

Informe anual "la Caixa"

Govern Corporatiu de "la Caixa"

El Grup "la Caixa"

Claus Estratègiques

Informe Financer 2009 del Grup "la Caixa"

1. Gran qualitat dels resultats de l'exercici 2009
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, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei de caixes d'estalvis de Catalunya i inscrita en el registre especial de caixes d'estalvis 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

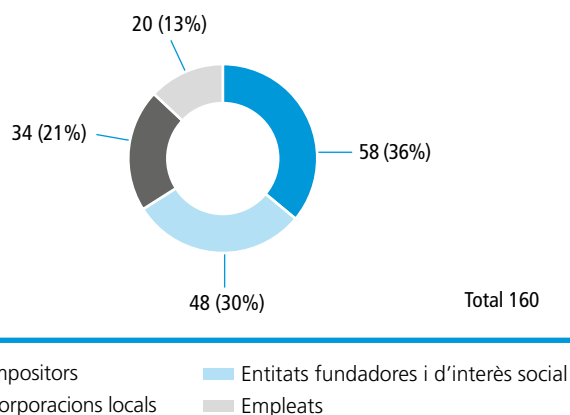
L'Assemblea General és l'òrgan suprem de govern i decisió de "la Caixa". Sense perjudici de les facultats generals de govern, són competència seva de forma especial i exclusiva les funcions següents:

- 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 la seva aplicació a les finalitats pròpies de "la Caixa".
- Aprovar la gestió de l'Obra Social, els seus pressupostos anuals i la seva liquidació.
- 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



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 d'aplicació dels excedents, 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, l'administració i la representació 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.

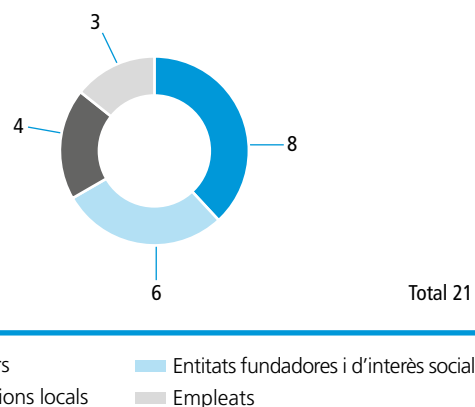
El Consell de la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona està format per 21 membres. És procedent constatar que, sent la caixa d'estalvis de més dimensió de tot l'Estat espanyol, resulta raonable que s'hagi optat pel nombre màxim de membres del Consell –de la mateixa manera que també s'ha fet amb l'Assemblea 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 són 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 entitats d'interès social, elegits entre els consellers generals d'aquest sector.
- 4 vocals representants de les corporacions locals, dels quals, 2 han de ser elegits, necessàriament, entre els consellers generals d'aquest sector i 2 poden 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 la llei, hi 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 i aquelles atribuïdes directament pels Estatuts, principalment en matèria d'actes d'administració, disposició, gravamen, domini i en matèria relativa a l'exercici d'accions administratives, judicials i extra-judicials que competeixin a "la Caixa".

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 el Consell d'Administració o la Comissió Executiva sobre les inversions o desinversions que, de conformitat amb la normativa vigent, tinguin un caràcter estratègic i estable. També informa 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 el Consell d'Administració o 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 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.

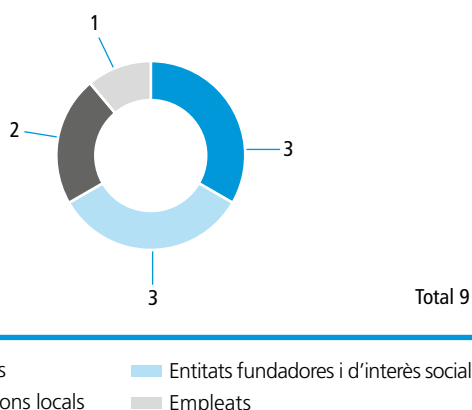
La seva composició ha de reflectir amb criteris proporcionals la representació dels diferents grups d'interès a l'Assemblea. A més, no hi pot haver duplicitat de condició, és a dir, cap entitat pot tenir alhora representats en el Consell i en la Comissió de Control a la vegada.

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

- 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, junt amb el Departament d'Economia i Finances. Així mateix, la Comissió de Control sortint controla 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 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 distribució següent:

- 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 a més de 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 òrgans 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 comporten 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 o a proposta directa o indirecta de Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona i s'exerceixin en el seu interès.
- 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 regles de còmput anteriors, els membres del Consell d'Administració en cap cas no 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 de 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 a 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 en què 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 la finalització de l'últim mandat, es començarà a computar novament el límit fins als 12 anys.

D'altra banda, els consellers generals i 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 hi 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 mateixes persones que tinguin per objecte alienar a l'Entitat béns, drets o valors de propietat d'aquestes persones físiques o jurídiques, o emesos per aquestes últimes. Estan genèricament autoritzades les operacions relatives a persones físiques que no superin la suma de 139.675 euros i les que no superin la suma de 349.196 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 del Consell 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 diposició 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, següentment, 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, que és el d'estar subjectes a una influència política excessiva, la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona va optar perquè el sistema d'elecció dels membres de l'Assemblea General en representació dels impositors fos el de compromissaris designats per sorteig i elecció dels consellers generals entre els compromissaris de cada circumscripció, atès que el sistema d'elecció directa podria distorsionar la representació d'aquests interessos, ja que hi ha 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 duen a terme la seva activitat. Amb el sistema de compromissaris i la seva elecció en cada circumscripció s'intenta evitar que l'elecció dels representants dels impositors es vegi afectada per la política i que aquesta política 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 és un òrgan independent del Consell d'Administració i permet aconseguir 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 de membre de la Comissió de Control– en 78 anys, però si es complís aquesta edat durant el mandat es continuaria l'exercici del càrrec fins a l'Assemblea General Ordinària que se celebrés després d'haver complert l'esmentada edat. Així mateix, per tal d'evi-

tar 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 representants en la Comissió de Control de la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona.

Finalment, en línia amb les recomanacions de govern corporatiu, davant 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 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 mateixa 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. Així mateix, 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.criteriacaxacorp.es).

Assemblea General a 31 de desembre de 2009

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

Javier Godó Muntañola

Secretari (no conseller)

Alejandro García-Bragado Dalmau

Vicesecretari (no conseller)

Óscar Calderón de Oya

Consellers Generals

Alejandro Aguilar Vila
Luis Enrique Alameda Belmonte
Núria Aloy López
Estrella Amoedo Taboas
Joan Albert Argenter Giralt
Maria Artigas Ruhí
Eva Aurin Pardo
Enrique Azpeleta García
Enric Bach Vallmajor
Ramon Josep Badia Sala
Joan Badia Valls
Francisco Javier Báez Contreras
Albert Balcells González
Victòria Barber Willems
Antoni Baron Pladevall
María Teresa Bartolomé Gil
Maria Teresa Bassons Boncompte
Albert Batalla Siscart
Ferran Bel Accensi
Robert Benaiges Cervera
Josefa Benavent Torrijos
Antoni Joan Bertomeu Vallés
Macià Bibiloni Oliver
Ruth Bolaños Banderas
Ferran Bonet Bonet
Carles Bonet Revés
Guillem Boscana Socías
M.^a del Carmen G. Bruach Galian
Francesc Cabana Vancells
Montserrat Cabra Martorell
José Luis Calvo Arriola
José Ramón Calvo Gómez
Joaquín Calvo Jaques
Aina Calvo Sastre
Francesc d'Assís Carbonell Sebarroja
Jordi William Carnes Ayats
Antonio José Carrique Báez
Marc Casadellà Amer
Ferran Casado Juan
Xavier Casoliva Pla
Jaume Castán Pinós
Josefina Castellví Piulachs
Ramon Clotet Vilalta
Miguel Coca Ramírez

Josep Colomer Maronas
Susana Company Beltrán
Maria Crespo Ferrer
Josep Antoni Díaz Salanova
José Luis Echavarría Horica
Óscar Luis Egea Carretero
Irene Erra Andreu
M. Àngels Esteller Ruedas
Josep Fabra Llahí
José Antonio Fayas Janer
José Manuel Fernández Cano
Albert Fernández Saltiveri
Carlos Fernández-Lerga Garralda
M. Teresa Ferrés Àvila
Joana Font Piqué
Llorenç Fontan Carrera
Joaquim Forn Chiariello
Josep Antoni Frias Molina
Josep Fullana Massanet
Rafael Gabriel Costa
Maria Cristina Galindo Garza
Bàrbara García-Andrade Díaz
Rosa Garicano Rojas
Joan Gaspart Solves
Joaquim Gay de Montellà Ferrer-Vidal
Pere Gifré Ribas
Jaume Gil Aluja
Maria Mercè Giné Villuendas
Albert Gras Pahissa
Josep-Delfí Guàrdia Canela
Carlos Güell de Sentmenat
José Guirao Tirado
Monika Habsburg Lothringen
Anna Hernández Bonancia
Rafael Hinojosa Molina
Alicia Huerta Martín
Lluís Jerez Fontao
Inmaculada Juan Franch
Enric Lacalle Coll
Juan-José López Burniol
Montserrat López Ferreres
Mario López Martínez
Catalina Llibre Alegre
Dolors Llobet Maria
Manuel Llorca Ibáñez

Miguel Martín Mateo
 Gustavo Martínez Maestro
 Ferran Mascarell Canalda
 Ramon Masià Martí
 Josep Maria Mauri Prior
 Josep Mayoral Antigas
 Vicente Miguel Blanco
 Francesc Josep Miró Melich
 José María Momblant Díaz
 Rosa Maria Mora Valls
 Àngel Morales López
 Joan Andreu Morant Herrero
 Antoni Maria Muntañola Castelló
 María Antonia Muñoz Martínez
 Pere Navarro Morera
 Carlos Nieto Fernández
 Miquel Noguera Planas
 Enric Nosàs Sisquella
 Justo Bienvenido Novella Martínez
 Lluís Obiols Capdevila
 Albert Ollé Bartolomé
 Nuria Ortega Poveda
 Antonio Padilla Reche

Anna Pagans Gruartmoner
 Jordi Pàmies Lefrère
 Anton Pàmies Martorell
 Jordi Panal Aparicio
 Xavier Parés Dalmau
 Víctor Ignacio Pascual Blasco
 Francisco Javier Pérez Valdenebro
 Celia Pino Justo
 Maria Carme Piqué Farré
 Joan Pons Font
 Jordi Portabella Calvete
 Ramon Pou Sallés
 Maria Rosa Pujol Esteve
 Enrique Quijano Roy
 Francisco Ramírez Soler
 Francisco Ramos Herrera
 Xosé Mario Rey Chao
 Lluís Riera Oliveras
 Óscar Rionegro Sotillo
 Miguel Ángel Roa Peña
 Josep Roca Pagès
 Leopoldo Rodés Castañé
 Jordi Roglà de Leuw

Àngel Ros Domingo
 Josep Manel Ruiz Ramos
 Gaspar Sabater Vives
 María del Carmen Sanclemente Alastuey
 Carlos Santana Fuster
 Pablo Saravia Garrido
 José Antonio Segarra Torres
 Mariano Serra Planells
 Alfredo Santiago Serrano Horrillo
 Joan Sierra Fatjó
 Juan Antonio Socías Bruguera
 Roser Soldevila Pastor
 Benet Triquell Alberich
 María Ángeles Trouillhet Manso
 Sandra Maria Van Dellen Ramón
 Josep M. Vila Medià
 Alfonso Vilá Recolons
 Josep Vilaró Capella
 Jaume Vilella Motlló
 Nuria Esther Villalba Fernández
 Francisco Villoslada Correa
 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 2009

President

Isidre Fainé Casas

Vicepresident 1r

Salvador Gabarró Serra

Vicepresident 2n

Jordi Mercader Miró

Vicepresident 3r

Javier Godó Muntañola

Vocals

Victòria Barber Willems
María Teresa Bartolomé Gil
María Teresa Bassons Boncompte
Montserrat Cabra Martorell
Aina Calvo Sastre
Josep-Delfi Guàrdia Canela
Monika Habsburg Lothringen
Inmaculada Juan Franch
Juan-José López Burniol
Montserrat López Ferreres
Dolors Llobet Maria
Rosa Maria Mora Valls
Miquel Noguer Planas
Justo Bienvenido Novella Martínez
Leopoldo Rodés Castañé
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 2009

President

Isidre Fainé Casas

Vicepresident 1r

Salvador Gabarró Serra

Vicepresident 2n

Jordi Mercader Miró

Vicepresident 3r

Javier Godó Muntañola

Vocals

Inmaculada Juan Franch
Dolors Llobet Maria
Miquel Noguer Planas
Leopoldo Rodés Castañé

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 2009

President

Isidre Fainé Casas

Vocals

Salvador Gabarró Serra
Jordi Mercader Miró
Javier Godó Muntañola
Montserrat Cabra Martorell
Aina Calvo Sastre
Juan-José López Burniol
Montserrat López Ferreres
Justo Bienvenido Novella Martínez

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 2009

President

Isidre Fainé Casas

Vocals

Javier Godó Muntañola
Dolors Llobet Maria

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 2009

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 2009**

President

Jaume Gil Aluja

Secretari

Àngel Ros Domingo

Vocals

Josefina Castellví Piulachs

Josep Antoni Frias Molina

Josep Fullana Massanet

Albert Gras Pahissa

Maria Rosa Pujol Esteve

Carlos Santana Fuster

Joan Sierra Fatjó

DIRECCIÓ

Comitè de Direcció

Isidre Fainé Casas	<i>President</i>
Joan Maria Nin Génova	<i>Director General</i>
Antoni Massanell Lavilla	<i>Director General Adjunt Executiu</i>
Tomàs Muniesa Arantegui	<i>Director General Adjunt Executiu</i>
Marcelino Armenter Vidal	<i>Director General Adjunt Executiu</i>
Juan Antonio Alcaraz García	<i>Director General Adjunt Executiu</i>
Francesc Xavier Coll Escursell	<i>Director Executiu Recursos Humans</i>
Alejandro García-Bragado Dalmau	<i>Secretari General</i>
Jaume Giró Ribas	<i>Director Executiu Comunicació, RR.II. i RSC</i>
Jaume Lanaspá Gatnau	<i>Director Executiu Obra Social</i>
Joaquim Vilar Barrabeig	<i>Director Executiu Financer</i>

Equip Directiu

Director General

Joan Maria Nin Génova

Directors Generals Adjunts Executius

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

Directors Executius

SERVEIS CENTRALS

Ignacio Alegre de Miquel	<i>Gestió Global del Risc</i>
Ignacio Álvarez-Rendueles Villar	<i>Banca Internacional</i>
Francesc Xavier Coll Escursell	<i>Recursos Humans</i>
Luis Deulofeu Fuguet	<i>Serveis Informàtics</i>
Elisa Duran Montolio	<i>Adjunta a la Presidència de "la Caixa"</i>
Jesús Escolano Cebolla	<i>Risc - Anàlisi i Concessió</i>
Joan Fàbrega Cardelus	<i>Negoci Xarxa - Banca Internacional</i>
Alejandro García-Bragado Dalmau	<i>Secretaria General</i>
Jaume Giró Ribas	<i>Comunicació, RR.II. i RSC</i>
Jaume Lanaspá Gatnau	<i>Obra Social</i>
Robert Leporace Roig	<i>Recuperacions</i>
Sebastià Sastre Papiol	<i>Assessoria Jurídica</i>
Joaquim Vilar Barrabeig	<i>Financera</i>

TERRITORIAL

Evaristo del Canto Canto	<i>Territorial Castella i Lleó i Castella-La Manxa</i>
Juan Carlos Gallego González	<i>Territorial Madrid</i>
Joan Ramón Fuertes Blasco	<i>Territorial Balears</i>
Juan José Muguruza Angulo	<i>Territorial Nord</i>
Bibiano Manuel Martínez Perales	<i>Territorial Llevant i Múrcia</i>
Andrés Orozco Muñoz	<i>Territorial Canàries</i>
Juan Reguera Díaz	<i>Territorial Sud</i>
Manuel Romera Gómez	<i>Territorial Catalunya</i>

