'informa sobre aquestes alertes i la seva qualificació.

El resultat de l'acció de seguiment és l'establiment de «Plans d'Acció» sobre cadascun dels acreditats analitzats. Aquests «Plans d'Acció» tenen com a objectiu complementar la qualificació per alertes i, al mateix temps, orientar la política de concessió per a futures operacions.

L'actual situació del mercat immobiliari ja avançada en els primers mesos de l'any, ha aconsellat l'establiment d'un pla específic de revisió de les exposicions més problemàtiques en l'àmbit del segment de promotors centrades en el finançament de sòl i en promocions amb baixos nivells de vendes.

Aquestes revisions han aconsellat la creació d'equips específics per a la gestió dels riscos immobiliaris en cada un dels àmbits de la xarxa territorial i un major grau d'especialització en la gestió de les concessions i modificacions d'aquestes operacions.

El mesurament i la valoració del risc de crèdit.

L'Àrea de Metodologia i Models de Risc de Crèdit, depenent de la Direcció Executiva de Gestió Global del Risc, té la missió de construir, mantenir i fer el seguiment dels sistemes de mesura del risc de crèdit. A més, és l'encarregada d'assegurar i orientar l'ús que es fa d'aquests sistemes i de vetllar perquè les decisions que es prenguin basades en aquestes mesures tinguin en compte la seva qualitat. Tal i com estableix el regulador, aquesta funció és independent de les àrees de negoci per tal de garantir que els criteris de valoració no pateixin interferències fruit de consideracions comercials.

El passat 25 de juny, el Banc d'Espanya va autoritzar al Grup "la Caixa" a utilitzar els mètodes basats en models interns de qualificació (IRB) per al càlcul de requeriments mínims de recursos propis per risc de crèdit. D'aquesta manera el Grup "la Caixa" forma part del col·lectiu capdavanter d'entitats que han superat el procés de validació supervisora.

Per aconseguir aquests objectius, es revisen periòdicament tant la totalitat dels models per detectar possibles deterioraments en la qualitat de les mesures, així com les estimacions per anar incorporant les variacions del cicle econòmic. Amb una periodicitat mensual, s'avalua la pràctica totalitat de la cartera de clients de banca minorista, que inclou el segment de particulars i el de pimes, fet que permet actualitzar, de forma gairebé continuada, el coneixement d'aquests clients i les carteres que la conformen. La contínua avaluació dels riscos permet conèixer la distribució de l'exposició de les diferents carteres respecte de la qualitat creditícia expressada com a probabilitat d'incompliment.

La mesura del risc s'articula al voltant de dos conceptes bàsics: la pèrdua esperada i la pèrdua inesperada. El concepte de pèrdua esperada és un pilar fonamental de la nova orientació de la regulació bancària tant a nivell nacional com internacional. Basilea II estableix la necessitat que les entitats cobreixin l'import de la pèrdua esperada mitjançant la dotació de provisions. El Grup "la Caixa" aplica en aquest apartat el que regula la Circular 4/2004 del Banc d'Espanya en el seu Annex IX. En conseqüència, efectua les dotacions específiques, genèriques i de risc país necessàries per a la cobertura de la pèrdua esperada d'acord amb l'esmentada Circular.

Pèrdua esperada.

La pèrdua esperada és el resultat de multiplicar tres magnituds: la probabilitat d'incompliment, l'exposició i la severitat. Disposar d'aquests tres factors permet així estimar la pèrdua esperada per risc de crèdit de cada operació, client o cartera.

Probabilitat d'incompliment

"la Caixa" disposa d'eines d'ajuda a la gestió per a la predicció de la probabilitat d'incompliment (PD en el seu acrònim en anglès *Probability of Default*) de cada acreditat, cobrint la pràctica totalitat de l'activitat creditícia.

Aquestes eines estan orientades al producte o al client. Les eines orientades al producte prenen en consideració característiques específiques del deutor relacionades amb aquest producte i són utilitzades bàsicament en l'àmbit d'admissió de noves operacions de banca minorista. D'altra banda, les eines orientades al client avaluen la probabilitat d'incompliment del deutor de manera genèrica, encara que en el cas de persones físiques poden aportar resultats diferenciats per producte.

Aquest darrer grup d'eines està constituït per *scorings* de comportament per a per-

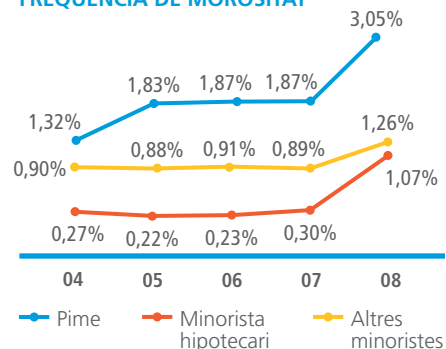
sones físiques i per *ratings* d'empreses, i estan implantades a tota la xarxa d'oficines integrades dins les eines habituals de concessió de productes d'actiu.

La construcció de les eines d'avaluació del risc de crèdit ha estat desenvolupada d'acord amb l'experiència històrica de mora de l'Entitat i incorpora les mesures necessàries per ajustar el resultat del cycle econòmic i projeccions del proper cycle. De manera que a mesura que va transcorrent el temps, es podrien produir divergències, entre la realitat i les estimacions. Enguany, seguint recomanacions del Banc d'Espanya i de la Unitat de Validació Interna, la freqüència de morositat per al segment minorista s'ha calculat utilitzant com a univers base de càlcul els contractes i no les persones. Això provoca que els valors de les freqüències de morositat de les sèries no coincideixi amb els valors que apareixen en el gràfic de l'any passat.

S'observa, com és d'esperar en l'entorn econòmic actual, que la freqüència de morositat per a tots els segments considerats augmenta significativament el 2008. Atès que les decisions que utilitzen aquestes mesures poden tenir vigència a mitjà termini, cal assegurar que siguin relativament estables a llarg termini.

Pel que fa a empreses, totes les eines de *rating* estan enfocades a nivell de client i varien notablement en funció del segment on pertanyen. En el cas de microempreses i pimes, el procés d'avaluació és molt semblant al de les persones físiques. En aquest cas s'ha construït un algorisme modular, valorant tres camps d'informació diferents: els estats financers, la informació derivada de la relació amb els clients i finalment alguns aspectes qualitatius. Les qualificacions que s'obtenen d'aquesta avaluació també se sotmeten a un ajust al cycle econòmic que segueix la mateixa estructura que per a les persones físiques.

EVOLUCIÓ ANUAL DE LA FREQUÈNCIA DE MOROSITAT



4.2. Gestió del risc de crèdit (cont.)

"la Caixa" disposa d'una Funció de Rating Corporatiu, depenent de l'Àrea d'Anàlisi i Seguiment del Risc de Crèdit, per a la qualificació especialitzada del segment de grans empreses i ha desenvolupat models de qualificació interna. Aquests models són de caràcter «expert» i donen més ponderació al criteri qualitatiu dels analistes. Davant la falta d'experiència de morositat interna en aquests segments, la construcció d'aquests models s'ha alineat amb la metodologia de Standard & Poor's, de forma que s'han pogut fer servir les taxes d'incompliment global publicades per aquesta agència de *rating*, que afegeix fiabilitat a la metodologia, desenvolupades a partir de dades amb profunditat històrica prou significativa, i per tant incorporen de forma raonable l'efecte del cicle i garanteixen estabilitat a les mesures obtingudes.

Els resultats de totes les eines es vinculen a una escala mestra de risc que permet classificar la cartera creditícia en termes homogenis, és a dir, permet agrupar riscos a partir d'una mateixa taxa de morositat anticipada. D'aquesta manera, una mora

esperada de l'1,04% estaria caracteritzada amb un 5,0 de l'escala mestra.

Exposició

L'exposició (EAD en el seu acrònim en anglès *Exposure at Default*) estima quin seria el deute pendent en cas d'incompliment del client. Aquesta magnitud és especialment rellevant per aquells instruments financers que tenen una estructura d'amortització variable en funció de les disposicions que faci el client (comptes de crèdit, targetes de crèdit i en general qual-sevol producte *revolving*).

L'obtenció d'aquestes estimacions es basa en l'observació de l'experiència interna de la morositat, relacionant els nivells de disposició en el moment de l'incompliment i els nivells de disposició dels 12 mesos anteriors, així com la naturalesa i el termini fins al venciment del producte i les característiques del client. Aquestes mesures s'han realitzat d'acord amb els models interns aprovats pel Banc d'Espanya per al seu ús en les estimacions d'exigències mínimes de recursos propis per risc de crèdit.

Severitat

La severitat (LGD en el seu acrònim en anglès *Loss Given Default*) correspon al percentatge del deute que no podria ser recuperat en cas d'incompliment del client. L'Entitat fa una revisió permanent dels procediments de recuperació i regularització dels deutes morosos amb la finalitat de minimitzar l'impacte d'una eventual fallida.

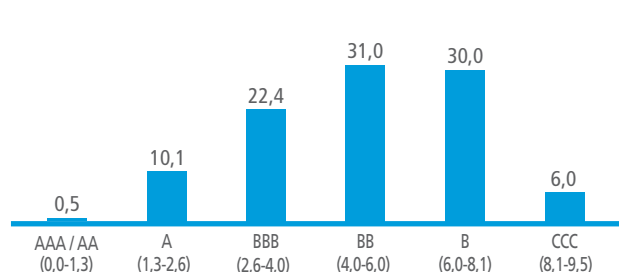
Es calculen les severitats històriques amb informació interna de "la Caixa" i s'han considerat tots els fluxes de caixa associats al contracte des del moment de l'incompliment fins a la regularització de la situació, o bé fins al moment que s'han declarat fallits. Dins d'aquest còmput, també es té en compte una aproximació de les despeses indirectes (personal d'oficines, infraestructura, etc.) associables al procés.

Adicionalment, es treballa en la modelització de la severitat per a la seva correcta estimació *a priori*, mitjançant la garantia, la relació préstec/valor, el tipus de producte, la qualitat creditícia de l'acreditat i, tal com la regulació requereix, condicions recessives del cicle econòmic.

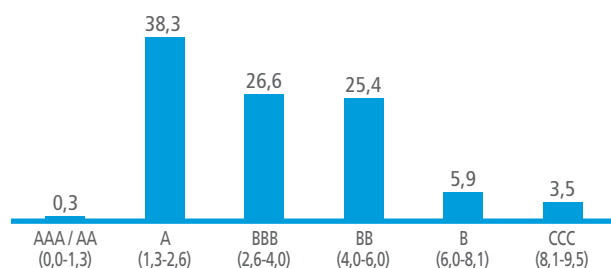
Escala mestra de risc

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

DISTRIBUCIÓ D'EXPOSICIÓ. EMPRESA (en %)



DISTRIBUCIÓ D'EXPOSICIÓ. HIPOTECARI (en %)



Com a resultat de la composició de la cartera, conseqüència de les polítiques de concessió, de les garanties existents i de la seva relació préstec/valor i de la gestió activa dels procediments de regularització, les taxes de severitat de les exposicions del Grup "la Caixa" són molt baixes, amb un valor mitjà de 12,4% per a les exposicions de persones físiques amb garantia hipotecària que representa un 66% del total d'exposicions avaluades per IRB i del 38,7% per a les exposicions en pimes que al seu torn representen un 18% del total d'exposicions avaluades per IRB. Aquests valors s'han realitzat d'acord amb els models interns aprovats pel Banc d'Espanya per al seu ús en les estimacions d'exigències mínimes de recursos propis per risc de crèdit.

Pèrdua inesperada i Capital Econòmic.

El mesurament de la pèrdua esperada garanteix un bon control del risc creditici sota condicions «normals» de mercat. De fet, la pèrdua esperada es pot considerar com un cost addicional al negoci. Ara bé, en ocasions les pèrdues reals poden excedir les pèrdues esperades fruit de canvis sobtats en el cicle, o variacions en factors de risc específics de cada cartera, i de la correlació natural entre el risc de crèdit dels diferents deutors. De fet, al Pilar 1 de Basilea II, s'estableixen uns requeriments mínims de capital precisament per fer front a potencials pèrdues inesperades. En el cas que s'adopti una metodologia en base a qualificacions internes, com la que utilitza el Grup "la Caixa", cal emprar la pertinent fórmula, en funció de cada segment de negoci, la qual té en compte la influència de la probabilitat d'incompliment, l'impacte proporcional de la severitat, l'ajust pel termini residual de venciment de l'operació i unes correlacions establertes, fixes o inversament proporcionals a la probabilitat d'incompliment, en funció del segment de negoci del que es tracti.

Les possibles desviacions sobre el nivell de pèrdues esperades de la cartera es denominen pèrdues inesperades, que representen les pèrdues potencials imprevistes i s'associen al nivell de capital necessari. El capital es determina com la diferència entre la màxima pèrdua associada a un nivell de confiança suficientment elevat i la pèrdua esperada. L'entitat, en el seu desenvolupament normal del negoci, ha de tenir la capacitat d'absorbir aquestes pèrdues no anticipades.

Així doncs, l'objectiu de l'entitat és disposar de suficients fons propis o capital per cobrir aquestes pèrdues inesperades.

Tradicionalment s'han diferenciat dos conceptes:

- El capital econòmic és aquell que una entitat hauria de disposar per tal d'assumir les pèrdues inesperades que puguin succeir i que podrien posar en perill la continuïtat de l'entitat. És una estimació pròpia que es va ajustant en funció del propi nivell de tolerància al risc, volum i tipus d'activitat. En aquest sentit és responsabilitat del Consell d'Administració i de la Direcció de l'Entitat assegurar que en tota circumstància hi hagi un nivell suficient de fons propis que permeti fer front a qualsevol eventualitat, amb un altíssim nivell de confiança. Aquesta responsabilitat ha estat subratllada per l'anomenat Pilar II del Basilea II.
- El capital regulatori és aquell que l'entitat ha de mantenir per fer front a les exigències de l'organisme supervisor. L'objectiu també és el d'evitar la fallida de l'entitat, protegint addicionalment els interessos dels clients i els titulars del deute senior prevenint així, l'important impacte sistèmic que es podria produir.

4.2. Gestió del risc de crèdit (cont.)

El capital econòmic no és un substitutiu del regulatori sinó que n'és un complement per tal d'apropar-se més al perfil de risc real que assumeix l'entitat i incorporar riscos no contemplats, o només parcialment considerats, en les exigències regulatòries.

El nivell de capitalització d'una entitat (no necessàriament en termes regulatoris) i el perfil de risc assumit mesurat en termes d'exigències de capital defineixen la solvència d'una entitat, és a dir, la seva qualitat creditícia.

Una correcta gestió és i serà un element diferenciador entre les entitats més avançades i competitives. Una gestió basada en el capital econòmic ha de permetre una adequada identificació, medició i gestió dels riscos associats a l'activitat, i per tant, la diferenciació del rendiment de les operacions o línies de negoci en relació amb el nivell de risc assumit.

El desembre de 2005, el Consell d'Administració de "la Caixa" va aprovar el pla director de desenvolupament d'un model de capital econòmic que abasta totes les activitats financeres del Grup. Aquest pla estableix que l'Entitat ha de disposar d'un model integrat que mesuri, amb criteri propi, el risc integrat de la cartera de crèdit i de la cartera de participacions.

El model de capital econòmic és la base de l'estimació interna d'exigències de recursos propis que complementa la visió regulatòria de la solvència. Aquestes mesures formen part del Quadre de Comandament de Riscs amb què l'Alta Direcció del Grup fa un seguiment periòdic de l'evolució del risc i la solvència i també de l'Informe d'autoavaluació del Capital que es presenta al supervisor.

Com la resta de models de risc, el model intern de capital econòmic està en un

permanent procés de millora contínua per garantir que incorpora les millors pràctiques de la indústria en aquest àmbit i que recull el perfil de riscos del Grup de la manera més acurada possible.

Rendibilitat ajustada al risc

"la Caixa" disposa d'eines que permeten avaluar la rendibilitat exigible a un contracte/client basades en la cobertura de les pèrdues esperades i l'adequada remuneració dels recursos propis immobilitzats per poder assumir les pèrdues inesperades que poguessin resultar dels riscos assumits.

El Marge de Referència d'empreses informa del cost del risc assumit en les operacions de crèdit vigents de cada client durant l'últim període interanual. Aquest cost es compara amb el Marge sobre Risc, que informa sobre la rendibilitat global del client un cop coberts els costos financers i operatius, determinant finalment el Valor Afegit del Client.

Durant el 2008 s'ha adaptat aquesta eina al consum de recursos propis en base a models interns i s'ha ampliat l'àmbit d'aplicació per donar cobertura als clients de Corporativa.

Actualment s'estan desenvolupant eines que aprofundeixin en l'accés a la informació de seguiment de la rendibilitat/risc per part dels gestors de la xarxa, arribant al seguiment individualitzat a nivell d'operació i que permeten també fer projeccions a futur d'aquests índexs.

Les eines i metodologies es complementen amb les tasques de comunicació adequades, cursos presencials, documentació de suport, tallers a les aules de formació virtual, etc., per fer arribar a tots els nivells de l'entitat la cultura de gestió del risc, on la rendibilització del capital n'és un pilar fonamental.

Validació Interna.

Seguint la nova línia establerta en el Nou Acord de Capitals de Basilea, l'entitat ha de definir uns procediments d'aprovació i ús dels models de medició del risc, que inclou una validació interna dels mateixos. El Banc d'Espanya estableix la validació interna com un requisit ineludible previ a la validació supervisora, i exigeix que sigui realitzada per una entitat independent i especialitzada dins de la pròpia entitat, amb funcions clarament definides. En aquest sentit, l'any 2005 van començar a definir-se les tasques de validació interna dels models de risc de crèdit. Durant l'any 2006 es va crear la Unitat de Validació Interna, amb l'objectiu de validar el correcte funcionament dels models de medició del risc en un sentit ampli.

Els dos últims anys han estat especialment rellevants per a la Unitat de Validació Interna. Per una banda, ha participat activament en el procés de validació supervisora amb el Banc d'Espanya, que va finalitzar el primer semestre de 2008 amb l'autorització de la utilització del Mètode IRB per al càlcul dels requeriments de recursos propis per risc de crèdit. De la mateixa manera, a finals de 2007 es va aprovar el pla estratègic de Validació Interna, on es fa un recull d'una planificació a mitjà termini i on s'especifiquen els objectius i les tasques a realitzar en cada exercici, garantint la vigència de les opinions emeses. Per últim, la funció de la Unitat de Validació s'emmarca dins de la Sotsdirecció General de Secretaria Tècnica i Validació, que depèn directament de la Direcció General Adjunta Executiva de Risc.

L'objectiu principal de la Unitat de Validació Interna és:

- Emetre una opinió sobre l'adequació dels models interns per ser utilitzats a efectes de gestió i a nivell regulatori, identificant tots els seus usos rellevants.

- Avaluar si els procediments de gestió i control del risc s'adeqüen a l'estratègia i al perfil del risc de l'entitat.
- Donar suport a l'Alta Direcció, i en particular al Comitè de Gestió Global del Risc, en les seves responsabilitats d'autorització de l'ús (gestió i regulatori) dels models i la seva revisió periòdica.
- Coordinar el procés de validació supervisora amb el Banc d'Espanya, així com elaborar el Dossier de Seguiment, document requerit pel regulador per cada model intern.

L'abast de la feina que desenvolupa la Unitat de Validació Interna consisteix a emetre una opinió sobre tots els aspectes rellevants de la gestió del risc de crèdit. Per això, s'ha d'examinar de forma crítica tota la informació disponible, així com realitzar proves específiques amb l'objectiu de complementar i qüestionar la informació existent, sobre els següents àmbits:

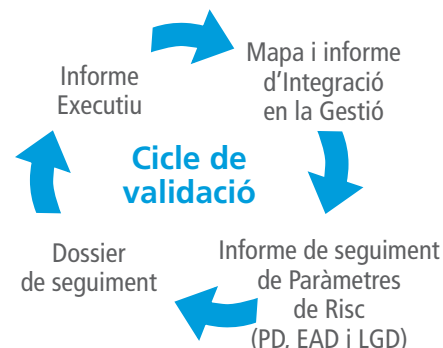
- Metodologia i documentació: estudi dels models (tipus de model, metodologia, variables explicatives, validació de la construcció, identificació de canvis), anàlisi de les definicions rellevants utilitzades (*default*, pèrdua, segmentació) i de l'adequació de la documentació existent.
- Dades: s'ha de verificar la integritat i consistència de les bases de dades de calibració i exposicions actuals, tant en el seu disseny i construcció com en la seva evolució en el temps.
- Procediments quantitatius: garantir la robustesa dels models, mitjançant procediments de rèplica (*defaults*, segmentació, *outputs* dels models), proves

de seguiment periòdiques (capacitat discriminant, *backtesting* i *stress-testing*), anàlisi de la sensibilitat dels paràmetres i *benchmarking* dels models interns.

- Procediments qualitius: es comprovarà que l'entitat utilitza els models i els seus *outputs* en els processos de gestió del risc (test d'ús), i s'avaluarà el grau de coneixement i confiança de l'alta direcció sobre els models i els seus usos (circuit de *reporting* i aprovació de models i estructura organitzativa).
- Revisió de l'entorn tecnològic: és necessari avaluar el grau d'integració dels models en els sistemes de l'entitat, així com la seva funcionalitat (verificant que satisfan les necessitats reals d'informació).

Per això, s'ha definit un marc de validació on es recullen les tasques a realitzar per la unitat, garantint la revisió de tots els aspectes mencionats i la vigència de les opinions emeses, que durant l'any 2008 s'ha aplicat a totes les carteres presentades per la seva aprovació per models avançats:

- Cicles de validació, formats per un conjunt de revisions periòdiques (de caràcter anual), que garanteixin l'adequació dels models i els seus usos.
- Proves específiques consistents en una revisió exhaustiva del procés de construcció dels models i estimació de paràmetres. A més a més, es realitzen procediments de rèplica i es verifica l'adequació de la documentació.
- Informe anual de Validació Interna, document en el qual es resumeix el treball realitzat per la Unitat de Validació Interna, on es detallen les conclusions obtingudes en els cicles de validació i en les proves específiques realitzades.



4.2. Gestió del risc de crèdit (cont.)

Cartera de Participades.

El risc de la cartera de participades del Grup "la Caixa" és l'associat a la possibilitat d'incórrer en pèrdues pels moviments dels preus de mercat i/o per la fallida de les posicions que formen la cartera de participacions amb un horitzó de mitjà i llarg termini.

La Direcció Executiva de Gestió Global del Risc amb la col·laboració de Criteria Caixa-corp, mesura el risc d'aquestes posicions, tant des del punt de vista del risc implícit en la volatilitat dels preus de mercat, fent servir models VaR (estimació estadística de les pèrdues màximes potencials a partir de dades històriques sobre l'evolució dels preus), com sobre el diferencial de rendibilitat amb el tipus d'interès sense risc, tal com s'indica a Basilea II, així com des del punt de vista de l'eventualitat de fallida,

aplicant models basats en l'enfocament PD/LGD també seguint les disposicions Basilea II.

Es realitza un seguiment continuat d'aquests indicadors amb la finalitat de poder adoptar en cada moment les decisions més oportunes, en funció de l'evolució observada i prevista dels mercats i de l'estratègia del Grup "la Caixa".

Aquestes mesures i el seu desenvolupament són necessàries per al seguiment de la gestió de la cartera de participades i per a la presa de decisions estratègiques, referents a la composició de la cartera, realitzades per l'Alta Direcció del Grup "la Caixa".

L'any 2008 s'ha creat, dins de l'Àrea de Gestió Global del Risc, una unitat de Control del Risc de Participades amb la funció d'optimitzar l'equilibri rendibilitat-risc

d'aquesta cartera, així com monitoritzar i seguir des d'un enfocament avançat el risc de les posicions actives que "la Caixa" manté de les empreses participades. L'esperit que governa els treballs d'aquesta unitat és aplicar un enfocament holístic del risc, de manera que les inversions de "la Caixa" en carteres de renda variable siguin considerades dins un marc més ampli d'avaluació del risc, amb l'única finalitat d'aconseguir uns resultats equilibrats, tot i mantenint la solvència, objectiu del Grup, dins dels nivells desitjats, tenint en compte directrius del Pilar 2 de Basilea i l'Informe d'Autoavaluació del Capital presentat al Banc d'Espanya.

A 31 de desembre de 2008 la cartera de participades cotitzades té un valor de mercat de 14.691 milions d'euros, amb unes plusvàlues latents abans d'impostos de 1.026 milions d'euros.



4.3. Gestió del risc de les posicions de balanç

Gestió del risc de tipus d'interès de balanç.

El risc de tipus d'interès, inherent a tota activitat bancària, es produeix quan els canvis en l'estructura de la corba de tipus de mercat afecten les masses d'actiu i passiu, provocant la seva renovació a tipus diferents dels anteriors amb efectes en el seu valor econòmic i en el Marge d'interessos. Aquest risc, també anomenat risc de tipus d'interès estructural, és gestionat i controlat directament per la Direcció de "la Caixa", a través del Comitè de Gestió d'Actius i Passius (COAP).

El Grup "la Caixa" gestiona aquest risc perseguint un doble objectiu: reduir la sensibilitat del marge d'interessos a les variacions dels tipus d'interès i preservar el valor econòmic del balanç. Per aconseguir aquests dos objectius es realitza una gestió activa contractant en els mercats financers operacions de cobertura addicionals a les cobertures naturals generades en el propi balanç, derivades de la complementarietat de la sensibilitat a variacions dels tipus d'interès de les operacions d'actiu i de passiu realitzades amb els clients.

La Sotsdirecció General de Mercats és l'encarregada d'analitzar aquest risc i de

proposar al COAP aquelles operacions de cobertura d'acord amb aquests objectius. Per a desenvolupar aquesta tasca s'utilitzen diverses mesures per tal d'avaluar-lo:

I. El *gap* estàtic mostra la distribució de venciments i revisions de tipus d'interès, a una data determinada, de les masses sensibles del balanç. Per a aquelles masses sense venciment contractual s'analitza la seva sensibilitat als tipus d'interès juntament amb el seu termini esperat de venciment, tot considerant la possibilitat que té el client de cancel·lar anticipadament els seus productes. Per a les hipòtesis de cancel·lació anticipada s'utilitzen models interns basats en l'experiència històrica que recullen variables de comportament dels clients, dels propis productes, d'estacionalitat i variables macroeconòmiques.

II. El *gap* dinàmic consisteix a projectar cap al futur les pròximes renovacions i venciments de les operacions que conté el balanç, basant-se en les hipòtesis abans esmentades, així com les operacions previstes en el pressupost. Aquesta anàlisi preveu els desfasaments que es produiran entre les masses d'actiu i passiu, permetent la possibilitat d'anticipar possibles tensions futures.

«GESTIÓ DEL RISC DE TIPUS D'INTERÈS DE BALANÇ I DEL RISC DE MERCAT DE LES POSICIONS DE TRESORERIA»

«MÍNIMA EXPOSICIÓ AL RISC DE TIPUS D'INTERÈS DE BALANÇ MITJANÇANT COBERTURES NATURALS I OPERACIONS DE COBERTURA EN ELS MERCATS FINANCERS»

Matriu de venciments i reprecisions del balanç sensible (*gap* estàtic) de "la Caixa" a 31-12-2008

(Imports en milions d'euros)	1 ANY	2 ANYS	3 ANYS	4 ANYS	5 ANYS	> 5 ANYS
Actiu	165.502	17.768	2.670	2.524	885	1.333
Garantia hipotecària	102.114	15.159	214	120	109	508
Altres garanties	51.685	2.609	2.456	2.404	776	825
Mercat monetari	11.703	0	0	0	0	0
Passiu	140.987	11.240	7.577	3.170	3.773	23.914
Recursos de clients	115.263	8.740	2.990	1.670	1.773	7.284
Emissions	25.724	2.500	4.587	1.500	2.000	16.630
GAP	24.515	6.528	(4.907)	(646)	(2.888)	(22.581)
COBERTURES	(28.829)	5.055	3.770	1.614	2.256	16.134
GAP TOTAL	(4.314)	11.583	(1.137)	968	(632)	(6.447)

4.3. Gestió del risc de les posicions de balanç (cont.)

III. La sensibilitat del marge d'interessos mostra l'impacte en la revisió de les operacions del balanç provocades per canvis en la corba de tipus d'interès. Aquesta sensibilitat s'obté comparant la simulació del marge d'interessos, en funció de diferents escenaris de tipus d'interès. L'escenari més probable, obtingut a partir dels tipus implícits de mercat, es compara amb altres escenaris de baixada o pujada de tipus i moviments en el pendent de la corba. La sensibilitat del marge d'interessos a un any de les masses sensibles del balanç, considerant un escenari de pujada i un altre de baixada de tipus de 100 punts bàsics cada un i distribuint aquesta variació dels tipus trimestralment durant l'any és de -2% i $+2\%$, respectivament.

IV. La sensibilitat del valor patrimonial als tipus d'interès mesura quin seria l'impacte en el valor actual del balanç davant de variacions en els tipus d'interès. La sensibilitat del marge d'interessos i del valor patrimonial són mesures que es complementen i permeten una visió global del risc estructural, més centrada en el curt i mitjà termini, en el primer cas, i en el mitjà i llarg termini en el segon.

V. Mesures VaR i de *Stress test* seguint la metodologia pròpia de l'activitat tressorera (vegeu l'apartat següent).

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

Gestió del risc de mercat de les posicions de Tresoreria.

L'Àrea de Control de Riscs de Mercat és responsable d'efectuar el seguiment d'aquests riscos, així com l'estimació del risc de contrapartida i del risc operacional associat a l'activitat en mercats financers. Per al compliment de la seva tasca, aquesta Àrea efectua diàriament un seguiment de les operacions contractades, el càlcul del resultat que suposa l'afectació de l'evolució del mercat en les posicions (resultat diari *marked to market*), la quantificació del risc de mercat assumit, el seguiment del compliment dels límits i l'anàlisi de la relació entre el resultat obtingut i el risc assumit.

El Grup "la Caixa" amb la seva activitat de la Sala de Tresoreria en els mercats financers s'exposa al risc de mercat per moviments desfavorables dels següents factors de risc: tipus d'interès i tipus de canvi (provocat per la presa de posicions a l'àmbit de tresoreria), preu de les accions, preu de les mercaderies, inflació, volatilitat i moviments en els diferencials de crèdit de les posicions en renda fixa privada. Les dues mesures de risc més utilitzades són la Sensibilitat i el VaR (*Value at Risk* o valor en risc).