Sotsdireccions Generals / Delegacions Generals

SOTSDIRECCIONS GENERALS

Manuel Barrachina Picó
Luis Cabanas Godino
Fernando Cánovas Atienza
Julián Cabanillas Moreno
Pablo Arturo Forero Calderón
Juan Miguel Gandarias Zúñiga
Juan Antonio García Gálvez
Jordi Gual Solé
Juan Llopis Caldero
M. Victòria Matia Agell
Manuel Fdo. Menéndez López
Josep Ramón Montserrat Miró
Oriol Ordax Badenes
Javier José Paso Luna
Àngel Pes Guixà

Organització i Qualitat
Banca Empreses
Mercats
Gestió de Serveis Generals
Gestió d'Actius
Banca Privada i Banca Personal
Serveis Bancaris
Estudis i Anàlisi Econòmica
Auditoria
Banca Electrònica
Banca d'Inversió
Risc Immobiliari, Pimes i Particulars
Secretaria Tècnica i Validació
Assessoria Fiscal
Responsabilitat Corporativa i Marca

DELEGACIONS GENERALS

Marc Arthur Benhamou Gallego
José Alberto Gutiérrez Simón
Miquel Àngel Pla Moyano
Francisco Cornejo Castillo
José Ramón Cuesta Fernández
Rafael Fernández Díaz
Enrique Pujol Biosca
Jesús Lorenzo Alonso Felipe
Jordi Nicolau Aymar
Antonio Gómez de Figueroa Albandea
Víctor Guardiola Flores
José Manuel Bilbao Kamio
Juan Ignacio Zafrá Becerra
José Francisco Macario Betoret
Raúl José Marqueta Bueno
Amparo Martínez Fabián
Miguel Ángel Palanco Olmedo
Jaume Torrents Pagan
Victorino Lluch Martín
Carlos Javier Serrano Guerra

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

DELEGACIONS GENERALS D'EMPRESSES

Juan Pedro Badiola Uriarte
María de las Cruces Rivera Villegas
Francisco Costa Ferrer
María Jesús Català Buera
Juan Antonio Pérez Goñi
Felipe Pulido de Dios

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

DELEGACIONS GENERALS DE BANCA PRIVADA

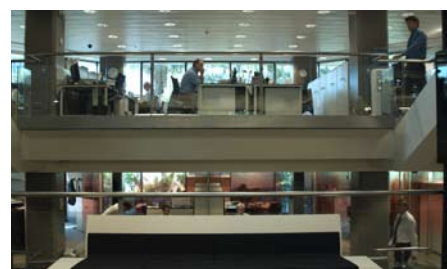
Lluís Caballé Benejam
Juan Andrés Llamas Escobar
Ana Guzmán Gangóiti

Territorial Catalunya
Territorial Madrid
Territorial Nord

Directors d'Àrea

Ricardo Agramunt Lamúa
Teresa Algans Mas
Víctor Manuel Allende Fernández
Joan Alfons Álvarez García
Fernando Arce Saez
Ignacio Badiola Gómez
José Ballbé Bellera
Juan Manuel Bermejo Barrera
Tomàs Bravo Montesinos
Alfredo Bustillo Martínez
Vicenç Buxarrais Estrada
Pere Capella Alsina
Natividad Capella Pifarré
Óscar Valentín Carpio Garijo
Pere Lluís Carrera Bonadona
Carles Casanovas Dosrius
Juan Cebrián Torallas
Josep Lluís Compte Prats
Carlos de Parias Halcón
Ángel José Díez Elosúa
Ana María Díez Fontana
Carles Feliu Ferrer
Miguel Ángel Fernández Rancaño
Marta Fina Casanova
Jordi Fontanals Curiel
Javier Ceferino García-Lluís Valencia
Ernesto Gil Sánchez
Adolfo Gómez Cardona
Francesc Xavier Gómez Naches
Carles Gramunt Suárez
Pere Huguet Vicens
Jordi Ibern Molina
María Beatriz Kissler Fernández
Jesús Antonio Losa Fernández
Javier Marín Martínez Cañavate
María Luisa Martínez Gistau
Juan Masjoan Soler
Jordi Mondéjar López
Ignacio Moreno de Guerra Oyarzábal
Juan Morlà Tomàs
María Isabel Munuera Rodríguez
José Javier Nicolás Espin
Felipe Augusto Oriol Miranda
Javier Pano Riera
Josep Parareda Climent
Juan José Pelayo Revuelta
Luis Enrique Pérez García
Javier Ignacio Peyra Sala
M^a Luisa Retamosa Fernández
José María Rifé Climent
Joan Rosàs Xicota
Francisco Emilio Ruiz Armengol
Alfons Salvó Salcedo
Albert Soler Rubio
Daniel Torras Corominas
Àlex Valencia Baeza

Posicionament Comercial
Qualitat
Desenvolupament Negoci de Banca Privada i Personal
Compliment Normatiu
Finançaments Estructurats-Empreses
Negoci d'Infraestructures
Auditoria Territorial
Sucursals i Negoci Internacional
Tresoreria Clients
Serveis de Comunicació i Patrocinis
Risc de Contrapartida
Relacions Institucionals
Control de Riscs de Mercat
Risc Empreses i Sector Públic
Jurídico-Laboral Recursos Humans
Serveis de Màrqueting i Publicitat
Metodologies i Models de Risc de Crèdit
Control de la Despesa
Corporatives i Adquisicions
Corporate Finance
Comerç Exterior
Marca i Imatge Corporativa
Seguretat
Organització i eficiència
Sistemes d'Informació Multicanal
Banca Transaccional
Intervenció i Comptabilitat
Auditoria Financera i Gestió del Risc
Solvència
Corporativa
Secretaria Tècnica de Direcció General
Anàlisi i Seguiment del Risc de Crèdit
Serveis Operatius Bancaris
Finançament d'Energies
Distribució i Originació
Comunicació i Patrocinis
Auditoria de Compliment i Participades
Control de Gestió i de la Despesa
Gestió d'Informació Comercial
Targetes
Serveis Operatius a Mercats
Banca Personal
Aliances Estratègiques Bancàries
Tresoreria
Banca de Pimes
Sindicacions
Desenvolupament de Negoci
Polítiques i Procediments d'Admissió
Auditoria de Medis
Morositat
Institucions Financeres Internacionals i Oficines de Representació
Administració de Cartera Pròpia i Participades
Gestió de Recursos Humans
Finançaments Estructurats
Selecció i Desenvolupament de Recursos Humans
Anàlisi del Risc de Balanç



El Grup "la Caixa"

Claus Estratègiques

Missió, Visió i Valors

Triple Balanç: Econòmic, Social i Sostenible

Aquesta secció de l'Informe Anual 2009 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 contribuïran 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.

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





Informe Financer 2009 del Grup "la Caixa"

- 1. Gran qualitat dels resultats de l'exercici 2009**
- 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 2009, 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 34 i 35.

Per a l'anàlisi de l'evolució de l'activitat del Grup i dels resultats, es presenten dades dels últims tres exercicis. La informació pren com a base els comptes anuals consolidats del Grup "la Caixa". Els comptes anuals i l'informe de gestió consolidats de l'exercici 2009 es poden consultar, juntament amb l'informe d'auditoria datat el 4 de febrer de 2010, 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 2009 DEL GRUP "LA CAIXA"

1. Gran qualitat dels resultats de l'exercici 2009

1.1 Creixement de l'activitat amb bons resultats i sanejaments conservadors PÀGINA 36

Resultat recurrent: 1.710 M€.

Resultats extraordinaris de -200 M€ amb sanejaments conservadors.

Resultat del Grup: 1.510 M€, -16,2%.

Actius totals: +4,2%.

L'elevat i sostingut resultat recurrent permet el registre de dotacions conservadores per a la gestió dels riscos del negoci.

Actius totals se situen en 271.873 M€.

1.2 Positiva evolució dels marges amb eficiència i rendibilitat PÀGINA 38

Augment dels ingressos i contenció de les despeses.

Millora de l'eficiència.

Marge d'exploitació: +12,3%.

Sòlid augment d'ingressos +6,4% i estricta contenció de les despeses d'exploitació 1,0%.

Ràtio d'Eficiència recurrent 42,9% (-2,3%).

El sòlid marge d'exploitació permet absorbir majors dotacions per a insolvències i sanejaments.

Bons nivells de rendibilitat.

ROE recurrent 11,3%, ROA 0,8%, RORWA 1,6%.

1.3 Obra Social PÀGINA 44

El pressupost 2010 de l'Obra Social és de 500 M€.

Es manté el pressupost de l'Obra Social reflectint el compromís amb la societat.

1.4 Segregació per negocis PÀGINA 45

Bona evolució dels negocis del Grup.

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

2. Gran capacitat comercial: la fortaleza del negoci bancari

2.1 Augment sostingut i equilibrat de l'activitat bancària PÀGINA 47

Augment de 1.702 del volum de negoci bancari fins als 415.825 M€.

Recursos clients de 237.799 M€ i Crèdits de 178.026 M€. Elevades quotes de mercat: Dipòsits 10,4% i Crèdits 9,9%.

2.2 Base de clients: el centre del negoci PÀGINA 51

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

10,5 M de clients, amb una penetració del 21,6% en particulars. Impuls en l'especialització del negoci.

2.3 Xarxa comercial i recursos humans: pilars fonamentals PÀGINA 57

Xarxa extensa i plantilla qualificada.

5.326 oficines (quota del 12%) i 27.505 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 7.951.
Línia Oberta (canal Internet): 6,0 M de clients (30,1% quota).
Banca mòbil: 1,4 M de clients.

2.5 Sistemes de pagament: una oferta diferenciada PÀGINA 63

Sistemes de pagament: diferenciada gamma i servei integral.

10,3 M de targetes emeses per "la Caixa", líder per facturació amb una quota del 17,7%.
167.993 Terminals Punt de Venda (TPV's).

2.6 Innovació en els serveis als clients PÀGINA 64

2.6.1 Oficines i serveis per a l'atenció personalitzada PÀGINA 64

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 66

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

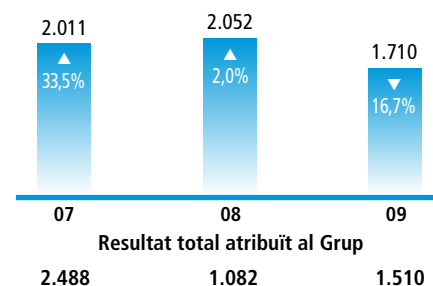
Organització eficient amb avançat suport tecnològic on la innovació forma part de la cultura de "la Caixa".

2.7 Qualitat i atenció al client: base de futur PÀGINA 68

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

Millors resultats de la qualitat percebuda pels clients que la competència.

RESULTAT RECURRENT ATRIBUÏT AL GRUP (Milions d'euros)



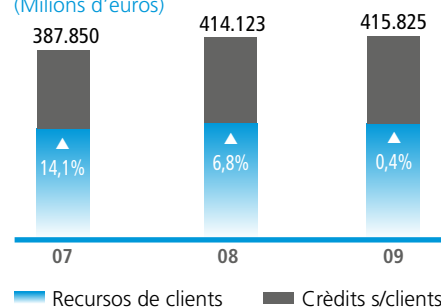
RESULTATS RECURRENTS	2009	Var. any
Marge brut	7.187	+6,4%
Marge d'exploitació	3.622	+12,3%
Resultat net abans de minoritaris	2.004	-13,5%
Eficiència	42,9%	-2,3
ROE	11,3%	-3,5

OBRA SOCIAL

Pressupost de 500 milions d'euros

"la Caixa" LÍDER

VOLUM DE NEGOCI BANCARI (Milions d'euros)



CLIENTS

10,5 milions de clients
21,6% penetració en particulars

XARXA COMERCIAL	2009
Oficines	5.326
Empleats	27.505
Caixers	7.951

GESTIÓ MULTICANAL	2009
Líder en canals complementaris:	
Quota Banca Online	30,1%
Clients línia oberta (milions)	6,0
Clients banca mòbil (milions)	1,4

SISTEMES DE PAGAMENT	2009
Targetes emeses (milions)	10,3
Terminals Punt de Venda (TPV's)	167.993



2.8 Suport del negoci: filials de "la Caixa" PÀGINA 69

Filials que presten serveis de suport. Gestió multicanal, serveis immobiliaris i d'altres.

3. Cartera de participades

3.1 Criteris CaixaCorp: Internacionalització i diversificació PÀGINA 71

3.1.1 Criteri: Filial on es concentra la cartera de participades del Grup "la Caixa" PÀGINA 71

Estratègia inversora: diversificació dels ingressos i expansió internacional. Generació de valor amb risc controlat. El Grup "la Caixa" manté un 79,5% de participació a 31-12-09.

3.1.2 Negoci serveis PÀGINA 72

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 74

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". Líder al sector assegurador d'Espanya.

3.2 Capital risc en fases inicials i finançament a emprendadors PÀGINA 78

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 79

Objectius estratègics: incrementar el pes del negoci financer amb gestió activa. Augment de la participació a Erste Group Bank i a The Bank of East Asia.

Inversió de 1.313 M€ a Gas Natural, per a l'adquisició d'Unión Fenosa.

Acords d'adquisició d'Adeslas i venda parcial d'Agbar. *Joint venture* a Port Aventura.

El valor de mercat de la cartera cotitzada és de 20.118 M€, amb 3.945 M€ de plusvàlues latents.

4. Gestió activa dels riscos

Gestió global de risc.

De crèdit: assegurar la qualitat de la cartera creditícia.

Inversió creditícia de perfil de risc baix, diversificada i amb garanties adients.

De mercat: reduir l'exposició del risc de les posicions de balanç.

De liquiditat: diversificar els mercats i productes de les fonts de finançament.

Operacional: minimitzar el risc inherent en les activitats de negoci.

Compliment normatiu.

Factor clau dins l'estratègia del Grup.

Adequats procediments de concessió. Suport d'eines i procediments de mesura i seguiment.

Continguda ràtio de morositat, 3,42%, inferior a la mitjana del sector amb elevades cobertures del 62%, i 127% amb garanties hipotecàries.

Elevades cobertures naturals i operacions en mercats financers.

Gestió activa del balanç i de les fonts de finançament per disposar de nivells excel·lents de liquiditat.

La qualificació del personal, els procediments establerts i els controls implantats permeten mitigar el risc.

Promoure la cultura del compliment.

5. Elevada fortalesa financera

5.1 Excel·lents nivells de Liquiditat PÀGINA 107

Gestió conservadora i anticipada dels nivells de liquiditat. Excel·lent posició de liquiditat que permet al Grup el futur creixement del negoci: 7,8% de l'Actiu.

5.2 Excel·lents nivells de Solvència PÀGINA 108

Core Capital del 8,7%.

Coefficient de solvència (ràtio BIS) 11,0%. *Tier 1*: 10,4%.

Excedent de recursos propis: 4.667 M€.

5.3 Ràtings del Grup "la Caixa" en el rang AA PÀGINA 110

Confirmació de les molt bones qualificacions.

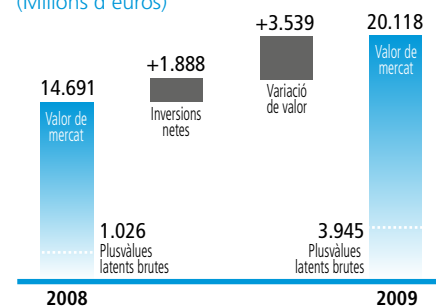
Molt bons ràtings situats en el rang AA (molt elevada qualitat creditícia).



79,5%



CARTERA COTITZADA: VALOR DE MERCAT I PLUSVÀLUES LATENTS (Milions d'euros)



QUALITAT DE L'ACTIU

	2009
Ràtio de morositat Grup "la Caixa"	3,42%
Sector financer	5,08%
Elevades cobertures	
Ràtio de cobertura	62%
Ràtio de cobertura amb garanties hipotecàries	127%
Fons genèric per a insolvències (milions)	1.835

FORTALESA FINANCERA

	2009
Liquiditat (milions d'euros)	21.208
Solvència (%)	
Core Capital	8,7%
Tier 1	10,4%
Ràtio Bis	11,0%
Excedent de recursos propis (milions d'euros)	4.667

	Moody's	Standard & Poor's	Fitch
Ràtings	Aa2	AA-	AA-
Perspectiva	Negativa	Negativa	Negativa



1. Gran qualitat dels resultats de l'exercici 2009

1.1. Creixement de l'activitat amb bons resultats i sanejaments conservadors

El Grup "la Caixa" obté un benefici recurrent el 2009 de 1.710 milions d'euros (-16,7%), amb un increment del marge d'exploació recurrent del 12,3% i forts sanejaments:

- Fort augment del 6,4% dels ingressos totals (marge brut recurrent) i estricta política de contenció de les despeses, +1,0%, amb millora de l'eficiència.
- Resultats extraordinaris nets de -200 milions d'euros amb dotacions per a la gestió futura del negoci.
- El resultat atribuït del Grup se situa en els 1.510 milions d'euros.

Els negocis del Grup "la Caixa" presenten un creixement equilibrat i de qualitat durant l'exercici 2009, en un complex entorn econòmic i financer, amb volatilitat en els mercats financers i forta caiguda dels tipus d'interès, alentiment de l'activitat, repunt de la morositat i gran competència bancària.

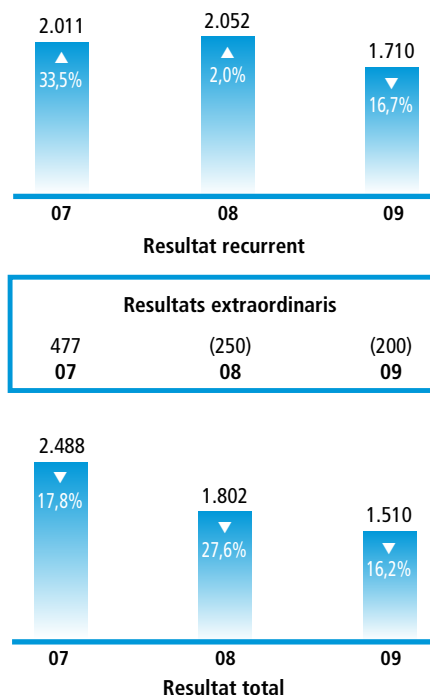
La gran capacitat comercial del Grup, l'adequada gestió dels marges, la gestió dels serveis als clients i la positiva evolució de les participades han possibilitat l'augment sostingut dels ingressos, fins als 7.187 milions d'euros, un 6,4% més que

l'any anterior, creixement impulsat per l'activitat bancària més tradicional. Aquest fort augment dels ingressos juntament amb l'estricta contenció de les despeses ha permès continuar millorant l'eficiència i mantenir elevats nivells de rendibilitat.

Així, el marge d'exploació s'incrementa un 12,3%, fins als 3.622 milions d'euros, i ha permès absorbir l'augment de les dotacions per a insolvències fins a situar el resultat net recurrent a 1.710 milions d'euros, un 16,7% menys. El benefici total atribuït del 2009 se situa als 1.510 milions d'euros i incorpora plusvàlues extraordinàries de 249 milions d'euros destinades íntegrament a dotacions per risc de crèdit addicionals a l'aplicació de calendari i a cartera de participades i addicionalment 200 milions d'euros (286 abans d'impostos) de dotacions per a la gestió futura del negoci.

Tot això, juntament amb una gestió activa i exigent del risc, de la liquiditat i de la solvència, ha permès consolidar les elevades fortaleces financeres del Grup. 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 4,2% dels actius totals.

Els actius totals del Grup "la Caixa" han assolit els 271.873 milions d'euros, incrementant-se durant el 2009 en 11.046 milions d'euros, un 4,2%.

En un entorn impactat per l'alentiment de l'activitat econòmica, "la Caixa" aconsegueix que el volum de negoci bancari (crèdits sobre clients més recursos gestionats) creixi 1.702 milions d'euros respecte al 2008, fins als 415.825 milions d'euros. Els crèdits sobre clients bruts augmenten en 1.603 milions d'euros, un 0,9% més. Els recursos totals de clients es mantenen en 237.799 milions d'euros amb gestió activa dels marges i

de l'estructura havent augmentat els de fora de balanç.

Els fons propis (reserves més resultats) augmenten en 1.077 milions d'euros, un 6,9% més, després de considerar el Resultat atribuït al Grup de 1.510 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 augmenten el 2009 en 963 milions d'euros per l'impacte de l'evolució positiva dels mercats de valors durant el 2009.

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».

«CREIXEMENT DEL NEGOCI BANCARI»

Balanços de gestió consolidats del Grup "la Caixa"

(Imports en milions d'euros)	2009	2008	VARIACIÓ ANUAL	
			ABSOLUTA	EN %
Actiu				
Caixa, bancs centrals, entitats crèdit i renda fixa	33.678	30.203	3.475	11,5
Crèdits sobre clients nets	173.641	175.471	(1.830)	(1,0)
Actius per contractes d'assegurances	21.261	19.829	1.432	7,2
Renda variable	19.997	15.624	4.373	28,0
Actiu material i intangible	8.845	7.236	1.609	22,2
Altres actius i periodificacions	14.451	12.464	1.987	15,9
Total Actiu	271.873	260.827	11.046	4,2
Passiu	250.470	241.906	8.564	3,5
Entitats de crèdit	22.521	13.290	9.231	69,5
Recursos de clients en balanç	205.631	209.376	(3.745)	(1,8)
Provisions	2.925	3.195	(270)	(8,5)
Altres passius i periodificacions	19.393	16.045	3.348	20,9
Patrimoni Net	21.403	18.921	2.482	13,1
Fons propis	16.696	15.619	1.077	6,9
<i>Dels quals: Resultat atribuït al Grup</i>	<i>1.510</i>	<i>1.802</i>	<i>(292)</i>	<i>(16,2)</i>
Ajustos per valoració	1.612	649	963	148,4
Interessos minoritaris	3.095	2.653	442	16,7
Total Passiu i Patrimoni Net	271.873	260.827	11.046	4,2

1.2. Positiva evolució dels marges amb eficiència i rendibilitat

Compte de pèrdues i guanys consolidat del Grup "la Caixa"

(Imports en milions d'euros)	2009	2008	VARIACIÓ EN %
Ingressos financers	9.097	12.401	(26,6)
Despeses financeres	(5.165)	(8.893)	(41,9)
Marge d'interessos	3.932	3.508	12,1
Dividends	400	395	1,3
Resultats per posada en equivalència	840	718	17,0
Comissions netes	1.303	1.250	4,2
Resultats d'operacions financeres i diferències de canvi	130	163	(19,7)
Altres productes i càrregues d'explotació	582	718	(19,1)
Marge brut	7.187	6.752	6,4
Total despeses d'explotació	(3.565)	(3.529)	1,0
Marge d'explotació	3.622	3.223	12,3
Dotacions per a insolvències i altres	(1.401)	(617)	126,4
Guanys/pèrdues en baixa d'actius i altres	(90)	10	
Resultat abans d'impostos	2.131	2.616	(18,6)
Impostos sobre beneficis	(127)	(299)	(57,6)
Resultat després d'impostos	2.004	2.317	(13,5)
Resultat de minoritaris	294	265	10,7
Resultat recurrent (*)	1.710	2.052	(16,7)
Beneficis extraordinaris	249	260	
Sanejaments extraordinaris	(249)	(260)	
Dotació per a la gestió futura del negoci	(200)	(250)	
Resultat extraordinari	(200)	(250)	
Resultat atribuït al Grup	1.510	1.802	(16,2)

(*) Resultats recurrents sense resultats extraordinaris.

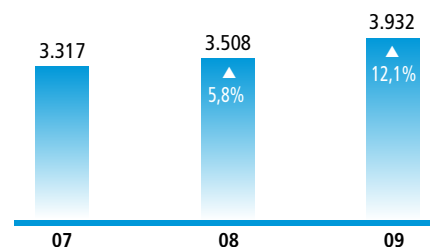
Atesa l'especial rellevància dels resultats extraordinaris no recurrents registrats el 2009 i 2008, i per facilitar la comprensió i anàlisi de l'evolució del negoci, el Compte de Pèrdues i Guanys Consolidat adjunt presenta els resultats de l'activitat ordinària i recurrent del Grup "la Caixa". Addicionalment, els resultats recurrents s'ajusten per l'impacte dels resultats extraordinaris nets d'impostos i minoritaris, fins a establir els resultats atribuïts al Grup.

Els ingressos totals (marge brut) augmenten un 6,4%, fins als 7.187 milions d'euros, amb una positiva evolució dels principals conceptes d'activitat.

El «Marge d'interessos» ha assolit els 3.932 milions d'euros, un destacat 12,1% més. Aquest creixement recull el sòlid creixement de l'activitat bancària i la gestió dels marges de les operacions en un entorn altament competitiu, l'impacte de la corba de tipus d'interès, i la positiva evolució dels ingressos financers nets del negoci de vida de les filials asseguradores.

«CREIXEMENT SOSTINGUT DELS INGRESSOS DEL GRUP»

MARGE D'INTERESSOS (Milions d'euros)



Els ingressos totals de la cartera de participades (per dividends i per posada en equivalència) ascendeixen a 1.240 milions d'euros, un 11,4% més, per l'evolució dels seus negocis i la seva capacitat de distribució de dividends recurrents. Així, els dividends meritats de les participacions classificades com a actius financers disponibles per a la venda assoleixen els 400 milions d'euros. 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, se situen en 840 milions d'euros, amb un fort creixement del 17,0%.

Les comissions netes han crescut el 4,2%, fins als 1.303 milions d'euros, gràcies a la gestió adequada dels serveis oferts als clients. Les relacionades amb serveis bancaris augmenten un 4,9%, basant-se en la prestació de serveis de qualitat i assessorament personalitzats, així com

per les millores en la gestió del seu preu. Mentre les relacionades amb l'operativa de fons d'inversió disminueixen en línia amb l'evolució del mercat.

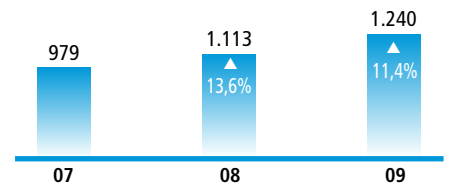
Els resultats d'operacions financeres i diferències de canvi se situen en 130 milions d'euros.

Els altres productes i càrregues d'explotació arriben als 582 milions d'euros 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 6,4% del «Marge brut», junt amb l'estricta control de les despeses descrit a continuació, és un dels pilars sobre el qual es fonamenta el sòlid creixement del marge d'explotació.

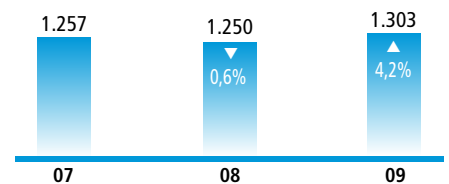
INGRESSOS DE PARTICIPADES

Dividends més posada en equivalència
(Milions d'euros)



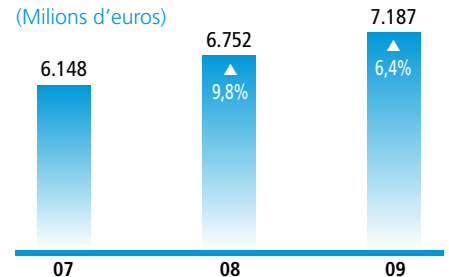
COMISSIONS

(Milions d'euros)



MARGE BRUT

(Milions d'euros)



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

Millora de l'eficiència amb augment de la productivitat

L'estricta política de contenció, racionalització i control de les despeses, juntament amb la millora de la productivitat, modera l'increment de les despeses d'explotació, que se situen en 3.565 milions d'euros, un 1% més.

La gran fortalesa comercial del Grup, amb 27.505 empleats, 5.326 oficines, 7.951 caixers i el lideratge en banca *online*, en banca mòbil i en banca electrònica, ha permès a l'entitat presentar un creixement sostingut del negoci i de l'activitat comercial, equilibrat i de qualitat.

L'objectiu de creixement bancari del Grup "la Caixa" s'està portant a terme mitjançant la gestió del binomi ingressos/despeses, amb l'objecte de garantir la competitivitat, així com els resultats futurs. Durant l'any 2009, "la Caixa" ha demostrat tenir flexibilitat i una gran capacitat d'adaptar-se a l'entorn reduït en 204 el nombre d'oficines, sense impacte en la relació amb els clients. L'estratègia de creixement sempre s'ha basat en una anàlisi de la rendibilitat de la inversió-despesa, materialitzant aquells projectes que generen valor.

Paral·lelament, en el marc del seu pla d'expansió internacional, el 2009 "la Caixa" ha inaugurat una sucursal operativa a Casablanca (Marroc), i ha posat en marxa dues noves oficines de representació: a Xangai (Xina) i Istanbul (Turquia).

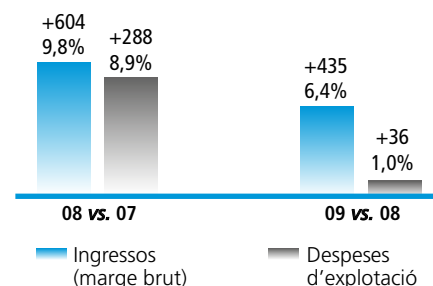
Les fortes inversions efectuades aquests darrers anys suposen un augment de les despeses d'explotació. Aquestes inversions estan relacionades bàsicament amb el desenvolupament de negocis, el desenvolupament de la tecnologia i dels nous canals de distribució, la millora dels sistemes d'informació i optimització 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, i limitar l'augment en un 1% el 2009, inferior al fort creixement del marge brut, del 6,4%.

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.

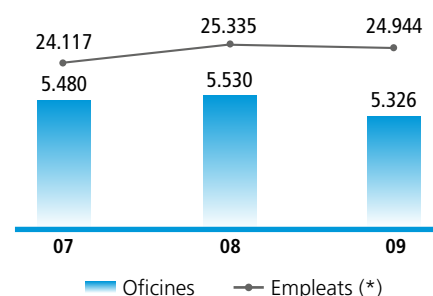
La combinació d'aquests factors explica l'augment continuat de les ràtios de volum de negoci (recursos totals de clients i crèdits) i del marge d'explotació recurrent per empleat i per oficina, al mateix temps que el nombre d'empleats per oficina es manté en un nivell reduït del 4,7, un dels més baixos del sector financer espanyol.

En conjunt, la racionalització de costos del Grup i la positiva evolució de les ràtios de volum de negoci mostren l'elevat potencial de creixement en termes d'eficiència i de resultats.

CREIXEMENT INTERANUAL DELS INGRESSOS SUPERIOR A LES DESPESES: MILLORA DE L'EFICIÈNCIA (Milions i % var. interanual)

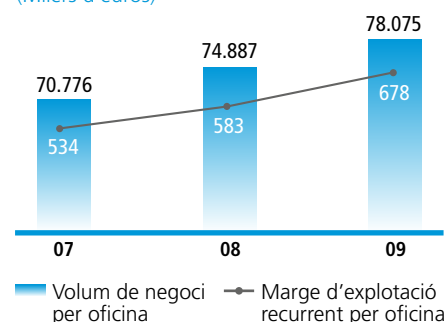


PRINCIPALS COMPONENTS DE LES DESPESES D'EXPLOTACIÓ DE "LA CAIXA"

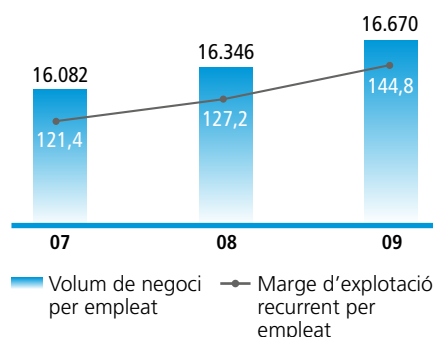


(*) Total empleats del Grup: 27.505

RÀTIOS DE PRODUCTIVITAT PER OFICINA (Milers d'euros)



RÀTIOS DE PRODUCTIVITAT PER EMPLEAT (Milers d'euros)



En aquest sentit, en l'exercici 2009 la ràtio d'eficiència recurrent ha millorat, amb una reducció de 2,3 punts, situant-se en el 42,9%, fet que confirma la important millora dels últims anys.