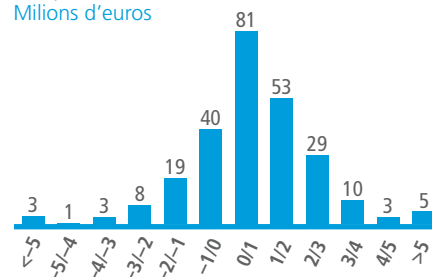
La Sensibilitat calcula el risc com l'impacte en el valor de les posicions d'un petit moviment dels factors de riscs, procedint de la següent manera:

- Per al risc de tipus d'interès i inflació, es calcula la variació del valor actual de cadascun dels fluxos futurs (reals o previstos) davant de variacions d'un punt bàsic (0,01%) en tots els trams de la corba.
- Per al risc de tipus de canvi es calcula la variació del contravalor de cadascun dels fluxos en divisa davant de variacions d'un punt percentual (1%) en el tipus de canvi.

«PRESA DE POSICIONS BASADA EN UN ESCENARI DE MERCAT QUE SUPEDITA LA RENDIBILITAT A UNA MENOR ASSUMPCIÓ DE RISC»

DISTRIBUCIÓ DEL RESULTAT DIARI DE L'ACTIVITAT DE NEGOCIACIÓ DE TRESORERIA EN L'EXERCICI 2008

(Freqüència: nombre de dies)
Milions d'euros



- Per al risc de preu d'accions o altres instruments de renda variable contractats per la Sala de Tresoreria i per al risc de preu de mercaderies, es calcula la variació del valor actual de la posició o de la cartera davant una variació d'un punt percentual (1%) dels preus dels seus components.
- Per al risc de volatilitat (variabilitat dels tipus o preus), que incorpora les operacions amb característiques d'opció (*caps* i *floors* de tipus d'interès i opcions sobre divisa o renda variable), es calcula la variació del valor actual de cadascun dels fluxos futurs enfront variacions de les volatilitats cotitzades en tots els trams de la corba, en els tipus de canvi i/o en els preus de l'actiu.

Aquestes anàlisis de sensibilitat donen informació sobre l'impacte d'un increment dels tipus d'interès, tipus de canvi, preus i volatilitats sobre el valor econòmic de les posicions, però no comporten cap hipòtesis sobre quin és la probabilitat d'aquest moviment.

Per homogeneïtzar la mesura del risc del conjunt de la cartera, així com per incorporar certes hipòtesis sobre la magnitud del moviment dels factors de risc de mercat, s'utilitza la metodologia del Valor en Risc (VaR: estimació estadística de les pèrdues potencials a partir de dades històriques sobre l'evolució dels preus) per un horitzó temporal d'un dia i amb un interval de confiança estadística del 99%. És a dir, que 99 de cada 100 vegades les pèrdues reals seran inferiors a les estimades pel VaR.

L'any 2008, el VaR mitjà de l'activitat de negociació de tresoreria ha estat de 3,4 milions d'euros. Els consums més elevats, fins a un màxim de 4,76 milions d'euros, han estat assumits durant els mesos de març i octubre fonamentalment com a resultat del deteriorament i la forta volatilitat en els preus i primes de risc dels mercats de crèdit.

Les metodologies emprades per a l'obtenció d'aquesta mesura són dues:

- VaR paramètric: basat en el tractament estadístic dels paràmetres amb la volatilitat i les correlacions dels moviments dels preus i dels tipus d'interès i de canvi dels actius que componen la cartera, i, seguint les recomanacions del Comitè de Supervisió Bancària de Basilea, aplicat sobre dos horitzons temporals: 75 dies, donant més pes a les observacions més recents; i 250 dies, equiponderant totes les observacions.
- VaR històric: càlcul de l'impacte sobre el valor de la cartera actual de les variacions històriques dels factors de risc; es tenen en compte les variacions dels últims 250 dies i, amb un interval de confiança del 99%, es considera com a VaR el tercer pitjor impacte sobre el valor de la cartera.

L'empitjorament de la qualificació creditícia dels emissors dels actius pot també motivar una evolució desfavorable dels preus còtitzats pel mercat. Per aquesta raó, l'Àrea de Control de Riscs de Mercat completa la quantificació del risc de mercat amb una estimació de les pèrdues derivades de moviments en la volatilitat del diferencial de crèdit de les posicions en renda fixa privada (*Spread VaR*), que constitueix una estimació del risc específic atribuïble als emissors dels valors. Aquest càlcul es realitza amb un cert component de *stress*, assumint que la variació diària dels diferencials de crèdit pot arribar a recollir un moviment equivalent a l'històricament experimentat en un horitzó temporal d'una setmana (tenint en compte, al fer-ho així, la menor liquiditat potencial d'aquests actius) i un interval de confiança del 99%.

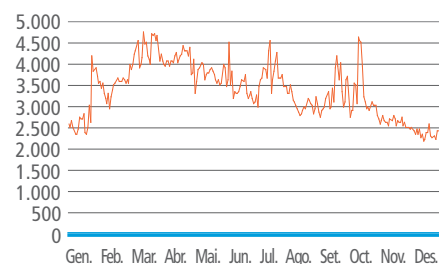
A 31 de desembre de 2008, l'exposició en crèdit estructurat del Grup "la Caixa", inclosa la cartera de negociació, és residual i la seva valoració està registrada a preus de mercat.

L'agregació del *Market VaR* (derivat de les fluctuacions dels tipus d'interès, de canvi i la volatilitat d'ambdós) i de l'*Spread VaR* es realitza de forma conservadora, assumint correlació zero entre ambdós grups de factors de risc.

A continuació figura una estimació dels imports de VaR mitjans atribuïbles als diferents factors de risc. Pot observar-se que els consums són de caràcter moderat i es concentren fonamentalment en el risc de corba de tipus d'interès i de diferencial de crèdit. Els imports de risc de tipus de canvi i de volatilitat, preu de mercaderies i d'inflació resulten d'importància molt marginal.

EVOLUCIÓ DEL RISC DE L'ACTIVITAT DE NEGOCIACIÓ DE TRESORERIA EL 2008

Evolució diària del VaR (en milers d'euros)



VaR per factors de risc

(Milers d'euros)	TIPUS INTERÈS	TIPUS CANVI	PREU ACCIONS	INFLACIÓ	PREU MERCADERIES	VOLATILITAT TIPUS INTERÈS	VOLATILITAT TIPUS CANVI	VOLATILITAT SPREAD CRÈDIT	VOLATILITAT PREU ACCIONS
VaR mitjà 2008	1.824	292	306	208	44	113	47	2.082	25

4.3. Gestió del risc de les posicions de balanç (cont.)

Per verificar la idoneïtat de les estimacions de risc, es realitza la comparació dels resultats diaris amb la pèrdua estimada pel VaR, el que constitueix el denominat exercici de *Backtest*. Tal com exigeixen els reguladors bancaris, es realitzen dos exercicis de validació del model d'estimació de riscos:

a) *Backtest net*, que relaciona la part del resultat diari *marked to market* (és a dir, el derivat del canvi en el valor de mercat) de les operacions vives al tancament de la sessió anterior amb l'import del VaR estimat amb horitzó temporal d'un dia calculat amb les posicions vives al tancament de la sessió anterior. Aquest exercici és el més adient per l'autoavaluació de la metodologia utilitzada per a la quantificació del risc.

b) *Backtest brut*, que avalua el resultat total obtingut durant el dia (incloent, per tant, l'operativa intradia que s'hagi pogut realitzar) amb l'import del VaR a l'horitzó d'un

dia calculat amb les operacions vives al tancament de la sessió anterior. D'aquesta manera, s'avalua la importància de l'operativa intradia en la generació de resultats i en l'estimació del risc total de la cartera.

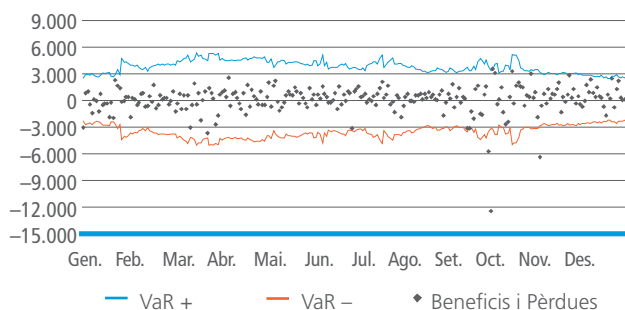
Per últim, i amb l'objectiu d'estimar les possibles pèrdues de la cartera en situacions extraordinàries de crisi, es realitzen dos tipus d'exercicis de *stress* sobre el valor de les posicions de Tresoreria:

1. Anàlisi de *stress* sistemàtic: calcula la variació del valor de la cartera davant una sèrie determinada de canvis extrems en els principals factors de risc. Es consideren els moviments paral·lels de tipus d'interès (pujada i baixada); els moviments de pendent en diferents trams de la corba de tipus d'interès (pronunciament i aplanament); l'augment i disminució del diferencial entre els instruments subjectes a risc de crèdit i el deute públic (diferencial *bo-swap*); els moviments del diferencial

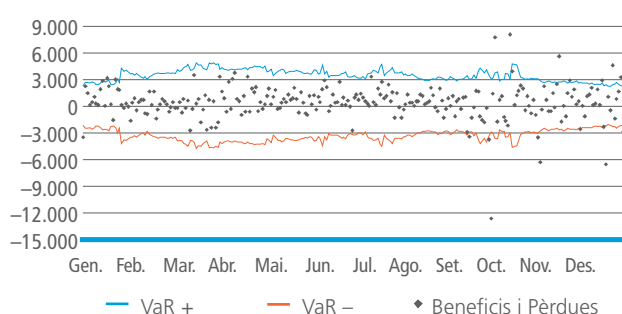
de les corbes euro i dòlar; l'augment i disminució de la volatilitat de tipus d'interès; l'apreciació i depreciació de l'euro respecte al dòlar, el ien i la lliura; l'augment i disminució de la volatilitat de tipus de canvi; l'augment i disminució del preu de les accions i, finalment, l'augment i disminució de la volatilitat de les accions.

2. Anàlisi d'escenaris històrics: considera l'impacte que sobre el valor de les posicions tindrien situacions realment esdevingudes, com, per exemple, la caiguda del Nikkei el 1990, la crisi del deute americà i la crisi del pes mexicà el 1994, la crisi asiàtica de 1997, la crisi del deute rus el 1998, la creació i explosió de la bombolla tecnològica entre el 1999 i el 2000; els atacs terroristes de major impacte en els mercats financers en els últims anys, el crèdit *crunch* de l'estiu de 2007 o la crisi de liquiditat i confiança ocasionada per la fallida de Lehman Brothers el mes de setembre de 2008.

BACK-TEST NET 2008
(En milers d'euros)



BACK-TEST BRUT 2008
(En milers d'euros)



Per completar aquests exercicis d'anàlisi del risc en situacions extremes, es determina el denominat «pitjor escenari», que és la situació dels factors de risc succeïts en l'últim any i que implicaria la major pèrdua sobre la cartera actual. Posteriorment, s'analitza la denominada «cua de la distribució», que és la magnitud de les pèrdues que es produirien si el moviment de mercat que l'ocasionés es calculés amb un interval de confiança del 99,9%.

Com a part del seguiment necessari i el control dels riscos de mercat assumits, la Direcció aprova una estructura de límits globals de VaR i sensibilitats per a l'activitat de la Sala de Tresoreria. Els factors de risc són gestionats per la pròpia Sotsdirecció General de Mercats en funció de la relació rendibilitat-risc que determina les condicions i expectatives del mercat. L'Àrea de Control de Riscs de Mercat és la responsable del seguiment del compliment d'aquests límits i dels riscos assumits, i genera diàriament un informe de posició, quantificació de riscos i consum de límits que distribueix a la Direcció, als responsables de la Sala de Tresoreria i a Auditoria Interna.

Així doncs, la gestió del risc de mercat de les posicions de Tresoreria del Grup "la Caixa" s'adapta a les directrius metodològiques i de seguiment proposades pel NACB.

El control dels riscos assumits per l'operativa en mercats financers s'ha de completar amb l'estimació i seguiment de les pèrdues que podrien derivar-se de l'incompliment de contrapartida degut a la seva insolvència o incapacitat d'afrontar les seves obligacions de pagament.

La xifra d'exposició del Grup "la Caixa" amb entitats de crèdit se situa a 31 de desembre de 2008 en 15.563 milions d'euros (exclòs el saldo al Banc d'Espanya). La pràctica totalitat de les exposicions en l'àmbit de l'activitat de la Sala de Tresoreria s'assumeixen amb con-

trapartides localitzades majoritàriament en països europeus i als Estats Units.

D'altra banda, la distribució per *ratings* de les contrapartides del Grup "la Caixa", reflecteix la importància dels *ratings* superiors al AA, i la circumscripció de l'operativa a les contrapartides qualificades com *investment grade* o grau d'inversió, que són aquelles que les agències de qualificació creditícia internacional han considerat segures per la seva elevada capacitat de pagament.

La Direcció Executiva de Gestió Global de Risc és l'encarregada d'integrar aquests riscos en el marc de la gestió global de les exposicions del Grup, encara que la responsabilitat específica de la gestió i seguiment de l'exposició al risc de contrapartida derivada de l'activitat tesorera recau sobre la Direcció Executiva de Risc-Anàlisi i Concessió, que prepara les propostes de concessió de línies de risc i efectua el seguiment dels seus consums.

Adicionalment, la Direcció Executiva de Risc-Anàlisi i Concessió juntament amb la Direcció Executiva d'Assessoria Jurídica, com a part del seguiment dels riscos de crèdit assumits per l'operativa de mercats, gestionen de manera activa i efectuen el seguiment de l'adequació de la documentació contractual que la sustenta. Així, la pràctica totalitat dels riscos assumits per l'operativa sobre instruments derivats està coberta per la firma dels contractes estandaritzats ISDA i/o CMOF, que contenen en el seu clausulat la possibilitat de compensar els fluxos de cobrament i pagament pendents entre les parts per tota l'operativa coberta per aquests contractes.

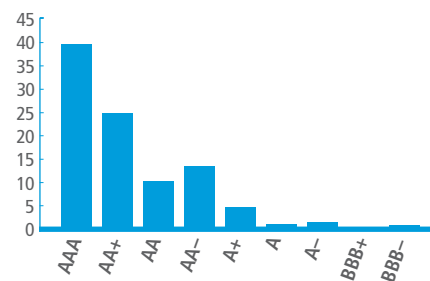
Igualment, s'ha de citar en aquest context que el desembre de 2008 ha finalitzat amb 49 acords de *collateral* tancats amb les contrapartides més actives en la negociació de productes derivats. Un *collateral* és un acord pel qual dues parts es comprometen a lliurar-se un actiu com a garantia

per cobrir la posició neta de risc de crèdit originada pels productes derivats contractats entre ells, i sobre la base d'un acord de compensació previ (*close-out netting*) inclòs en les clàusules dels contractes ISDA o CMOF. La quantificació del risc es realitza mitjançant la revaluació, a preus de mercat, de totes les operacions vives, amb freqüència habitualment setmanal.

S'estima que l'existència d'acords de compensació contractual implica, a 31 de desembre de 2008, un estalvi en l'exposició al risc de contrapartida per l'operativa en derivats contractats fora de mercats organitzats (OTC) de 6.406 milions d'euros.

DISTRIBUCIÓ DE RISC PER RATING CONTRAPARTIDA (en %)

Situació a 31-12-08



4.4. Gestió del risc de liquiditat

El Grup "la Caixa" manté nivells excel·lents de liquiditat, amb un seguiment acurat de les cobertures naturals del balanç i amb una gestió activa de les fonts de finançament.

La Direcció d'Anàlisi de Risc de Balanç, dependent de la Sotsdirecció General de Mercats, és l'encarregada d'analitzar el risc de liquiditat.

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

Una sèrie de factors de tipus econòmic i financer (gran creixement del crèdit i de les activitats de fora de balanç en exercicis anteriors, augment de la complexitat de les transaccions financeres i una creixent globalització de les operacions) han accentuat la necessitat de disposar d'instruments financers que permetin superar els possibles desfasaments entre l'expansió del crèdit i el creixement del seu finançament, tant en situacions de normalitat com en possibles situacions de crisi.

Per tant, en el marc del Pla de Contingència del Risc de Liquiditat, aquest s'analitza tant en situacions de normalitat de les condicions dels mercats, com en situacions de crisi, on es consideren diversos escenaris de crisi específiques i sistèmiques que comporten diferents hipòtesis de severitat en termes de reducció de liquiditat. Així, s'analitzen quatre tipologies d'escenaris de crisi: tres escenaris de crisi sistèmiques (crisi macroeconòmica, disfuncions dels mercats de capitals i alteracions dels sistemes de pagaments) i un escenari de crisi específica considerat com el «pitjor escenari». Aquests escenaris contemplen horitzons temporals i nivells de severitat diferents en funció de la tipologia i profunditat de la crisi analitzada. Per a cadascun dels escenaris de crisi es calculen períodes de «supervivència» (entesa com la capacitat de continuar fent front als compromisos adquirits), amb uns nivells de liquiditat suficients per fer front amb èxit a les situacions de crisi plantejades. A partir d'aquestes anàlisis s'ha elaborat el Pla de Contingència del Risc de Liquiditat que contempla un pla d'acció per a cadascun dels escenaris de crisi establerts (sistèmics i específics) i on es detallen mesures a nivell comercial, institucional i de comunicació per fer front a aquest tipus de situacions i es preveu la possibilitat d'utilitzar una sèrie de reserves en espera o fonts de finançament extraordinàries.

El Comitè de Gestió d'Actius i Passius (COAP) realitza mensualment un seguiment de la liquiditat a mitjà termini

«GESTIÓ ACTIVA DEL BALANÇ AMB LA FINALITAT DE DISPOSAR DE NIVELLS ADEQUATS DE LIQUIDITAT I DE FONTS DE FINANÇAMENT ESTABLES I DIVERSIFICADES»

mitjançant els desfasaments previstos en l'estructura del balanç i verifica el compliment dels límits i de les línies d'actuació operatives aprovades pel Consell d'Administració. El COAP proposa al Consell d'Administració les emissions o programes de finançament o inversió òptims en funció de les condicions de mercat i els instruments i terminis necessaris per fer front al creixement del negoci. El COAP realitza un seguiment periòdic d'una sèrie d'indicadors i alarmes per tal d'anticipar crisis de liquiditat amb la finalitat de poder prendre, tal com es preveu dins el Pla de Contingència del Risc de Liquiditat, les mesures correctores. Addicionalment, s'analitzen trimestralment com quedarien els nivells de liquiditat en cadascun dels escenaris hipotètics de crisi establerts.

La gestió de la liquiditat a curt termini té la funció d'assegurar la disponibilitat permanent de recursos líquids en el balanç, és a dir, minimitzar el risc de liquiditat estructural propi de l'activitat bancària. Per realitzar aquesta gestió, es disposa diàriament del detall de la liquiditat per terminis, mitjançant l'elaboració de les projeccions de fluxos futurs, que permet saber en tot moment quina és l'estructura temporal d'aquesta liquiditat.

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

- El programa de Pagarés per import nominal de 12.000 milions d'euros, permet disposar de recursos a curt termini.

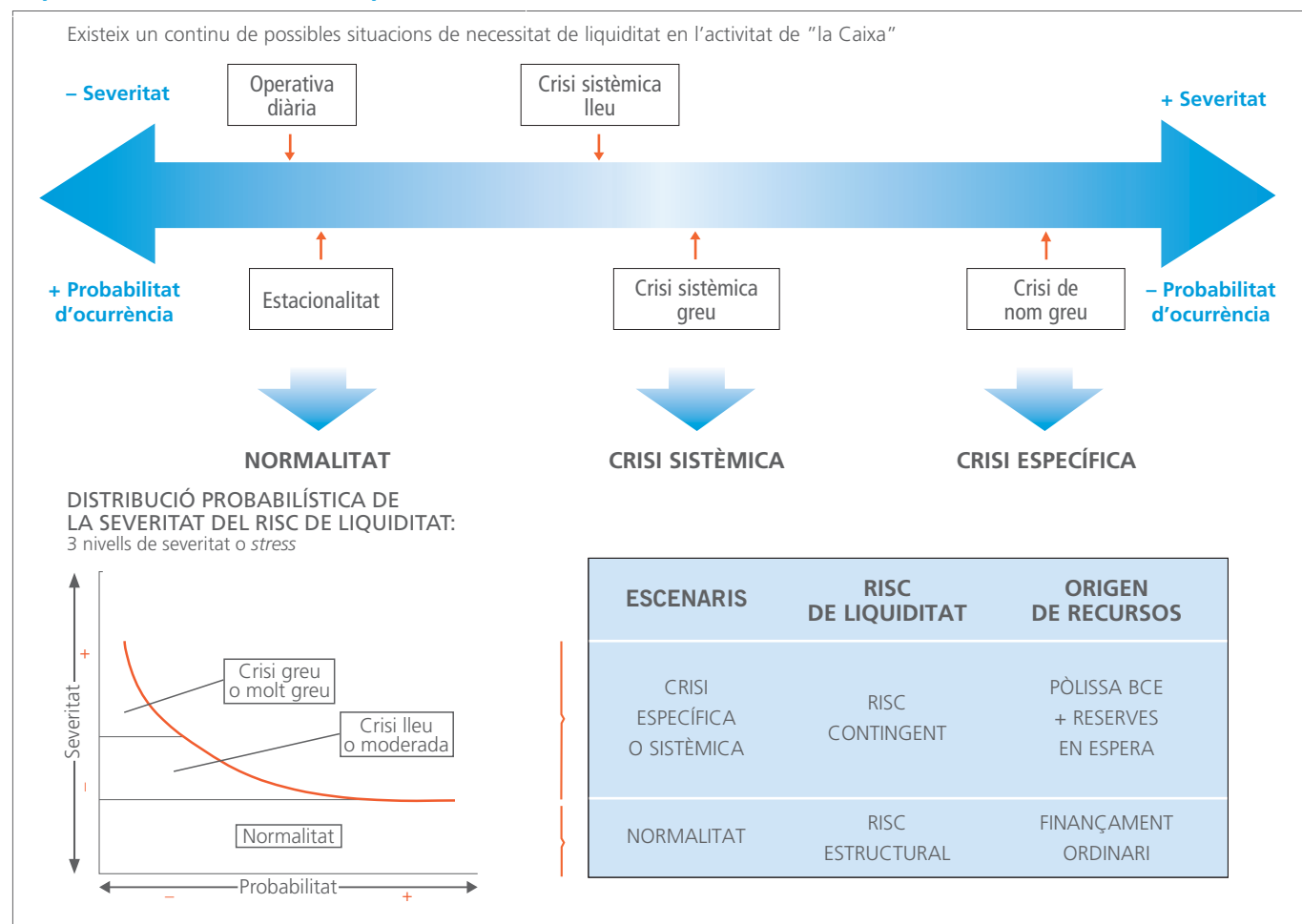
- Renovació i ampliació del Programa Marc d'Emissió de Valors de Renda Fixa Simple que assegura la captació de recursos a llarg termini. El seu import és de 25.000 milions d'euros, dels quals a 31 de desembre de 2008 en queden 24.012 milions d'euros disponibles.

- Addicionalment, com a mesura de prudència i per tal de fer front a possibles tensions de liquiditat o situacions de crisi en els mercats, és a dir, per fer front al risc de liquiditat contingent, el Grup "la Caixa" té disposades una sèrie de ga-

ranties al Banc Central Europeu (BCE) que permeten obtenir de forma immediata una elevada liquiditat (pòlissa BCE), que actualment és de 7.139 milions d'euros.

En resum, el Grup "la Caixa" aprofita els mecanismes existents en els mercats financers amb la finalitat de disposar d'uns nivells de liquiditat adequats als seus objectius estratègics, tenint en compte una distribució equilibrada dels venciments de les emissions, evitant-ne la concentració i duent a terme una diversificació dels instruments de finançament.

ESQUEMA DE GESTIÓ DEL RISC DE LIQUIDITAT



4.5. Gestió del risc operacional

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

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

La gestió d'aquest risc, que adquireix cada cop més importància amb l'augment de la dependència del negoci bancari de factors com la utilització intensiva de tecnologia de la informació, la subcontractació d'activitats i l'utilització d'instruments financers complexos, es realitza al més alt nivell sent la Direcció i el Comitè Global del Risc qui defineix les línies estratègiques d'actuació i qui efectua el seguiment del perfil de risc operacional, dels principals events de pèrdua i de les accions a desenvolupar per a la seva mitigació.

Es destaquen dues línies d'actuació principals: la formació als empleats per tal que disposin de la qualificació necessària i de la informació precisa per a la realització de les seves funcions i la revisió sistemàtica i recurrent dels processos de negoci i operatius incorporant millores i nous controls. A més, quan s'ha considerat necessari "la Caixa" transfereix el risc a tercers

mitjançant la contractació de pòlisses d'assegurances.

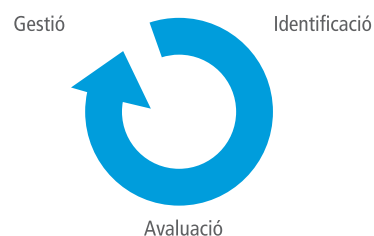
Per altra banda, el Grup "la Caixa" està desenvolupant un projecte de caire estratègic que, impulsat des de la Direcció i d'acord amb les propostes i les normes regulatòries del Banc d'Espanya, permetrà implantar un únic model integral de mesura i control del risc operacional en totes les àrees de negoci i en totes les filials financeres del Grup "la Caixa".

En aquest sentit, des de 2002 es disposa d'un «Marc de Gestió del Risc Operacional» del qual, el setembre de 2008, l'Alta Direcció de l'Entitat va aprovar una segona versió. El Marc de Gestió del Risc Operacional defineix els objectius, les polítiques i el model de gestió, les metodologies d'avaluació del risc operacional en el Grup "la Caixa" i estableix l'evolució progressiva des del model estàndard de mesura del risc operacional cap a l'adopció de models avançats –AMA–. Complert el requisit d'aprovació prèvia del Marc de Gestió per a l'Alta Direcció, el Consell d'Administració va acordar l'adopció del Mètode Estàndard per a la gestió del Risc Operacional, en la sessió de 18 de setembre de 2008.

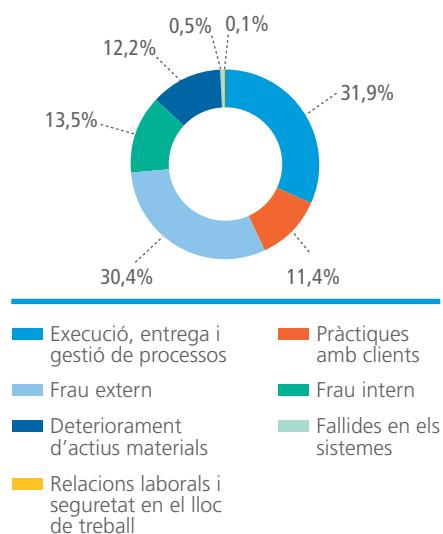
L'objectiu global del Grup "la Caixa" és millorar la qualitat en la gestió del negoci a partir de la informació dels riscos operacionals facilitant la presa de decisions per assegurar la continuïtat de l'organització a llarg termini, la millora en els processos i la qualitat de servei al client, acomplint, a més, amb el marc regulatori establert i optimitzant el consum de capital.

«MINIMITZAR EL RISC OPERACIONAL INHERENT EN TOTES LES ACTIVITATS DEL NEGOCI, EFECTUANT UN SEGUIMENT DELS PRINCIPALS RISCS UTILITZANT TÈCNiques QUALITATIVES I QUANTITATIVES»

MODEL DE GESTIÓ DEL RISC OPERACIONAL DEL GRUP "LA CAIXA"



«DISTRIBUCIÓ D'EVENTS DE RISC OPERACIONAL EN EL GRUP "LA CAIXA" EN L'ANY 2008 PER TIPOLOGIA DE RISC»



Les polítiques i el model de gestió per risc operacional estableixen un procés continu basat en:

- Identificació i detecció de tots els riscos operacionals (actuals i potencials), a partir de tècniques qualitatives –opinió dels experts de processos i indicadors de risc– i de procediments per a la seva gestió, per definir el perfil de Risc Operacional del Grup "la Caixa".
- Avaluació del Risc Operacional amb la integració de tècniques qualitatives (autoavaluació per part dels experts de processos sobre l'impacte de pèrdua en cas de materialitzar-se els riscos operacionals identificats) i quantitatives (dades reals de pèrdues registrades en la Base de Dades d'events operacionals) per avaluar els impactes i els escenaris potencials de risc, les accions per mitigar-los i el càlcul del consum de capital.

- Gestió activa del perfil de risc de l'Entitat que implica establir un model de *reporting* a tots els nivells de l'organització per facilitar la presa de decisions per a la seva mitigació (establir nous controls, desenvolupament de plans de continuïtat de negoci, reenginyeria de processos, assegurement de possibles contingències i d'altres).

Durant l'any 2008, s'ha continuat amb el procés d'actualització del perfil de risc operacional identificant-se criteris per optimitzar el procés d'autoavaluació de riscos per part dels experts de processos. Aquests criteris s'han començat a aplicar a unes àrees de negoci pilot i durant 2009 s'estendran a la resta d'àrees i filials financeres. A més, en 2008 s'ha desenvolupat la metodologia per a la identificació d'indicadors de risc (KRI's) que complementa la informació qualitativa de riscos operacionals i facilita la determinació del perfil de risc operacional del Grup "la Caixa".

S'ha continuat avançant en la construcció de la «Base de Dades d'events operacionals» i en el registre i seguiment de les pèrdues operacionals, especialment les tipificades com a rellevants (events operacionals d'impacte econòmic més elevat) amb l'objectiu de realitzar, conjuntament amb la informació qualitativa, una gestió proactiva del risc operacional que anticipi les possibles causes de risc i redueixi el seu impacte econòmic amb la conseqüent adaptació de les necessitats de recursos propis.