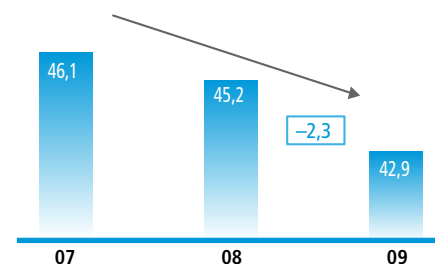
Pla de millora de l'eficiència

L'objectiu del Pla de Millora de l'Eficiència és aconseguir un alt nivell d'eficiència del Grup "la Caixa" amb una millora permanent i sostenible en el temps, i s'articula mitjançant la fixació i implementació d'objectius definits al voltant de tres grans eixos:

- **Assegurament d'ingressos:** amb l'objectiu que els diferents negocis i segments del Grup contribueixin de forma positiva i creixent als resultats de l'Entitat. L'oferta diferencial de productes, l'excel·lent nivell de qualitat del servei ofert als nostres clients, tant a través de la xarxa d'oficines com pels canals no presencials, l'esforç comercial i la gestió activa dels marges han estat les claus que han permès, en un entorn altament competitiu, assegurar el creixement dels ingressos descrit en paràgrafs anteriors.
- **Contenció de la despesa i de les necessitats d'inversió:** en el marc de l'entorn econòmic actual i producte de la implantació del nou model especialitzat de la xarxa, aquest any s'ha dut a terme un Pla d'Optimització d'Oficines de banca minorista, que ha permès la integració de certes oficines, en molts casos degut a la proximitat entre elles. El pla ha permès alliberar recursos, contenir el creixement de la plantilla i optimitzar despeses generals (lloguers, energia, etc.) assegurant un important estalvi de costos recurrents futurs. Aquest procés s'ha dut a terme amb una anàlisi particularitzada que ha permès garantir i mantenir el nivell de servei i l'estreta relació de "la Caixa" amb la clientela. Al respecte, el nivell i la capillaritat del servei es manté sense canvis, ja que "la Caixa" manté el lideratge en quota d'oficines del sistema financer espanyol, amb una proximitat al mercat que ha de permetre aprofitar les oportunitats comercials que es deriven del nou entorn competitiu.
- **Potenciació dels canals d'autoservei i la innovació operativa:** aquests són elements clau per, al mateix temps que s'ofereix un servei diferencial al client, assolir una eficient gestió dels processos operatius i per tant del cost associat als mateixos, amb l'objectiu de centrar els esforços de "la Caixa" i dels seus recursos humans a atendre de forma eficient les necessitats financeres de les famílies i empreses.

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

RÀTIO D'EFICIÈNCIA (%) (*)



(*) Despeses de personal + generals / marge brut

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

Marge d'exploació recurrent: 3.622 milions d'euros, un 12,3% més.

Com a conseqüència del sòlid augment del «Marge brut» (un 6,4% més), impulsat per l'activitat bancària més tradicional, i de la important contenció de les despeses d'exploació (un 1,0% més), millora la productivitat del negoci bancari del Grup i el «Marge d'exploació», que recull els resultats dels negocis del Grup, se situa en 3.622 milions d'euros, un 12,3% més que l'any anterior. El gran augment dels ingressos, i sobretot l'estrict control i seguiment de la despesa, han permès continuar millorant la ràtio d'eficiència recurrent fins al 42,9% (-2,3 punts).

El fort increment del «Marge d'exploació» 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.

L'important generació de resultats de les activitats recurrents ha permès fer front a majors dotacions de 2.821 milions d'euros, de les quals 2.092 milions són amb càrrec a l'exercici 2009 (1.401 milions de resultat recurrent i 691 milions de resultat extraordinari). L'increment de les dotacions específiques ha quedat parcialment compensat per la disponibilitat de part del fons genèric per a insolvències,

el qual se situa als 1.835 milions d'euros a finals de 2009. Amb tot, la ràtio de morositat, del 3,42%, és inferior a la mitjana del sector, i la cobertura d'actius arriba al 62%, un 127% amb garantia hipotecària.

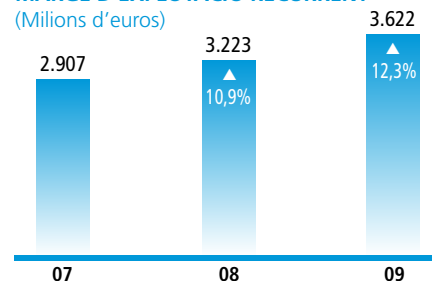
El resultat recurrent atribuït al Grup se situa en els 1.710 milions d'euros (-16,7%) i permet mantenir uns bons nivells de rendibilitat (ROE de l'11,3%).

El «Resultat recurrent després d'impostos» assoleix els 2.004 milions d'euros, un 13,5% menys. 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 deduïble.

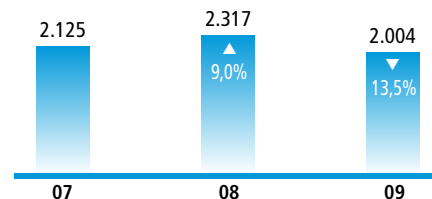
El Resultat de minoritaris de 294 milions d'euros correspon, bàsicament, al resultat de 2009 del Grup Criteria CaixaCorp atribuït als minoritaris. Així, el «Resultat Recurrent atribuït al Grup», després d'impostos i minoritaris, arriba als 1.710 milions d'euros, -16,7%, amb una rendibilitat recurrent obtinguda sobre recursos propis mitjans de l'11,3%.

«EL MARGE D'EXPLOTACIÓ AUGMENTA UN 12,3%»

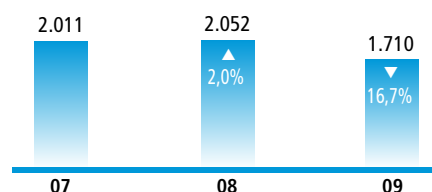
MARGE D'EXPLOTACIÓ RECURRENT (Milions d'euros)



RESULTAT NET RECURRENT (Milions d'euros)



RESULTAT ATRIBUÏT RECURRENT (Milions d'euros)



Resultats extraordinaris: els ingressos extraordinaris s'han compensat íntegrament amb sanejaments conservadors i adicionalment s'ha dotat una provisió de 286 milions d'euros bruts d'impostos, 200 milions d'euros nets, per a la gestió futura del negoci.

L'exercici 2009 s'han registrat un total de 249 milions d'euros nets d'impostos i de minoritaris de plusvàlues per la venda de l'1% de Telefónica. Aquests ingressos s'han compensat íntegrament amb dotacions per a insolvències additionals a l'aplicació de calendaris i altres per un import brut de 241 milions (158 milions nets) i dotacions per a la cartera de participades de 164 milions bruts (91 milions nets).

Addicionalment, s'ha realitzat el 2009 una dotació abans d'impostos de 286 milions d'euros (200 milions d'euros nets) per a la gestió futura del negoci, entre les quals s'inclou la dotació per l'ampliació del programa de prejubilacions i dotacions cautelars per a insolvències.

D'altra banda, les plusvàlues extraordinàries de 2008 van arribar als 260 milions d'euros (per beneficis fiscals i disponibilitat de provisions per a la cobertura del risc de tipus d'interès dels contractes d'assegurances) i es van compensar íntegrament amb dotacions realitzades per a la cobertura de la cartera de participades, de la cartera de crèdit subestàndard i altres. Addicionalment es va registrar una dotació de 250 milions d'euros nets per a la cobertura dels riscos futurs del negoci.

El «Resultat atribuït al Grup» arriba als 1.510 milions d'euros.

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 2009 arriba als 1.510 milions d'euros, un 16,2% menys.

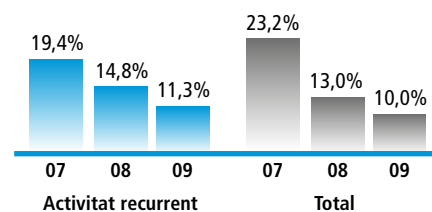
La rendibilitat recurrent obtinguda sobre recursos propis mitjans (sense considerar els Resultats extraordinaris) (ROE) se situa el 2009 en un 11,3%. El ROE considerant el Resultat Total se situa en el 10,0%.

Als nivells de rendibilitat es veuen impactats per l'important augment dels recursos propis del Grup durant els últims anys, sobretot com a conseqüència de la sortida a borsa de Criteria CaixaCorp l'octubre de 2007, i l'evolució dels resultats recurrents.

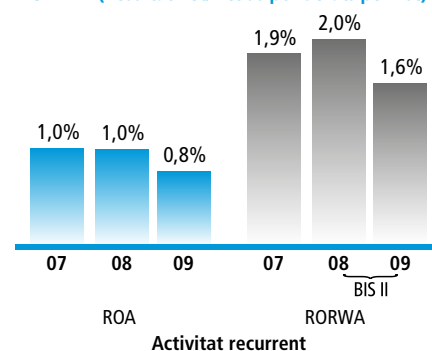
La rendibilitat recurrent sobre actius totals mitjans (ROA), nets de la intermediació de tresoreria, se situa en el 0,8% el 2009.

Així mateix, la baixa exposició al risc dels actius del balanç del Grup "la Caixa" determina que la rendibilitat recurrent obtinguda amb relació al 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 1,6% el 2009. El ROA i el RORWA, considerant el Resultat Total del Grup, se situen en el 0,7% i l'1,5%, respectivament.

ROE (Resultat atribuït/Fons propis mitjans)



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



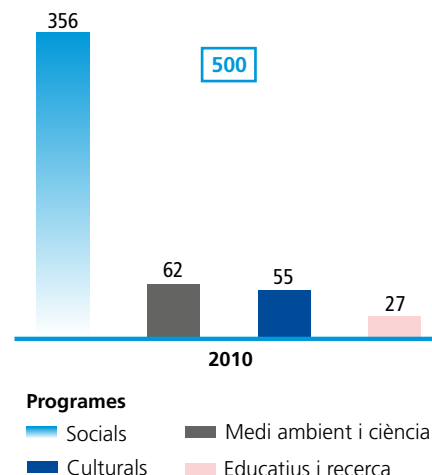
1.3. Obra Social

Pressupost de l'Obra Social el 2010: 500 milions d'euros

El 2009 "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.

El pressupost per a 2010 de l'Obra Social ascendeix a 500 milions d'euros, mostrant, d'aquesta manera –i malgrat la conjuntura econòmica desfavorable–, el seu compromís amb la societat. D'aquest pressupost, el 71,2% es dedicarà a accions socials.

PRESSUPOST OBRA SOCIAL 2010 (Milions d'euros)



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, seguiment 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.

Sota aquests criteris, els segments de negoci que conformen el Grup "la Caixa" són:

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, bàsicament, en el territori espanyol a través de la xarxa d'oficines i la resta de canals complementaris. Recull tant l'activitat com els resultats recurrents generats pels 10,5 milions de clients, siguin particulars, empreses o institucions. El volum de negoci gestionat per aquest segment se situa a 31 de desembre de 2009 en els 366.123 milions d'euros, en la mateixa línia que l'exercici anterior, amb 178.026 milions d'euros de crèdits de clients bruts i 188.097 de recursos de clients, sense considerar les emissions institucionals ni els passius subordinats.

El Marge d'interessos és de 4.237 milions d'euros per a aquest negoci, i el Marge brut arriba als 6.170 milions d'euros, amb un creixement del 3,4%. El negoci amb Empreses i Institucions aporta un 21% del Marge brut, augmentant el seu pes en Banca a Espanya en relació amb l'exercici anterior, en el qual va contribuir amb el 17%. El Marge d'explotació arriba als 2.885 milions d'euros, un 5,7% més, el qual ha permès fer front a unes majors dotacions per a insolvències recurrents, que en aquest negoci se situen en els

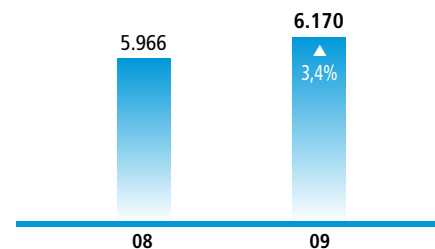
961 milions d'euros, amb un augment del 80,0% en relació amb l'any anterior; el benefici net atribuït és de 1.430 milions d'euros, un 13,4% menys.

Cartera de Participades: recull bàsicament els resultats recurrents de les inversions de la cartera de participades de serveis i de banca internacional, mantingudes a través de Criteris CaixaCorp. Els ingressos per dividends i per posada en equivalència arriben als 1.222 milions d'euros (dels quals 839 milions d'euros corresponen a la participació en els resultats de societats multigrup o associades comptabilitzats segons el mètode de la participació), un 10,4% més que l'any anterior, producte de la capacitat d'aquestes participades de generar resultats i repartir dividends recurrents. L'evolució del cost de finançament del negoci, marcat per un increment de la cartera finançada i compensat per l'evolució a la baixa dels tipus d'interès, junt amb l'evolució de les altres partides del compte de pèrdues i guanys, situen el resultat recurrent net atribuït del negoci en 744 milions d'euros el 2009, un 12,1% més en relació amb l'exercici anterior.

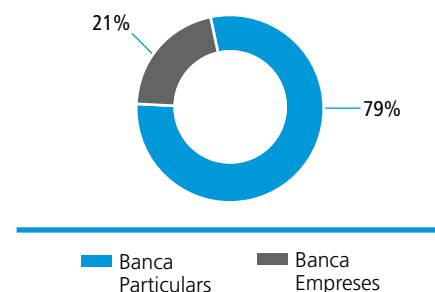
El valor de mercat de la cartera cotitzada del Grup "la Caixa" se situa en els 20.118 milions d'euros, dels quals 12.739 corresponen a les inversions en societats multigrup o associades comptabilitzades pel mètode de la participació, amb unes plusvàlues latents de 3.945 milions d'euros el 2009.

COAP i Activitats Corporatives: inclou l'activitat del COAP (Comitè d'Actius i Passius), que agrupa la gestió dels riscos de tipus d'interès i de canvi i la liquiditat, a través de la gestió de les emissions al mercat institucional, dels recursos propis i de la inversió/finançament a la resta de negocis. Quant a les Activitats Corporatives, són les que recullen les 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, entre d'altres els resultats extraordinaris, les despeses de superestructura i l'activitat

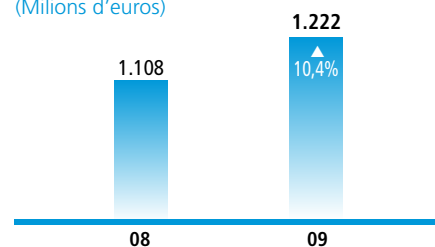
MARGE BRUT DE BANCA A ESPANYA (Milions d'euros)



DISTRIBUCIÓ DEL MARGE BRUT DE BANCA A ESPANYA



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



1.4. Segregació per negocis (cont.)

de serveis immobiliaris del Grup. Addicionalment, inclou els ajustos derivats de conciliar la integració dels estats financers dels diferents segments de negoci amb els estats financers consolidats del Grup.

Descripció dels criteris de segmentació i valoració aplicats

Per a la segregació per negocis de l'activitat i resultats del Grup es prenen com a base les unitats de negoci bàsiques, sobre les quals es disposa de xifres comptables i de gestió. S'apliquen els mateixos principis generals que els utilitzats en la informació de gestió del Grup, i els criteris de medició i valoració utilitzats són bàsicament iguals als emprats per a determinar els imports dels estats financers, no existint assignacions asimètriques.

El 2009 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 2008, sense impactes significa-

tius en els resultats atribuïts del 2008 de cadascun dels segments.

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, per a la determinació del Marge brut d'aquest segment 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 trans-

ferència 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 als negocis 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 associats a l'activitat asseguradora.

A continuació es presenten els comptes de resultats del Grup "la Caixa" de l'exercici 2009 i les variacions sobre 2008 per segments de negoci i les magnituds d'actiu i fons propis de cadascun.

Compte de pèrdues i guanys consolidat del Grup "la Caixa" - Segregació per negocis

	BANCA A ESPANYA		CARTERA DE PARTICIPADES		COAP I ACTIVITATS CORPORATIVES (*)	TOTAL GRUP "LA CAIXA"	
(Imports en milions d'euros)	2009	VARIACIÓ EN %	2009	VARIACIÓ EN %	2009	2009	VARIACIÓ EN %
Marge brut	6.170	3,4	1.028	7,9	(11)	7.187	2,9
Despeses d'administració	(2.846)	1,6	(152)	(6,1)	(86)	(3.084)	1,1
Amortitzacions	(439)	0,8	(26)	(2,8)	(16)	(481)	0,5
Marge d'explotació	2.885	5,7	850	11,3	(113)	3.622	4,9
Pèrdues deteriorament d'actius financers i altres	(961)	80,0	(10)	10,7	(834)	(1.805)	29,9
Resultats en baixes d'actius i altres	(34)		2	(53,7)	83	51	
Resultats abans d'impostos	1.890	(13,6)	842	10,9	(864)	1.868	(9,9)
Impostos	(428)	(14,1)	120	14,9	273	(35)	
Resultats després d'impostos	1.462	(13,5)	962	11,4	(591)	1.833	(11,2)
Resultat de minoritaris	32	(18,2)	218	8,9	73	323	23,8
Resultat atribuït al Grup	1.430	(13,4)	744	12,1	(664)	1.510	(16,2)
Total actiu	196.926	(0,9)	20.365	18,1		271.873	4,2
Assignació de capital / Patrimoni net	11.166	10,2	5.063	4,0		21.403	13,1

(*) Inclou els resultats extraordinaris nets del Grup (-200 milions d'euros el 2009 i -250 milions d'euros el 2008), vegeu l'apartat «1.2. Positiva evolució dels marges amb eficiència i rendibilitat».