Per altra banda, a partir de la publicació de la nova Circular del Banc d'Espanya sobre Solvència, el Grup "la Caixa" aplica el mètode estàndard per al càlcul del capital regulatori per risc operacional, amb la intenció d'evolucionar cap al model avançat que s'aplicarà quan es disposi d'un mínim de cinc anys de dades de pèrdues operacionals i es disposi de l'autorització del Banc d'Espanya.

PROCESSOS DE CAPTURA D'EVENTS



4.6. Gestió del risc de compliment normatiu

La política de Compliment Normatiu de "la Caixa" es fonamenta en els principis d'integritat i conducta ètica, peces angulars sobre les quals es basa l'activitat del Grup "la Caixa".

Actualment, les iniciatives legals que regulen la funció de Compliment Normatiu es concentren en la transposició de la Directiva de Mercats d'Instruments Financiers –MIFID– a la legislació espanyola. En aquest sentit, al llarg d'aquest exercici ha aparegut per primera vegada la funció de compliment com a legalment exigible dins les entitats financeres, concretament a:

- Llei 47/2007 del 19 de desembre, del Mercat de Valors, que modifica la Llei 24/1988 del 28 de juliol.
- RD 216/2008 del 15 de febrer, recursos propis de les entitats financeres.
- RD 217/2008 del 16 de febrer, d'empreses de serveis d'inversió.

La missió de Compliment Normatiu.

La missió de Compliment Normatiu en el Grup "la Caixa" va encaminada a la gestió del risc de sancions legals o normatives, pèrdua financera, material o reputacional

que el Grup "la Caixa" pugui tenir com a resultat d'incomplir amb lleis, normes, estàndards de regulació i codi de conducta.

Aquesta missió suposa el desenvolupament d'una sèrie d'activitats, entre les quals destaquen: la creació, difusió i implantació de la cultura de compliment a tots els nivells del Grup "la Caixa"; l'assessorament a l'Alta Direcció en matèria de compliment normatiu elaborant i/o impulsant normes i codis interns o en el seu cas millorant-los; la definició de procediments eficaços, proposant els controls adequats. En aquest sentit, cal detectar qualsevol risc d'incompliment, formulant, en el seu cas, propostes de millora i portant a terme el seu seguiment i l'examen de possibles deficiències amb els principis de deontologia.

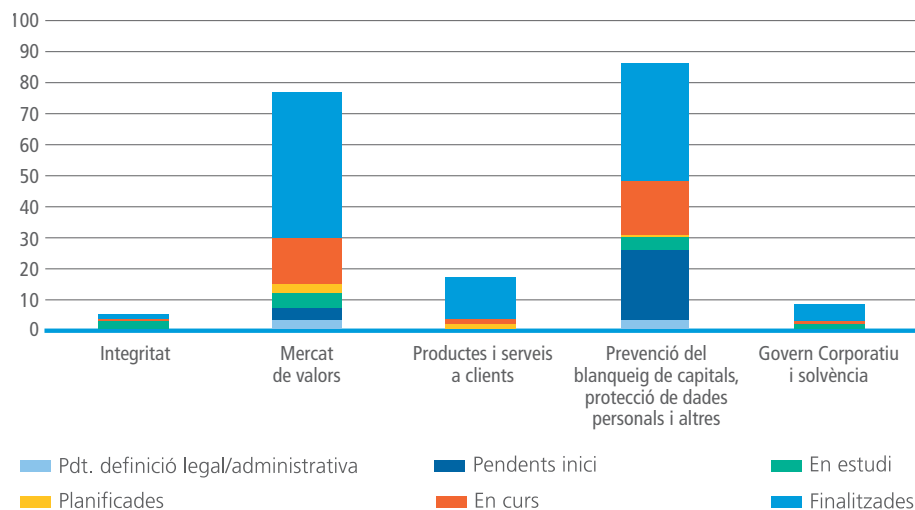
Per aconseguir aquests objectius, l'Àrea de Compliment Normatiu du a terme informes de compliment normatiu, seguiment de millores i les activitats pròpies del Reglament Intern de Conducta del Mercat de Valors.

El seguiment d'aquestes millores (vegeu quadre) es realitza mensualment fins a la seva resolució. Pel que fa a aquest aspecte, cal remarcar que Compliment Normatiu té caràcter universal i abasta tot el conjunt de les activitats del Grup "la Caixa".

Informes de compliment

Texts legals estudiats:	139
Normes internes revisades:	55
Obligacions de compliment analitzades:	103
Àrees de negoci / Serveis centrals contactats:	37

ACCIONS DE MILLORA



Reglament Intern de Conducta en el Mercat de Valors.

L'octubre de 2008 el Consell d'Administració va aprovar una nova versió del Reglament Intern de Conducta (RIC) en l'àmbit del Mercat de Valors, per tal d'adaptar-lo a les darreres novetats legislatives.

En relació amb el RIC s'han dut a terme al llarg del 2008 diferents accions per al seu compliment:

- Posada en marxa d'un portal específic a la intranet sobre Compliment Normatiu, on es troba la informació sobre els Reglaments i Codis de Conducta de "la Caixa" i s'informa de tot l'àmbit d'actuació de Compliment Normatiu i d'altres temes que són d'interès per a tots els empleats.
- Inventari d'Àrees Separades (departaments o grups de treball que, pel tipus de tasca que desenvolupen, poden

disposar d'informació privilegiada) i comprovacions periòdiques del funcionament de les seves barreres (físiques i lògiques) per evitar la transmissió indeguda d'informació privilegiada: Informe Semestral d'Àrees Separades.

D'altra banda, amb la periodicitat requerida, s'ha informat de l'activitat a la Comissió de Control, Direcció General i Direccions Generals Adjunes Executives i Secretaria General.

Perspectives per a l'exercici 2009.

L'activitat durant l'exercici 2009 se centrarà en tres eixos: la implantació efectiva del nou Reglament Intern de Conducta en l'Àmbit del Mercat de Valors a tots els nivells de "la Caixa" afectats per aquesta reglamentació; la posada en marxa dels Informes tendents a verificar que qualsevol producte o servei del Grup "la Caixa" compleix amb la normativa exigida; i atendre els requeriments dels diferents Reguladors (CNMV i Banc d'Espanya).



5. Elevada fortaleza financiera

5.1. Gran qualitat de la cartera de crèdits

La inversió creditícia de "la Caixa" ostenta un perfil de risc baix.

La normativa comptable del Banc d'Espanya classifica els instruments d'inversió creditícia i de deute en diferents categories en funció de la morositat produïda i/o del risc existent: normal, subestàndard, dubtós i fallit.

Dins del risc normal hi ha, a més, altres subcategories: *sense risc apreciable* (sector públic, entitats de crèdit, garantia dinerària), *risc baix* (garantia hipotecària sobre habitatges acabats i sobre imports inferiors al 80% de la taxació), *risc mitjà-baix* (la resta de garantia hipotecària i la garantia real), *risc mitjà* (resta de sectors residents i països OCDE), *risc mitjà-alt* (crèdits al consum i a països no OCDE) i *risc alt* (targetes, excedits i descoberts).

Així, el 75,1% de la cartera creditícia de "la Caixa" està classificada entre *risc baix* i *risc mitjà-baix*, fet que demostra la

voluntat de l'Entitat d'invertir en actius de màxima solvència.

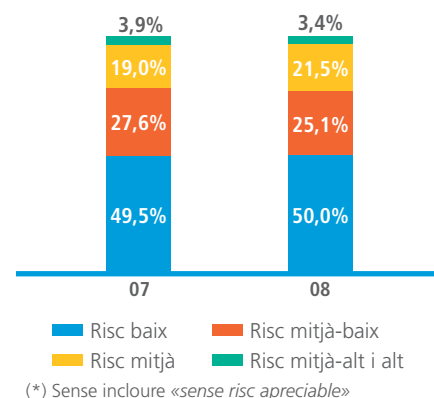
Inversió creditícia diversificada i amb garanties adients.

El Grup "la Caixa" orienta la seva activitat creditícia a la satisfacció de les necessitats de finançament a les famílies i a les empreses, i la seva inversió creditícia es caracteritza per ser diversificada i atomitzada, amb la corresponent reducció del risc creditici, de baix risc i amb fortes garanties.

En aquest sentit, i malgrat l'estancament del sector immobiliari, destaca la concessió de préstecs per a l'adquisició d'habitatge, de manera que els crèdits amb garantia hipotecària assoleixen el 66,4% del total dels crèdits amb un valor del deute pendent sobre el valor de la garantia del 48,8% (LTV en el seu acrònim anglès *Loan To Value*). Cal destacar que el 89% de la cartera hipotecària té un LTV inferior al 80%.

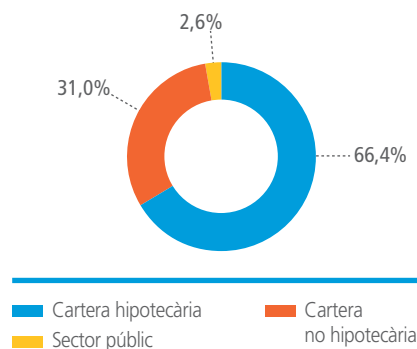
«BAIX PERFIL DEL RISC»

COMPOSICIÓ DE LA CARTERA CREDITÍCIA, TRAMS DE RISC (*)



«MÀXIMA QUALITAT DELS CRÈDITS»

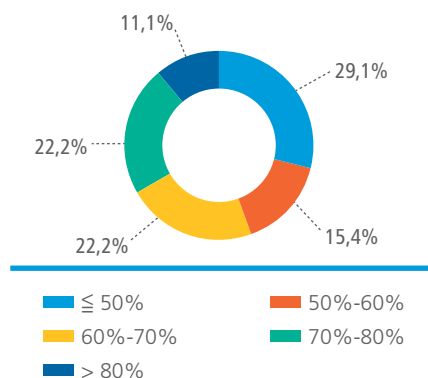
DISTRIBUCIÓ PER GARANTIES



«LTV MITJÀ DE LA

CARTERA HIPOTECÀRIA DEL 48,8%»

DISTRIBUCIÓ PER TRAMS DEL LTV- CARTERA HIPOTECÀRIA



Els crèdits a particulars representen el 53,2% del total de la cartera creditícia del Grup "la Caixa", el 88,7% del qual és amb garantia hipotecària, i d'aquests el 92,4% són atorgats per la compra del primer habitatge.

En una primera fase, una part dels crèdits per l'adquisició de l'habitatge transiten temporalment via promotors immobiliaris per tal de fer possible el finançament de les promocions, i un cop acabada i venuda la construcció, es procedeix a la seva subrogació en favor d'un adquirent particular. El finançament a promotors representa el 12,2% del total de la inversió creditícia i es caracteritza per estar destinat principalment a la construcció de primer habitatge, concentrada a les zones urbanes, i ser concedit amb un LTV inferior al 70%.

El Grup "la Caixa" participa, a través del finançament atorgat a empreses, en el

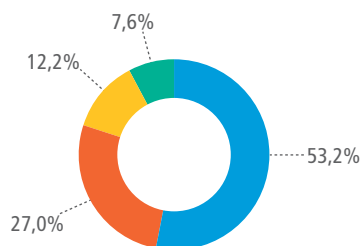
desenvolupament productiu de tots els sectors econòmics nacionals: la construcció d'infraestructures, la indústria –empreses manufactureres, d'energia, gas i aigua–, els serveis –comercials, hostaleria i transports– i el sector primari –agricultura, ramaderia i pesca–. L'estratègia de "la Caixa" orientada a estar més present en el segment d'empreses ha donat un impuls el 2008 a l'augment dels crèdits amb garantia personal.

El finançament a les petites i mitjanes empreses (pimes) representa el 65,5% de la inversió creditícia del Grup en empreses. D'acord amb la seva decidida aposta pel creixement de la relació amb el teixit productiu, "la Caixa" ha continuat durant el 2008 amb el desenvolupament de nous productes i serveis per a les pimes.

Pel que fa a la distribució geogràfica, l'activitat creditícia del Grup "la Caixa" se centra, bàsicament, a Espanya.

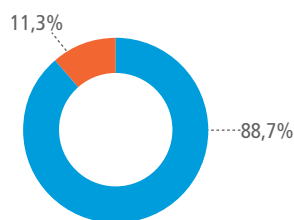
DISTRIBUCIÓ PER CLIENTS

TOTAL



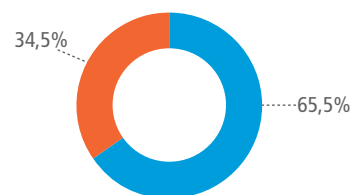
CRÈDITS A PARTICULARS

Segmentació per garanties



CRÈDITS A EMPRESES

Segmentació per tipus d'empresa



■ Particulars ■ Empreses
■ Promotors ■ Altres

■ Garantia hipotecària (*) ■ Garantia no hipotecària
(*) De la qual el 92,4% són primer habitatge

■ Pimes ■ Gran empresa

5.1. Gran qualitat de la cartera de crèdits (cont.)

Després de l'aplicació en el tancament del 2008 de criteris d'elevada prudència en classificació i dotacions, la ràtio de morositat és del 2,48% i el nivell de cobertura amb provisions assoleix el 66%.

La inversió creditícia, amb un predomini de particulars i preponderància del crèdit hipotecari per a l'adquisició del primer habitatge, presenta una estructura amb un nivell de risc significativament baix. Els deutors dubtosos s'han situat al desembre 2008 en 4.590 milions d'euros, amb fort increment fruit del deteriorament general de l'economia i de l'aplicació de criteris de classificació prudents traduïnt-se en una ràtio de morositat (crèdits dubtosos sobre total de risc) del 2,48% per al Grup "la Caixa" i del 2,34% per a "la Caixa". Aquestes ràtios, tot i l'augment que presenten el 2008, conti-

nuen essent inferiors a les del conjunt del sistema financer espanyol.

Les provisions per a insolvències constituïdes arriben als 3.026 milions d'euros, 404 més que el 2007, així la cobertura amb provisions dels deutors dubtosos s'ha situat a desembre de 2008 al 66%. Si, a més a més, es té en compte la cobertura derivada de les garanties hipotecàries, la cobertura total és del 129%. A 31 de desembre de 2008, el Fons Genèric constituït és de 1.890 milions d'euros.

Així, el grau de risc de crèdit del Grup "la Caixa" es manté entre els més baixos del sistema financer espanyol a causa de la diversificació, el valor de les garanties i una prudent política de cobertura del risc. La gestió del risc del Grup "la Caixa" es caracteritza per una prudent política de concessió i un elevat grau d'anticipació per aconseguir una de les més sòlides situacions patrimonials del mercat financer espanyol.

«POLÍTICAS CONSERVADORAS DE COBERTURA DE RISCO»

	2004	2005	2006	2007	2008
Ràtio de morositat	0,45	0,39	0,33	0,55	2,48
Ràtio del sector (*)	0,79	0,80	0,72	0,92	3,38
(*) Sector privat resident					
% cobertura	340	380	444	281	66
% cobertura (inclou garanties)	391	425	490	336	129

5.2. Excel·lents nivells de Liquiditat

Excel·lent posició de liquiditat que permet al Grup tenir garantia per afrontar el creixement del negoci, donar resposta a les necessitats de crèdit dels clients i ser prestatari net permanent en el mercat interbancari.

La gestió conservadora i anticipada dels nivells de liquiditat sempre ha estat un tret diferenciador del Grup "la Caixa", fet que permet afrontar amb garanties el creixement dels negocis del Grup i donar resposta a les necessitats de crèdit dels clients. Així, el 2008, la liquiditat del Grup "la Caixa" s'ha mantingut en uns nivells extraordinaris, essent prestador net permanent en el mercat interbancari, com a conseqüència del creixement equilibrat del negoci bancari.

La liquiditat de balanç de "la Caixa" se situa a 31 de desembre de 2008 en 15.123 milions d'euros i, incloent la pòlissa amb el Banc Central Europeu, la liquiditat total és de 22.262 milions.

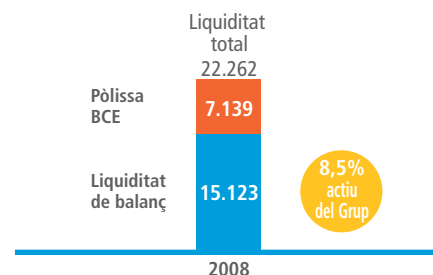
La liquiditat total representa un 8,5% sobre el total d'actius del Grup "la Caixa", fet que supera àmpliament l'objectiu contemplat dins el Pla Estratègic 2007-2010 de mantenir un nivell mínim del 5%.

Els passius de la clientela suposen el 74% de les fonts de finançament del Grup, la qual cosa li dona una forta estabilitat i és reflex de la confiança dels nostres clients, els dipòsits amb entitats de crèdit el 7% i la resta, un 19%, correspon a emissions institucionals.

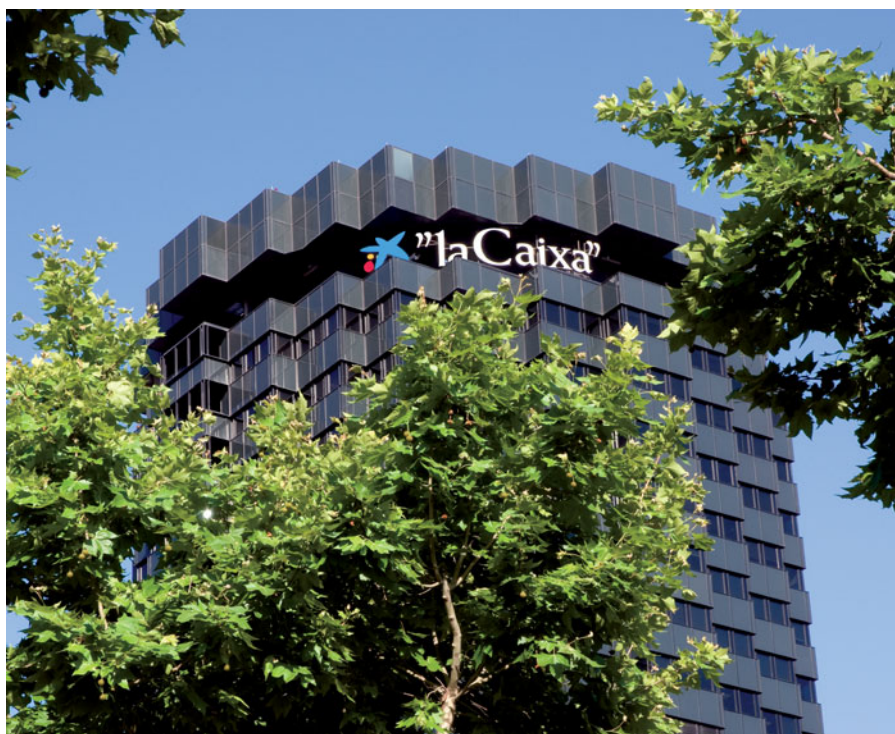
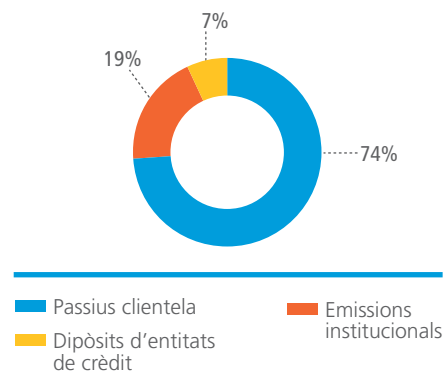
Adicionalment, i pel que fa a l'activitat en els mercats institucionals internacionals, la dependència d'aquests és molt reduïda i "la Caixa" gestiona activament les emissions, repartint els seus venciments evitant concentracions significatives en anys determinats. Bona mostra d'això són els venciments previstos per als propers exercicis 2009 i 2010, que ascendeixen a 3.170 milions d'euros i 2.800 milions d'euros, respectivament.

«MANTENIR ELEVATS NIVELLS DE LIQUIDITAT»

(Milions d'euros)



DIVERSIFICACIÓ DE LES FONTS DE FINANÇAMENT ALIENES A 31 de desembre de 2008



5.3. Excel·lents nivells de Solvència

Forta capitalització del Grup "la Caixa".

Els Fons Propis del Grup ascendeixen a 15.619 milions d'euros, un 8,3% més que l'any anterior. El seu saldo augmenta en l'exercici 2008 pel resultat atribuït al Grup, 1.802 milions d'euros, i disminueix, bàsicament, per la part del resultat de 2007 aportat el 2008 a l'Obra Social (500 milions d'euros). Per altra banda, el Patrimoni Net del Grup "la Caixa", que inclou els interessos minoritaris, els ajustos per valoració i els Fons Propis, ascendeix, a 31 de desembre de 2008, a 18.921 milions d'euros, un 9,7% menys respecte a desembre de 2007, pel negatiu impacte de l'evolució dels mercats el 2008.

Els recursos computables del Grup "la Caixa", obtinguts per l'aplicació dels criteris establerts per la Circular del Banc d'Espanya 3/2008 de 22 de maig, inclouen a 31 de desembre de 2008, a més a més dels recursos propis comptables (minorats per l'aportació prevista a l'Obra Social el 2008 de 500 milions d'euros), altres partides del balanç reservat com són els interessos de minoritaris (2.256 milions d'euros), les participacions preferents (3.000 milions d'euros), les reserves de revalorització (468 milions d'euros), les obligacions subordinades (1.103 milions d'euros), la inversió en immobles de l'Obra Social (210 milions d'euros) i una part dels fons genèrics d'insolvències (350 milions d'euros), segons els límits marcats per la Circular. Tanmateix, es dedueixen els actius intangibles, els fons de comerç de consolidació i les inversions significatives en entitats financeres no consolidades bancàries i en asseguradores.

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

En l'aplicació de Basilea II, a 31 de desembre de 2008 al ponderar pel seu risc els saldos de balanç, aquests últims experi-

menten una reducció total estimada d'un 56% i els comptes d'ordre d'un 92%.

Amb tot, el 2008 els actius ponderats pel risc (BIS II) han augmentat un 6,6%.

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

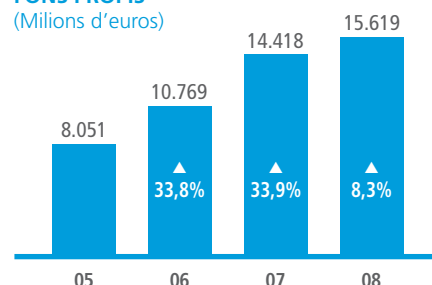
Aplicació del Nou Acord de Basilea NACB (Basilea II).

L'aplicació del Nou Acord de Capital de Basilea NACB (Basilea II) traslladat a la normativa espanyola per la Circular del Banc d'Espanya 3/2008, ha tingut els efectes positius significatius esperats per al Grup atès principalment el seu reduït nivell de risc. D'acord amb aquesta Circular, el juny de 2008 el Grup "la Caixa" va rebre l'autorització del Banc d'Espanya per a la utilització de models interns per calcular els requeriments mínims de capital per risc de crèdit. Des de desembre de 2007, el Grup ja mesura el risc de preu de la cartera de negociació i el risc de tipus de canvi (risc de mercat) mitjançant l'aplicació d'un model elaborat internament. El Grup "la Caixa" continua reforçant els processos i eines de gestió del risc i solvència (vegeu el capítol 4. Gestió activa dels riscos).

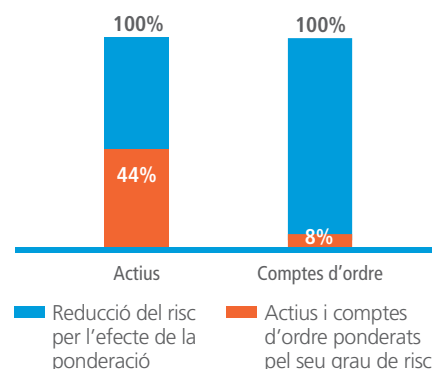
Així, fruit de l'aplicació de la normativa de Basilea II, que permet discriminar millor els requeriments de capital en funció del perfil de risc, i de l'estructura d'actius del balanç i de comptes d'ordre amb un perfil de risc significativament baix, el nivell d'actius ponderats pel seu grau de risc, i per tant les exigències de capital s'han reduït considerablement. Aquesta reducció s'explica principalment pel pes important dins la cartera creditícia dels préstecs hipotecaris i dels préstecs a pimes que compensa amb escreix l'augment relatiu

«DISPOSAR DEL NIVELL ADEQUAT DE RECURSOS PROPIS QUE GARANTEIXI UN CREIXEMENT SOSTINGUT»

FONS PROPIS
(Milions d'euros)



RISC PONDERAT A 31-12-08



d'exigències de capital sobre la cartera de renda variable i per la incorporació del consum per risc operacional.

Autofinançament del creixement orgànic.

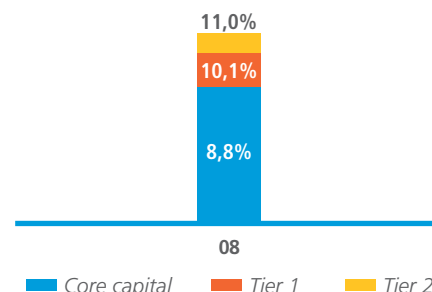
El core capital se situa en el 8,8%.

El *core capital* (capital i les reserves, nets de fons de comerç i de la resta d'actius intangibles) se situa en els 12.664 milions d'euros amb una ràtio del 8,8%. Els recursos propis bàsics o de primera categoria (*Tier 1*) pugen a 14.618 milions d'euros, xifra que representa un 10,1% dels actius ponderats pel seu grau de risc, i garanteixen la qualitat de l'elevada solvència del Grup "la Caixa", que se situa entre les més altes del sector. Això permetrà afrontar l'estratègia futura de creixement del negoci mantenint un nivell de la solvència del Grup adequat.

El total de recursos propis computables del Grup "la Caixa" puja a 15.802 milions d'euros a 31 de desembre de 2008 i representa un coeficient de solvència de l'11,0%, amb un excés estimat sobre el requeriment de recursos propis mínims situat en el 8% de 4.260 milions d'euros.

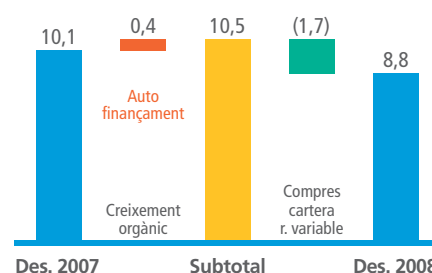
Al llarg del 2008, l'evolució dels recursos propis computables ha permès l'autofinançament de les exigències addicionals de capital derivades del negoci recurrent del Grup "la Caixa". Tot i les necessitats de capital addicional vinculades a les adquisicions dutes a terme al llarg de l'exercici, el 3,0% d'excés de recursos propis se situa en un nivell elevat, el 37% del mínim exigít.

COEFICIENT DE SOLVÈNCIA (RÀTIO BIS II)



«EXCEDENT DE RECURSOS PROPIS 4.260 MILIONS D'EUROS»

EVOLUCIÓ DEL CORE CAPITAL EL 2008 (EN%)



Solvència - Ràtio BIS II

(Imports en milions d'euros)	31-12-2008	31-12-2007	VARIACIÓ
Core capital	12.664	13.678	(7,6%)
Ràtio	8,8%	10,1%	(1,3)
Participacions preferents	3.000	3.000	
Recursos propis bàsics (Tier 1)	14.618	15.976	(8,5%)
Ràtio	10,1%	11,8%	(1,7)
Resta de recursos propis (Tier 2)	1.184	2.580	
Total recursos propis computables	15.802	18.556	(14,8%)
Ràtio BIS	11,0%	13,7%	(2,7)
Recursos propis mínims (coeficient 8%)	11.542	10.829	
Excedent de recursos	4.260	7.727	
Ràtio	3,0%	5,7%	(2,7)
Actius ponderats per risc	144.272	135.363	6,6%

5.4. Ratings del Grup "la Caixa": en el rang AA

L'octubre de 2008, Standard & Poor's ha confirmat la qualificació de crèdit a llarg i curt termini del Grup "la Caixa" de «AA-/A-1+». La confirmació de la qualificació reflecteix el gran posicionament bancari del Grup "la Caixa" a Espanya, la bona gestió i l'èxit de l'estratègia, l'excel·lent liquiditat, la sòlida capitalització i la bona evolució del negoci bancari amb expectatives de reforç del dinamisme comercial i de contenció de la despesa. Al mateix temps va revisar la perspectiva del *rating* d'estable a negativa. Això significa, segons l'informe de Standard & Poor's, que en un termini de 12 a 18 mesos a partir de l'octubre de 2008 hi ha un 33% de probabilitat d'una revisió del *rating* a la baixa si s'accelera el deteriorament de l'actiu i si l'entorn econòmic esperat empitjora. D'altra banda, si es mantenen

els bons nivells de qualitat de l'actiu, de rendibilitat i de solvència la perspectiva es revisaria a estable.

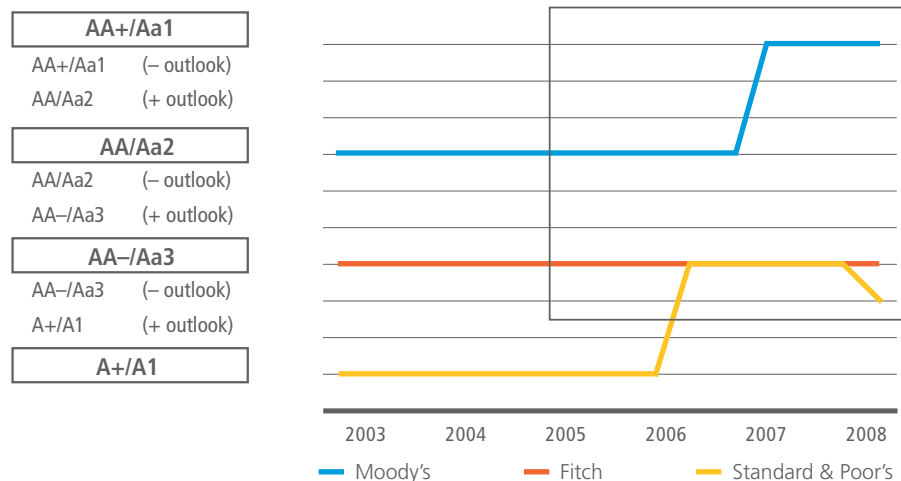
Així mateix, el 2008 les agències Moody's i Fitch van confirmar el *rating* a llarg termini de «Aa1» i «AA-» respectivament amb perspectiva estable en ambdós casos.

Les agències continuen valorant molt positivament el gran posicionament bancari de l'Entitat a Espanya, la seva bona gestió i l'èxit de la seva estratègia de creixement, la bona qualitat de l'actiu i l'alt nivell de liquiditat, la bona evolució de la rendibilitat del negoci bancari i l'elevat nivell de solvència, i això malgrat un entorn econòmic complicat i volàtil. Les agències consideren que l'estratègia del Grup "la Caixa" és clara i consistent.

«EL 2008 LES AGÈNCIES CONFIRMEN ELS MOLT BON RATINGS DE "LA CAIXA" EN EL RANG AA»

	CURT TERMINI	LLARG TERMINI	PERSPECTIVA
Moody's	P1	Aa1	Estable
Standard & Poor's	A1+	AA-	Negativa
Fitch	F1+	AA-	Estable

RATINGS DE "LA CAIXA" EN EL RANG AA





Informe de Responsabilitat Corporativa "la Caixa" Resum Executiu

Fidels als nostres compromisos amb la gestió responsable

Líders en finançament i responsabilitat

Contribució al benestar de la societat

Nota de l'auditor i segell del GRI



1. Fidels als nostres compromisos amb la gestió responsable

	Principals magnituds de "la Caixa"	Indicadors GRI
Dimensió econòmica de "la Caixa"	414.507 milions d'euros de volum total de negoci bancari. 2.052 milions d'euros de resultat recurrent del Grup "la Caixa". 14.691 milions d'euros és el valor de mercat de les societats cotitzades.	EC1
Inclusió financera	22.150 projectes de microcrèdits finançats a través de MicroBank als quals s'han destinat 147 milions d'euros. 5.530 oficines (5.518 oficines al territori nacional, 2 a l'estranger i 10 oficines de representació a l'estranger). El 75% de les oficines de "la Caixa" són totalment accessibles gràcies a la política de quota zero. Tots els caixers automàtics de "la Caixa", 8.113, disposen de teclats adaptats per a persones amb dificultats visuals i 3.236 d'ells disposen de sistema de veu.	FS14 FS7
Lideratge en solvència i finançament a particulars i empreses	15.619 milions d'euros en fons propis. El coeficient de solvència és d'un 11%. El càlcul, el seguiment i la gestió del risc es realitzen d'acord amb les directrius del Nou Acord de Capitals de Basilea (NACB). 176.100 milions d'euros de crèdits concedits a clients	EC1
Finançament sostenible	64 operacions de Project Finance subjectes als Principis d'Equador amb una aportació directa de 2.430 milions d'euros.	EC2 FS1 FS5
Respostes a les necessitats dels clients	10,7 milions de clients particulars i empreses.	FS6
Creació de treball i riquesa	L'impacte directe més l'indirecte de l'activitat de "la Caixa" suposa el 0,56% del PIB nacional. 27.818 persones treballen al Grup "la Caixa", de les quals 1.919 s'han incorporat el 2008. 5.959 nous llocs de treball creats a través del programa Incorpora de l'Obra Social.	EC1 EC9 LA2
Creació d'empreses	61 projectes finançats per les gestores de Caixa Capital Risc i 18 activitats patrocinades pel programa EmprenedorXXI.	FS16

	Principals magnituds de "la Caixa"	Indicadors GRI
Inversió de "la Caixa" en l'Obra Social	500 milions d'euros destinats a l'Obra Social el 2008. Primera fundació privada espanyola. 2.109 empleats participants en el programa de voluntariat corporatiu.	EC 1 FS1
Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil	4 milions d'euros aportats a la GAVI Alliance. 93 empreses han participat amb una aportació de més de 278.000 euros en l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil.	FS5
Innovació en serveis financers	6,99 milions d'euros d'inversió en R+D+i.	EC 1
Satisfacció de clients	255.371 enquestes de satisfacció realitzades a clients. L'índex de satisfacció de clients particulars en una escala de 0 a 10 és de 8,5. L'índex de satisfacció de clients empreses en una escala de 0 a 10 és de 8,3. "la Caixa" és l'entitat amb menor nombre de queixes rebudes en relació amb el seu volum de negoci, segons l'última memòria de reclamacions del Banc d'Espanya.	PR5
Compromís amb l'entorn natural	Sistema de Gestió Mediambiental per als Serveis Centrals de la seva seu a Barcelona. <i>ISO 14001</i> i <i>Reglament europeu 761/2001 EMAS</i> . 29.685 hores de formació impartides a 1.973 empleats en el curs «Sistema de Gestió Mediambiental ISO 14001». Implantació de mesures per a estalvi energètic i gestió de residus.	EN7 FS4 FS9 LA10
Un bon lloc per treballar	5.323 promocions internes. El 54,6% de les noves incorporacions i el 57,1% de les promocions internes han correspost a dones. 15 milions d'euros invertits en formació interna. El 100% de la plantilla està subjecta a retribució variable partint del compliment d'objectius individuals o de grup.	LA12 EC 1 LA10
Participació institucional i difusió del coneixement	Adhesió al Pacte Mundial de Nacions Unides. Publicacions del Servei d'Estudis de "la Caixa" (anuari econòmic, informes mensuals, etc.). 2 Estudis Socials publicats per l'Obra Social "la Caixa". Càtedra "la Caixa" d'Economia i Societat. Càtedra "la Caixa" de Responsabilitat Social de l'Empresa i Govern Corporatiu.	FS16

Més informació a: www.lacaixa.es/responsabilitatcorporativa

1.1. La gestió responsable a "la Caixa"

Els valors de "la Caixa", eix de l'actuació responsable

El compromís de "la Caixa" amb els seus clients, amb els seus empleats i amb la societat es basa en els valors de la Confiança, el Compromís Social i l'Excel·lència en el Servei, que han estat presents des dels seus orígens, constituint l'eix de referència i actuació per a tota l'organització.

Confiança basada en l'honestetat i el respecte a les persones, el Compromís Social, explícit en l'Obra Social i en el conjunt de tota l'actuació de "la Caixa" i l'Excel·lència en el Servei, fonamentada en la professionalitat i la innovació.

Principals avenços en la gestió responsable durant l'any 2008

- Elaboració del Codi Ètic de "la Caixa".
- Desenvolupament de productes de MicroBank ampliant les finalitats dels microcrèdits.
- Creació de l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil i col·laboració amb GAVI Alliance per a la vacunació infantil.
- Posada en marxa d'un projecte per a l'avaluació del risc mediambiental de la cartera de clients.

Diàleg i aspectes rellevants

"la Caixa" posa a disposició dels seus grups d'interès un conjunt de canals de diàleg, entre els quals destaquen:

- Una xarxa de 5.530 oficines i 25.335 empleats de "la Caixa".
- Investigacions i estudis sobre necessitats financeres i socials.

- El contacte i col·laboració amb institucions i organitzacions empresarials, socials, culturals, educatives i mediambientals.
- Reunions amb representants dels grups d'interès de l'Entitat: clients, empleats, societat i entorn ambiental.

A partir de l'anàlisi dels resultats obtinguts a través del diàleg amb els grups d'interès, s'han detectat els següents aspectes rellevants en la relació de "la Caixa" amb els seus clients, empleats, societat i entorn ambiental:

Clients

- Solvència, transparència, seguretat i confidencialitat
- Inclusió financera
- Noves necessitats en col·lectius

Empleats

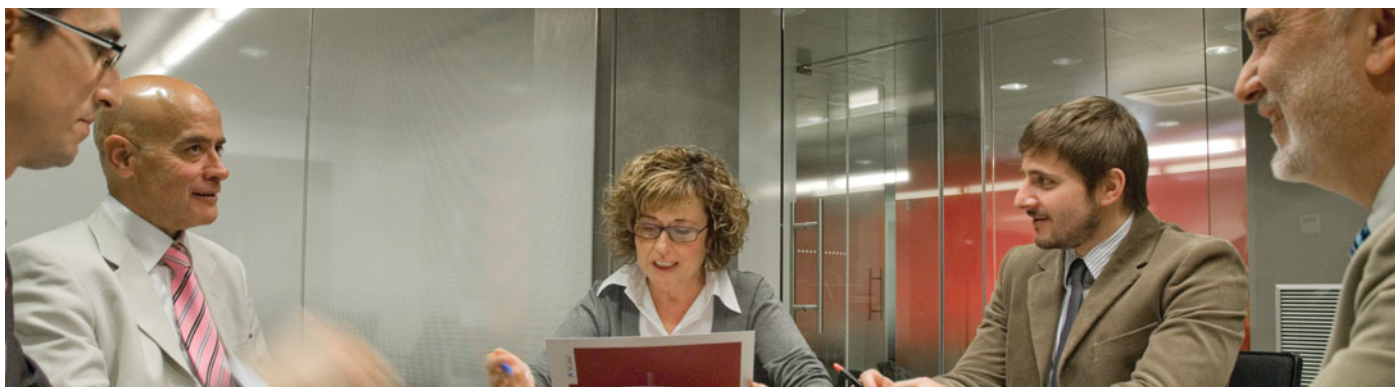
- Conciliació
- Integració laboral
- Igualtat

Societat

- Contribució a la riquesa i l'ocupació
- Impacte a la societat de l'Obra Social
- Contribució a la difusió de coneixement

Medi ambient

- Política de compres i requeriments ambientals a proveïdors
- Gestió ambiental i reducció de l'impacte directe



2. Líders en finançament i responsabilitat

2.1. Inclusió financera

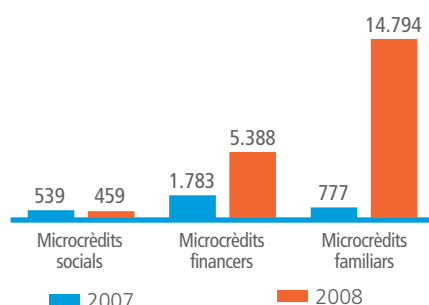
En un entorn de menor creixement de l'economia, "la Caixa" ha intensificat el seu esforç per a què col·lectius com els joves, les persones grans, les persones aturades, els nous residents, les famílies amb escassos recursos econòmics i les persones amb discapacitat puguin accedir als productes de gamma bàsica a través de MicroBank, el Mont de Pietat i els canals que ofereix "la Caixa" per a la integració financera.

MicroBank, el banc social de "la Caixa"

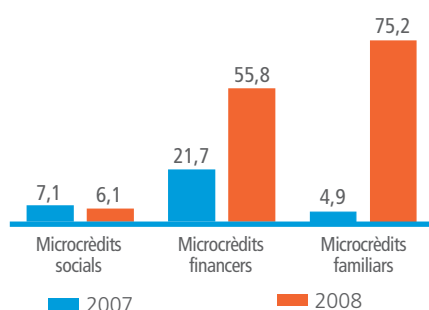
MicroBank és el banc social de "la Caixa" dirigit a aquells segments de la població en risc d'exclusió financera. El 2008, MicroBank ha intensificat la seva progressió consolidant-se com a referent europeu en banca social amb un total de 28.529 clients i un volum total de 147 milions d'euros. El 2012, "la Caixa" té per objectiu canalitzar fins a 1.500 milions d'euros a través de MicroBank.

Més informació a...
www.microbanklacaixa.com

INCREMENT DEL VOLUM DE MICROCRÈDITS CONCEDITS PER MICROBANK, MALGRAT LA DESACCELERACIÓ ECONÒMICA



EVOLUCIÓ DELS MICROCRÈDITS DE MICROBANK, SEGONS L'IMPORT (Milions d'euros)



Accessibilitat als serveis financers

"la Caixa" és cada vegada més a prop dels seus clients, cobrint el 100% de les poblacions de més de 20.000 habitants, amb les seves 5.530 oficines, 8.113 terminals d'autoservei i el servei de Línia Oberta. A més, l'Entitat continua treballant per a la reducció del 100% de les barreres físiques i sensorials a les seves oficines i terminals d'autoservei.

Creixement de l'operativa de "la Caixa"

+1,27%	Nombre terminals autoservei
+15,59%	Nombre clients operatius línia oberta
+18,8%	Operativa mitjançant terminals d'autoservei i d'Internet

UN SOMNI FET REALITAT AMB MICROBANK

Nuria Ventura va estudiar dansa a Nova York durant 8 anys. Després de tant d'esforç va pensar que la tornada seria fàcil, però no ho va ser. El somni de muntar una acadèmia de dansa a la seva població es va esvaïr quan es va adonar que una bona idea no sempre és suficient per trobar finançament. L'oficina de "la Caixa" li va descobrir que per a MicroBank un projecte viable és una garantia. El microcrèdit de 25.000 euros li va permetre inaugurar la seva escola de dansa. A l'escola treballen 9 professors i hi ha matriculats alumnes de tota la comarca que reben classes de dansa clàssica, barroca, claqué, tango o flamenc. L'aspiració de la Nuria és que la seva escola de dansa sigui un referent a la comarca perquè, malgrat el creixement de població que ha experimentat en els últims anys, encara hi falten escoles de dansa de nivell professional.



2.2. Lideratge en solvència

"la Caixa" ha aplicat des dels seus orígens una política de riscos prudent, que garanteix al màxim la seguretat de totes les seves operacions i la seva solvència. El 2008 el Grup "la Caixa" s'ha convertit en una de les entitats més solvents del sistema financer espanyol i europeu, amb uns recursos propis computables de 15.802 milions d'euros, la qual cosa suposa un coeficient de solvència de l'11%, essent un 8% el requeriment mínim normatiu.

Solvència i liquiditat, base per a la confiança del client

"la Caixa" ha aconseguit crear un model propi de gestió del risc que l'ha situada entre els nivells més alts de solvència del sistema financer espanyol i europeu, certificat per les tres primeres agències de *rating*: Moody's, Fitch i, finalment, Standard & Poor's. La solvència de "la Caixa" es basa en una política prudent de gestió del risc que garanteix al màxim la seguretat de totes les seves operacions. Durant els últims anys, l'Entitat està duent a terme de forma voluntària una inversió important en tecnologia i eines per adaptar-se a l'exigent nou marc normatiu de capital de Basilea II que estableix les bases per a la gestió del risc en el crèdit.

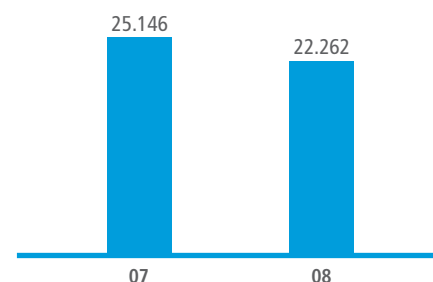
Com a conseqüència del balanç equilibrat i d'una gestió responsable i prudent del negoci financer, "la Caixa" ha aconseguit consolidar el seu nivell de liquiditat, convertint-se en un dels principals proveïdors de liquiditat del sistema interbancari i un dels líders en la concessió de crèdits a empreses i particulars.

2.3. Finançament sostenible

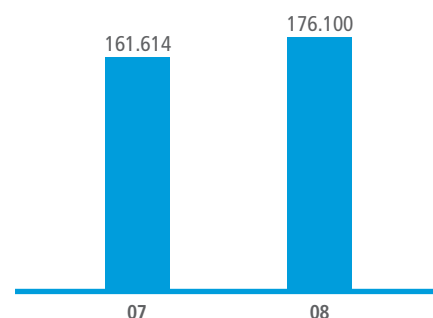
"la Caixa" assumeix les seves responsabilitats respecte al desenvolupament sostenible integrant-lo a les seves activitats de finançament a empreses. Per a això:

- Aplica els Principis de l'Equador en els Projectes Finance per valor superior als 10 milions de dòlars en què participa l'Entitat.
- Dóna suport al finançament de projectes d'energia renovable.
- Col·labora amb les diferents administracions públiques finançant línies de crèdit per a projectes destinats al manteniment i la millora ambiental.
- Avalua el risc ambiental de la cartera de clients empresa.

EVOLUCIÓ DE LA LIQUIDITAT DE "LA CAIXA" (Milions d'euros)



EVOLUCIÓ DEL CRÈDIT A CLIENTS (Total d'inversió bruta en milions d'euros)



	Nombre d'operacions	Aportació directa "la Caixa"
Operacions de Project Finance	64	2.430 milions d'euros
Finançament de projectes d'energia renovable	33	1.009 milions d'euros
Convenis per al finançament de projectes destinats al manteniment i millora del medi ambient	23	380.000 euros

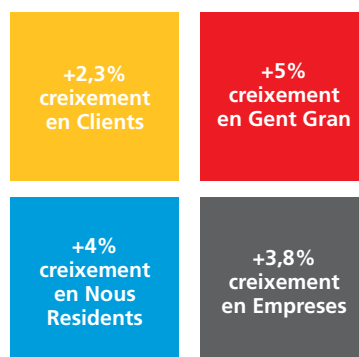
«Fa 36 anys que sóc client, tant a nivell personal com professional. La meua confiança en "la Caixa" es deu a la serietat i la solvència de l'entitat, al tracte del personal, que sempre m'aconsella en la direcció correcta, i a la seguretat que, en cas d'una necessitat creditícia, l'entitat respondrà com fins ara».

Juan Carlos Suárez, gerent de Service and Technologie Levante, SL, client de l'oficina 700 (València).

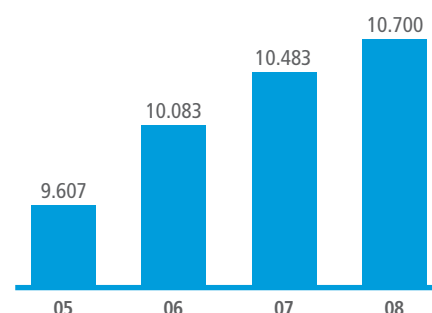


2.4. Respostes a les necessitats dels clients

El servei financer de "la Caixa" es basa en l'excel·lència en el servei i en una gestió personalitzada i professional que ofereix als seus 10,7 milions de clients particulars i corporatius.



EVOLUCIÓ DEL NOMBRE DE CLIENTS A "LA CAIXA" (Milers de persones)



Solucions per a clients particulars i empreses

	Productes	Serveis	Activitats
Particulars	Productes i serveis financers Banca Personal i Banca Privada		
Nens i joves	Programa Nadons Llibreta d'estalvi infantil Llibreta Futur Assegurat Llibreta Vida Familiar Préstec Estrella Naixement Llibreta Habitatge Hipoteca Jove Targeta Visa Electron Jove CrediEstudis Beques Universitàries Programa Habitatge Assequible Programa EmprenedorXXI	www.lkxa.com Caixa Mòbil	Col·laboració amb el Club Súper 3 i el Betizu Kluba.
Gent gran	Club Estrella Targeta Club Estrella Dipòsit Pensió Pensió Vitalícia Immediata Hipoteca Inversa Programa Habitatge Assequible SegurCaixa Llar amb descompte	Telèfon Club Estrella Cobrament avançat de la pensió Tramitació gratuïta de l'expedient de jubilació Targeta Daurada de Renfe.	Ajut econòmic. Tallers, cursos d'informàtica i conferències en tots els centres per a la gent gran. Col·laboració amb els centres municipals oferint activitats culturals.
Nous residents	CaixaGiros Targeta Internacional Transfer Visa Electron Transferències Internacionals Llibreta Projecte Estrella Assegurança de Repatriació Associacions Programa Com a casa Microcrèdits.	Actuacions per facilitar la comunicació mitjançant els diferents canals de "la Caixa"	Activitats de bancarització orientades a promoure una major cultura financera i donar a conèixer el funcionament del sistema financer i els diversos productes i serveis que els clients tenen a la seva disposició.
Empreses i autònoms	Línia Oberta Empresa Línies de Finançament ICO i BEI Gestió d'impostos <i>online</i> Servei Caixa Ràpida	Venda Segura Tramitació de Crèdits Documentaris a través de la Línia Oberta	Col·laboració amb associacions empresarials i de directius.
Sector agrari	Llibreta AgroCaixa Gestió dels ajuts de la PAC.		

3. Contribució al benestar de la societat

3.1. Contribució a l'economia i creació de llocs de treball

Com a part del seu compromís responsable amb la societat, "la Caixa" contribueix al seu progrés mitjançant la seva activitat financera, generant un impacte directe positiu sobre l'economia i l'ocupació. El pes i la importància de les activitats de l'Entitat queden patents en les seves xifres: sumant l'impacte directe i indirecte sobre el PIB, la contribució de l'Entitat al PIB espanyol ascendeix a un 0,56%. Un total de 27.818 persones treballen al Grup "la Caixa" i, a través del programa Incorpora de l'Obra Social de "la Caixa" i de la iniciativa de les seves gestores de Caixa Capital Risc i del programa EmprenedorXXI, s'han creat més de 6.000 llocs de treball l'any 2008.

La creació d'ocupació per part de "la Caixa" es realitza respectant estrictament els criteris d'igualtat d'oportunitats. Cal destacar que en els últims 10 anys l'Entitat ha tingut un impacte molt important en el col·lectiu de joves i a tot el territori nacional, creant llocs de treball de qualitat en zones amb escassa població.

Dinamitzar l'ocupació i l'economia

"la Caixa" es consolida com la primera entitat financera en creació de feina estable a Espanya. Si l'any 2007 es van incorporar més de 1.000 persones, al llarg de 2008, malgrat el deteriorament de la situació econòmica, el creixement s'ha produït en proporció similar. Aquest

creixement respon, en part, a l'obertura de 68 centres dedicats a serveis financers per a empreses. A més, durant l'any 2008, "la Caixa" va adquirir el negoci de Banca Privada de Morgan Stanley integrant-se a l'organització un total de 400 empleats. La xifra de noves incorporacions a "la Caixa" i les seves filials va assolir la xifra de 1.919 persones.

A més de cobrir les necessitats d'ocupació derivades de la seva expansió territorial, "la Caixa" ha estat sensible envers les dificultats d'accés al mercat laboral de col·lectius com ara persones en risc d'exclusió social, discapacitats, nous residents i adults sense experiència laboral.

3.2. Creació d'empreses

"la Caixa" aposta pels emprenedors, les noves iniciatives empresarials i la innovació. Amb aquest objectiu, s'ha desenvolupat el programa EmprenedorXXI per conscienciar sobre la importància del fenomen emprenedor, formar en temes d'innovació i creació d'empreses i canalitzar el finançament per poder convertir els projectes en realitat. A més, "la Caixa" compta amb Caixa Capital Risc que, des dels seus orígens ha invertit en 61 projectes, per un import global de 22 milions d'euros. El conjunt de les empreses destinatàries de les inversions donen feina a més de 600 persones.

Suport a nous projectes empresarials

Conscient de la importància de la qualitat del teixit empresarial d'un país en la definició del seu nivell de desenvolupament, "la Caixa" aposta molt especialment pels projectes empresarials que generen autoocupació.

A través de la iniciativa EmprenedorXXI, "la Caixa" dona reconeixement a les empreses de recent creació més innovadores i amb major potencial, accelerant així el seu creixement i consolidació. L'Entitat també ofereix serveis d'informació i assessorament a través del seu portal www.emprendorxxi.es/cat/home.asp

La gestora Caixa Capital Risc és l'eina fonamental en el finançament temporal del capital d'una empresa que no cotitza a la borsa, i s'estructura a través de la línia «Caixa Capital Llabor» –per a empreses de creació nova o recent – i «Caixa Capital Pime Innovació» –per a les primeres etapes de creixement d'empreses innovadores–.

Més informació a...
<http://www.emprendorxxi.es/cat/home.asp>

**PREMI
EM-
PRENE-
DORXXI
2008**

	A qui beneficia	Què ha fet "la Caixa"
Creació d'empreses	Ambdues iniciatives es dirigeixen a institucions i organismes interessats en fomentar la creació d'empreses i l'esperit emprenedor, a inversors que financin projectes empresarials innovadors i a emprenedors que vulguin desenvolupar un projecte empresarial.	Les gestores de capital risc de "la Caixa" han finançat 61 projectes empresarials innovadors i el programa EmprenedorXXI ha patrocinat 18 activitats.

3.3. Inversió de “la Caixa” en obra social

“la Caixa” ha destinat el 2008, 500 milions d’euros a través de la seva Obra Social a programes socials, d’educació, cultura, medi ambient i ciència. L’Obra Social de “la Caixa” ocupa el primer lloc entre les fundacions privades espanyoles per volum de recursos destinats a acció social.

Una Obra Social per al progrés de la societat

El 2008, l’Obra Social “la Caixa” ha destinat més d’un 60% del pressupost a projectes socials i assistencials vinculats amb l’eradicació de la pobresa i la protecció de col·lectius socialment desfavorits. En aquest àmbit es pot destacar:

- El Programa Incorpora, que facilita la integració social a través de l’ocupació a col·lectius en situació d’exclusió social o en risc potencial de patir l’exclusió. Al llarg del 2008, 5.959 persones van aconseguir accedir a un lloc de treball.
- El Programa de Vacunació Infantil, desenvolupat en col·laboració amb la GAVI Alliance, la primera aliança mundial de vacunació i lluita global contra la mortalitat infantil, i que ha suposat una contribució econòmica de 4 milions d’euros.
- El Programa Caixa ProInfància, iniciat el 2007, adreçat a famílies amb menors en situació de risc i exclusió social i dotat amb un fons de més de 49 milions d’euros, que han possibilitat la concessió de prop de 200.000 ajuts.
- El Programa de Voluntariat Corporatiu, on hi col·laboren 2.538 persones, de les quals 2.109 són treballadors del Grup “la Caixa” i la resta són amics, familiars i persones jubilades, que han realitzat més de 900 accions solidàries.

En l’àmbit cultural, una de les fites més rellevants del 2008 ha estat la inauguració del CaixaForum Madrid, la seu de l’Obra Social “la Caixa” a la capital d’Espanya.

En l’àmbit mediambiental, els eixos d’actuació són la protecció de la biodiversitat i la prevenció i minimització dels impactes derivats de la generació de residus. Cal destacar en aquest àmbit els programes a

favor del mar, amb l’objectiu de contribuir a la conservació dels ecosistemes marins del litoral espanyol, i el programa de conservació de parcs naturals, amb la finalitat d’ajudar a preservar els espais naturals de la península i les illes i ajudar a la reinserció laboral de col·lectius en risc d’exclusió.

Més informació a...
<http://www.obrasocial.lacaixa.es>

Inversió de l’Obra Social “la Caixa” (Milions d’euros)

	2006	2007	2008
Programes socials	160	256	297
Programes educatius	19	23	32,6
Programes culturals	66	59	70,9
Programes de medi ambient i ciència	58	61	64



3.4. Aliança empresarial per a la vacunació infantil

Dels 9,7 milions de nens menors de 5 anys que moren anualment en el món, 2,5 milions moren a causa de malalties que podrien evitar-se amb una adequada vacunació.

El 2008, "la Caixa" s'ha convertit en un col·laborador estratègic i en el primer soci privat de GAVI Alliance a Europa. Conjuntament col·laboraran en la consecució del quart Objectiu de Desenvolupament del Mil·lenni pel que fa a la salut infantil: reduir en dos terços la mortalitat el 2015.

"la Caixa", plataforma per a la solidaritat

A més de l'aportació de l'Obra Social, "la Caixa" ha consolidat el seu compromís en aquesta causa amb la creació de l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil, posant a més a més la seva àmplia xarxa

d'oficines a disposició de les empreses al nostre país, a fi que puguin realitzar aportacions econòmiques a favor de GAVI Alliance. A finals de l'any passat, 93 empreses s'havien adherit, sumant una recaptació de més de 278.000 euros entre aportacions empresarials i particulars.

Més informació a...

http://obrasocial.lacaixa.es/vacunacioninfantil/index_ca.html



«Som una empresa promotora immobiliària amb inquietuds socials. La nostra adhesió a l'aliança empresarial va ser motivada per la finalitat social de la iniciativa, la implicació de "la Caixa" i l'aplicació directa dels recursos a eradicar de forma preventiva un dels principals problemes de mortalitat infantil. Una iniciativa com l'aliança empresarial és una oportunitat per a empreses com la nostra de canalitzar el nostre compromís responsable a favor de la societat».

José Luis Galindo, gerent de Veganarcea, S.A., client de l'oficina 0334 – Montgat.



3.5. Innovació en serveis financers

El lideratge de "la Caixa" en el sector financer es reflecteix també en l'àmbit tecnològic, fruit d'un esperit de millora i d'una constant renovació. Durant el 2008, "la Caixa" ha invertit 6,99 milions d'euros en R+D+i i d'un total de 103,84 milions d'euros d'inversió en tecnologia que han de redundar en un major valor per als clients, els empleats i la societat.

Seguretat i transparència

En l'entorn de la seguretat física, es continua treballant per minimitzar el risc d'atracaments i robatoris. El 2008, "la Caixa" ha tingut l'índex d'atracaments més baix de tot el sector, concretament 1,2 atracaments per cada 100 oficines de "la Caixa". Quant a la seguretat virtual, s'han introduït millores operatives en els projectes CaixaProtect i Cassiopea.

Més informació a ...

http://portal.lacaixa.es/tarjetas/caixaprotect_ca.html

http://portal.lacaixa.es/seguridad/seguridad_ca.html

	A qui beneficia	Què ha fet "la Caixa"
Nous desenvolupaments i aplicacions	A tots i cada un dels clients de l'Entitat, que es beneficien d'un servei més eficient i d'uns costos més competitius.	Nova arquitectura tecnològica, més eficient i sostenible, que millorarà el servei al client. Nova eina per al seguiment de negoci de canals que permet a la xarxa d'oficines prioritzar el seu temps en favor de l'atenció i servei al client. Dos nous Centres de Processament de Dades que milloraran la seguretat de la informació. Operativa bancària per videotrucada que permet realitzar a través d'un mòbil les mateixes operacions que en un terminal d'autoservei, excepte la retirada d'efectiu. Centraleta Virtual amb telefonia IP per a les oficines de "la Caixa" per millorar la proximitat i resposta al client. Creació d'un sistema que sigui compatible amb els sistemes WML i HTM per a mòbils per millorar la comunicació amb "la Caixa". Activació de targetes a través de SMS. Segona barrera antivirus per millorar la seguretat de la informació i les estacions de treball. Portal personalitzat per navegar per Línia Oberta des de l'iPhone i l'iPod Touch.
Seguretat i transparència	Als mateixos empleats i a tots els clients de "la Caixa".	Millores en la seguretat de les oficines. CaixaProtect: servei gratuït per als clients que els garanteix protecció davant de qualsevol operació fraudulenta no realitzada pel titular. Cassiopea: aplicació de control global contra el frau, que permet detectar les accions fraudulentes a qualsevol canal i bloqueja la targeta de crèdit en cas de frau. Renovació dels compromisos de transparència per evitar el blanqueig de capitals i millorar la privacitat i confidencialitat de la informació.