2. Gran capacitat comercial: la fortalesa del negoci bancari

2.1. Augment sostingut i equilibrat de l'activitat bancària

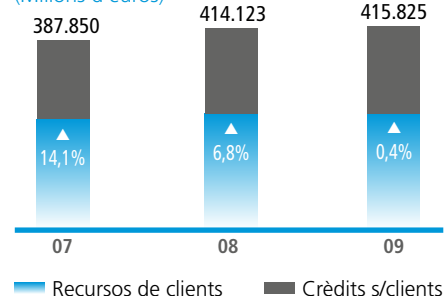
Durant l'any 2009, el creixement del volum del negoci bancari (crèdits sobre clients més recursos de clients) ha estat de 1.702 milions d'euros, un 0,4% més, i ha assolit els 415.825 milions d'euros.

Recursos de clients

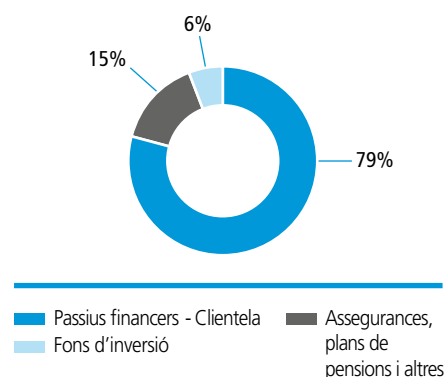
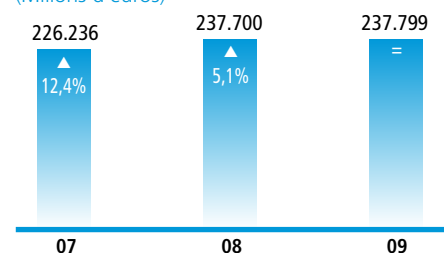
Els recursos totals de clients del Grup "la Caixa" –passius financers amb la clientela, passius per contractes d'assegurances (provisions tècniques) i recursos fora de balanç (fons d'inversió, fons de pensions, gestió de carteres i altres)– han assolit al final de l'exercici 2009 la xifra de 237.799 milions d'euros. Respecte del 2008, la variació ha estat condicionada pel complex entorn econòmic i financer i per la forta competència

bancària. Els recursos de clients en balanç assoleixen els 205.631 milions d'euros, amb un augment de 954 milions d'euros en estalvi a la vista, i una disminució de 5.857 milions d'euros de l'estalvi a termini i de 639 milions d'euros dels emprèstits i passius subordinats, evolucions marcades per la gestió activa del preu i l'esforç per protegir els marges amb impacte sobre l'estructura dels productes. D'altra banda, augment en 822 milions d'euros d'emissions institucionals i 1.208 milions d'euros dels passius per contractes d'assegurances. Pel que fa als plans de pensions gestionats bàsicament per Vida-Caixa augmenten el 15,1%, mentre que el patrimoni gestionat dels fons d'inversió augmenta un 19,4%, afavorit per la positiva evolució del mercats de capitals.

VOLUM DE NEGOCI BANCARI (Milions d'euros)



RECURSOS TOTAIS DE CLIENTS (Milions d'euros)



Recursos totals de clients

(A 31 de desembre, en milions d'euros)	2009	2008	VARIACIÓ ANUAL	EN %
Passius financers - Clientela	186.690	191.643	(4.953)	(2,6)
Productes propis	142.778	148.320	(5.542)	(3,7)
Estalvi a la vista	55.670	54.716	954	1,7
Estalvi a termini	74.161	80.018	(5.857)	(7,3)
Emprèstits i passius subordinats	12.947	13.586	(639)	(4,7)
Cessió temporal d'actius i altres comptes	4.121	4.354	(233)	(5,4)
Emissions institucionals	39.791	38.969	822	2,1
Passius per contractes d'assegurances	18.941	17.733	1.208	6,8
Total recursos de clients a balanç	205.631	209.376	(3.745)	(1,8)
Fons d'inversió	15.457	12.943	2.514	19,4
Plans de pensions	11.982	10.407	1.575	15,1
Altres recursos gestionats	4.729	4.974	(245)	(4,9)
Total recursos de clients fora de balanç	32.168	28.324	3.844	13,6
Recursos totals de clients	237.799	237.700	99	=

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

Crèdits sobre clients

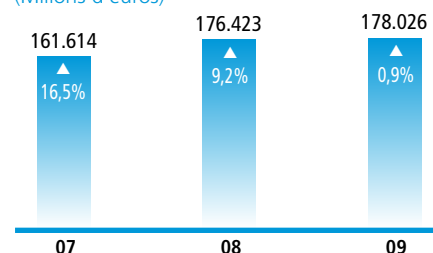
L'import dels crèdits sobre clients bruts ha assolit els 178.026 milions d'euros a la fi de l'exercici 2009, augmentant en 1.603 milions d'euros, un 0,9% més. Durant el 2009 s'han aprovat i concedit 1.084.168 operacions de crèdit per import de 104.045 milions d'euros. Els creixements tant en el crèdit 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 al segment d'empreses, i la inversió en el desenvolupament productiu d'altres sectors. Quant a la inversió creditícia amb garantia hipotecària, destinada bàsicament

a l'adquisició del primer habitatge de particulars, a l'any 2009 mostra una desacceleració reflex de l'evolució del sector immobiliari, amb una reducció del creixement dels preus dels habitatges i de la demanda.

D'altra banda, la resta de crèdits al sector privat augmenten un 2,2%. Així la inversió en empreses lidera el creixement a través dels 80 centres d'empreses (+14%) i de tota la xarxa d'oficines. Destaca l'elevat creixement en els productes de *factoring* i *confirming*, amb una progressió de 4,3 i 2,6 punts, respectivament, en quotes de mercat, fins al 10,2% i el 13,2%. En aquest exercici "la Caixa" ha renovat diverses línies de crèdit amb diferents patrons per al finançament del circulat.

CRÈDITS SOBRE CLIENTS, BRUT (Milions d'euros)



Crèdits sobre clients bruts per segment

(Imports en milions d'euros)	2009	2008	VARIACIÓ ANUAL	
			ABSOLUTA	EN %
Crèdits al sector públic	6.298	4.627	1.671	36,1
Crèdits al sector privat	171.728	171.796	(68)	0
Amb garantia real	119.607	120.800	(1.193)	(1,0)
Amb garantia personal i altres	52.121	50.996	1.125	2,2
Total crèdits sobre clients, brut	178.026	176.423	1.603	0,9

La forta activitat comercial del Grup permet mantenir elevades quotes de mercat.

Després dels elevats creixements que s'han produït en els darrers anys en l'activitat bancària, l'any 2009 s'ha caracteritzat per una estabilització del volum del sistema, amb ràtios de creixement gairebé nul·les tant a nivell d'activitat creditícia com en gestió de recursos.

En aquesta difícil conjuntura, "la Caixa" ha aconseguit mantenir i fins i tot incrementar les seves quotes de mercat. D'acord amb l'última informació pública disponible d'entitats de crèdit, que engloba els establiments financers de crèdit, el Grup "la Caixa" ha aconseguit el 2009 unes quotes de mercat a Espanya del 10,0% en crèdits i del 10,4% en dipòsits (sense assegurances ni fons). En conjunt la quota de volum de negoci és del 10,2%, cada cop més a prop de la quota d'oficines del 12,0% amb la qual es manté el lideratge, i per sobre de la quota d'empleats.

En l'activitat creditícia, "la Caixa" ha continuat centrant-se en el finançament als particulars i petites i mitjanes empreses. En aquest sentit, la lleugera pèrdua de quota de mercat en el crèdit hipotecari –que s'ha mantingut per sobre del 10,5%–, a causa d'una menor activitat en la promoció immobiliària, ha estat compensada sobradament per un fort increment de quota en els crèdits amb altres garanties que han arribat al 9,3%, un 1,2% més que el 2008. L'estratègia de penetració en el segment d'empreses ha començat a donar importants resultats.

Pel que fa a la captació de recursos de clients, la forta davallada de tipus d'interès i l'evolució negativa de l'economia espanyola ha provocat que el 2009 el mercat no hagi experimentat creixement, mantenint-se en el mateix nivell de 2008, any en què va créixer un 25%. Pel que fa al mercat de dipòsits, el 2009 tampoc ha crescut enfront els forts creixements dels darrers anys. D'altra banda, el bon comportament dels mercats borsaris ha contribuït

«ELEVADAS QUOTES DE MERCAT»

«ENTRE ELS TRES PRIMERS EN ELS PRINCIPALS PRODUCTES FINANCERS»

Quotes de mercat i posició en el rànquing

	Quotes a desembre de 2009	QUOTA
1r	Facturació de targetes	17,7%
	Negoci <i>merchant</i> (TPV's)	20,9%
	Domiciliació de nòmines	15,1%
	Domiciliació de pensions	12,8%
	Dipòsits a la vista	11,3%
	Assegurances de vida-estalvi	13,8%
	Hipoteques	10,5%
	SNCE	12,7%
	Nombre d'oficines	12,0%
	Caixers	12,9%
	Plans de pensions	15,6%
2n	Dipòsits	10,4%
	Crèdits	10,0%
	<i>Factoring</i> i <i>Confirming</i>	11,6%
3r	Crèdit comercial	9,3%
	Fons d'inversió	8,5%

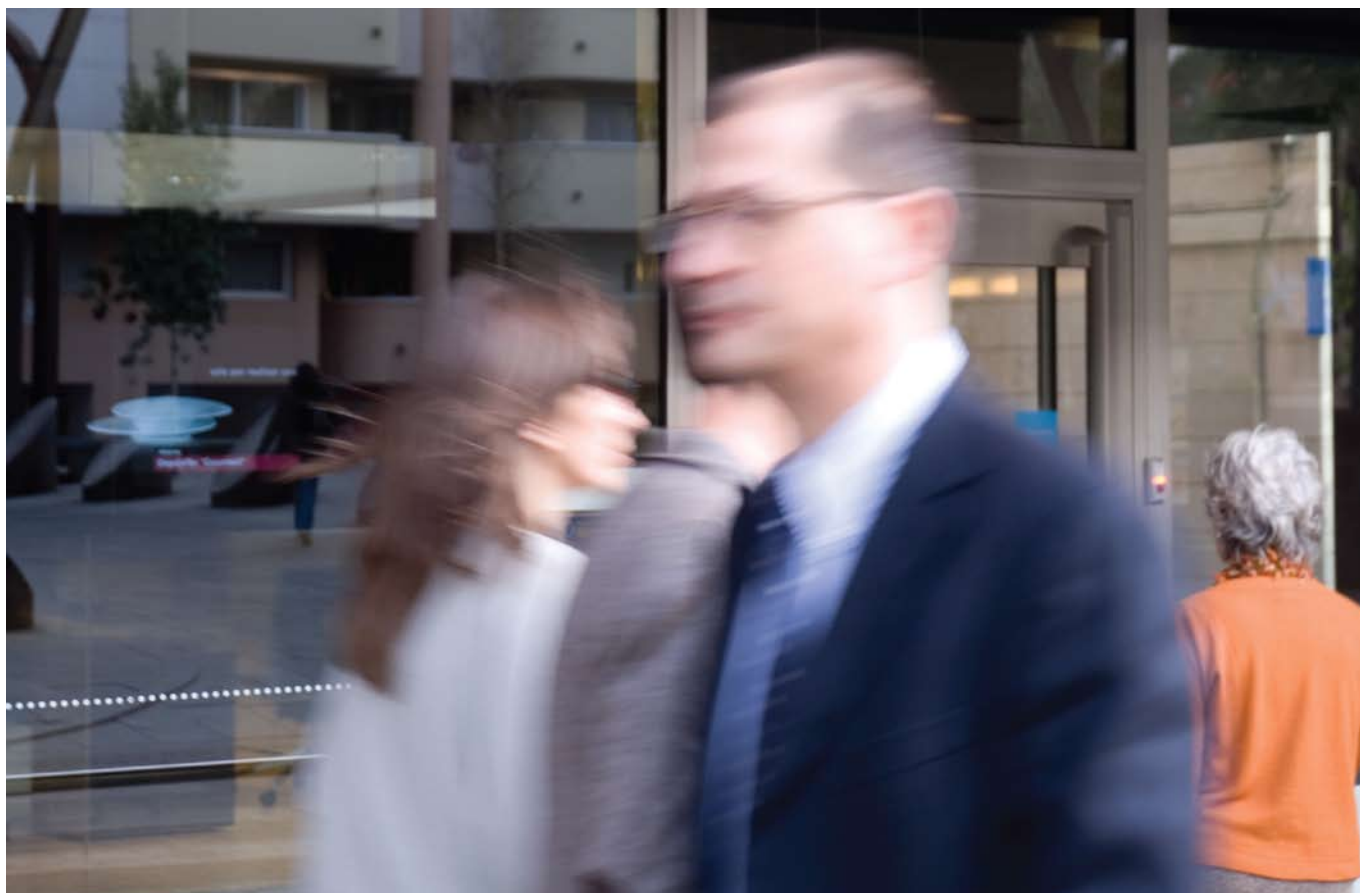
2.1. Augment sostingut i equilibrat de l'activitat bancària (cont.)

a recuperar l'atractiu de l'oferta de fons d'inversió i de fons de pensions. En aquest context, "la Caixa" ha mantingut pràcticament igual la seva quota de mercat de dipòsits en el 10,4% i d'assegurances de vida en el 13,8%, mentre que ha incrementat de forma important la quota en fons d'inversió fins al 8,5% i en plans de pensions fins al 15,6%.

Cal destacar l'esforç d'adaptació de l'oferta d'actiu i passiu realitzat al llarg de l'exercici amb la finalitat d'adequar l'oferta als diferents col·lectius de clients. En aquest sentit, en el segon semestre de 2009 es va llançar la «Hipoteca a Mida», préstec hipotecari per a clients de Banca Personal que vincula la bonificació a la tinença de productes propis del segment i es va revisar el catàleg de passiu, desenvolupant productes híbrids que permetessin

oferir rendibilitats atractives als clients en l'entorn de tipus d'interès en mínims històrics amb què s'ha tancat l'exercici.

Tanmateix, seguint amb la política de vinculació de clients, "la Caixa" ha llançat el programa Multiestrella Nómina i Multiestrella Pensió, que ha permès ampliar els avantatges del programa de fidelització «Punts Estrella» als clients que domicilien els seus ingressos. L'èxit d'aquests programes ha permès augmentar la quota de nòmines per sobre del 15%, malgrat que el mercat de treball ha registrat un descens de més d'un 5% en nombre de treballadors per compte aliena afiliats a la Seguretat Social. Pel que fa als pensionistes s'ha aconseguit arribar a una xifra propera al milió, amb un quota de mercat del 12,8%.



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" es sustenta en una àmplia base de 10,5 milions de clients al tancament de desembre de 2009. Aquesta base constitueix el principal actiu del Grup ja que dóna estabilitat i facilita el creixement del volum de negoci, recursos gestionats i inversió creditícia, amb elevades quotes de mercat, tot i tenint en compte l'alt grau de competència existent en el sector financer.

Lideratge en Banca de Particulars

"la Caixa", en el Pla Estratègic 2007-2010, va definir com objectiu clau la consolidació del seu lideratge en Banca de Particulars. Aquesta estratègia es recolza en un servei professionalitzat, innovador i de qualitat ofert als nostres clients que es duu a terme mitjançant una eficient distribució multicanal en la qual l'oficina, amb el suport d'una tecnologia capdavantera, és el nucli de la relació amb el client. L'orientació al client es complementa amb la permanent innovació en productes i serveis –hipoteques, crèdits personals, assegurances, serveis bancaris de domiciliació de nòmines i pensions, mitjans de pagament, canals complementaris...– que permeten mantenir el lideratge de "la Caixa" en la banca minorista i assolir importants i creixents quotes de mercat (vegeu l'apartat 2.1. Augment sostingut i equilibrat de l'activitat bancària – Elevades quotes de mercat).

En aquest sentit, "la Caixa", amb una penetració del 21,6% en clients particulars, segons l'estudi de FRS/Inmark, se situa com a líder de Banca de Particulars a Espanya, incrementant any rere any la distància amb la segona entitat, la qual cosa demostra la capacitat de l'Entitat d'aconseguir la fidelització, vinculació i confiança dels clients.

Aproximació especialitzada als segments de clients objectiu

D'altra banda, en el Pla Estratègic, amb l'objectiu de complementar el tradicional lideratge de "la Caixa" en Banca de Particulars, es va plasmar la voluntat d'implantar propostes de valor especialitzades per a empreses i particulars que permetessin potenciar el posicionament en aquests segments de mercat. A tancament de 2009 aquesta implantació ja ha conclòs, estant totalment integrats en l'estructura de la xarxa comercial tots els models de gestió especialitzats.

Banca Personal

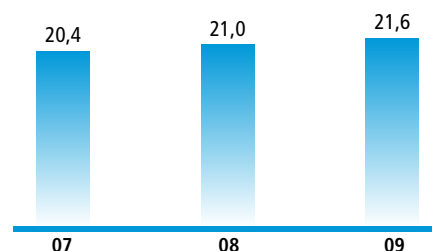
Durant el primer semestre de 2009 s'ha acabat la implantació d'un model especialitzat de gestió de clients de Banca Personal que es va iniciar l'any 2008. De tal forma que actualment totes les oficines compten amb gestors dedicats a l'atenció d'aquests clients, els saldos de recursos i valors dels quals se situen entre 100.000 i 500.000 euros. S'ha creat una unitat de suport central que és la responsable de definir l'estratègia i proposta de valor per al segment, establint-se uns protocols d'actuació comercial comuns per a totes les oficines. També el nomenament de responsables de Banca Personal en cada territori permet que la informació, les directrius i el recolzament als gestors arribi amb major eficàcia.

De les més de 5.300 oficines de "la Caixa" ja n'hi ha 842 amb massa crítica suficient de clients per disposar d'un gestor o més dedicat exclusivament al segment de Banca Personal. Actualment, hi ha en aquestes oficines 946 gestors de Banca Personal que reben formació i informació adequada en cada moment per poder donar servei d'alt valor afegit. En la resta d'oficines, els clients de Banca Personal estan gestionats per l'empleat assignat, en coordinació amb el director de l'oficina, que donarà atenció personalitzada a aquest col·lectiu.

«CONSOLIDACIÓ, MITJANÇANT UN ASSESSORAMENT PERSONALITZAT, D'UNA ÀMPLIA BASE DE 10,5 MILIONS DE CLIENTS»

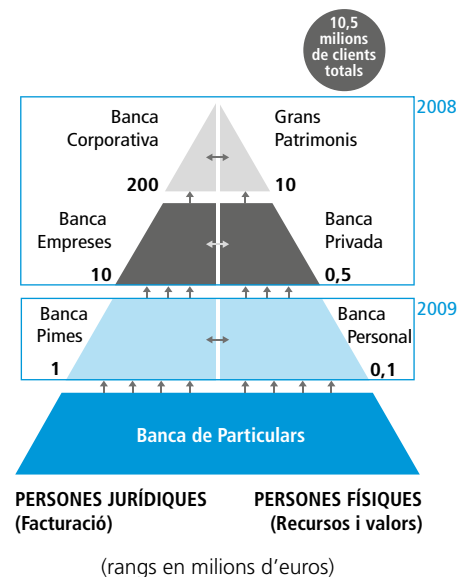
«21,6% DE PENETRACIÓ»

Penetració en %



Font: FRS/Inmark

«LA SEGMENTACIÓ FOCALITZA L'ACTIVITAT COMERCIAL»



Banca Personal

«946 GESTORS DE BANCA PERSONAL»

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

Durant el segon semestre, just després de la implantació del model, s'ha consolidat el posicionament del segment amb el llançament de la imatge «A mida» que transmet els principals valors del servei: gestió personal, professionalitat, experiència, coneixement, proximitat i confiança. S'ha realitzat una comunicació de la imatge, tant interna com externa, on el servei es fonamenta en una proposta de valor específica i on és clau el màxim contacte amb el client.

El llançament de productes de passiu especialment dissenyats per a aquest segment i diferents campanyes tant d'actiu com de serveis, han permès consolidar el nostre posicionament i la nova imatge. El desenvolupament d'eines específiques d'assessorament, el *reporting* de seguiment i el desenvolupament de canals específics seran bàsics en la potenciació futura del segment.

El nombre de clients de Banca Personal se situa en més de 468.000, amb un volum de recursos i valors de 57.703 milions d'euros.

Banca Privada

"la Caixa" Banca Privada es consolida com a una de les entitats de referència a Espanya en el segment de Banca Privada,

orientada a clients amb més de 500.000 euros entre recursos i valors. En contra de la tònica general en el sector de la banca privada, on el volum patrimonial ha minorat entre un 20% i un 30%, la clau de l'últim any a "la Caixa" Banca Privada ha estat el creixement, tant en nombre de clients com en recursos gestionats.

Així, a finals de 2009, "la Caixa" compta amb més de 65.000 clients d'aquest segment amb un increment l'últim any del 13%; els recursos gestionats ascendeixen a 40.985 milions amb un augment durant l'any del 21,5%. Aquesta evolució del patrimoni es fonamenta en la forta activitat comercial portada a terme pels 373 professionals de Banca Privada, recolzats en els 31 centres especialitzats integrats en l'extensa xarxa d'oficines.

L'elevat dinamisme comercial i el continu esforç d'adaptació al mercat amb el llançament de nous productes i serveis, han permès un elevat creixement tant en clients com en recursos en aquest segment. Els esforços de l'Entitat en Banca Privada van encaminats a dotar el procés d'assessorament d'una metodologia basada en una correcta distribució patrimonial que ofereixi resposta a les diferents necessitats que ens plantegen els clients, fonamentada en l'anàlisi individualitzada,

**«31 CENTRES I 373 PROFESSIONALS
ESPECIALITZATS DE BANCA PRIVADA»**

un discurs homogeni i una aproximació al producte des del client.

Com a novetats dirigides a clients d'alts patrimonis, destaca la comercialització d'un nou fons d'inversió, Albus, que busca dissenyar una estratègia de creixement estable del patrimoni a mitjà termini, proposant una tornada a la tradició i orientat a un client que exigeix assessorament per poder decidir amb cert grau d'implicació i informació. Albus ha tingut una excel·lent acollida en aconseguir unes aportacions de més de 330 milions d'euros.

També cal destacar les sinergies que s'han generat amb la resta d'àrees de negoci de "la Caixa". La potència de la xarxa d'oficines, la més important d'Espanya, el paral·lel desenvolupament de la xarxa d'empreses i corporativa i el departament de Corporate i Servihabitat XXI suposen per a "la Caixa" Banca Privada un complement perfecte per poder oferir una proposta de valor completa als seus clients. Un altre punt clau és el suport de la Fundació "la Caixa" a l'hora de tractar temes relacionats amb el mecenatge i la responsabilitat social corporativa.



Grans patrimonis: «Altium»

Per a la gestió de patrimonis superiors als 10 milions d'euros, s'ha creat un segment dins de "la Caixa" Banca Privada amb una proposta de valor específica. Aquests clients compten amb un equip especialitzat, l'equip «Altium», que dona resposta a les necessitats de qualitat, sofisticació i compromís que demana el client d'alt nivell patrimonial. El posicionament actual a Espanya és important; compta amb 265 grups familiars «Altium» que atresoren un patrimoni en gestió de més de 6.000 milions d'euros. Aquestes magnituds converteixen l'Entitat en una de les principals firmes de referència en la gestió d'alts patrimonis en aquest país, i arriba durant aquest any a un creixement net del 45% en recursos.

La proposta de valor «Altium» se centra, bàsicament, en la gestió de les inversions financeres, l'assessorament patrimonial, les inversions alternatives, la formació a successors, el *reporting* global i control de gestió, l'assessorament en operacions de *Corporate* i Immobiliàries i els serveis de *Family Office*. Les accions de fidelització es concreten en cursos de formació a mida en universitats de prestigi i conferències-col·loqui de temes fiscals i filantropia, entre altres, així com uns esdeveniments exclusius.

Banca de Pimes

Al llarg del primer semestre de 2009, s'ha desenvolupat un model de gestió propi i personalitzat, un catàleg de productes i serveis complet i innovador que cobreix totes les necessitats de les pimes i una nova figura comercial especialitzada i dedicada exclusivament a aquest col·lectiu de clients: el gestor de pimes. A tancament de desembre de 2009, l'equip estava compost per 852 gestors presents en 820 oficines. Tot això recolzat per la potència comercial que ofereix l'extensa xarxa d'oficines de "la Caixa".

Aquesta especialització en el servei de les pimes permet continuar creixent orgànicament malgrat l'actual conjuntura de mercat desfavorable. Així, a 31 de desembre de 2009 aquest negoci gestionava gairebé 179.000 empreses i autònoms clients de "la Caixa", el que ha permès assolir una quota de penetració del 30,8% en el mercat espanyol. Aquesta quota és més rellevant encara a Catalunya i a Madrid, territoris on es manté el lideratge destacat amb quotes de penetració superiors al 40%, per raons de tradició i presència de la xarxa comercial que permeten una posició diferenciada en les dues comunitats autònomes on s'aglutina bona part del negoci de la petita i mitjana empresa a Espanya.

En el tancament de 2009 s'ha assolit un volum d'inversió creditícia proper als 29.000 milions d'euros i un volum de recursos de clients de 10.500 milions d'euros. En l'oferta de valor del segment, s'ha continuat creant nous productes dirigits a les pimes, als comerços, als autònoms i al segment agrícola, com són la hipoteca mobiliària per al finançament de traspasos de farmàcies o l'agrobestreta per anticipar els ingressos de les collites. També, amb l'objectiu de reforçar el recolzament a la pime, s'han firmat acords i convenis amb diversos organismes públics que garanteixen l'accés a finançament en condicions preferents com són els signats amb la CEOE, CEPYME, ICO, CDTI, ICF i BEI.

Banca d'Empreses

Per poder atendre de la forma més adequada les mitjanes i grans empreses (empreses que facturen entre 10 i 200 milions d'euros), el 2008 es va posar en marxa un model de gestió diferenciat en el servei a aquest col·lectiu, que a tancament de 2009, després de les 11 obertures el 2009 de centres especialitzats, permet a "la Caixa" comptar amb una xarxa pròpia de 80 centres d'empreses on treballen professionals altament especialitzats i

**«80 CENTRES DE BANCA D'EMPRESES
I 735 PROFESSIONALS ESPECIALITZATS»**

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

amb una gestió descentralitzada i flexible que s'integra dins de l'estructura territorial, afavorint al màxim les sinergies amb la resta de segments.

En un any en què el mercat s'ha caracteritzat pel poc dinamisme, la Banca d'Empreses de "la Caixa" ha aconseguit un notable creixement de l'activitat comercial. Així, al llarg de 2009 s'han captat més de 4.000 clients, fins a arribar a la xifra propera als 25.000. Quant a l'evolució dels volums, en els últims dotze mesos, el creixement de la inversió creditícia gestionada per aquests centres ha crescut un 14%, aconseguint gairebé els 14.000 milions d'euros, i els recursos gestionats han superat els 7.000 milions d'euros amb un creixement interanual del 38% a tancament de desembre de 2009.

Entre els productes que han tingut un major dinamisme, destaca el *factoring* i el *confirming*, amb un increment del 42%, totalitzant més de 12.114 milions

d'euros i registrant una quota de l'11,6%, la qual cosa ha permès ascendir fins a la tercera posició del rànquing. Això respon a l'objectiu de convertir-se en un referent transaccional per a les empreses, donant servei en l'operativa diària, amb l'objectiu que les empreses tinguin present "la Caixa" com una alternativa de solució en les seves decisions de negoci. També s'ha realitzat un important esforç per completar l'oferta de productes i serveis per atendre les necessitats de caràcter internacional de les empreses, això ha tingut una excel·lent acollida entre els nostres clients, com es reflecteix en l'increment dels crèdits documentaris i del finançament del comerç exterior.

Quant a les novetats de productes i serveis llançats el 2009, destaca el finançament del negoci circulant, amb línies especials de *confirming* per a les Administracions Públiques i nous serveis *online* per a *confirming* amb la possibilitat de firmar *online* el contracte, la sol·licitud de petició

automàtica de bestretes i el llançament d'un nou portal especial per a no clients. Respecte als serveis, des d'aquest any s'ha creat l'operativa, a través de CaixaFactura, que permet l'opció de generar remeses per a *confirming* i *factoring* directament des de l'aplicació de factura electrònica. En relació amb l'oferta de tresoreria, s'ha continuat ampliant l'oferta de productes amb el llançament d'opcions amb barrera europea, cobertures de matèries primeres, productes especials de cobertura de divises vinculats a la cotització del dòlar i noves estructures per a la cobertura de tipus d'interès.

Per altra banda, les necessitats operatives estan sempre resoltes a través de «línia oberta empreses» que permet accedir a un ampli ventall de productes i serveis amb més de 1.000 funcions que permeten gestionar de forma integral tot tipus d'operacions. En l'últim estudi d'AQMetrix, "la Caixa" ha tornat a ser escollida com l'entitat líder en serveis d'Internet a Espanya per a empreses.



Banca Corporativa

Aquelles empreses amb més de 200 milions d'euros anuals de facturació són gestionades per dues oficines de Banca Corporativa, situades a Madrid i Barcelona. Les propostes respecte a l'estratègia en aquest segment de clients, així com el desenvolupament de la necessària adaptació del model de relació i de l'oferta de producte/servei, es realitzen des d'un negoci especialitzat, el qual disposa d'estructura corporativa pròpia.

Amb aquest model es persegueix incrementar la penetració en grans empreses amb una proposta integral tant per a les necessitats de finançament com en la prestació de servei, recolzant-se en la potent base tecnològica i de xarxa comercial de l'Entitat, amb l'objectiu de ser la primera opció per als nostres clients amb innovació, eficiència i excel·lència en el servei. Durant el 2009 s'ha avançat amb

aquest model i el creixement s'ha assolit per dos vessants: per una part ampliant la base de clients i per l'altra aprofundint en la relació amb els clients actuals incorporant l'àmplia oferta de productes de l'Entitat. El resultat ha estat un fort creixement del 20% en la inversió creditícia.

D'altra banda, en el marc del model d'oferta especialitzada als clients, "la Caixa" compta amb dues oficines d'institucions que, juntament amb la capilaritat de la xarxa, permeten atendre el negoci lligat al sector públic i d'institucions amb una proposta de valor diferenciada.

Negoci internacional

"la Caixa" acompanya els seus clients en les seves necessitats internacionals, oferint una completa gama de productes i serveis en funció del tipus de necessitat i de la presència de "la Caixa" en cada mercat.

En els països on existeix una sucursal operativa, "la Caixa" ofereix serveis financers a les empreses presents en el país, espanyoles o locals. Actualment es compta amb sucursals operatives a Varsòvia, Bucarest i Casablanca (inaugurada el 2009), essent la primera entitat financera espanyola en cada una d'aquestes localitzacions.

Com a complement a la presència directa, "la Caixa" ha establert acords de col·laboració comercial amb els seus socis estratègics. A Portugal, a través del Banco BPI, s'ha signat un acord per oferir un servei integral a empreses que operen de manera unificada a la península Ibèrica. Sota aquest acord, s'ha creat un centre especialitzat d'empreses tant a "la Caixa" com al Banco BPI i una oferta de productes i serveis especialment dirigits a aquest segment («Solucions Ibèriques per a Empreses»). Així mateix, s'ha continuat i reforçat la signatura d'acords estratègics



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

amb entitats financeres participades com l'acord de col·laboració signat el 2007 amb The Bank of East Asia per millorar l'oferta de productes i serveis per als clients amb interessos a la Xina i Hong Kong, i un acord similar amb el Grupo Financiero Inbursa (GFI), sisè grup financer a Mèxic, del qual Criteria CaixaCorp té una participació del 20%. Aquest acord permet oferir als nostres clients la capacitat d'operar qualsevol activitat financera amb una de les entitats líders en aquest país. Aquests acords responen a la voluntat de "la Caixa" d'acompanyar de la millor manera possible els nostres clients en la seva activitat a les zones de major creixement econòmic: Àsia i Llatinoamèrica. Per últim, s'està desenvolupant un acord similar assolit el 2009 amb Erste Group Bank per a la regió d'Europa Central i de l'Est, on és una de les entitats líders amb una base de 17,5 milions de clients (vegeu l'apartat 3.1. Criteria CaixaCorp: Internacionalització i diversificació dels ingressos).