3.6. Satisfacció dels clients

Per a "la Caixa" el client és el centre de l'organització i la seva satisfacció és el principal objectiu. Per a això, l'Entitat realitza un seguiment de la percepció que tenen els clients particulars i empreses sobre la qualitat dels seus serveis. Durant 2008 s'han realitzat un total de 255.371 enquestes a clients. En una escala de 0 a 10, la valoració de la satisfacció en clients particulars és 8,5 i en el cas dels clients empresa és de 8,3.

La veu del client

La gestió i la disminució de les reclamacions dels clients és un objectiu del pla estratègic 2007-2010. Com a conseqüència de l'esforç en aquest àmbit, "la Caixa" és l'entitat financera amb el menor nombre de queixes en relació amb el seu volum de negoci, d'acord amb l'últim Informe del Banc d'Espanya publicat (tercer trimestre 2008). Per a la comunicació de les queixes, "la Caixa" compta amb diversos mitjans com l'Oficina d'Atenció al Client i el Defensor del Client de les caixes d'estalvi catalanes.

La veu de l'empleat

"la Caixa" treballa també per millorar la satisfacció del client intern, a través d'enquestes de satisfacció trimestrals i d'un actiu sistema de recollida de suggeriments. El 2008, es van recollir 8.358 suggeriments i els empleats van valorar les enquestes amb un 7 sobre 10. Paral·lelament, s'han introduït millores en la Intranet.



«Crec que el punt fort de "la Caixa" és el seu servei, que és excel·lent tant per al meu negoci com a nivell particular. A més, valoro molt la seva rapidesa i la seva capacitat per donar-me solucions i oferir-me novetats».

Sr. Francisco José Martínez Quesada, client, gerent d'INTERSPORT, oficina 2471 – Gran Vía Colón (Granada).

	2006	2007	2008
Índex de satisfacció del client particular	8,6	8,6	8,5
Satisfacció terminals d'autoservei	8,5	8,7	8,7
Satisfacció recinte terminals d'autoservei	7,9	8	8,2
Satisfacció Línia Oberta	8,4	8,6	8,7
Índex de satisfacció del client empresa	–	8,2	8,3



3.7. Compromís amb el medi ambient

El compromís de "la Caixa" amb l'entorn natural va més enllà del simple compliment dels requeriments legals. La gestió ambiental està integrada a l'activitat de negoci de l'Entitat i es materialitza també a través dels programes ambientals que promou l'Obra Social.

Gestió ambiental

A fi d'assegurar el compliment dels seus compromisos, "la Caixa" disposa d'un Comitè de Medi Ambient, que garanteix la sostenibilitat de tots els processos rela-

cionats amb la seva activitat. Amb aquesta finalitat, s'utilitzen els paràmetres més exigents: el reglament europeu 761/2001 (EMAS), la norma ISO 14001 i el sistema de certificat de gestió ambiental. A més, "la Caixa" s'ha adherit al Programa de les Nacions Unides per al Medi Ambient i als Principis de l'Equador.

Paral·lelament, "la Caixa" ha promogut la formació en temes mediambientals entre els seus empleats, especialment entre les noves incorporacions. El 2008 un total de 1.973 empleats han participat en el curs «Sistema de Gestió Ambiental ISO 14001». A més, l'Entitat, que fomenta la participació dels seus empleats en aquest tema,

ha rebut 74 suggeriments adreçats pels treballadors durant el 2008 per millorar la gestió mediambiental. Les diferents activitats formatives s'han complementat amb altres accions pràctiques, com la reducció del consum de paper i energia a la xarxa d'oficines.

Més informació a...

http://portal.lacaixa.es/ecocaixa/ecocaixa_ca.html

"la Caixa" i filials

	2006 (****)	2007 (****)	2008
Energia elèctrica (GJ) Factor conversió: GJ per kWh: 0,0036. Font: Protocols tècnics del GRI.			
Total energia elèctrica consumida	90.701,90	95.132,7	760.914 (*)
Total energia elèctrica consumida per empleat	55,17	57,83	29,20 (*)
Percentatge d'estalvi d'energia elèctrica	+6,2%	+4,8%	-49% (*)
Gasoil (GJ) Factor de conversió: GJ per galó de gasoil (3,78 litres): 0,138. Font: Protocols tècnics del GRI			
Total gasoil consumit	3.023	6.770	5.503 (**)
Total gasoil consumit per empleat	2,02	4,54	3,47 (**)
CO₂ (t) Factor de conversió: gr de CO ₂ per kWh. Factor mitjà d'emissió del sector elèctric espanyol (2007)			
Emissions CO ₂ per consum de gasoil (t)	224	501	407,22 (*)
Emissions CO ₂ per consum elèctric (t)	9.837	10.398	73.112,94 (*)
Total tones de CO ₂	10.060	10.889	75.520,16 (*)
Aigua (m³)			
Total d'aigua consumida	75.036	76.036	75.808 (***)
Aigua consumida per empleat	45,64	46,56	37,88 (***)
Variació del consum d'aigua	+33,6%	+1,3%	-18%
Paper (kg)			
Total paper consumit	120.912	115.868	1.992.412 (*)
Paper consumit per empleat	72,45	65,38	76,46 (*)
Percentatge de paper reciclat sobre total consumit	42%	40%	64%

(*) Dades de "la Caixa" i les seves empreses filials.

(**) Dades dels Serveis Centrals de "la Caixa".

(***) Dades dels Serveis Centrals de "la Caixa", Caixa Capital Risc, Silk, Sumasa i Servi habitat.

(****) En consum d'energia elèctrica i aigua s'inclouen les dades dels Serveis Centrals de "la Caixa" i Sumasa. En gasoil i emissions de CO₂, s'inclouen les dades dels Serveis Centrals de "la Caixa". En consum de paper, al 2006 s'inclouen les dades dels Serveis Centrals de "la Caixa", Sumasa i Habitatge Assequible i al 2007 s'inclouen les dades dels Serveis Centrals de "la Caixa", Sumasa, Habitatge Assequible i Servi habitat.

3.8. Un bon lloc per treballar

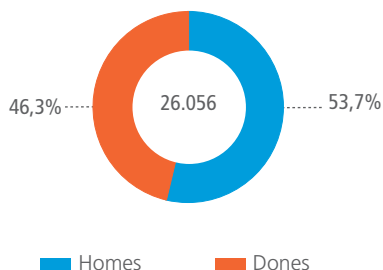
L'equip humà de "la Caixa" és el millor actiu de l'Entitat. La motivació del personal i l'aprofitament del seu talent són la clau de la competitivitat. Un any més, "la Caixa" és una de les empreses líder en creació de llocs de treball estable a Espanya i figura com l'empresa preferida per treballar d'acord amb el rànquing Merco Personas i una de les 50 millors empreses per treballar del nostre país, d'acord amb l'institut Great Place to Work.

Qualitat humana... amb orientació al client

L'aposta pel talent, els nous valors, la conciliació de la feina amb la vida familiar, la igualtat i la integració laboral de tots els col·lectius fan possible un equip de treba-

lladors sòlid, motivat i dinàmic, que troba respostes específiques a les seves necessitats en un clima laboral adequat.

PLANTILLA TOTAL DE "LA CAIXA" I LES SEVES FILIALS, ANY 2008 (*)



(*) Silk, e-laCaixa, MicroBank, Sumasa, Servihabitat, Habitatge Assequible, GDS-Cusa, Caixa Capital Risc i PromoCaixa.



«Vaig escollir "la Caixa" per la imatge humana que transmet, perquè és una entitat de referència fins i tot per a familiars i amics que treballen per a altres entitats i pel prestigi de formar part de la primera caixa d'estalvis nacional».

Sofia Sánchez Borrás, empleada, oficina 5921 – Xàtiva-Baixada del Carme

	Per què és important	Què ha fet "la Caixa"
Diàleg	Per consolidar el vincle entre l'Entitat i els seus empleats, cobrint les seves necessitats individuals.	Realització periòdica d'enquestes de Clima Laboral i Conciliació. Impulsar i promoure diversos canals de comunicació, com la Intranet o el Call Center, com a plataforma d'expressió de suggeriments i necessitats.
Diversitat i integració	Per promoure la igualtat d'oportunitats i la no discriminació per raó de gènere, edat, origen o discapacitat.	Ha realitzat un Diagnòstic d'Igualtat, com a pas previ al Pla d'Igualtat de 2009. Acord per a la millora del Conveni Col·lectiu de Caixes d'Estalvis 2007-2010.
Conciliació	Per afavorir l'harmonia i l'equilibri a la plantilla.	S'ha constituït la Comissió de Seguiment de Conciliació i el Protocol d'Igualtat i Conciliació.
Formació	Per consolidar el desenvolupament de les competències del seu equip humà i garantir un millor servei al client.	"la Caixa" ha destinat 15,08 milions d'euros a projectes formatius, un 6% més que el 2007.

3.9. Participació institucional i difusió del coneixement

"la Caixa" ha establert col·laboracions amb diferents institucions i entitats, tant financeres com d'altres àmbits, que reforcen el seu vincle amb la societat i el compromís amb els sectors socials més necessitats. Aquest tipus de col·laboracions s'afegeix a les iniciatives de difusió del coneixement impulsades per l'Entitat, tant des del seu Servei d'Estudis, amb 22 publicacions l'any 2008, com des de l'Obra Social, amb 2 Estudis Socials publicats, que constitueixen un instrument de reflexió i anàlisi sobre la realitat.

Més informació a...

<http://www.lacaixa.es/estudis>

http://obrasocial.lacaixa.es/estudiossociales/estudiossociales_ca.html



	A qui beneficia	Què fa "la Caixa"
Col·laboració amb institucions	A la comunitat científica, a les diverses organitzacions col·laboradores i, en conseqüència, al conjunt de la societat.	Col·laborar amb diferents organitzacions nacionals i internacionals de l'àmbit econòmic, empresarial i social.
Servei d'estudis i estudis socials	Als professionals de la comunitat econòmica i a estudiosos o investigadors de la realitat social, amb l'objectiu que traslladin les seves conclusions a la societat, contribuint així a millorar-la.	Difondre coneixements, econòmics i socials, a través de publicacions per a la comunitat nacional i internacional, i publicar estudis de temàtica social. Impulsar la Càtedra "la Caixa" Economia i Societat, així com la de Responsabilitat Social de l'Empresa i Govern Corporatiu, en col·laboració amb l'IESE.

La versió completa de l'Informe de Responsabilitat Corporativa de "la Caixa" es troba a:

www.lacaixa.es/responsabilitatcorporativa

4. Nota de l'auditor i segell del GRI

Aquest Informe de Responsabilitat Corporativa de "la Caixa" ha estat elaborat d'acord amb les directrius de la Guia d'Elaboració de Memòries de Sostenibilitat de la GRI publicada el 2008 i coneguda com a G3. Segons aquesta guia, existeixen uns determinats requisits sobre els nivells d'aplicació de les directrius, tal com s'indica a la següent taula.

	Nivell de qualificació	C	C+	B	B+	A	A+
Desenvolupament de l'estàndard	Perfil G3	Informen sobre 1.1, 2.1-2.10, 3.1-3.8, 3.10-3.12, 4.1-4.4, 4.14-4.17.	Informe verificat externament	Informar sobre tots els criteris llistats per al nivell C i a més: 1.2, 3.9-3.13, 4.5-4.13, 4.16-4.17.	Informe verificat externament	El mateix requisit que per al nivell B.	Informe verificat externament
	Enfocament de gestió G3	No es requereix.		Enfocament de gestió per a cada categoria d'indicadors.		Enfocament de gestió per a cada categoria d'indicadors.	
	Indicadors de desenvolupament i suplementaris del sector (G3)	Informar d'un mínim de 10 indicadors de desenvolupament incloent com a mínim un de cadascun d'aquests indicadors: socials, econòmics i ambientals.		Reportar un mínim de 20 indicadors de desenvolupament, com a mínim un de cadascun d'aquests indicadors: econòmic, mediambiental, dels drets humans, laboral, social i de responsabilitat del producte.		Donar resposta a tots els indicadors centrals de G3 i del Suplement en relació al principi de materialitat a) informant de cada indicador i b) explicant la raó per a la seva omisió.	

L'IRC de "la Caixa" reuneix els requisits associats a la Qualificació A+ d'aplicació de G3, la qual cosa implica que compleix amb les especificacions associades al nivell A de G3 quant a Perfil, Enfocaments de Gestió i Indicadors d'Acompliment i que ha estat sotmès a mecanismes de verificació en les condicions marcades per aquest estàndard.

Deloitte ha verificat la versió completa de l'IRC de "la Caixa" i conclou que al capítol 5 del mateix informe es detallen els indicadors revisats, l'abast de la revisió i s'identifiquen aquells que no cobreixen tots els aspectes recomanats per la GRI. Com a conseqüència de la nostra revisió,

no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que:

- L'IRC de "la Caixa" no hagi estat preparat d'acord amb la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de la *Global Reporting Initiative*, versió 3.0 (G3).
- La informació inclosa en l'IRC del 2008 de "la Caixa", relativa a l'aplicació dels principis de la norma AA1000 de rellevància, integritat i resposta adequada als grups d'interès, contingui errors o omissions materials.

- La informació proporcionada sobre els progressos de les línies de treball en Responsabilitat Corporativa per a l'exercici 2008 contingui errors significatius.
- En la versió completa de l'IRC 2008 de "la Caixa" s'indiquen les pàgines i la cobertura dels requisits, enfocaments de gestió i indicadors.



A woman with dark, curly hair and a nose ring is sitting on a wooden bench outdoors. She is wearing a grey cardigan over a white top and a green scarf. She is smiling and looking to her right while holding a newspaper. The background is a blurred outdoor setting with a building and trees.

Informe anual Obra Social "la Caixa"

Programes socials

Programes de medi ambient i ciència

Programes culturals

Programes educatius i d'investigació

Dades de l'Obra Social "la Caixa" 2008



Programes socials

Introducció

Lluita contra la pobresa i l'exclusió social

CaixaProinfància

Beques per a interns en centres penitenciaris

Integració laboral. Incorpora

Atenció a la gent gran

Gent gran

Prevenió de la dependència

Espais ludicoeducatius per a nens en situació vulnerable

CiberCaixa hospitalàries

CiberCaixa Quedem després de classe

Ajuda econòmica, social i sanitària als països pobres

Cooperació internacional

Vacunació infantil

Promoció del paper actiu dels joves

Joves amb Valors

Parlem de drogues

Atenció integral a malalts avançats

Atenció integral de persones amb malalties avançades i els seus familiars

MicroBank, el banc social de "la Caixa"

MicroBank



Programes socials

Des de la seva creació, "la Caixa" ha estat una entitat compromesa amb les necessitats de les persones. Respondre a les necessitats de la gent és l'eix de les activitats que desenvolupa mitjançant la seva Obra Social, que al llarg del 2008 ha destinat 297 milions d'euros al conjunt dels programes socials. Aquesta xifra representa un increment d'un 16% respecte l'any anterior i un 64% del total del pressupost de l'Obra Social.

Els beneficiaris principals de les iniciatives que al llarg del 2008 s'han desenvolupat arreu d'Espanya han estat els col·lectius vulnerables de la societat, com ara nens en situació de pobresa, gent gran, persones en situació de dependència, joves exposats a conductes de risc, persones immigrants, persones amb discapacitats o malalts avançats.

Amb els seus programes, l'Obra Social "la Caixa" incideix en la societat amb dos procediments complementaris. D'una banda, impulsa programes propis que s'adrecen als àmbits de la societat on hi ha més necessitats. Amb l'assessorament d'experts en el tema, s'estudia quines són aquestes necessitats i es dissenya un model d'actuació que garanteixi el compliment del programa. Per arribar fins al beneficiari final, es convoquen concursos públics que permeten integrar entitats del tercer sector i es busca la col·laboració activa de les administracions. D'altra banda, col·labora amb projectes que neixen en el tercer sector. Un tribunal extern s'encarrega de valorar i triar per garantir la màxima objectivitat. En tots els casos, es creen lligams amb les administracions corresponents per assegurar la validesa, la continuïtat i la complementarietat dels programes en relació amb les polítiques públiques.

Els àmbits d'actuació prioritaris al 2008 han estat: contribuir a atendre les noves necessitats, donar suport a les entitats sense ànim de lucre, fomentar el voluntariat, sensibilitzar la gent davant els problemes del món d'avui i, en defini-

tiva, incrementar la cohesió social per construir una societat millor.

Combatre la pobresa i l'exclusió social i financera

L'Obra Social "la Caixa" desenvolupa diferents programes per fer front a la pobresa i al risc d'exclusió social i financera de determinats col·lectius, especialment vulnerables. **CaixaProinfància** s'adreça a famílies amb fills en situació de vulnerabilitat i/o risc d'exclusió. Vol proporcionar a nens i nenes una promoció socioeducativa que els obri les portes al futur.

El programa **Integració laboral**. **Incorpora** ofereix oportunitats dins el món laboral a col·lectius socialment fràgils, com ara immigrants, discapacitats, aturats de llarga durada, dones víctimes de violència domèstica, exinterns en centres penitenciaris, joves que busquen la primera feina o persones de més de 45 anys. Una xarxa de 297 inseridors laborals actua d'intermediària entre les empreses i aquests col·lectius.

Contribuir a la reinserció social i laboral de la població reclusa, un col·lectiu amb un alt risc d'exclusió social, és l'objectiu del programa **Beques per a interns en centres penitenciaris**, que concedeix beques de formació professional a interns en segon i tercer grau de condemna en oficis de gran demanda laboral.

L'exclusió financera és un problema que afecta a persones emprenedores de col·lectius amb dificultats per accedir al sistema tradicional de crèdit i, si no troba solució, pot desembocar també en situacions de marginació i d'exclusió. **MicroBank**, el banc social de "la Caixa", ha concedit 20.641 microcrèdits per finançar projectes d'autoocupació de persones d'aquests col·lectius, i s'ha consolidat al llarg del 2008 com un recurs important en favor de la comunitat.

L'any 2008 ha finalitzat la primera fase del programa **Habitatge assequible**, que promou pisos de lloguer per a persones de menys de 35 anys i de més de 65, els sectors amb més dificultats per accedir al mercat immobiliari. Tots els



L'Obra Social "la Caixa" ha destinat més de 49 milions d'euros al programa CaixaProinfància

habitatges es troben localitzats en capitals de província, àrees metropolitanes i altres municipis que tenen un dèficit d'habitatges d'aquestes característiques. En aquesta primera fase, s'han lliurat 1.084 pisos de diferents promocions de Madrid, Barcelona, Cornellà de Llobregat, El Vendrell, Mollet del Vallès, Palau-Solità i Plegamans, Sentmenat, Sitges, Tordera, Vic i Vilanova i la Geltrú. Durant el 2008 s'ha iniciat també la construcció dels 998 habitatges de la segona fase ubicats a Màlaga, Sevilla, Madrid, Girona, Hospitalet de Llobregat, Salou, Sitges, València i Arrasate-Mondragón. Al mateix temps, s'han tancat convenis amb diferents ajuntaments per a la construcció de 3.000 pisos més.

A més d'aquests programes, la Fundació "la Caixa" també ha contribuït a projectes d'entitats del tercer sector mitjançant les convocatòries **Inclusió social i laboral de persones amb discapacitat**, que ha distribuït 4 milions d'euros entre 277 projectes; **Lluita contra la pobresa i l'exclusió social**, a la qual s'han destinat 4,3 milions d'euros per realitzar

213 projectes, i **Suport a recursos residencials d'inclusió social**, una iniciativa que busca la contribució a l'establiment d'habitatges transitoris per a persones en estat sobtat de pobresa, a la qual s'han dedicat 3,8 milions d'euros repartits entre 91 projectes.

Suport a la infància i la joventut

La Fundació "la Caixa" ha dedicat també atenció i recursos als nens i als joves. El programa **Joves amb Valors** reconeix la importància dels joves en la construcció de la societat, i promou els valors ètics, de convivència responsable i de participació social entre aquest col·lectiu.

Les **CiberCaixa Quedem després de classe**, un programa que es va iniciar l'any 2007, ofereix espais ludicoeducatius a nens amb dificultats de socialització, en horari extraescolar i en períodes de vacances. Al llarg del 2008, el nombre de CiberCaixa s'ha incrementat fins a 32 i 2.211 nens han utilitzat els seus recursos.

Un dels problemes que més preocupa la societat actual en relació amb els joves és la prevenció del consum de drogues. El programa **Parlem de drogues** l'aborda de manera planera, mitjançant una campanya de sensibilització adreçada a les famílies, una exposició itinerant sobre el tema, material educatiu per treballar la prevenció a les escoles, una campanya de formació per als professionals de la salut i un telèfon d'orientació familiar.

Atenció i servei als més vulnerables

Una de les principals novetats de l'Obra Social "la Caixa" durant l'any 2008 ha estat la creació del programa **Atenció integral de persones amb malalties avançades**, que promou noves vies d'actuació en l'àmbit de les cures pal·liatives. El programa proporciona, mitjançant trenta equips multidisciplinaris, suport emocional als pacients i els seus familiars, atenció al dol i suport als equips mèdics.

També amb la vocació de respondre a les necessitats de col·lectius vulnerables, es desenvolupa el programa **Prevenció de la dependència**, que té l'objectiu de millorar la qualitat de vida de persones dependents i donar suport i formació als seus cuidadors.

L'Obra Social s'ocupa, des dels seus orígens, d'un col·lectiu amb un pes important en la col·lectivitat, les persones grans, que troben en el programa **Gent gran** l'oportunitat de desenvolupar un paper actiu en la societat, millorar l'autonomia personal i gaudir d'un envelliment saludable.

També es dedica atenció als nens en situació de vulnerabilitat mitjançant 57 **CiberCaixa hospitalàries**, instal·lades en hospitals infantils arreu d'Espanya. Es tracta d'espais ludicoeducatius per als nens hospitalitzats i els seus familiars amb l'objectiu de minimitzar l'impacte emocional i les conseqüències de l'absentisme escolar durant una estada hospitalària llarga.



El programa Joves amb Valors promou la participació social i els valors ètics entre els joves

Solidaritat internacional

El programa **Cooperació internacional** de l'Obra Social contribueix al desenvolupament dels col·lectius més vulnerables als països d'Àfrica, Àsia i Amèrica Llatina, mitjançant el suport de projectes internacionals de justícia social, innovadors i de qualitat, que fomenten la participació local. També promou cursos de formació adreçats als agents socials de la cooperació i l'acció humanitària. A través d'activitats de sensibilització i prenent com a referència els Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni de les Nacions Unides, el programa difon una cultura de solidaritat, pau i respecte.

D'acord amb el seu compromís en l'àmbit de la cooperació internacional, l'Obra Social ha iniciat durant el 2008 el programa **Vacunació infantil** en col·laboració amb GAVI Alliance –la primera aliança mundial entre el sector públic i privat per lluitar contra la mortalitat infantil als països en vies de desenvolupament–,

i ha destinat 4 milions d'euros per facilitar la vacunació dels nens menors de cinc anys. "la Caixa" ha impulsat i liderat la creació de l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil, que promou i canalitza les donacions de les empreses espanyoles que col·laboren amb GAVI Alliance, amb la voluntat d'assolir el quart Objectiu de Desenvolupament del Mil·lenni: reduir en dues terceres parts la mortalitat infantil, entre 1990 i 2015.

Promoure la convivència social responsable

Les transformacions socials poden afectar l'equilibri i la convivència. En els darrers anys, a Espanya, la immigració s'ha incrementat considerablement i s'ha convertit en una realitat quotidiana que ha transformat la societat en un escenari multicultural. Per aquest motiu, l'Obra Social "la Caixa" impulsa el seu programa **Immigració**, que té com a finalitat facilitar la integració dels nous residents (amb l'assessorament en temes de la vida pràctica,

de treball, legals o d'oci) i promoure accions que afavoreixin la convivència. Aquest programa es desenvolupa a través d'una xarxa de mediació intercultural d'àmbit estatal per facilitar el diàleg entre la població d'acollida i els nousvinguts, afavorint el coneixement mutu i la cohesió social. Les accions de mediació es dirigeixen a individus i grups de totes les cultures, i també als professionals que treballen en contextos multiculturals. Els 114 mediadors que configuren aquesta xarxa han realitzat 10.742 intervencions directes d'atenció individual i 50.817 actuacions d'àmbit general que cerquen la conscienciació de l'entorn. En l'àmbit de la salut, aquesta xarxa de mediació intercultural s'ha reforçat mitjançant una formació específica adreçada als professionals de la mediació i la incorporació de trenta professionals més. D'altra banda, l'Obra Social disposa de publicacions divulgatives que s'han difós àmpliament en les llengües dels principals col·lectius d'immigrants (castellà, francès, àrab, xinès, rus, romanès, anglès i urdú): el manual d'informació titulat *¿Cómo es este país? Información útil para las personas inmigradas y los nuevos residentes* i el *Directori d'entitats de persones immigrades a Espanya*.

La prevenció de la violència és l'objectiu del programa **Violència: tolerància zero**, que inclou una exposició itinerant per generar la reflexió i la implicació en la lluita contra la violència en l'àmbit familiar, un programa educatiu per a les escoles i un programa psicosocial de suport a dones maltractades i els seus fills. L'exposició s'ha presentat en 6 localitats i ha rebut un total de 32.917 visites.

La col·lecció **Estudis socials** pretén contribuir a l'anàlisi, el debat i la divulgació de temes d'interès general mitjançant la publicació d'estudis de referència en l'àmbit de les ciències socials. Des que es va posar en marxa l'any 1999, s'han publicat 24 títols que han abordat temes com la immigració, les drogodependències, la pobresa i l'exclusió social o la família. L'any 2008 s'ha presentat



El programa Vacunació infantil lluita contra la mortalitat infantil als països de renda baixa

Alimentació, consum i salut, que ofereix una anàlisi sobre les diferents situacions alimentàries que en l'actualitat desporten més preocupació.

També s'ha cercat la millora de la convivència mitjançant la convocatòria **Activitats culturals d'impacte social**, que vol potenciar el paper de la cultura com a instrument de cohesió. Aquesta convocatòria ha comptat amb 0,7 milions d'euros i ha donat suport a 58 projectes.

Voluntariat i ajuts socials

El voluntariat contribueix a reduir els efectes negatius de les situacions de pobresa, marginalitat i exclusió i aporta un gran benefici a la societat. El programa **Voluntariat** de l'Obra Social "la Caixa" fomenta el voluntariat i ajuda a desenvolupar les entitats socials, mediambientals i culturals que treballen amb voluntaris. Actualment existeixen 45 associacions de voluntaris de "la Caixa", formades per empleats, prejubilats i jubilats de l'entitat, que realitzen una àmplia gamma d'activitats, de manera regular o bé puntualment: activitats assistencials amb persones necessitades; activitats lúdiques amb persones en risc d'exclusió social; activitats educatives d'integració; col·laboracions amb entitats socials; mediambientals; campanyes de Nadal, i voluntariat internacional. Aquestes 45 associacions han augmentat durant el 2008 el nombre de voluntaris inscrits. Ara són 2.538, un 10% de la plantilla de "la Caixa". Per tal de fomentar el moviment solidari, l'Obra Social publica llibres sobre gestió del voluntariat i ofereix ajuts a projectes d'entitats privades de promoció i gestió del voluntariat, sense ànim de lucre. En aquest camp, l'Obra Social ha destinat 3 milions d'euros i ha donat suport a 205 projectes.

A banda de les diverses línies d'ajuts socials que ja han estat tractades en aquest informe, l'Obra Social "la Caixa" compta amb la convocatòria **Projectes d'acció social**, que impulsa projectes innovadors, que responguin a les diferents necessitats

socioeducatives actuals, i projectes de millora de la qualitat de vida de persones amb problemes de salut física o mental. Durant l'any 2008 s'han destinat 4 milions d'euros a 257 projectes.

Promoció de la Responsabilitat Social Corporativa de les empreses

L'Obra Social "la Caixa" és conscient de la importància de les empreses en la integració social. Seguint els principis de responsabilitat social corporativa, alguns dels seus programes integren els objectius econòmics naturals de l'empresa amb les necessitats socials. Cal destacar, en aquest sentit, el programa **Incorpora**,

que promou la integració laboral de col·lectius en situació de risc i aporta a l'empresa els valors de la diversitat, la cohesió o la solidaritat.

Cal esmentar també que l'Obra Social ha proporcionat la infraestructura per constituir una aliança empresarial espanyola per a la vacunació infantil. D'aquesta manera, altres empreses poden incloure la cooperació internacional com un valor en la seva estratègia de responsabilitat social.

Finalment, també s'ofereixen a les empreses publicacions sobre gestió del voluntariat perquè puguin fomentar el treball social entre els seus empleats.



Les 45 associacions de voluntaris de "la Caixa" col·laboren en nombroses iniciatives

Lluita contra la pobresa i l'exclusió social

Els sectors més fràgils i desfavorits de la societat són una prioritat de l'Obra Social "la Caixa". En aquest sentit, l'any 2008 s'han desenvolupat programes, que es van iniciar en anys anteriors, per oferir una resposta eficient, ràpida i global a les necessitats de col·lectius que es troben en risc d'exclusió a causa de les seves condicions econòmiques o socials.

Els nens que viuen en situació de pobresa i les seves famílies formen un d'aquests col·lectius. El 2008 s'ha consolidat el programa CaixaProinfància, que promou un fons social d'ajudes perquè puguin sortir de la situació de pobresa en què es troben. Un altre grup amb risc d'exclusió social són els reclusos que, gràcies al programa Beques per a interns en centres penitenciaris, tenen l'oportunitat d'accedir a cursos de formació que n'afavoreixen la reinserció social un cop surten de la presó. D'altra banda, el programa Integració laboral. Incorpora, en col·laboració amb diferents entitats socials, promou la inserció laboral de persones amb dificultats especials per accedir a un lloc de treball, a través de la creació d'una xarxa d'inseridors laborals.