D'altra banda, les oficines de representació de "la Caixa" donen suport als clients que operen a l'estranger i als potencials clients amb interessos comercials en 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 l'empresa. "la Caixa" té 8 oficines de representació, situades a França (París), Alemanya (Stuttgart i Frankfurt), Regne Unit (Londres), Itàlia (Milà), Xina (Pequín i Xangai) i Istanbul (Turquia).

A més, "la Caixa" disposa de 3.000 bancs corresponsals que permeten als clients gestionar qualsevol operació de comerç exterior en tot el món. D'altra banda, disposa d'un servei de *cash management* internacional a través de l'aliança Unicash, formada per 27 bancs de primera línia que donen cobertura a Europa i als Estats Units. Així mateix, compta amb 75 acords addicionals de *cash management* amb els principals bancs del món.

Organismes i Multilaterals

Durant el 2009, 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.

El Banc de Desenvolupament del Consell d'Europa (CEB) i MicroBank de "la Caixa" van aprovar destinar 100 milions d'euros a finançar el desenvolupament econòmic i la integració social dels col·lectius amb me-

nors recursos. És la segona vegada, que el CEB obre una línia d'aquestes característiques al prestar fons per microcrèdits fora dels països objectiu. A més, es tracta també d'una aliança innovadora, ja que és la segona línia de crèdit d'aquestes característiques que es formalitza a Espanya.

S'han formalitzat diverses operacions amb el Banc Europeu d'Inversions (BEI), destacant recentment la firma d'un crèdit per contribuir, juntament amb la Diputació de Barcelona, a aconseguir els objectius de la Unió Europea en energia i canvi climàtic, finançant inversions en l'estalvi d'energia en edificis públics i un altre crèdit per finançar la construcció i explotació de la xarxa pel transport de gas. Finalment, s'han firmat avals corporatius per finançar projectes de construcció i remodelació d'hospitals i millora d'eficiència energètica, i s'ha participat en emissions realitzades pel mateix BEI.

Tanmateix "la Caixa" ha firmat acords d'estranger, també amb el BEI, per incrementar les operacions de Forex entre ambdues institucions, i, CosmoCaixa de Barcelona fou amfitrió del «Foro BEI 2009» sobre el tema «Connectant Europa: Finançament de la mobilitat i ciutats sostenibles».

Directors de Sucursals Internacionals

Mohammed Alí Kadiro	<i>Marroc (Casablanca)</i>
Raúl Carmona Lendinez	<i>Polònia (Varsòvia)</i>
Juan Luis Martín Ortigosa	<i>Romania (Bucarest)</i>

Directors d'Oficines de Representació

Francisco Javier Serrado Trepas	<i>Xina (Pequín i Country Manager)</i>
Danni Cheng Zhou	<i>Xina (Xangai)</i>
Claudina Farré Cases	<i>Itàlia (Milà)</i>
Jordi Fuster Fornós	<i>França (París)</i>
Carlos Morales Roviralta	<i>Turquia (Istanbul)</i>
Juan Francisco Riutort Magg	<i>Alemanya (Frankfurt)</i>
Berta Rodó Cima	<i>Alemanya (Stuttgart)</i>
Álvaro Valera Martínez	<i>Regne Unit (Londres)</i>

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).

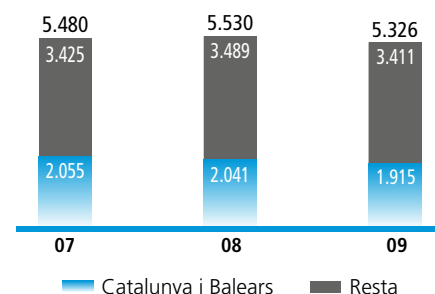
A finals de 2009, "la Caixa" disposa de 5.326 oficines, de les quals 5.315 estan situades dins el territori espanyol. Cal ressaltar que "la Caixa" manté una posició de lideratge en la seva zona tradicional d'actuació, Catalunya i Balears, amb 1.915 oficines, i al mateix temps, també és una de les entitats amb major arrelament en altres comunitats autònomes com són Madrid, Andalusia i Comunitat Valenciana. "la Caixa", amb la seva xarxa extensiva, continua essent l'entitat líder del sector financer espanyol per nombre d'oficines amb una quota de mercat del 12,0%.

A nivell internacional, compta amb 3 sucursals operatives (Varsòvia, Bucarest i una oberta el 2009 a Casablanca) i 8 oficines de representació (vegeu el capítol 2.2. Base de clients: el centre del negoci).

El 2009 a nivell de la xarxa de banca universal s'ha dut a terme, a partir d'una anàlisi individualitzada, la integració de certes oficines en molts casos per la proximitat entre elles. Aquest procés s'ha dut a terme garantint el servei i l'estreta relació de "la Caixa" amb la clientela d'aquestes oficines al mateix temps que s'ha millorat l'eficiència i s'ha adaptat la xarxa comercial a l'entorn de negoci actual. Pel que respecta a les oficines especialitzades, aquest any s'ha dut a terme l'obertura de centres tant en el segment de Banca d'Empreses com de Banca Privada, en el marc de la consolidació del model de proposta de valor especialitzada a aquests col·lectius (vegeu el capítol 2.2. Base de clients: el centre del negoci).

«GRAN CAPIL·LARITAT DE LA XARXA QUE PERMET UN SERVEI D'ASSESSORAMENT PERSONALITZAT DE QUALITAT»

NOMBRE D'OFICINES DE "LA CAIXA"



DISTRIBUCIÓ GEOGRÀFICA DE LA XARXA D'OFICINES



Total a Espanya	5.315
Sucursals a l'estranger	3
Oficines de representació	8
TOTAL "LA CAIXA"	5.326

DISTRIBUCIÓ PER TIPOLOGIA DE LA XARXA D'OFICINES

Xarxa universal	5.200
Centres especialitzats	115
Banca Corporativa i institucional	4
Banca Empresa	80
Banca Privada	31
Oficines a Espanya	5.315
Oficines internacionals	11
Total oficines	5.326



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

El 2009 els recursos humans del Grup "la Caixa" se situen en 27.505 empleats.

Durant el 2009 s'han dut a terme 902 noves incorporacions o reingressos, i un total de 1.215 baixes o absències, derivades del moviment vegetatiu de plantilla incloent prejubilacions.

En el marc del procés, amb criteris d'eficiència, d'integració de certes oficines s'ha definit un protocol laboral de recol·locació dels professionals de les oficines integrades. En aquest sentit, i per aprofitar l'experiència professional dels càrrecs de les esmentades oficines, es van crear uns equips de suplències per a funcions amb contingut comercial i gerencial.

Pel que respecta al desplegament del model d'especialització del negoci ja iniciat en anys anteriors, durant el 2009 s'han concretat les solucions organitzatives que l'han completat. La primera iniciativa en aquesta línia va tenir lloc durant el primer trimestre, i va consistir en una campanya de comunicació interna per explicar l'esmentat model a tota la xarxa d'oficines. El sistema de gestió del segment de Banca Personal ha representat la designació de 946 Gestors de Banca Personal; i la implantació del model de Banca de Pimes, ha comportat que 852 persones hagin assumit el rol de Gestors de pimes. Per la seva banda, la xarxa d'empreses ha ampliat el seu número de centres obrint noves oportunitats d'evolució professional a més d'un centenar de persones.

Pel que fa a la gestió del talent, durant el 2009 s'ha consolidat el sistema de gestió per competències entre els directors de les oficines de la xarxa, amb la perspectiva de poder aplicar-lo a la resta de la plantilla en el pròxim exercici. A nivell de directius s'ha avançat molt en la construcció d'un mapa de talent de l'organització amb una ajustada identificació del potencial de desenvolupament. Amb aquests dos programes s'està consolidant una cultura

de l'avaluació de l'acompliment i una orientació al desenvolupament professional a partir de les àrees de millora detectades. D'altra banda, la plataforma Virt@ula, espai virtual de formació als empleats, ha adoptat l'estàndard web 2.0, que obre noves possibilitats d'interacció entre els qui participen d'activitats virtuals d'aprenentatge, de comunicació i de gestió del coneixement.

Respecte a la gestió de la compensació s'ha aprovat un pla director de compensació que estableix les línies mestres d'actuació, els principis de la política retributiva de "la Caixa" i les principals iniciatives a desenvolupar en aquest àmbit. Entre d'altres, i ja implementades durant el 2009, destaquen la implantació de programes de bonus per a cada un dels segments de negoci. Així mateix, i en línia amb les recomanacions del Banc d'Espanya en base als principis del FSB (Financial Stability Board), s'ha completat una autoavaluació de la situació de "la Caixa" en base a aquests principis, que ha estat aprovada per la Comissió de Retribucions i s'ha presentat al Banc d'Espanya.

En l'àmbit de gestió i administració de personal, s'ha treballat intensament des de la perspectiva de la contenció de costos i amb el desenvolupament d'eines que facilitin les tasques pròpies de la gestió de la plantilla als caps de centre. També s'han reforçat els equips volants, propiciant una eficient gestió de l'absentisme laboral i de la cobertura de les vacants que genera.

El diàleg constructiu amb la representació sindical ha estat permanent a través del normal funcionament dels diversos comitès d'empresa i de diferents comissions de treball, entre les quals cal destacar la de seguiment del Protocol de Conciliació i la que va portar a signar el Protocol Laboral en les Integracions d'Oficines i a partir d'un diagnòstic extern ja s'està treballant en diverses iniciatives alineades amb el pròxim Pla d'Igualtat.

«PLANTILLA QUALIFICADA I COMPROMESA AMB EL SERVEI»

EMPLEATS	2009	2008	Var. any
"la Caixa"	24.944	25.335	-391
Grup "la Caixa"	27.505	27.818	-313

«MILLOR EMPRESA ON TREBALLAR A ESPANYA» (Font: MercoPersonas 2009)

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 7.951 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 12,9%, 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 527 milions d'operacions el 2009.

Les operacions més sol·licitades són reintegraments d'efectiu i actualitzacions de llibreta d'estalvi, que representen un 69% de l'operativa principal per caixer. La següent operativa més utilitzada que representa un 23% del total, és la d'ingressos d'efectiu. Actualment 7.567 caixers disposen d'unitat per fer ingressos, un 95% del total de la xarxa.

Els caixers de "la Caixa" disposen de diferents operatives amb la intenció d'apropar els usuaris fent més fàcil el seu funcionament; exemples d'això són el «CaixaFàcil» amb un menú més simple i botons més grans i «Operacions Habituals» amb un menú de pantalla que el client es pot personalitzar. Una altra eina d'ajuda al client, és el Cercador tant pel que fa a operativa del mateix caixer com d'oficines i caixers

més propers, que a més els mostra de forma molt visual mitjançant *Google Maps*.

Els caixers de l'Entitat estan adaptats al sistema Braille i, a més, disposen d'un software de veu per a invidents. En aquest sentit, l'Entitat disposa de 3.235 terminals amb un sistema de veu, pensat i dissenyat per a persones amb aquest tipus de discapacitat. També disposen d'un sistema que permet augmentar la mida de la lletra per a persones amb problemes visuals (vegeu l'apartat 2.6.2. La innovació tecnològica com a prioritat per millorar l'atenció i servei al client).

Del total de caixers automàtics, 6.985 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

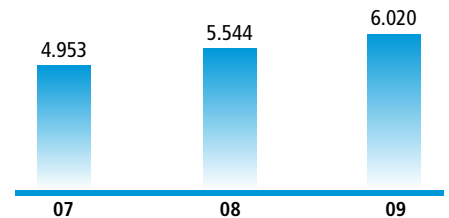
La web de "la Caixa" consolida el seu lideratge en serveis de banca *online* a Espanya amb una quota de mercat del 30,1%, mesurada per Nielsen Net Ratings, d'usuaris actius d'Internet.

"la Caixa" un altre any 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 850 operatives diferents. Aquest servei disposa actualment de més de 6 milions de clients amb contracte, dels quals 3 milions han operat a través de Línia Oberta el 2009, realitzant quasi 1.600 milions d'operacions.

«7.951 TERMINALS D'AUTOSERVEI DELS QUALS 6.985 FAN FUNCIONS DE VENDA DE LOCALITATS»

CLIENTS DE LÍNIA OBERTA (Milers)



«30,1% DE QUOTA DE MERCAT EN BANCA ONLINE»
Font: Nielsen Net Ratings

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

També facilita informació corporativa del Grup, essent 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 de "la Caixa", al seu grup inversor Criteria CaixaCorp i a serveis de naturalesa no financera, com serveis d'oci (ServiciCaixa.com).

Una de les novetats del 2009 ha estat la nova web de Microbank (www.microbanklacaixa.com) reforçant la imatge com a Banc Social de "la Caixa", així com el portal de Servihabitat XXI, amb una línia gràfica més moderna incorporant, a més, un cercador ajustat a diferents necessitats dels usuaris, des d'on poden localitzar l'immoble per *Google Maps* o programar una visita. Dins de les vendes *online* de productes no financers, s'ha creat també el nou espai multiEstrella, on s'exposen els avantatges de ser membre d'aquest programa: des dels avantatges financers a ofertes especials en Punts Estrella i oci.

També s'han incorporat diferents catàlegs amb funcionalitats web, com l'Informe de Responsabilitat Corporativa o el catàleg de Punts Estrella entre d'altres, que permeten una lectura fàcil simulant un pas de pàgina real i enllaços a les fitxes de producte corresponents.

Actualment, "la Caixa" segueix 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, destacant els nous serveis en format «beta», tal i com es descriu en l'apartat 2.6. Innovació en els serveis als clients. A més, "la Caixa" és la primera entitat financera en disposar d'un canal corporatiu a YouTube (<http://es.youtube.com/lacaixa>), amb més de 300 vídeos de serveis exclusius que es volen promocionar i amb més de 275.000 visites.

En l'àmbit dels serveis a les empreses destaquem el nou espai de «Solucions Ibèri-

ques», creat arran de l'acord entre "la Caixa" i Banco BPI, per donar suport a les empreses clients que operin a Portugal i a la vegada, com a via per captar empreses portugueses amb presència a Espanya. Una altra novetat és la nova operativa que s'ha incorporat a Comerç Exterior que permet als clients consultar l'estat de la documentació enviada al seu proveïdor, tant del pagament per crèdits documentaris com remeses de pagaments. Seguint amb les solucions a empreses, es crea el nou portal de CaixaConfirming.com, que com a novetat destacada incorpora la possibilitat d'accedir a l'operativa de *Confirming* de Línia Oberta a les empreses proveïdores que no són clients de l'Entitat.

L'àmplia acceptació del servei queda reflectida amb l'augment de la quota d'absorció de les principals operatives, destacant una absorció del 95% en el cas d'enviament de fitxers de rebuts, el 71% en el cas dels fitxers de pagaments, el 67% de les transferències i el 72% de les operacions de compravenda de valors.



Serveis a través del mòbil: CaixaMòbil

CaixaMòbil engloba tots els productes i serveis que l'Entitat ofereix a través del telèfon mòbil des de fa més de vuit anys. "la Caixa" és l'entitat financera líder en serveis financers a través del mòbil, tant pel ventall de serveis disponibles com pels 1,4 milions de clients que utilitzen aquests serveis.

Línia Oberta Mòbil, que durant el 2009 ha millorat pel que fa a disseny i navegació, permet realitzar a través del mòbil un ampli ventall d'operatives, destacant la nova incorporació de la Posició Global, el nou disseny de Borsa Oberta amb un ampli ventall d'operativa o el nou portal d'empreses per mòbil, amb l'operativa pròpia d'empreses.

El servei també incorpora funcionalitats per a les empreses, com la possibilitat de la multifirma d'operacions o l'autorització de fitxers.

"la Caixa" ha estat la primera entitat bancària en disposar d'una botiga de serveis i aplicacions per a mòbils, «CaixaMòbil Store», des d'on els clients poden descarregar-se-les de manera senzilla. El 2009 s'han realitzat més de 300.000 descàrregues d'aplicacions al mòbil.