CaixaProinfància

Definició

Fons d'ajudes socioeducatives, gestionat per entitats socials, dirigit a famílies amb fills en situació de pobresa, amb l'objectiu que puguin superar la situació de dificultat en què viuen i optar a un futur més esperançador.

Actuació

Ajudes de reforç educatiu, activitats en centres oberts; atenció psicològica per als infants i les seves famílies; casals, colònies i campaments d'estiu; equipament escolar, necessitats bàsiques per a la primera infància i ulleres i complements d'audiòfons.

Àmbit

Madrid, Barcelona, València, Sevilla, Màlaga, Saragossa, Múrcia, Bilbao i les seves àrees metropolitanes, i les Illes Canàries i les Illes Balears.

Beneficiaris

Famílies amb nens de 0 a 16 anys amb necessitats socials no prou cobertes i que es trobin en un procés d'atenció social pública o privada.

Col·laboradors

247 entitats socials.

Xifres

81.137 nens i nenes atesos.

198.822 ajuts concedits.

Programes vinculats

Integració laboral. Incorpora.

Recursos pedagògics.

Ajuts a projectes d'iniciatives socials.

CiberCaixa *Quedem després de classe*.

Estudis socials.

- L'any 2008 l'Obra Social "la Caixa" ha destinat més de 49 milions d'euros al programa CaixaProinfància, que va iniciar l'any 2007 amb l'objectiu de contribuir a eradicar la pobresa infantil, facilitar els processos d'integració social dels nens i nenes en situació de vulnerabilitat i/o risc d'exclusió i les seves famílies, i sensibilitzar la societat.

- En els darrers anys, en la major part dels països desenvolupats, el percentatge de nens en situació de pobresa ha augmentat. Concretament, en la darrera dècada, la proporció de nens que viuen en la pobresa s'ha incrementat en 17 dels 30 països de la OCDE. Pel que fa a Espanya, un 13,3% dels menors es troben en situació de precarietat.

- La lluita contra la pobresa infantil per evitar que es perpetui de generació en generació constitueix un dels principals objectius dels governs de la Unió Europea, dintre d'una estratègia global de promoció de la inclusió social. L'Obra Social "la Caixa" destina els seus recursos a complementar aquesta estratègia, a través del programa CaixaProinfància, que implementen i coordinen sobre el terreny 247 entitats socials.

- Els beneficiaris són unitats familiars amb nens d'edats compreses entre 0 i 16 anys que es troben en un procés d'atenció social pública o privada amb necessitats socials no prou cobertes.
- Les entitats socials s'encarreguen d'identificar i treballar amb aquestes famílies i, després d'estudiar cada cas concret, de sol·licitar i gestionar els ajuts necessaris en el marc d'un pla d'actuació integral. Aquestes entitats, estan ben arrelades al territori on es desenvolupa el programa i compten amb una llarga experiència en acció social i atenció a la infància en situació de risc.
- El fons d'ajudes de CaixaProinfància es dedica al desenvolupament socioeducatiu dels nens i nenes, i contempla els següents conceptes:
 - Atenció psicosocial educativa: suport psicològic del menor i teràpia familiar, reforç educatiu, atenció del nen a domicili, activitats en centres oberts i campaments i escoles d'estiu.
 - Ajuts a la primera infància: productes bàsics d'alimentació i d'higiene infantil.
 - Ajuts per a equipament escolar i ortopèdia (ulleres i complements d'audiòfons).
- L'àmbit d'actuació del programa CaixaProinfància són les ciutats amb més població d'Espanya i les seves àrees metropolitanes, on es concentren les majors borses de pobresa. A l'any 2008 el programa s'ha implementat a Madrid, Barcelona, València, Sevilla, Màlaga, Saragossa, Bilbao, Múrcia, les Illes Canàries i les Illes Balears.



En 2008 CaixaProinfància ha proporcionat 198.822 ajudes a més de 80.000 nens en situació de pobresa

Beques per a interns en centres penitenciaris

Definició

Beques per a interns en centres penitenciaris amb la finalitat de contribuir a la seva formació i reinserció social i laboral.

Actuació

Cursos de formació professional en centres educatius fora del recinte penitenciari. La beca cobreix el cost dels estudis, els trasllats, la manutenció i una remuneració mensual.

Àmbit

Tot el territori espanyol.

Beneficiaris

Interns en segon i tercer grau de condemna.

Col·laboradors

47 centres educatius.

Nombre de beques

952.

Programes vinculats

Ajuts a projectes d'iniciatives socials.

Conservació d'espais naturals i reinserció social.

Integració laboral. Incorpora.

- Amb l'objectiu de prevenir l'exclusió social de la població reclusa, un col·lectiu especialment vulnerable, s'ha desenvolupat el programa Beques per a interns en centres penitenciaris, que el darrer curs s'ha estès a totes les comunitats autònomes. Si el 2007-2008 es van concedir 952 beques, en el 2008-2009 l'Obra Social "la Caixa" ha pujat fins a 1.400 el nombre d'ajuts, amb una dotació de més de 6,6 milions d'euros i un cost mitjà per beca de 4.757 euros.

- Aquest programa contribueix a la reinserció social i laboral dels interns en centres penitenciaris de l'Estat i facilita la normalització de la seva situació personal i professional un cop accedeixen a un règim de llibertat.

- Els beneficiaris reben la formació en centres educatius fora del recinte penitenciari, amb un horari semilaboral. D'aquesta manera, s'introdueixen en un context com més normalitzat millor que contribueix a l'adquisició de competències prelaborals (habilitats de comunicació, autoestima, orientació vocacional, etc.) i els ajuda a familiaritzar-se amb les obligacions professionals que comporta un treball estable. L'import de la beca respon al salari mínim interprofessional.

- Les àrees de formació es defineixen d'acord amb la situació canviant del mercat de treball en cada comunitat, i prenen com a referència les necessitats formatives del col·lectiu al qual s'adrecen els cursos.



L'Obra Social "la Caixa" ha concedit 952 beques a interns en centres penitenciaris en el curs 2007-2008

Integració laboral. Incorpora

Definició

Conjunt d'accions per a la integració laboral de col·lectius en situació o risc d'exclusió social.

Actuació

Potenciació directa de la capacitat d'inserció de les empreses i entitats socials adherides al programa i recerca d'oportunitats d'inserció dels beneficiaris, mitjançant la figura de l'inseridor laboral.

Àmbit

Tot el territori espanyol.

Beneficiaris

Persones amb discapacitats físiques, intel·lectuals o sensorials, malalts mentals, joves amb dificultats per accedir a la primera feina, persones de més de 45 anys sense experiència laboral, immigrants, aturats de llarga duració i dones afectades per situacions de violència domèstica.

Col·laboradors

191 entitats socials.

6.020 empreses que han contractat algun beneficiari.

297 inseridors laborals.

Nombre de persones integrades

5.959.

Programes vinculats

Immigració.

CaixaProinfància.

Violència: tolerància zero.

Estudis socials.

Conservació d'espais naturals i reinserció social.

• L'Obra Social "la Caixa" impulsa un programa d'inserció laboral de persones en situació o risc d'exclusió social, Integració laboral. Incorpora, que s'adreça a col·lectius amb dificultats especials per accedir a un lloc de treball. La incorporació d'aquestes persones al món laboral no es pot entendre com un acte concret o puntual, sinó com un procés personalitzat que requereix actuacions prèvies, simultànies i posteriors a la contractació, per tal de garantir l'èxit per al treballador i per a l'empresa.

• Aquest programa, implantat a les 17 comunitats autònomes, ha comptat el 2008 amb la col·laboració de 3.122 empreses i entitats socials. Per facilitar el tracte amb les empreses s'ha creat una xarxa d'inseridors laborals en col·laboració amb les entitats socials adherides al programa.

• L'inseridor laboral complementa la seva formació amb un curs de tècnic en inserció laboral que l'Obra Social "la Caixa" organitza en col·laboració amb diverses universitats. S'ocupa de la prospecció d'empreses, de fer un seguiment del procés de formació i de l'itinerari laboral dels beneficiaris. Cada inseridor laboral actua en una àrea territorial determinada i, per tant, ha de conèixer les necessitats de les empreses de la zona per poder oferir les alternatives adequades.

• Els beneficiaris del programa Incorpora, que al 2008 han estat 5.959, són persones amb discapacitats físiques, intel·lectuals o sensorials, malalts mentals, joves amb dificultats per accedir a la primera feina, persones de més de 45 anys sense experiència laboral, immigrants, aturats de llarga duració, exinterns en centres penitenciaris i dones afectades per situacions de violència domèstica.

• La integració laboral de persones que pertanyen a aquests col·lectius en risc d'exclusió social aporta a l'empresa valors importants,

com el respecte a la diversitat, la cohesió o la solidaritat. A més, gràcies a l'aparició d'una nova consciència, les empreses que assumeixen compromisos socials són cada cop més legítimament reconegudes i, en conseqüència, més valorades.

• El fet que aquest programa treballi creant xarxes d'empreses responsables afavoreix que s'arribi a acords amb confederacions empresarials per multiplicar el nombre d'empreses que, en un futur, podran contractar persones que participen en el programa. Durant l'any 2008 s'han signat 53 acords amb diferents confederacions empresarials i s'han visitat més de 10.000 empreses amb aquest objectiu.

• Una novetat del 2008 ha estat la celebració al maig del primer Congrés Incorpora, un espai de debat sobre la integració laboral de persones en risc d'exclusió social que va reunir 500 persones, entre empresaris i experts en integració laboral. En el marc d'aquest congrés es van lliurar els guardons de la primera edició dels Premis Incorpora, que reconeixen les millors pràctiques de responsabilitat social corporativa que s'han dut a terme en el marc del programa. Les empreses premiades van ser MAPFRE Quavita, Campsa, Hotel Palmeras i Tilseco.



Incorpora impulsa la integració laboral de persones en situació d'exclusió social

Atenció a la gent gran

Els programes adreçats a la gent gran són un dels trets d'identitat de l'Obra Social "la Caixa". Des dels inicis, aquest col·lectiu ha comptat amb iniciatives destinades a millorar la seva qualitat de vida i potenciar-ne l'autonomia personal. L'any 2008 els programes Gent gran i Prevenció de la dependència s'han desenvolupat en 599 centres de gent gran propis i concertats, contribuint a fomentar un envelliment saludable i un paper actiu de la gent gran dins la societat.

Gent gran

Definició

Activitats basades en les noves tecnologies, el voluntariat i la formació amb l'objectiu de fomentar una vellesa activa, saludable i socialment integrada.

Actuació

Instal·lació de CiberCaixa per impartir cursos de formació en noves tecnologies; conferències i tallers sobre temes d'actualitat i de salut i benestar, i promoció del voluntariat i l'associacionisme.

Àmbit

Tot el territori espanyol.

Xifres

599 centres de gent gran propis i concertats.
511 CiberCaixa en espais.
3 CiberCaixa en centres penitenciaris.
4.907.299 beneficiaris.

Programes vinculats

Prevenció de la dependència.
Habitatge assequible.
Voluntariat.
Estudis socials.

- Les noves tecnologies, el voluntariat i la formació permanent són els eixos del programa Gent gran de la Fundació "la Caixa", que promou el paper actiu de la gent gran i estimula la seva participació en la societat, amb l'objectiu de millorar i mantenir l'autonomia personal i la qualitat de vida.

- Actualment, "la Caixa" compta amb 599 centres per a gent gran propis i concertats amb les administracions públiques, que constitueixen llocs de trobada i participació on es realitzen activitats de formació.

- En aquests centres, l'Obra Social "la Caixa" ha impulsat el programa *Informàtica i comunicació a l'abast*, que representa per a la gent gran una porta oberta a la comunicació. Des de l'any 1997 s'ha dut a terme la instal·lació d'equipaments informàtics als centres propis i en conveni amb les administracions públiques i, en l'actualitat, hi ha 511 CiberCaixa on s'imparteixen cursos i tallers adaptats a tots els nivells de formació, des de cursos d'iniciació bàsica a la informàtica o de navegació per Internet fins a tallers de fotografia digital.

- En relació amb un altre dels eixos del programa Gent gran, el voluntariat, cal destacar que molta de la gent gran que

ha realitzat els cursos s'han incorporat com a voluntaris i dinamitzadors de les CiberCaixa, i realitzen activitats solidàries d'apropament de les noves tecnologies a col·lectius com ara discapacitats, nens, immigrants o interns en centres penitenciaris.

- Una novetat del 2008 és el programa *Hàbits del son*, que té com a objectiu abordar un dels problemes que més afecta la gent gran i donar pautes que els ajudin a dormir millor, mitjançant xerrades, conferències i tallers. Aquest programa, adreçat a persones de més de seixanta anys, es basa en la informació, la divulgació i la formació, i compta amb la col·laboració d'assessors experts com els doctors Eduard Estivill i Juan Antonio Madrid i la psicòloga Montserrat Domènech.

- D'altra banda, el programa *Amics Lectors* organitza tallers per fomentar la lectura que contribueixen a promoure l'autonomia personal: ajuden a estimular i exercitar aspectes cognitius com l'atenció, la memòria, la creativitat o la imaginació; afavoreixen la trobada i les relacions humanes; fomenten el debat i la pràctica de la conversa; desenvolupen hàbits de lectura, i eleven l'autoestima. Durant el 2008 s'han desenvolupat 715 tallers de promoció de la lectura als diferents centres de gent gran.



L'ús de noves tecnologies és un dels eixos del programa Gent gran

Prevenió de la dependència

Definició

Activitats per optimitzar les capacitats i fomentar l'autonomia personal de la gent gran fràgil i amb dependència lleu, i per donar suport als seus cuidadors.

Actuació

Tallers d'atenció psicosocial, servei de transport adaptat per facilitar l'assistència als tallers i programa de suport al cuidador.

Àmbit

Tot el territori espanyol.

Beneficiaris

Gent gran fràgil (no dependent però amb dificultats per fer una vida normal) i gent gran amb un estat de dependència inicial.

Xifres

2.241 tallers organitzats en 364 centres de gent gran.

32.976 beneficiaris.

103 microbusos.

Programes vinculats

Gent gran.

Voluntariat.

Estudis socials.

- En la mateixa línia d'atenció a la gent gran, l'Obra Social "la Caixa" compta amb el programa Prevenió de la dependència, adreçat a gent gran més fràgil (aquella que malgrat no ser dependent té dificultats per fer una vida personal i social normalitzada) i a gent gran en un estadi de dependència inicial.

- Aquest programa es porta a terme principalment a la xarxa de centres propis per a gent gran de la Fundació i en col·laboració amb les diferents administracions públiques, i es desenvolupa mitjançant tallers d'atenció psicosocial que tracten aspectes sensorials, de psicomotricitat, cognitius i relacionals. Tots aquests aspectes s'aborden des d'una perspectiva vinculada a la prevenió de la dependència i a la promoció de l'autonomia personal.

- Per a la realització dels tallers existeixen uns recursos creats específicament, els materials KitsCaixa *El repte de l'autonomia*, que es faciliten als beneficiaris perquè puguin treballar també a casa.

- D'altra banda, és important destacar el servei de transport adaptat, una flota de 103 vehicles distribuïts en les diferents comunitats autònomes, que possibiliten l'assistència als tallers de la gent gran.

- La novetat del 2008 ha estat la creació de la línia *Un cuidador. Dues vides*, que té un doble objectiu: oferir informació als cuidadors familiars de persones dependents i reconèixer la seva tasca mitjançant un innovador programa de suport. Amb aquesta finalitat s'han editat diversos materials informatius, com dues guies de consulta per al cuidador i un DVD amb orientacions pràctiques sobre l'atenció a persones dependents. A més, existeix un servei d'atenció telefònica i es realitzen tallers de suport al cuidador.



El programa Prevenió de la dependència promou tallers d'atenció psicosocial per afavorir l'autonomia personal

Espais ludicoeducatius per a nens en situació vulnerable

L'Obra Social "la Caixa" dedica part dels seus recursos a l'atenció a la infància. En aquest marc, es desenvolupen dos programes adreçats a nens que proporcionen un espai ludicoeducatiu on realitzar diferents activitats relacionades amb la informàtica, la lectura i els jocs. Es tracta del programa CiberCaixa hospitalàries, que ajuda els nens hospitalitzats i els seus familiars a millorar la seva estada a l'hospital, i el programa CiberCaixa Quedem després de classe, que ofereix als nens més desfavorits un espai d'acollida en horari extraescolar i vacances.

CiberCaixa hospitalàries

Definició

Espais ludicoeducatius situats als hospitals infantils amb l'objectiu de constituir un espai d'oci i comunicació.

Actuació

Activitats de comunicació mitjançant les TICs, de lectura i audiovisuals, de jocs i de relació amb altres famílies.

Àmbit

15 comunitats autònomes.

Beneficiaris

Nens hospitalitzats i les seves famílies.

Xifres

57 CiberCaixa.

152.123 beneficiaris.

Programes vinculats

Voluntariat.

- Les CiberCaixa hospitalàries són espais situats en hospitals infantils en què els nens i les seves famílies poden relacionar-se entre ells i amb altres persones en un entorn d'oci per minimitzar l'impacte de l'estada al centre sanitari.

- Creades l'any 2002, actualment existeixen 57 CiberCaixa repartides en 15 comunitats autònomes que afavoreixen el desenvolupament social i personal dels nens, ajuden a potenciar la seva salut i

benestar, i permeten familiaritzar-se amb les noves tecnologies de comunicació.

- Les CiberCaixa hospitalàries estan dotades d'ordinadors amb connexió a Internet, escàner, càmera digital, CD's, programes educatius interactius i jocs, a més de llibres, premsa, vídeo i DVD's, i són dinamitzades per diferents col·lectius de voluntaris.

CiberCaixa Quedem després de classe

Definició

Espais ludicoeducatius d'acollida per a nens en horari extraescolar i vacances situats en recintes escolars.

Actuació

Activitats educatives de complement de la vida escolar, de comunicació mitjançant les TICs, de lectura i audiovisuals i de jocs.

Àmbit

5 comunitats autònomes.

Beneficiaris

Nens d'entre 3 i 12 anys socialment vulnerables.

Xifres

32 CiberCaixa en funcionament.

2.211 beneficiaris.

Programes vinculats

CaixaProinfància.

Estudis socials.

- Les CiberCaixa Quedem després de classe s'adrecen a nens d'entre 3 i 12 anys de col·lectius socialment vulnerables.

- Les 32 CiberCaixa en funcionament l'any 2008 ofereixen un entorn d'educació no formal en horari extraescolar i períodes de vacances que complementa la vida escolar i contribueix a afavorir la conciliació de la vida familiar i laboral.

- Les activitats es realitzen entorn a tres espais –espai d'informàtica, de lectura i audiovisuals i espai infantil– i estan dirigides per personal format i qualificat adequadament que s'encarrega de potenciar el desenvolupament cognitiu, afectiu i social dels nens.



Millorar l'estada dels nens a l'hospital és l'objectiu de les CiberCaixa hospitalàries

Ajuda econòmica, social i sanitària als països pobres

Des del 1997, l'Obra Social "la Caixa" desenvolupa el seu programa Cooperació internacional per contribuir a eradicar la pobresa extrema als països de renda baixa i fomentar la cultura de la solidaritat a Espanya. Un aspecte essencial en la lluita contra la pobresa és la salut, ja que la manca de recursos i la malaltia van sempre de la mà. El programa Vacunació infantil pretén contribuir a millorar la salut a les zones pobres del planeta.

Cooperació internacional

Definició

Programa de suport a iniciatives internacionals per a eradicar la pobresa extrema i contribuir al desenvolupament sostenible dels països pobres.

Actuació

Programes Desenvolupament socioeconòmic, Formació de capital social a Àfrica i Crisi i acció humanitària; cursos de formació d'agents de cooperació internacional; activitats de sensibilització de la societat.

Àmbit

Països amb col·lectius més vulnerables d'Àfrica, Àsia i Amèrica Llatina.

Xifres

25 iniciatives seleccionades.
711.406 beneficiaris.

Programes vinculats

Vacunació infantil.
Voluntariat.
Ajuts a projectes d'iniciatives socials.

- El programa Cooperació internacional de l'Obra Social "la Caixa" es desenvolupa a països d'Àsia, Àfrica i Amèrica Llatina i dona suport a iniciatives d'ONG espanyoles, en col·laboració amb ONG locals, en tres línies bàsiques:
 - Desenvolupament socioeconòmic: promou i recolza processos de desenvolupament d'un territori concret, coordina i finança accions de creació de treball i activitat econòmica.
 - Formació de capital social a Àfrica: té com a objectiu millorar els serveis socials bàsics i potenciar la capacitat de quadres superiors i entremetjos que reforcin les prioritats i estratègies nacionals.
 - Crisi i acció humanitària: promou accions de protecció i assistència a víctimes de desastres naturals o humans. Per això s'ha creat una base de dades d'organitzacions humanitàries que poden respondre en situacions de crisi i es compta amb el fons d'inversió ètic i solidari de "la Caixa" (FonCaixa Cooperació), el Dipòsit Estrella Solidari i els donatius dels ciutadans.

- En aquest marc de cooperació internacional, l'Obra Social col·labora també en iniciatives vinculades al Comerç Just, impulsa el programa CooperantsCaixa –que ofereix assistència tècnica a les ONG a través de voluntaris de "la Caixa"– i promou la formació de professionals i directius d'ONG mitjançant el programa Formació d'agents de cooperació i acció humanitària. També es duen a terme

accions de sensibilització, diàleg i debat social a través de conferències i seminaris, tallers escolars i familiars, exposicions i publicacions.

Vacunació infantil

Definició

Acord de cooperació amb GAVI Alliance per facilitar la vacunació dels nens a països de renda baixa.

Actuació

Col·laboració amb GAVI Alliance; lideratge d'una aliança d'empreses espanyoles per promoure l'adhesió a GAVI, seguiment dels programes de vacunació i informació periòdica als membres de l'aliança.

Àmbit

Països de renda per càpita inferior als 1.000 dòlars (72 països actualment).

Beneficiaris

Nens menors de cinc anys.

Programes vinculats

Cooperació internacional.

- El programa Vacunació infantil, desenvolupat en col·laboració amb GAVI Alliance, ha estat una de les principals novetats de l'Obra Social, que el 2008 ha destinat 4 milions d'euros a la vacunació de nens menors de cinc anys de països de renda baixa. D'aquesta manera ha esdevingut el primer soci privat de GAVI Alliance a Europa.

- D'altra banda, aprofitant la seva experiència en cooperació internacional, "la Caixa" ha creat i lidera l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil, que promou l'adhesió de les empreses espanyoles a GAVI Alliance en la lluita contra la mortalitat infantil. Des de la Fundació "la Caixa" es realitza el seguiment dels programes de vacunació i s'informa periòdicament els membres de l'aliança empresarial.



El programa Cooperació internacional promou accions d'assistència a víctimes de desastres naturals o humans

Promoció del paper actiu dels joves

L'Obra Social "la Caixa" treballa també en la promoció del paper actiu dels joves en la construcció de la societat. El programa Joves amb Valors reconeix la tasca dels joves que duen a terme iniciatives socials. També té com a objectiu donar una imatge positiva de la joventut i contribuir al foment dels valors ètics i socials. El consum de drogues entre els joves, un dels problemes que més preocupa actualment la societat, s'aborda al programa Parlem de drogues, que ofereix recursos innovadors de prevenció i orientació a famílies amb fills d'11 a 18 anys.

Joves amb Valors

Definició

Programa per promoure la participació social dels joves i el foment dels valors ètics i de convivència.

Actuació

Publicació *Joves i valors, la clau per a la societat del futur*; exposició *Joves. Molt a dir*; Concurs d'iniciatives *Joves amb Valors*; KitsCaixa Valors.

Àmbit

Totes les comunitats autònomes.

Beneficiaris

Joves i població en general.

Nombre

117.422 visitants a l'exposició *Joves. Molt a dir*.

Programes vinculats

Habitatge assequible.
Parlem de drogues.
Integració laboral. Incorpora.
Voluntariat.
Beques per a estudis de màster a Espanya.
Beques per a estudis de postgrau a l'estranger.
Beques per a pràctiques de periodisme.
Beques per a estudis de doctorat en biomedicina.
Estudis socials.

• Adreçat als joves, les seves famílies, els educadors i la societat en general, el programa Joves amb Valors es desenvolupa en quatre línies:

- La publicació *Joves i valors, la clau per a la societat del futur*, que vol fomentar els valors ètics i socials entre els joves a través de les famílies i la comunitat educativa.
- El programa de sensibilització, basat en l'exposició itinerant *Joves. Molt a dir*, tallers educatius, activitats familiars i altres propostes de participació adreçades als joves amb l'objectiu de promoure la reflexió ètica i la convivència entre generacions.
- El Concurs d'iniciatives *Joves amb valors*, que reconeix els grups de joves que desenvolupen projectes socials de forma altruista. El 2008 n'ha tingut lloc la segona edició, en què han participat 8.836 joves amb 921 projectes.
- Els KitsCaixa Valors, un recurs educatiu de caràcter innovador i polivalent adreçat al professorat i alumnat de primària per fomentar els valors ètics i el compromís social. Durant el 2008, s'han distribuït, a través dels centres de recursos de les comunitats autònomes, 237 KitsCaixa nous. Ara ja són 322 KitsCaixa, que donen cobertura a 12 comunitats autònomes i han estat utilitzats per 168.800 nens.



Parlem de drogues fomenta el paper actiu de la família

Parlem de drogues

Definició

Conjunt d'iniciatives per prevenir el consum de drogues i sensibilitzar la població sobre el tema.

Actuació

Campanya de sensibilització, exposició itinerant *Parlem de drogues*, material educatiu i campanya d'actualització per als professionals de la salut.

Àmbit

Totes les comunitats autònomes.

Beneficiaris

Joves i les seves famílies.

Nombre de beneficiaris

60.764 visitants a l'exposició itinerant *Parlem de drogues*.

2.700 trucades de 1.693 famílies ateses en el telèfon d'orientació a les famílies.

Programes vinculats

Joves amb Valors.
Estudis socials.

• El programa Parlem de drogues s'adreça també als joves i les seves famílies per donar resposta a un dels problemes que més afecta actualment els joves.

• Des del programa es vol incidir positivament en la reducció del consum de drogues entre els joves i fomentar el paper actiu de la família i la comunitat educativa en la prevenció dels primers consums. Per això s'aborda la prevenció de forma integral, s'implica les famílies, els educadors, els professionals de la salut i els propis joves, mitjançant diferents actuacions: recursos d'informació i sensibilització –exposició *Parlem de drogues*–, recursos d'orientació –telèfon, guia de famílies i kit educatiu– i recursos de formació –campanya als centres d'atenció primària–.

Atenció integral a malalts avançats

L'Obra Social "la Caixa" ha creat el 2008 el nou programa **Atenció integral de persones amb malalties avançades i els seus familiars**, amb l'objectiu de contribuir a millorar-ne la qualitat de vida.

Atenció integral de persones amb malalties avançades i els seus familiars

Definició

Model d'atenció integral a malalts avançats i les seves famílies per contribuir a millorar la seva qualitat de vida.

Actuació

Suport emocional als pacients i els seus familiars, atenció al dol i suport als equips de cures pal·liatives.

Àmbit

Totes les comunitats autònomes.

Beneficiaris

Persones amb malalties avançades i les seves famílies, professionals i voluntaris de l'àmbit de les cures pal·liatives.

Xifres

151 pacients i 169 familiars atesos pels 12 equips des de l'inici de l'actuació al desembre de 2008.

Programes vinculats

Voluntariat.

- Aquest programa, desenvolupat en col·laboració amb el Ministeri de Sanitat i amb l'aval de la OMS, s'emmarca dins l'Estratègia de Cures Pal·liatives del Sistema Nacional de Salut. Segons diferents estimacions, actualment hi ha més de 150.000 persones amb malalties terminals i les seves famílies que necessiten atenció integral a Espanya.

- L'Obra Social ha destinat un pressupost de més de 5 milions d'euros per posar en marxa aquest programa pioner que pretén complementar l'atenció que l'actual model sanitari ofereix als malalts terminals.

- Les principals àrees del model d'atenció integral són el suport emocional als pacients i els seus familiars, l'atenció al dol i el suport als equips de cures pal·liatives.

- La implementació del programa la realitzen 30 equips multidisciplinars –formats per un psicòleg, un treballador social, un infermer i voluntaris–, que pertanyen a organitzacions no lucratives i a fundacions vinculades a l'àmbit sociosanitari.

- Per a la selecció d'aquestes entitats, la Fundació ha realitzat a l'any 2008 la convocatòria d'ajuts econòmics i de formació *Atenció integral de persones amb malalties avançades i els seus familiars*.

- D'aquest programa se'n beneficien també els professionals i voluntaris que actualment es dediquen a l'àmbit de les cures pal·liatives al nostre país, a través de l'experiència adquirida pels 30 equips que treballen en el projecte.



El nou programa Atenció integral de persones amb malalties avançades i els seus familiars ha començat a implementar-se al desembre de 2008

MicroBank, el banc social de "la Caixa"

El 2008 ha estat l'any de la consolidació de MicroBank, el banc social de "la Caixa", fundat el 2007 amb l'objectiu de fomentar l'activitat productiva, la creació d'ocupació i el desenvolupament personal i familiar.

MicroBank

Definició

Banc social de "la Caixa" especialitzat en la concessió de microcrèdits i préstecs d'ajut familiar per finançar projectes d'autoocupació, fomentar l'activitat productiva i el desenvolupament personal i familiar.

Actuació

Serveis financers, especialment microcrèdits i préstecs d'ajut familiar a través de les oficines de "la Caixa" i amb la col·laboració d'entitats (ONG, ajuntaments, universitats).

Àmbit

Totes les comunitats autònomes.

Beneficiaris

Persones i col·lectius amb recursos limitats que poden tenir dificultats per accedir al sistema creditici tradicional (joves, emprenedors, dones, aturats, famílies amb rendes baixes...).

Xifres

20.641 microcrèdits concedits.
28.529 beneficiaris.
351 entitats col·laboradores.

- Després d'una llarga trajectòria i lideratge en la concessió de microcrèdits a Espanya, "la Caixa" va fundar MicroBank, un nou concepte d'entitat financera especialitzada en la concessió de microcrèdits i préstecs d'ajut familiar a persones amb recursos limitats.

- MicroBank assumeix com a pròpia la gestió dels microcrèdits que fins aleshores realitzava "la Caixa" amb l'objectiu de potenciar aquesta tasca i situar-se com el banc social de referència a Europa. Per aconseguir aquest objectiu, MicroBank compta amb el suport de diferents institucions europees com el Fons Europeu d'Inversions i el Banc de Desenvolupament del Consell d'Europa.

- Mitjançant els microcrèdits, MicroBank dona suport i facilita finançament a persones emprenedores per permetre el seu desenvolupament econòmic i social, atenent a criteris de confiança i viabilitat dels projectes a finançar.

- Els microcrèdits que es concedeixen són de dos tipus:

- Socials: operacions de préstec personal de fins a 15.000 euros per finançar projectes d'autoocupació promoguts per persones amb dificultats per accedir al sistema creditici tradicional i que necessiten assessorament per desenvolupar la seva idea de negoci.
- Financers: operacions de préstec personal de fins a 25.000 euros dirigides a finançar la creació o ampliació de petits negocis impulsats per persones amb recursos limitats.

- Els microcrèdits socials es concedeixen amb la col·laboració d'entitats (ajuntaments, universitats, organismes de promoció econòmica, organitzacions socials) que actuen com a canalitzadores i fan el seguiment del projecte. Es tracta d'organitzacions amb experiència en promoció econòmica o social per potenciar l'autoocupació, la creació de microempreses i l'activitat emprenedora. Actualment col·laboren amb el programa 351 entitats.

- Amb la voluntat d'oferir productes i serveis adaptats al segment de població al qual es dirigeix, MicroBank ha desenvolupat una línia d'ajut familiar amb la concessió de microcrèdits de fins a 25.000 euros destinats a atendre necessitats familiars que permetin superar dificultats temporals i facilitin el desenvolupament personal.

- Mitjançant aquests microcrèdits, les famílies amb recursos limitats poden fer front a despeses vinculades a la llar (reformes, reparacions, millores en l'accessibilitat de la vivenda), la salut, l'educació o la integració de nous residents.

- MicroBank ha finançat 25.151 operacions per un import de 201 milions d'euros des de l'inici de la seva activitat, dels quals es mantenen en cartera 147 milions d'euros.



MicroBank finança projectes d'autoocupació de persones amb recursos limitats

A photograph of two women with long dark hair, seen from behind, looking at a large fossilized skeleton mounted on a wall in a museum. The woman on the right is wearing a red jacket and blue jeans, and is pointing at the skeleton. The woman on the left is wearing a white top and dark pants. The skeleton is a large, light-colored fossilized bone structure, possibly a dinosaur or large mammal, mounted on a dark red wall. The background is a light-colored wooden panel.

Programes de medi ambient i ciència

Introducció

Preservació dels espais naturals terrestres i marins i sensibilització mediambiental

Conservació d'espais naturals i reinserció social

"la Caixa" a favor del mar

CosmoCaixa Barcelona

Exposicions temporals

Cicles de conferències, debats i cursos de divulgació científica

CosmoCaixa Madrid

Exposicions temporals

Cicles de conferències, debats i cursos de divulgació científica

Programes de medi ambient i ciència

Els programes de medi ambient i ciència de l'Obra Social "la Caixa" tenen per objectiu respondre de manera eficaç a les demandes mediambientals de la societat. Inclouen diverses iniciatives en favor de la conservació i millora d'espais naturals, programes de divulgació i sensibilització sobre la importància dels comportaments sostenibles, i recursos orientats a conscienciar la ciutadania.

"la Caixa" ha destinat durant l'any 2008 un total de 64,1 milions d'euros a les diverses iniciatives de medi ambient i ciència que es desenvolupen en centres propis de l'Obra Social o en col·laboració amb d'altres institucions.

La divulgació i la sensibilització social sobre els temes mediambientals es duu a terme mitjançant múltiples activitats que es desenvolupen als museus de la ciència de l'Obra Social, els **CosmoCaixa** de

Barcelona i Madrid, i també amb exposicions que itineren arreu d'Espanya.

Pel que fa a la **conservació i millora dels espais naturals**, els principals àmbits d'actuació són els residus i la biodiversitat. En el primer, les iniciatives que es duen a terme volen prevenir i minimitzar la generació de residus. Pel que fa a la biodiversitat, les accions se centren especialment en la protecció d'espècies catalogades en perill i en la conservació d'ecosistemes i hàbitats fràgils del medi terrestre i marítim.

En definitiva, els programes de medi ambient i ciència pretenen col·laborar en un canvi cultural dins la societat: un canvi d'actitud davant la percepció de l'entorn natural i els comportaments que afecten el medi ambient.

A l'Expo Zaragoza 2008, que es va celebrar entre els mesos de juny i setembre,

es va presentar l'exposició **Comprendre per sobreviure: el clima**, organitzada per la Fundació "la Caixa" en col·laboració amb la Societat Estatal per a Exposicions Internacionals.

La mostra, que va rebre 1.292.507 visitants, pren com a punt de partida la comprensió del que ha succeït fins ara en el clima del nostre planeta per tractar d'anticipar el que passarà en el futur. Es compon de tres àmbits sobre les lleis fonamentals de la natura, la història del clima a la Terra i les evidències i interpretacions del canvi climàtic.

A més, es van poder veure experiments interactius innovadors, maquetes que mostraven l'impacte dels hàbits de consum actuals, un globus terraquí virtual que posava de manifest cinquanta evidències mundials del canvi climàtic, un mòdul sobre la hipotètica desaparició del



Les exposicions itinerants de ciència i medi ambient contribueixen a la divulgació i sensibilització social sobre temes mediambientals

delta de l'Ebre i peces fòssils, testimoni excepcional del canvi climàtic.

A banda d'aquesta mostra, la Fundació "la Caixa" ha organitzat durant aquest any 13 exposicions itinerants, exhibides en carpes, en 90 localitats arreu d'Espanya. Entre elles, destaquen quatre exposicions sobre els boscos que recullen les principals espècies arbòries dels diferents ecosistemes boscosos de la Península Ibèrica, Balears i Canàries; *Objectiu Volar!* que explica els principis i lleis de la física que permeten volar; *Energia. Mou-te per un futur sostenible*, exposició sobre la història, el present i el futur de l'energia; *Humans. Els primers pobladors*, que permet una aproximació científica de les formes de vida del paleolític a Catalunya a partir dels jaciments i les restes arqueològiques; *Paisatges neuronals*, una mostra d'imatges científiques relacionades amb el sistema

nerviós; *I després fou... la forma!*, que il·lustra els mecanismes de l'evolució biològica partint de l'emergència d'una de les característiques més visibles dels éssers vius: la seva forma geomètrica, i altres com *Ficar-hi el Nas*, *Sedentaris*, *Orígens* i *Neolític*.

D'altra banda, per actuar en el cas d'emergències o catàstrofes mediambientals, l'Obra Social ofereix a totes les comunitats autònomes **vehicles-centre de comandament avançat (PMA)**. Aquest programa es va iniciar el 2007 a la Comunitat de Madrid i ha continuat aquest any. Els vehicles integren un centre de comandament des d'on centralitzar tota l'operativa d'actuació en qualsevol tipus de catàstrofe o emergència, en entorns rurals o urbans. L'any 2008, la Fundació "la Caixa" ha fet donació d'un PMA a les comunitats de Cantàbria, Navarra, Comunitat

Valenciana, Castella i Lleó, Canàries, Balears i Extremadura. L'objectiu és que en el període 2009-2010 totes les comunitats espanyoles disposin d'un d'aquests vehicles.



Els vehicles de comandament avançat (PMA) estan equipats per actuar en emergències o catàstrofes mediambientals

Preservació dels espais naturals terrestres i marins i sensibilització mediambiental

L'Obra Social impulsa dos programes de protecció del medi ambient –Conservació d'espais naturals i reinserció social, i "la Caixa" a favor del mar– que contribueixen a la conservació dels hàbitats naturals terrestres i marins, ajuden a sensibilitzar la població sobre la importància de respectar l'entorn, fomenten l'educació mediambiental de la societat i la divulgació científica.

Conservació d'espais naturals i reinserció social

Definició

Conjunt d'accions dirigides a la conservació i millora dels ecosistemes més valuosos d'Espanya amb la intervenció de persones de col·lectius socialment desfavorits, per tal de contribuir a millorar l'entorn natural i promoure la integració social d'aquestes persones.

Actuació

Activitats de millora i protecció de diferents espais naturals; potenciació del teixit econòmic i impuls de la formació laboral de la població local als municipis que integren els espais naturals; potenciació d'actuacions per minimitzar els efectes del canvi climàtic.

Àmbit

Tot el territori espanyol.

Beneficiaris

Persones de col·lectius en risc d'exclusió social (exinterns en centres penitenciaris, exdrogoaddictes, immigrants, dones en situació extrema...) i societat en general.

Col·laboradors

Comunitats autònomes i altres institucions públiques que gestionen els espais.

Nombre de beneficiaris

1.114 persones de col·lectius socialment desfavorits.

Nombre de projectes

573.

Programes vinculats

Beques per a interns en centres penitenciaris.
Integració laboral. Incorpora.
Violència: tolerància zero.
Immigració.
Voluntariat.

- El programa Conservació d'espais naturals i reinserció social de la Fundació "la Caixa" compagina dos dels principals objectius de l'Obra Social: la protecció del medi ambient i la reinserció de persones en risc d'exclusió social.

- Aquesta iniciativa es desenvolupa en espais i parcs naturals arreu d'Espanya mitjançant convenis amb les comunitats autònomes i altres institucions públiques que gestionen aquests espais.

- El programa impulsa la conservació i millora d'hàbitats naturals de gran valor ecològic. Per realitzar aquesta tasca, dona prioritat a la contractació de persones de col·lectius socialment desfavorits, en situació o risc d'exclusió social, preferentment exinterns en centres penitenciaris, exdrogoaddictes, immigrants i dones en situació de violència domèstica.

- Entre les accions concretes que es desenvolupen en cadascun dels espais, destaquen la millora dels hàbitats forestals, la prevenció d'incendis, el manteniment d'hàbitats oberts, la protecció dels espais fluvials i les formacions de ribera, la restauració de les àrees degradades, l'optimització de la xarxa d'infraestructures i de la seva senyalització, i la potenciació d'aquelles actuacions que ajudin a minimitzar els efectes del canvi climàtic, mitjançant actuacions que redueixin l'emissió de CO₂ a l'atmosfera i la implementació d'accions encaminades a la utilització d'energies renovables.

- D'altra banda, aquesta iniciativa s'adreça també a potenciar el teixit econòmic i impulsar la formació laboral de la població local en els municipis que integren els espais naturals.

- Durant el 2008 s'han dut a terme 573 projectes amb la participació de 1.114 persones en risc d'exclusió social.



L'Obra Social "la Caixa" contribueix a la conservació i millora dels ecosistemes més valuosos d'Espanya

"la Caixa" a favor del mar

Definició

Conjunt d'activitats de sensibilització i educació ambiental, investigació científica i recuperació d'animals marins per contribuir a la conservació dels ecosistemes marins del litoral espanyol i fomentar l'educació mediambiental i la investigació científica en l'àmbit marí.

Actuació

Programes *La ruta del Vell Marí*, per al rescat, divulgació i investigació d'espècies i ecosistemes amenaçats; *La ruta de l'Íbero*, per vetllar pel bon estat dels ecosistemes marins; mapa acústic submarí del litoral espanyol, per controlar els sorolls associats al trànsit marí.

Àmbit

Tot el territori espanyol.

Col·laboradors

Fundació per a la Conservació i Recuperació d'Animals Marins, Laboratori d'Aplicacions Bioacústiques de la Universitat Politècnica de Catalunya, Universitat de Barcelona, Sociedad para el Estudio y la Conservación de la Fauna Marina en Euskadi, Coordinadora para el Estudio dos Mamíferos Mariños, Coordinadora para el Estudio y Protección de las Especies Marinas, Asociación EDMAKTUB para el Estudio y la Divulgación del Medio Acuático, Sociedad para el Estudio de los Cetáceos en el Archipiélago Canario, Wildlife & Oceanic Company.

Equipament

2 vaixells oceanogràfics (*Vell Marí* i *Íbero*).

2 aules mòbils d'educació ambiental.

Nombre de beneficiaris

38.555.

- Amb el programa "la Caixa" a favor del mar, l'Obra Social "la Caixa" vol contribuir a la conservació dels ecosistemes marins del litoral espanyol a través de tres línies d'actuació: l'educació mediambiental, el rescat i la recuperació d'espècies marines en perill d'extinció, i la investigació sobre l'estat dels ecosistemes marins.

- Durant l'any 2008 s'han desenvolupat, entre d'altres, les següents accions:

- *La ruta del Vell Marí*. Les accions de conservació que es realitzen en el vaixell oceanogràfic Vell Marí se centren en campanyes d'observació dels efectes de l'escalfament global i el canvi climàtic en els ecosistemes marins. Aquestes campanyes s'han desenvolupat a les Illes Columbretes, on s'han estudiat els coralls i les gorgònies; a la costa nord de l'illa de Menorca, on s'ha examinat la població de pardela balear, i a la costa sud d'Eivissa i el canal de Formentera, on s'ha estudiat l'expansió d'algues al·lòctones.

Les activitats educatives pretenen col·laborar en la conscienciació de la població respecte del canvi climàtic i mostrar com individualment i col·lectivament es pot actuar per pal·liar l'escalfament global.

- *La ruta de l'Íbero*. Ha centrat les seves accions en la realització d'un mapa acústic del litoral atlàntic peninsular que determina els nivells de soroll submarí d'origen antropogènic, per conèixer la seva interacció amb les poblacions de cetacis i millorar els plans de gestió per a la seva conservació. També s'ha dedicat a l'estudi de l'estat dels hàbitats i de les poblacions de cetacis, i ha realitzat campanyes d'observació i identificació en el Cantàbric, l'Atlàntic i les Illes Canàries. Respecte les activitats educatives, s'han centrat en l'exposició dels valors dels ecosistemes i espècies marines dels nostres litorals, les principals amenaces per a la seva conservació i les mesures per prevenir-ne la degradació.



El rescat i la recuperació d'animals marins és un dels objectius del programa "la Caixa" a favor del mar

CosmoCaixa Barcelona

CosmoCaixa Barcelona

Dades

Inaugurat l'any 2004.

30.000 m².

2.608.985 visites.

822.334 visitants.

Emplaçament

Isaac Newton, 26, Barcelona.

Instal·lacions

4 sales d'exposicions temporals.

7 aules i sales polivalents.

Auditori i Àgora.

Plaça de la Ciència.

Exposicions i espais permanents

Bosc inundat.

Mur geològic.

Sala de la Matèria.

Planetari i estació meteorològica.

Clik i Flash.

Planetari Bombolla.

Toca, toca!

- CosmoCaixa Barcelona és un museu de ciència que vol apropar el coneixement científic a persones de totes les edats. Les seves instal·lacions, espais singulars, exposicions permanents i temporals han convertit aquest centre de l'Obra Social en un referent internacional en el camp de la divulgació científica. Des de la seva inauguració, CosmoCaixa ha entrat a formar part de l'oferta cultural de Barcelona i ha esdevingut un recurs educatiu de referència en l'ensenyament de la ciència.

- La innovació en recursos pedagògics i en els formats de les activitats fa que la seva oferta sigui molt ben acollida per la comunitat educativa. Al costat dels tallers, itineraris, lliçons de ciència i visites guiades, CosmoCaixa presenta una oferta estable de teatre científic, de conferències per a escolars i una programació de ciència en anglès.

- CosmoCaixa ofereix un programa estable –visites guiades, laboratoris, *shows* de ciència– dirigit als diferents sectors de públic: gent gran, famílies, joves... Les activitats, que es canvien cada quatre mesos, s'organitzen al voltant del programa d'exposicions i entorn als grans esdeveniments científics nacionals i internacionals.

Exposicions temporals

- *Amazònia de sol a sol*. Del 21 de febrer al 19 de novembre de 2008.
- *Física i música*. Del 24 d'abril de 2007 al 15 de juny de 2008.
- *Nombr3s de bona família*. Del 17 de juliol de 2008 al 31 de maig de 2009.
- *Tecnologia comparada*. Del 28 d'octubre de 2008 al 31 d'octubre de 2009.
- *Visca la diferència! El tresor més valuós dels últims mil milions d'anys*. Del 23 de gener de 2007 al 31 d'agost de 2008.

Cicles de conferències, debats i cursos de divulgació científica

- *Amazònia ferida*
- *Apropar-nos a l'activitat científica*
- *Cap a una museologia total*
- *Ciència i ciutadà: i avui parla...*
- *Diàlegs: Ciències socials versus ciències experimentals*
- *Ensenyar matemàtiques, aprendre matemàtiques: un repte de l'ensenyament actual*
- *Fent de la ciència un centre d'acció educatiu*
- *Homes versus dones: cervell i intel·ligència*
- *L'espècie humana i l'escorça terrestre*
- *La història més bella del Cosmos*
- *Les grans conjectures matemàtiques no resoltes*
- *LHC: una nova era en el coneixement de la matèria*
- *Origen i evolució del llenguatge*
- *Salut i malaltia mental des de la perspectiva evolucionista*



CosmoCaixa Barcelona

CosmoCaixa Madrid

CosmoCaixa Madrid

Dades

Inaugurat l'any 2000.

11.000 m².

1.220.638 visites.

299.601 visitants.

Emplaçament

Pintor Velázquez, s/n, Alcobendas (Madrid).

Instal·lacions

3 sales d'exposicions.

4 aules i sales polivalents.

Sala d'actes / Auditori.

Exposicions i espais permanents

Sala de la Matèria.

Planetari Bombolla.

Toca, toca!

Clik dels nens.

Planetari digital.

Explora els cinc sentits.

- Durant el 2008, CosmoCaixa Madrid ha ofert una programació d'exposicions, tallers, cursos, conferències i debats que han comptat amb la participació d'experts d'arreu del món en diferents disciplines científiques, una extensa oferta d'activitats educatives i familiars, i de propostes adreçades a joves i gent gran.

- El museu de la ciència de l'Obra Social a Madrid s'ha consolidat com un important espai sociocultural a la capital espanyola: contribueix activament a la divulgació científica entre gent de totes les edats i constitueix alhora un punt de trobada d'experts i científics de diferents països.

Exposicions temporals

- *Cinc artistes davant el Triceratops.* Del 14 de juliol de 2007 al 31 de desembre de 2008.
- *Ecodisseny.* Del 24 de juny al 21 de setembre de 2008.
- *Mart-Terra, una anatomia comparada.* Del 6 d'agost de 2008 al 15 de maig de 2009.
- *Nombr3es. Utilitat i màgia en la vida quotidiana.* Del 8 de maig de 2007 al 19 de maig de 2008.
- *Paisatges neuronals.* Del 6 d'agost de 2008 al 15 de maig de 2009.
- *Tecnologia comparada.* Del 17 d'octubre de 2007 al 31 d'agost de 2008.
- *Visca la diferència! El tresor més valuós dels últims mil milions d'anys.* Del 6 de novembre de 2008 al 31 de gener de 2010.

Cicles de conferències, debats i cursos de divulgació científica

- *Amazònia ferida*
- *Constel·lacions: la màgia del cel*
- *Iniciació a l'astronomia*
- *L'exploració a Mart*
- *La construcció del cos, formes biològiques i raons artístiques*
- *La investigació interdisciplinària amb perspectiva de gènere*
- *Naixement i mort de les estrelles: formació d'estrelles i planetes*
- *Teoria de la ment: un enfocament multidisciplinari*



CosmoCaixa Madrid

Programes culturals

Introducció

CaixaForum Barcelona

Exposicions

Espai Montcada

Humanitats

Música

CaixaForum Madrid

Exposicions

Humanitats

Música

CaixaForum Palma

Exposicions

Humanitats

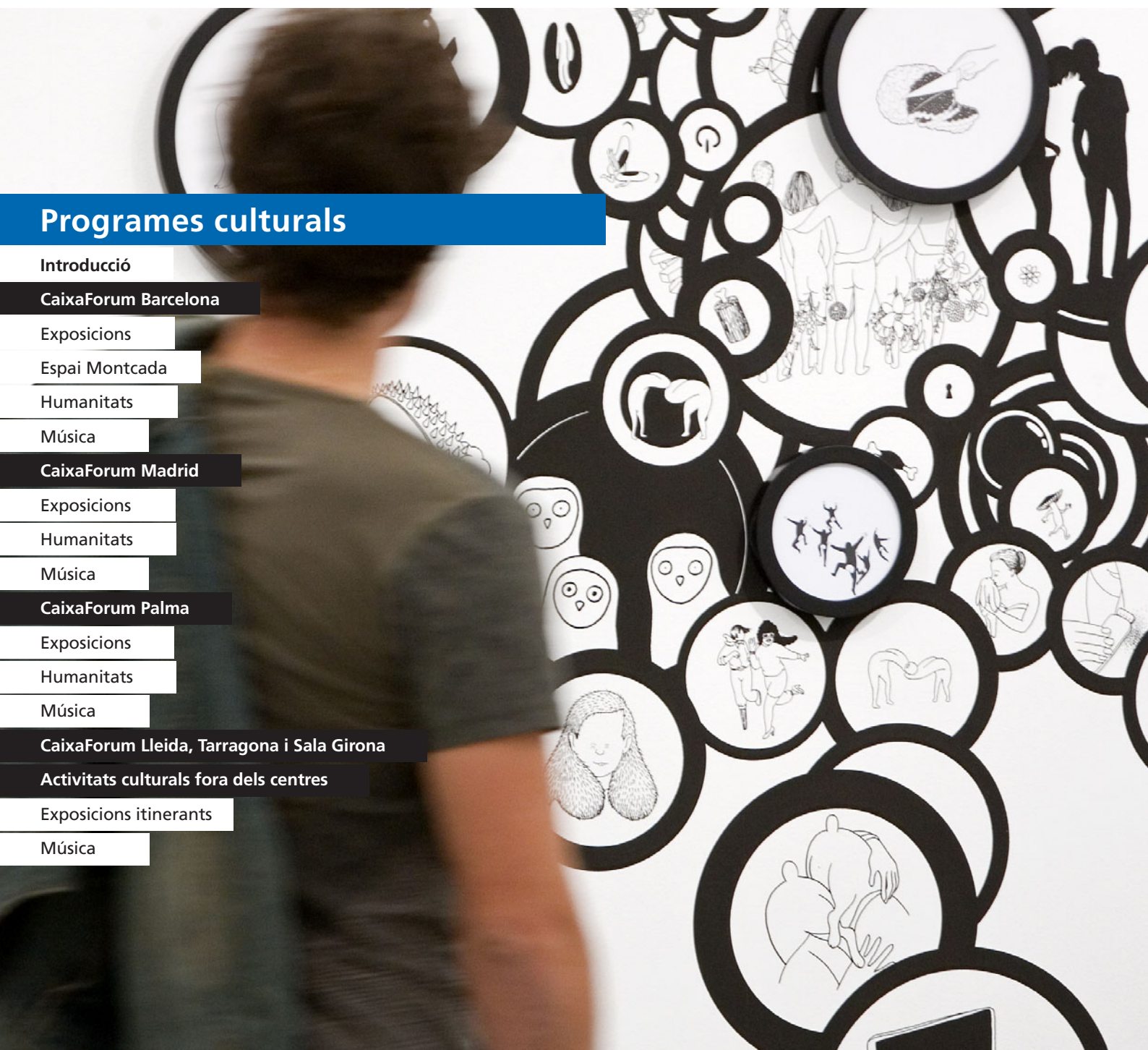
Música

CaixaForum Lleida, Tarragona i Sala Girona

Activitats culturals fora dels centres

Exposicions itinerants

Música



Programes culturals

Apropar la cultura a la societat és el principal objectiu dels programes culturals de l'Obra Social "la Caixa". Les activitats que s'organitzen tenen una clara vocació social. Volen fer arribar l'art, la música, el teatre o les humanitats a tot tipus de públic, en especial a persones que no tenen costum o possibilitats de gaudir-ne, per tal de trencar les barreres que els separen de la cultura i convertir cadascuna de les seves facetes en una eina de creixement personal i integració social.

Els diferents centres culturals de la Fundació "la Caixa" són l'escenari on es desenvolupa bona part de la programació. Al llarg del 2008, s'ha impulsat un nou model de centre sociocultural del segle XXI: **CaixaForum**, que ha demostrat la seva capacitat de connectar amb la gent. S. M. els Reis d'Espanya van inaugurar CaixaForum Madrid, nova seu de l'Obra Social a la capital. També s'ha iniciat la transformació de la Sala Girona en un nou CaixaForum. Els CaixaForum han esdevingut una plataforma de divulgació coherent amb les inquietuds socials actuals i un espai on es potencia el valor de la cultura com a element d'integració social. En els darrers anys, l'Obra Social ha renovat la xarxa d'equipaments d'aquests centres, que acullen una activitat cada vegada més àmplia i diversa, oberta a tota mena de visitants. Cada centre manté una programació estable d'exposicions, concerts, conferències, cicles de projeccions, debats i activitats multimèdia que es renova constantment i es caracteritza per la transversalitat.

Durant el 2008, la **Col·lecció d'Art Contemporani de l'Obra Social "la Caixa"** ha estat objecte de diverses exposicions, a Espanya i a l'estranger. Creada a mitjan anys vuitanta, s'ha convertit en un punt de referència del col·leccionisme internacional i compta amb més de 700 obres que permeten entendre l'evolució de la creació artística nacional i internacional dels últims 25 anys.

La **música** constitueix un instrument privilegiat per generar cohesió social i afavorir la interculturalitat. Per aquest motiu, ocupa un lloc important dins la programació cultural de l'Obra Social "la Caixa", en els centres propis i en diversos escenaris de pobles i ciutats.

Diversions. Música per a la integració és un projecte emblemàtic que planteja la música com un vehicle de comunicació entre persones de diferents procedències socials i ofereix una plataforma a intèrprets i conjunts per donar a conèixer el seu treball.

Altres activitats musicals destacables, en els centres propis, són concerts escolars i familiars, que introdueixen les noves generacions en el món musical, i també els cicles de concerts, sessions de música filmada, conferències i cursos de divulgació musical.

El programa **d'humanitats** de la Fundació persegueix la divulgació de les humanitats, la reflexió social i l'accés a

l'avantguarda del coneixement. L'objectiu és aprofundir en les arrels de la cultura i promoure el debat entorn les grans transformacions socials del nostre temps mitjançant conferències, debats, documentals, projeccions de cinema, cicles de literatura, sessions narratives i poètiques o tallers familiars. Les línies del programa d'humanitats són: pensament clàssic i contemporani, literatura, poesia, història, cinema, arts escèniques i activitats a l'entorn de les exposicions d'arts plàstiques.

La programació cultural de l'Obra Social inclou també activitats relacionades amb el **teatre**. El 2008 s'ha consolidat a tot Espanya el programa d'iniciació al teatre CaixaEscena, que es va iniciar l'any 2007. Adreçat a escoles de secundària, constitueix un punt de trobada entre el teatre i l'educació: afavoreix la realització d'activitats teatrals als centres i els proporciona diversos materials, des de textos clàssics a vestuari o atrezzo. Durant el 2008 s'han inscrit en el programa 591 centres de secundària de tot Espanya, amb la participació de 23.291 estudiants.



L'Obra Social "la Caixa" apropa la cultura i l'art a la societat mitjançant nombroses exposicions

CaixaForum Barcelona

CaixaForum Barcelona

Dades

Inaugurat l'any 2002.

12.000 m².

1.720.331 visites.

832.500 visitants.

Emplaçament

Avinguda Marquès de Comillas, 6-8, Barcelona.

Instal·lacions

5 sales d'exposicions.

Auditori amb capacitat per a 340 persones.

3 aules per a cursos, conferències i altres activitats.

Laboratori de les Arts per a activitats educatives.

Mediateca.

- Durant l'any 2008, CaixaForum Barcelona va oferir una extensa programació d'activitats per a tots els públics:
 - Exposicions d'art de diferents èpoques i cultures i de diversos llenguatges, amb activitats complementàries com conferències, tallers, presentacions en família, visites comentades, visites nocturnes, cafè tertúlia per a gent gran i Nits d'Estiu (poesia, música i arts escèniques).
 - Exposicions de contingut social.



CaixaForum Barcelona

- Conferències i cursos sobre temes relacionats amb la literatura, la poesia, el pensament, el cinema, la història i la societat actual.
- Activitats educatives adreçades al públic escolar, activitats familiars, activitats multimèdia i activitats per a gent gran.
- Concerts i actuacions.

Exposicions

- *Alphonse Mucha (1860-1939). Seducció, modernitat i utopia*
- *Avelino Pi, fotografia de l'esport*
- *Candida Höfer a Portugal*
- *Chaplin en imatges*
- *Chasing the dream [Buscant el somni]. Els 8 Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni*
- *El llenç és la pantalla*
- *El pa dels àngels. Col·leccions de la Galeria dels Uffizi*
- *Entre el sagrat i el profà. El Renaixement a Prato*
- *Hannah Collins. Història en curs*
- *La ciutat transformada, de Jacobo Sucari*
- *L'escola Yi: trenta anys d'art abstracte xinès*
- *Maternitats. Fotografies de Bru Rovira*
- *Mirades a la Col·lecció*
- *Modernisme-Modernitat. Espai permanent dedicat a l'antiga Fàbrica Casaramona*
- *Prínceps etruscos. Entre Orient i Occident*
- *Zones de risc. Col·lecció d'Art Contemporani de l'Obra Social "la Caixa"*
- *1908-2008: 100 anys del Palau*

Espai Montcada

- Projecte de cinc exposicions a partir de la investigació sobre la creació més jove i compromesa, dut a terme per un creador d'art contemporani.
- Durant el 2008 s'han ofert les següents exposicions: *Fermín Jiménez Landa*, *Jonathan Meese*, *Momu & No Es* i *Petra Mrzyk* i *Jean-François Moriceau*.

Humanitats

- CaixaForum Barcelona organitza conferències, debats, cursos i tallers.
 - *Cinema, estètica i pensament. Deu lliçons transversals sobre l'estat del cinema*
 - *Cinema i humor: la comèdia de la meua vida*
 - *Com ens afecta la globalització de l'economia*
 - *Discurs i societat. L'articulació del discurs en l'organització social*
 - *El cinema xinès de la sisena generació. Paisatges en trànsit*
 - *El segle xx europeu i els seus confins*
 - *Els reptes educatius del segle XXI*
 - *Història de la música: Händel i el seu entorn*
 - *Imatges d'Àfrica: Àfrica en la memòria i el cine etnogràfic d'avui*
 - *L'edició es reinventa: els editors, la globalització i la cultura*
 - *La rumba, la música més viatgera*
 - *Les arts del diàleg: literatures peninsulars en connexió*
 - *Literatura grecollatina. VII Obres mestres*
 - *Mestres contemporanis: Mario Vargas Llosa*
 - *Recreacions històriques: Comitia, propaganda electoral a Roma, i Legio, les legions romanes*

Música

- *Concerts centenari del Palau de la Música Catalana: Un recorregut per la història del Palau*
- *Diversions*
- *Música filmada: Les músiques del món*
- *Música filmada: Les veus d'Al·là*
- *Tardes de música i música filmada: Giacomo Puccini*
- *Tardes de música: La veu en l'òpera*
- *Temporada musical: L'Art de la veu*

CaixaForum Madrid

CaixaForum Madrid

Dades

Inaugurat el 13 de febrer de 2008.

10.000 m².

1.914.331 visites.

1.401.472 visitants.

Emplaçament

Paseo del Prado, 36, Madrid.

Instal·lacions

2 sales d'exposicions.

Auditori amb capacitat per a 333 persones.

5 espais educatius i/o polivalents.

- El 2008 va finalitzar la construcció de CaixaForum Madrid, el nou centre social i cultural de l'Obra Social a la capital espanyola, que S. M. els Reis d'Espanya van inaugurar el dia 13 de febrer. Va obrir les portes amb una exposició d'obres de la Col·lecció d'Art Contemporani de l'Obra Social "la Caixa".

- L'edifici, un projecte de l'estudi d'arquitectura Herzog i De Meuron construït a partir de la recuperació de l'antiga Central Eléctrica del Mediodía de Madrid, és un dels pocs exemples de modernisme industrial de la ciutat i s'estructura en dues plantes subterrànies i quatre més que «floten» sobre una nova plaça pública de 2.500 m².

- Durant aquest primer any de funcionament CaixaForum Madrid ha esdevingut un referent en la vida cultural de la ciutat i ha acollit una àmplia programació d'activitats: exposicions d'art, cinema i temes sobre cooperació internacional; activitats complementàries a les exposicions; conferències, cursos i tallers sobre humanitats; concerts de música; activitats multimèdia; activitats per a gent gran, i activitats educatives per a escolars i famílies sobre arts plàstiques i visuals, música, literatura i temes socials.

Exposicions

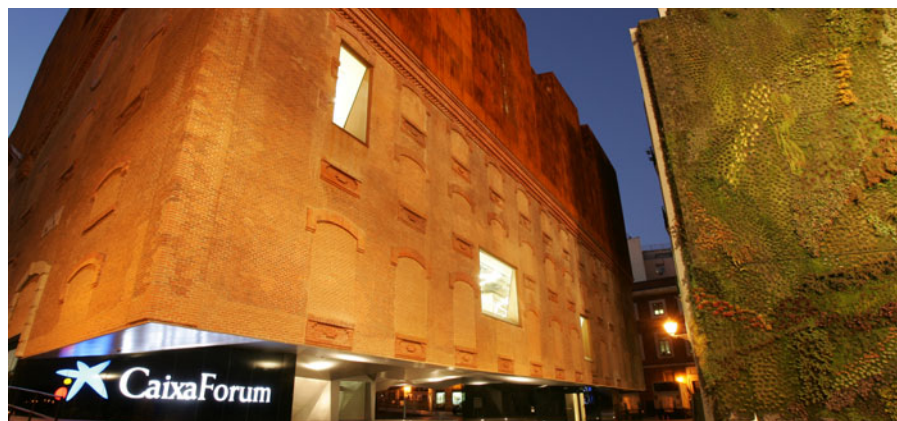
- *Alphonse Mucha (1860-1939). Seducció, modernitat i utopia*
- *Chaplin en imatges*
- *Chasing the dream [Buscant el somni]. Els 8 Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni*
- *Col·lecció d'Art Contemporani de l'Obra Social "la Caixa"*
- *El pa dels àngels. Col·leccions de la Galeria dels Uffizi*
- *Josep Pla. L'escriptor i l'home*
- *L'escola Yi: trenta anys d'art abstracte xinès*
- *Obra Social, l'ànima de "la Caixa"*
- *Prínceps etruscos. Entre Orient i Occident*
- *Programa de Cooperació Internacional de l'Obra Social "la Caixa"*

Humanitats

- *American Pie. El somni americà*
- *Arquitectures*
- *Cinc lliçons sobre la sarsuela*
- *Cinema, estètica i pensament. Vuit lliçons transversals sobre l'estat del cinema*
- *Cinema i psiquiatria: ànimes de cristall*
- *Com ens afecta la globalització de l'economia*
- *Discurs i societat. L'articulació del discurs en l'organització social*
- *Els reptes educatius del segle XXI*
- *Festa poètica*
- *Forjadors d'Europa*
- *Giacomo Puccini*
- *Grans mites literaris*
- *Josep Pla. L'escriptor i l'home*
- *Mestres contemporanis: Tzvetan Todorov*
- *Nous i vells desafiaments del periodisme*
- *Noves fronteres i nous formats per al cinema espanyol*
- *Sobre les emocions*

Música

- *Cicle de concerts: Un recorregut per les músiques del món*
- *Diversions*
- *Música filmada: Jacqueline Du Pré*
- *Taller d'impacte social: Escolta, descobreix i crea la teva música*
- *Temporada musical*



CaixaForum Madrid

CaixaForum Palma

CaixaForum Palma

Dades

Inaugurat l'any 1993.

4.000 m².

499.390 visites.

294.729 visitants.

Emplaçament

Plaça Weyler, 3, Palma de Mallorca.

Instal·lacions

5 sales d'exposicions.

Auditori amb capacitat per a 163 persones.

3 espais educatius i/o polivalents.

• CaixaForum Palma és un centre cultural i social amb una gran presència en la vida de les Illes Balears. L'any 2008 han programat diverses exposicions d'art –acompanyades d'activitats complementàries com tallers, concerts i visites especials–, a més d'exposicions sobre ciència; cicles de pensament i cultura clàssica; aules d'humanitats; concerts de música i activitats educatives i familiars sobre cinema, arts plàstiques, arts visuals i qüestions de caràcter social.



CaixaForum Palma

Exposicions

- *Chillida. 1980-2000*
- *Entre Picasso i Dubuffet. La col·lecció de Jean Planque*
- *L'art del Tíbet. Imatges per a la contemplació*
- *L'escola Yi: trenta anys d'art abstracte xinès*
- *L'estètica d'Anglada-Camarasa. Exposició permanent*
- *Mart-Terra. Una anatomia comparada*
- *Nicolás Forteza. El paisatge viscut*
- *Prínceps etruscos. Entre Orient i Occident*
- *Ramon Llull. Història, pensament i llegenda*

Humanitats

- *Grans dones, grans valors*
- *Intel·ligència emocional*
- *Jovellanos a Mallorca i les noves tendències*
- *Les causes de la violència*
- *Pors i fòbies*
- *Seminari sobre la religió budista*
- *VI Curs de l'Aula d'Humanitats. La mitologia: el món dels Déus*
- *XII Curs de Pensament i Cultura Clàssica*

Música

- *Cicle de música barroca*
- *Cicle: L'Art de la veu*
- *Curs. Redescobrim les obres mestres V*
- *Diversions*
- *Música filmada: Les músiques del món, a través dels seus nins*
- *Spaisonor*
- *Taller: Escolta, descobreix i crea la teva música!*

CaixaForum Lleida, Tarragona i Sala Girona

CaixaForum Lleida	CaixaForum Tarragona	Sala Girona
Dades Inaugurat el 1989. 1.835 m². 128.941 visites. 125.009 visitants.	Dades Inaugurat el 2001. 1.429 m². 154.269 visites. 138.037 visitants.	Dades Inaugurada el 1997. 248 m². 63.538 visites. 61.202 visitants.
Emplaçament Avinguda Blondel, 3, Lleida.	Emplaçament Cristòfor Colom, 2, Tarragona.	Emplaçament Sèquia, 5, Girona.
Instal·lacions 1 sala d'exposicions. Auditori per a 230 persones. 2 espais educatius i/o polivalents.	Instal·lacions 1 sala d'exposicions. Auditori per a 177 persones. 3 espais educatius i/o polivalents.	Instal·lacions 1 sala d'exposicions. Auditori per a 250 persones. 1 espai educatiu i/o polivalent.

• CaixaForum Lleida va presentar durant el 2008 exposicions, activitats complementàries a les exposicions, conferències, tallers i altres propostes adreçades a tots els públics sobre art, ciència, literatura, música, cinema i temes socials, amb el coneixement, l'educació, la reflexió i el debat com a objectius:

- **Exposicions:** *Gustav Klimt. Dibuixos 1879-1918; Henri Cartier-Bresson. Fotògraf; L'art del Tibet. Imatges per a la contemplació; Mart-Terra. Una anatomia comparada.*
- **Humanitats:** *Biografies històriques; Bruixes, meigas i personatges del submón; El futur de les ciutats i la ciutat del futur; El Cicle de Pensament i Cultura Clàssics; Johann Sebastian Bach; Les vivències de la mort.*
- **Música:** *Diversions; Els cants de l'ànima; L'art de la veu; Musik. Tercer cicle de joves intèrprets; Nits escèniques; Spaisonor; Wagner: la tetralogia pas a pas.*
- **Ciència:** *Tardes de ciència.*

• La programació de CaixaForum Tarragona durant el 2008 va incloure exposicions de diferents temes, activitats complementàries a les exposicions, cicles de conferències, seminaris, arts escèniques, cinema, activitats educatives i familiars, i una àmplia oferta musical.

- **Exposicions:** *Gustav Klimt. Dibuixos 1879-1918; Henri Cartier-Bresson. Fotògraf; Un dia a Mongòlia; Una casa per no viure. Col·lecció d'Art Contemporani de l'Obra Social "la Caixa".*
- **Humanitats:** *Arqueologia i cristianisme: la recerca de les arrels cristianes; Biografies històriques; Bruixes, meigas i personatges del submón; Cinc grans figures de l'antiguitat grecollatina; Cinema Documental Musical; Cinema i psiquiatria: ànimes de cristall; Condió d'estrangeria; Documental + Debat; El futur de les ciutats i les ciutats del futur; Johann Sebastian Bach; La intel·ligència emocional; Pautes per a una vida feliç; Pensament i Cultura Clàssics; Religions universals: budisme i judaisme; Reptes de la globalització econòmica; Salut, sanitat i societat: una reflexió cultural; Tardor literària; Tàrraco viva.*
- **Música:** *Aprofundim les obres mestres; Concerts del Renaixement i del Barroc italià; L'art de la veu; Música filmada: Les veus d'Al·là; Músiques del món; Vespres Dixies.*
- **Ciència:** *Conferències ciència-ciutadà; Setmana del medi ambient; Tardes de ciència.*

• Exposicions, conferències, teatre, activitats complementàries a les exposicions i activitats educatives i familiars han estat presents a la programació de la Sala Girona de l'any 2008.

- **Exposicions:** *Chaplin en imatges; Henri Cartier-Bresson. Fotògraf; L'art del Tibet. Imatges per a la contemplació; Una casa per no viure. Col·lecció d'Art Contemporani de l'Obra Social "la Caixa".*
- **Humanitats:** *Cinc grans figures de l'antiguitat grecollatina; El futur de les ciutats i la ciutat del futur; Johann Sebastian Bach; Les vivències de la mort.*
- **Música:** *Concert de Nadal: músiques i danses tradicionals d'Europa; Diversions; Música filmada: música, fe i trànsit; Redescobrim les obres mestres; Tardes de música amb... Bach.*
- **Ciència i medi ambient:** *Tardes de ciència; La supercomputació del segle XXI.*

• El 28 de setembre de 2008 la Sala Girona, al carrer de la Sèquia, va tancar les portes. En els propers mesos esdevindrà el nou Esplai de Gent Gran de la ciutat. Al mateix temps, l'antic Esplai iniciarà la seva reconversió per allotjar **CaixaForum Girona**, un nou centre social i cultural de "la Caixa", amb unes instal·lacions més àmplies i més recursos per afavorir la socialització de la cultura. Entre els mesos d'octubre a desembre, l'exposició *Chaplin en imatges* es va poder visitar a la sala d'exposicions temporals del Museu d'Història de la ciutat.

Activitats culturals fora dels centres

L'Obra Social "la Caixa" impulsa la socialització de la cultura amb les activitats dels seus centres propis, i també amb l'organització de diferents manifestacions culturals fora d'aquests centres, en diferents escenaris: exposicions itinerants i concerts musicals.

Exposicions itinerants

- L'Obra Social organitza exposicions divulgatives per a tots els públics que es presenten per tota la geografia espanyola. Moltes d'aquestes exposicions s'acompanyen d'activitats complementàries adreçades a les famílies i les escoles.

Exposicions

- Durant el 2008, s'han estrenat les següents exposicions de fotografia:
 - *Al fil de la plata. Fotografies d'Extremadura en l'Arxiu Mas (1927-1950)*. Inaugurada a Mèrida el mes d'octubre de 2008, s'ha presentat posteriorment a diferents localitats extremenyas. Apropa al públic els tresors arqueològics i artístics d'Extremadura a través de la fotografia.

- *Avelino Pi. Fotografia de l'esport*. Exposició retrospectiva del fotògraf Avelino Pi sobre els grans moments de l'esport de les últimes quatre dècades, es va inaugurar a Santa Cristina d'Aro el mes de juliol del 2008.
- *Missió arqueològica del 1907 als Pirineus*. Aquesta exposició, inaugurada a La Seu a l'abril del 2008, es va presentar posteriorment a diferents localitats dels Pirineus. Mostra 71 fotografies inèdites de l'expedició de l'Institut d'Estudis Catalans a la Vall d'Aran i a l'Alta Ribagorça.
- El 2008 s'han programat també altres exposicions dedicades a la fotografia, com *Andalusia imaginada*, *Chaplin en imatges* o *FotoPres'07*; les arts plàstiques, com *Chillida. 1980-2000*, *Pablo Gargallo al seu museu*, *Un dia a Mongòlia* o *Dissenyadors per a un mite*. Homenatge a Toulouse-Lautrec; el cinema, com *Hannah Collins. Història en curs*; i la història, com *Sedentaris. Els primers poblats a Catalunya*.

Art al carrer

- Amb aquest programa, l'Obra Social "la Caixa" posa a l'abast de la gent els clàssics de l'escultura i les noves tendències contemporànies. Diversos municipis cedeixen llocs emblemàtics per organitzar exposicions a l'aire lliure. En aquest context, les escultures provoquen un impacte molt més gran i la connexió amb el públic és més directa i fluida:
 - *Auguste Rodin*. Exposició de set escultures monumentals de l'artista francès Auguste Rodin: *El Pensador* i sis figures per al *Monument als burgesos de Calais*. Ciutats: Palma de Mallorca, Granada, Valladolid i Sevilla.
 - *El mite perdut*. Mostra de 22 obres de bronze del polonès Igor Mitoraj inspirades en l'època grega i romana i la cultura precolombina. Ciutats: Almeria i Madrid.
 - *Manolo Valdés*. Exposició de 17 escultures monumentals de l'artista valencià Manolo Valdés basades en temes de la història de l'art. Ciutats: Sevilla, Bilbao, Burgos, Barcelona, Saragossa, Almeria, Logroño, Salamanca i A Coruña.



Exposició *La missió arqueològica del 1907 als Pirineus*

Exposicions temàtiques i històriques

- Centrades en temes suggerents, sovint històrics, amb caràcter divulgatiu i acompanyades d'activitats complementàries per a famílies i escoles.
 - *Europa fou camí*
 - *Íbers*
 - *La ciència en el món andalusí*
 - *Les aromes d'Al-Andalus*
 - *Los Millares, una civilització mil·lenària*

Música

- *Diversons. Música per a la integració.*

És una convocatòria de l'Obra Social "la Caixa" oberta a intèrprets de músiques del món d'arrel o inspiració tradicional. Es dona prioritat a la utilització d'instruments acústics i la reinterpretació del repertori tradicional, als artistes joves i al fet que siguin poc coneguts. Fins a l'any 2008 s'han realitzat 262 concerts en diverses poblacions de tot Espanya, amb l'assistència de 135.704 persones.

- Concerts participatius *El Messies* de Händel. Una de les cites tradicionals del programa de música. Ofereix al públic la possibilitat de cantar des del seu seient les parts corals d'aquest oratori de Händel. El 2008 s'han celebrat 19 concerts participatius: dos a Barcelona, València,

Granada, Sant Sebastià, Valladolid, Santa Cruz de Tenerife, Sevilla i Madrid, i un a Palma de Mallorca, Santiago de Compostel·la i Girona.

- Des del 2006 es desenvolupen també els festivals *Música Antiga* i *Músiques del Món* per un acord de col·laboració entre "la Caixa" i l'Auditori de Barcelona.

- Concerts participatius *Carmina Burana*. Es tracta d'una novetat del 2008 que segueix els passos dels concerts participatius d'*El Messies*. En aquest cas, cantants *amateurs* poden participar en una de les obres corals més populars del segle xx: *Carmina Burana*, de Carl Orff. El primer dels concerts va tenir lloc el 18 de juliol de 2008 a l'Auditori de Barcelona.

- Concerts escolars i familiars. Aquests concerts, que s'organitzen per tot Espanya, ofereixen als nens la possibilitat de compartir amb els seus familiars l'experiència d'un espectacle estimulant que els introdueix dins el món de la música de manera didàctica i lúdica. Durant el 2008, s'han programat les següents produccions: *Sakapatú! Un viatge per la música andina*, *Els Moussakis. Música dels Balcans*, *El Superbarber de Sevilla* i *El metall i els seus colors*.



Músics de tot el món participen en el cicle *Diversons*



Programes educatius i d'investigació

Introducció

Beques

Beques per a estudis de màster a Espanya

Beques per a estudis de postgrau a l'estranger

Beques per a pràctiques de periodisme

Beques per a estudis de doctorat en biomedicina

Programes educatius i d'investigació

L'Obra Social "la Caixa" manté un important compromís amb l'educació i la investigació, des de la convicció que la inversió en aquests camps és indispensable per assolir els nivells més alts de progrés i benestar social.

Durant el 2008, "la Caixa" ha destinat 32,6 milions d'euros als seus programes educatius i d'investigació. A més de la convocatòria de **beques per a estudis de màster a Espanya, per a estudis de postgrau a l'estranger i per a pràctiques de periodisme**, s'ha posat en marxa un nou programa de beques per cursar estudis de **doctorat en biomedicina**. Aquest programa permet als millors joves talents del món incorporar-se als equips de quatre centres espanyols d'investigació biomèdica de primer nivell: el Centre Nacional d'Investigacions Oncològiques (CNIO), el Centre Nacional de Biotecnologia (CNB-CSIC), el Centre de Regulació Genòmica (CRG) i l'Institut de Recerca Biomèdica (IRB).

Aquest programa respon a dues de les demandes més importants de la comunitat científica: la necessitat d'impulsar la investigació a Espanya, amb el mecenatge d'entitats privades, i la conveniència d'incorporar estudiants d'altres països als grups d'investigació que desenvolupen programes científics al nostre país.

L'any 2008 s'han concedit 40 d'aquestes beques i en els propers tres anys el nombre ascendirà fins a 120.

En la mateixa línia de **suport a la investigació biomèdica**, al llarg del 2008 l'Obra Social ha continuat amb el seu programa d'ajuts a centres d'investigació científica de referència, que contribueixen a la millora de la qualitat de vida dels ciutadans mitjançant noves teràpies i mètodes de diagnòstic.

Des de l'any 1995, l'Obra Social dona suport al laboratori IrsiCaixa, un dels centres més prestigiosos a escala mundial en la

investigació bàsica i clínica sobre la sida. Entre altres projectes, aquest centre du a terme, en col·laboració amb l'Hospital Clínic de Barcelona, una important investigació per desenvolupar una vacuna per poder eradicar la sida arreu del món.

D'altra banda, l'Obra Social col·labora també en els programes de recerca que desenvolupen l'Institut d'Investigació Oncològica de l'Hospital de la Vall d'Hebron de Barcelona i el Centre Nacional d'Investigacions Cardiovasculars de Madrid.

La importància que l'Obra Social concedeix a l'educació i la seva voluntat pedagògica es reflecteixen també en la gran varietat d'**activitats educatives** per a diferents grups que es desenvolupen tant als centres socials i culturals de la Fundació –CaixaForum de Barcelona, Madrid, Palma de Mallorca, Lleida i Tarragona; Sala Girona; CosmoCaixa de Barcelona i Madrid– com a les diferents exposicions itinerants organitzades per l'Obra Social. Aquestes activitats, que s'adrecen als escolars i també a les famílies, tenen com a objectiu apropar la societat a la cultura i la ciència, de manera assequible i divertida.

Les activitats educatives estan sovint vinculades a exposicions o al propi centre on es duen a terme. Mitjançant tallers i visites dinamitzades es pretén aconseguir una participació activa. Els temes són diversos i abracen diferents camps artístics i científics: música, pintura, fotografia, teatre, ciència, medi ambient... En molts casos, per facilitar-ne la comprensió, s'elaboren materials educatius especials.



L'Obra Social "la Caixa" dona suport a la investigació biomèdica per trobar noves teràpies i mètodes de diagnòstic

Beques

• Des de 1982, la Fundació "la Caixa" convoca un programa de beques per ajudar els estudiants a completar i ampliar la seva formació acadèmica als centres més prestigiosos d'Espanya i de l'estranger. El programa de beques de la Fundació és actualment el primer del nostre país i un dels tres millors del món entre els que promouen entitats privades: per la seva dotació econòmica, el nombre de beques convocades i els serveis que ofereixen als estudiants. Durant l'any 2008 "la Caixa" ha concedit en total 410 beques:

- 200 beques per a estudis de màster a Espanya.
- 140 beques per a estudis de postgrau a l'estranger.
- 40 beques per a estudis de doctorat en biomedicina.
- 30 beques per a pràctiques de periodisme.

Beques per a estudis de màster a Espanya

Definició

Programa de beques per cursar un màster oficial en qualsevol universitat o centre d'ensenyament superior d'Espanya.

Actuació

Donar el finançament i el suport necessaris perquè els estudiants puguin cursar el màster que millor s'ajusti a les seves capacitats i potencial, i perquè n'obtinguin el màxim profit.

Nombre de beques

200.

Programes vinculats

Beques per a estudis de postgrau a l'estranger.

Beques per a pràctiques de periodisme.

Beques per a estudis de doctorat en biomedicina.

Beques per a estudis de postgrau a l'estranger

Definició

Programa de beques per cursar estudis de postgrau en universitats o centres d'ensenyament superior estrangers, amb l'objectiu de contribuir al progrés científic, la investigació i la qualificació professional dels universitaris, com a puntals del desenvolupament de la societat.

Actuació

Donar el finançament i el suport necessaris als universitaris espanyols perquè puguin realitzar estudis de postgrau als millors centres de formació i d'investigació del món.

Nombre de beques

140.

Països

Estats Units: 50 beques.

Alemanya: 25 beques.

França: 20 beques.

Gran Bretanya: 20 beques.

Canadà: 10 beques.

Xina: 10 beques.

Índia: 5 beques.

Programes vinculats

Beques per a estudis de màster a Espanya.

Beques per a pràctiques de periodisme.

Beques per a estudis de doctorat en biomedicina.



L'any 2008 "la Caixa" ha concedit un total de 410 beques d'estudis

Beques per a pràctiques de periodisme

Definició

Programa de beques per a estudiants del darrer curs de Ciències de la Informació (branca de Periodisme) de qualsevol universitat espanyola per potenciar la pràctica professional en la formació de joves periodistes.

Actuació

Pràctiques formatives de dos anys a l'Agència EFE. El primer any les pràctiques es realitzen en una delegació a Espanya, i el segon, en una delegació internacional.

Nombre de beques

30.

Programes vinculats

Beques per a estudis de màster a Espanya.
Beques per a estudis de postgrau a l'estranger.

Beques per a estudis de doctorat en biomedicina.

Beques per a estudis de doctorat en biomedicina

Definició

Programa de beques destinat a estudiants de tot el món per cursar el seu doctorat en quatre centres espanyols d'investigació biomèdica.

Actuació

Acord amb quatre centres espanyols d'investigació biomèdica per finançar un programa de beques de doctorat adreçat a estudiants d'arreu del món.

Nombre de beques

40.

Programes vinculats

Beques per a estudis de màster a Espanya.
Beques per a estudis de postgrau a l'estranger.
Beques per a pràctiques de periodisme.



El president de "la Caixa", Isidre Fainé, amb Bernat Soria, ministre de Sanitat, a la presentació del nou programa de beques en investigació biomèdica

Dades de l'Obra Social "la Caixa" 2008

Òrgans de Govern de l'Obra Social "la Caixa"

Estats financers de l'Obra Social "la Caixa"



Òrgans de Govern de l'Obra Social "la Caixa" a 31 de desembre de 2008

Comissió d'Obres Socials

President

Isidre Fainé Casas

Vocals

Salvador Gabarró Serra
Jordi Mercader Miró
Manuel Raventós Negra
Marta Domènech Sardà
Javier Godó Muntanola
Immaculada Juan Franch
Justo B. Novella Martínez
Magí Pallarès Morgades

Secretari (no conseller)

Alejandro García-Bragado Dalmau

Vicesecretari (no conseller)

Óscar Calderón de Oya

Direcció General

Director General de "la Caixa"

Joan Maria Nin Génova

Director Executiu de l'Obra Social

Jaume Lanaspa Gatnau

Patronat de la Fundació "la Caixa"

President

Isidre Fainé Casas

Vicepresidents

Ricard Fornesa Ribó (Vicepresident 1r)
Salvador Gabarró Serra
Jordi Mercader Miró
Joan Maria Nin Génova

Patrons

Ramon Balagueró Gañet
M. Amparo Camarasa Carrasco
Josep F. de Conrado i Villalonga
Marta Domènech Sardà
Manuel García Biel
Javier Godó Muntanola
Immaculada Juan Franch
Jaume Lanaspa Gatnau

Juan José López Burniol
Montserrat López Ferreres
Amparo Moraleda Martínez
Miquel Noguer Planas
Justo B. Novella Martínez
Vicenç Oller Compañ
Magí Pallarès Morgades
Manuel Raventós Negra
Leopoldo Rodés Castañé
Luis Rojas Marcos
Josep Sala Leal*
Francesc Tutzó Bennasar
Josep Vilasau Salat (President d'honor)
Nuria Esther Villalba Fernández
Josep Francesc Zaragoza Alba

Director General

Jaume Lanaspa Gatnau

Secretari (no patró)

Alejandro García-Bragado Dalmau

Vicesecretari (no patró)

Óscar Calderón de Oya

* A partir del 29 de gener de 2009: Josep Sala Leal

Estats financers de l'Obra Social "la Caixa"

Liquidació del pressupost de l'Obra Social de l'exercici 2008

PROGRAMES	EN MILERS D'EUROS
Programes socials	297.131
Programes medi ambient i ciència	64.057
Programes culturals	70.930
Programes educatius i investigació	32.608
Total	464.726

Pressupost de l'Obra Social per a l'exercici 2009

PROGRAMES	EN MILERS D'EUROS
Programes socials	309.467
Programes medi ambient i ciència	81.419
Programes culturals	79.022
Programes educatius i investigació	30.092
Total	500.000

Relació d'actius i passius de l'Obra Social

a 31 de desembre de 2008, després de la liquidació del pressupost i abans de l'aplicació del benefici de "la Caixa" de l'exercici 2008, en milers d'euros

Actiu

Circulant	276.858
Disponible	601
Comptes a cobrar	410
Altres aplicacions - "la Caixa"	275.847
Inversions financeres	85.208
Inversions financeres	100.250
Fons fluctuació accions	(15.042)
Fix	359.417
Immobilitzat	483.786
<i>Solars i immobles</i>	<i>332.935</i>
<i>Mobiliari i instal·lacions</i>	<i>150.851</i>
Fons d'amortització	(124.369)
<i>Immobles</i>	<i>(70.098)</i>
<i>Mobiliari i instal·lacions</i>	<i>(54.271)</i>
Total	721.483

Passiu

Circulant	207.638
Despeses diferides a pagar	114.701
Altres comptes a pagar	886
Fundació "la Caixa"	92.051
Recursos Propis de l'Obra Social	513.845
Fons de l'Obra Social	69.220
Reserves de l'Obra Social	444.625
Total	721.483

Concepte i disseny

Exit de disseny

Maquetació i impressió

www.cege.es

Fotografia coberta

Exit de disseny

D.L.: B. 17847-2009

Fotografies

Joan Tomas: pàg. 4

Exit de disseny: pàg. 12, 13, 15, 29, 35, 41, 55, 59, 61, 63, 64, 65, 66, 74, 75, 76, 77, 79, 88, 99, 103, 108, 109, 112, 117, 120, 123, 138.

Ferrater, Morales, Campins: pàg. 46, 137.

Raimon Solà Casacuberta: pàg. 60.

Jordi Nieva: pàg. 113, 136, 145, 153, 154, 160.

Vicente A. Jiménez: pàg. 114.

UNICEF: Cambodja/Rasoka Thor: pàg. 118.

Roc Herms: pàg. 126, 127, 161.

Montse Blasco: pàg. 129.

Joan Masats: pàg. 130, 131, 133, 135, 140.

Pere Ferrer: pàg. 139.

H. Caux / Acnur: pàg. 141.

Álvaro Bujous: pàg. 143.

Susana Ferran: pàg. 144.

Salvador Esparbé: pàg. 146, 159.

Rubén Serra: pàg. 147.

Sara Nadal: pàg. 148.

Josep M. Alonso: pàg. 149.

Roland Stallard: pàg. 150.

Paco Ontañón: pàg. 151.

MRC: pàg. 155.

Máximo García: pàg. 156.

Cincuenta y cinco: pàg. 157.

Fernando Bagué: pàg. 163.

Chema García: pàg. 164.

Martin Barraud / Getty Images: pàg. 165.

De la resta de fotografies, Copyright dels autors.



001511145799



Publicació impresa
en paper i cartolina
ecològics