Pel que fa a la venda d'entrades, s'ha realitzat una nova aplicació per ServiCaixa que permet realitzar la compra de forma anàloga al portal Web, amb una bona experiència d'ús i que a més incorpora la visualització de la cartellera completa d'esdeveniments.

D'altra banda, 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 2009 s'han enviat més de 35 milions de missatges als mòbils dels clients de "la Caixa".

Amb una quota del 52%, "la Caixa" és líder en el mercat espanyol pel que fa als serveis mòbils, segons Nielsen Mobile. L'Entitat considera que el mòbil serà un dels canals més utilitzats en el futur per realitzar consultes i operacions financeres, no únicament per l'alt nivell de penetració del mòbil, sinó també perquè està en contínua evolució tecnològica, augmentant funcionalitats, capacitats gràfiques, rapidesa, usabilitat i accessibilitat.

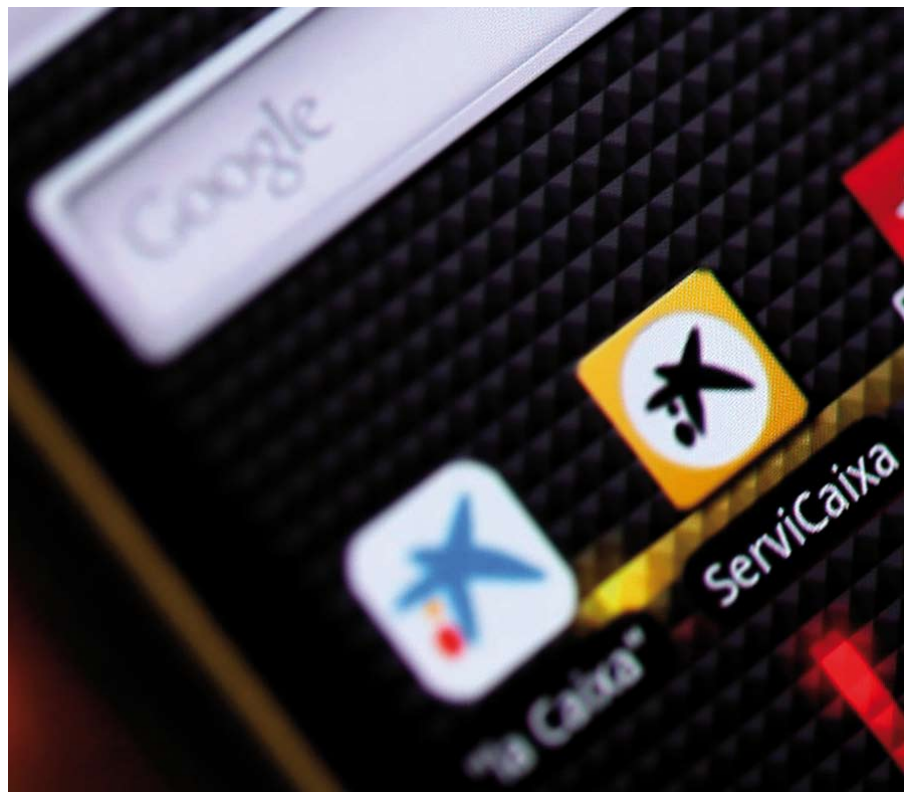
**«2009: 1,4 MILIONS DE CLIENTS QUE
UTILITZEN ELS SERVEIS DE MÒBILS»**

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 2009 s'han realitzat 9,3 milions de vendes anticipades a través dels canals electrònics i el Club ServiCaixa ha arribat a 1,6 milions de socis, consolidant-se com un dels principals clubs culturals del país.

El 2009 ServiCaixa.com estrena la nova web amb un disseny més innovador amb tecnologia 3D, amb més espais animats i amb un procés de compra que facilita la compra d'entrades.

**«2009: 9,3 MILIONS DE VENDES
ANTICIPADES»**



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

Gestió multicanal accessible

El fort compromís social i la vocació de servei i treball en favor de l'interès general de "la Caixa" es manifesten 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.

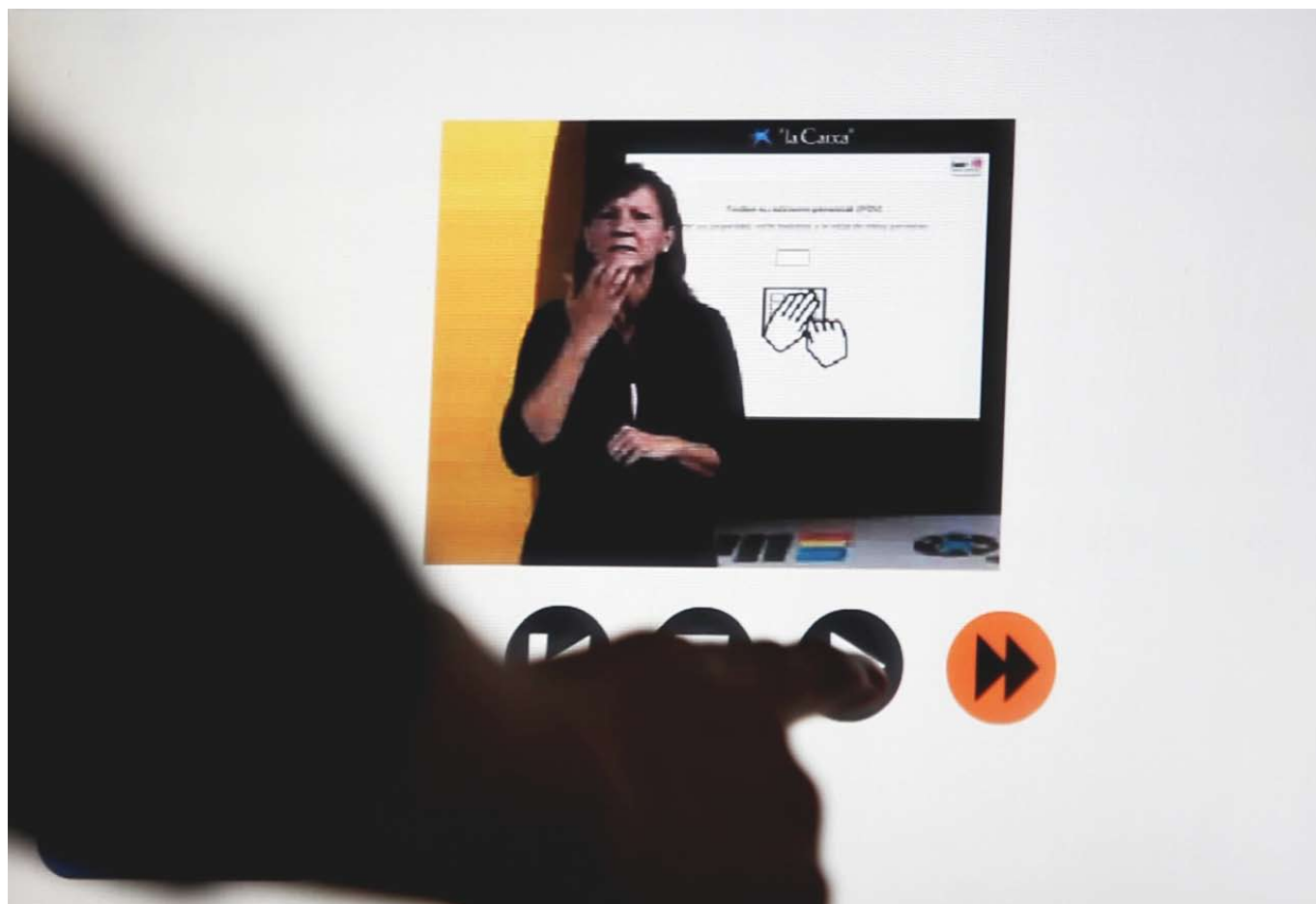
"la Caixa" vol facilitar una banca de qualitat a tothom i per aquest motiu des del 2006 adopta les normes internacionals d'accessibilitat (WAI) de nivell «A» per a Línia Oberta, el servei de banca *online* de "la Caixa".

"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 i en aquest sentit s'han aplicat les directrius de contingut web (WCAG 1.0) de nivell AA d'accessibilitat en diferents canals del portal.

D'altra banda, 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.

«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. Aquest any, s'ha aconseguit mantenir el parc de targetes, quan en el total de targetes a nivell nacional ha decrescut un 3% respecte a l'any anterior. Les targetes del Grup "la Caixa" han generat durant l'any 2009 un total de 560 milions d'operacions, i una facturació en comerços i disposició d'efectiu en caixers automàtics de 33.657 milions d'euros, dels quals 33.410 milions corresponen a les de "la Caixa", un 2,5% menys que l'any anterior, enfront de la disminució del 4,1% del conjunt de les entitats financeres nacionals. Si s'afegeix el volum de negoci generat com a adquirent de comerços i caixers, el Grup "la Caixa" gestiona 1.570 euros cada segon.

"la Caixa" ocupa el primer lloc en el rànquing d'entitats financeres en quota de mercat per facturació de targetes del 17,7%, i si tenim en compte el Grup, un 17,9%. Quant a la facturació amb targeta dels comerços clients de "la Caixa", en què també és líder, la quota de mercat és del 20,9%, 1,2 punts més que l'any anterior. Així, 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. D'altra banda, el 2009 s'ha arribat a un acord amb la marca de targetes xinesa China Unionpay per acceptar les seves targetes en els caixers de "la Caixa", la primera entitat espanyola que arriba a aquest tipus d'acord amb China Unionpay, entitat amb més de 1.800 milions de targetes emeses.

Dels 10,6 milions de targetes que hi ha en circulació a finals de 2009, el 41,9% són de crèdit (un 5,3% corresponen a la modalitat de revolving), el 48,8% són de dèbit, i el 9,3% 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 2009

és de 167.993 unitats, dels quals un 97% estan adaptats a l'operativa amb xip.

Cal destacar l'evolució de les targetes d'empresa (490.000), 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. 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.

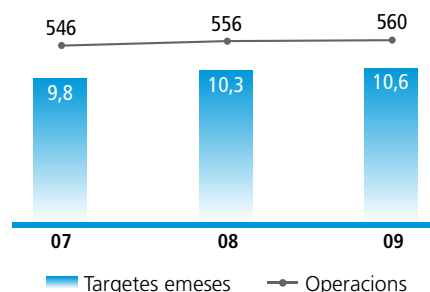
Aquest any, s'ha potenciat l'ús de les targetes de prepagament, sobretot, en institucions públiques, canalitzant les ajudes econòmiques destinades a programes socials, com beques, subsidis per a alimentació o ajudes concedides per a assistència social, i en empreses privades per a les quals les targetes de prepagament són un instrument especialment útil a l'hora de premiar i incentivar clients i empleats amb, per exemple, les targetes regal.

També, durant aquest any s'han posat en marxa 30 nous projectes de «Targeta Comerç». "la Caixa" compta ja amb 55 projectes d'aquest producte en funcionament en diferents ciutats del territori i amb més de 100.000 targetes emeses i 4.500 comerços adherits.

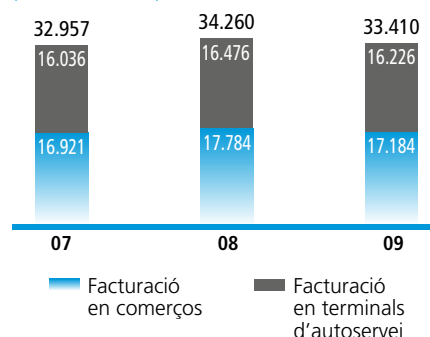
Quant a comerços, al començament d'any es va oferir el servei innovador CaixaRàpida, destinat a comerços amb operacions majoritàriament de baix import i poc ús del pagament amb targeta, que agilitza el pagament en suprimir-se, per a aquestes operacions, la firma del client i l'arxiu de la còpia. També, la instal·lació dels nous datàfons GPRS amb pantalla *touch screen* (tàtil) permet que el client signi, en operacions d'import més elevat, directament a la pantalla del TPV, eliminant la impressió i l'arxiu del tiquet.

«LA CAIXA», LÍDER PER FACTURACIÓ DE TARGETES BANCÀRIES, AMB UNA QUOTA DE 17,7%»

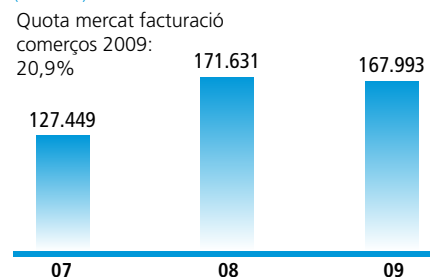
TARGETES GRUP "LA CAIXA" (Milions)



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



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



2.6. Innovació en els serveis als clients

2.6.1. Oficines i serveis dissenyats per a l'atenció personalitzada

En el 2009 l'activitat en la modernització de les nostres instal·lacions s'ha focalitzat principalment en l'adaptació de 330 oficines, segons els conceptes i criteris de distribució d'espais aplicats en les oficines de «nou model» iniciades el 2006, i que van suposar una autèntica revolució en el disseny de l'oficina bancària, proporcionant la confortabilitat i privacitat que afavoreixen les trobades comercials amb els clients. A l'igual que en les oficines de nou disseny, en aquestes oficines adaptades es potencien els espais d'atenció individualitzada, afavorint una relació comercial personalitzada que permet un assessorament a mida de cada client. El resultat d'aquest procés d'adaptació ha estat molt favorablement acollit i valorat pels clients.

La utilització del vidre com a element principal en la separació d'espais permet aconseguir alhora un ambient agradable i lluminós que convida els nostres clients a sentir-se confortables a casa nostra. La zona d'atenció operativa i caixa ràpida també està adequadament diferenciada i identificada per facilitar la seva utilització.

Adicionalment, el 2009, totes les oficines inaugurades, traslladades d'ubicació o reformades íntegrament han estat adaptades al «nou model», que ja està implantat en més de 800 oficines i on els nostres clients poden gaudir de tots els avantatges que això suposa. També, el 2009 s'han inaugurat oficines d'empresa i de banca privada que, a l'igual que les dels anys anteriors, segueixen un patró de disseny similar al de les oficines de banca universal quant als materials utilitzats i la confortabilitat per als nostres clients, però adaptats a les característiques particularitzades d'aquests col·lectius.

Complementant la innovació de distribució d'espais i la utilització de tecnologies d'última generació, durant el 2009 s'ha posat un especial èmfasi en l'eficiència energètica en les oficines que, sense

detriment del confort, permet avançar en l'aplicació de la nostra política de sostenibilitat ambiental.

Pel que fa a les aplicacions de noves tecnologies orientades a oferir el millor servei al client, durant el 2009 s'han consolidat una sèrie de projectes. Al respecte, s'han potenciat les prestacions del nou Terminal Financer, entre les quals destaquen Valors, Targetes, Préstecs, Gestió d'Incidències, etc., així com el nou motor de recerca Google. Com a resultat, el 46,7% de les operacions realitzades per les oficines es gestionen amb aquestes noves funcionalitats de l'esmentat Terminal Financer. També s'han incorporat els suggeriments més sol·licitats per les oficines com «Mis Favoritos», la llista d'operatives amb saldos, la integració de l'Assessor de Vendes i la resolució d'incidències de xecs.

D'altra banda, s'han portat a terme diverses accions orientades a la millora del model comunicatiu a la xarxa. Destaca la nova *Home Page* d'actualitat en la línia dels diaris digitals, amb un disseny més atractiu i intuïtiu que, a més d'informar, ajuda en l'activitat comercial, destacant en cada moment el que és rellevant i prioritari per a l'activitat comercial i el negoci.

Seguint en l'àmbit de millora de l'entorn tecnològic de suport a l'oficina, el 2009 s'han implantat els serveis de *Webcollaboration* i *Call Log*. El primer permet que un operador de *Call Center* pugui visualitzar la pantalla on es troba l'empleat de l'oficina, amb el seu consentiment, facilitant així la resolució de les consultes complexes alhora que augmenta la seguretat en l'accés a la plataforma financera de "la Caixa". Pel que fa al servei de *Call Log* implantat en els telèfons dels empleats de les oficines, permet consultar les trucades perdudes, ateses i realitzades, de forma similar a com es fa en un telèfon mòbil, podent consultar de forma fàcil i ràpida els números de

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

«ESPAIS DISSENYATS PER AFAVORIR L'ENTREVISTA PERSONAL»

les trucades gestionades. En el marc de l'atenció als clients, s'ha consolidat la plataforma de Banca Privada, destacant la incorporació de la informació de seguiment econòmic i comercial i el «*backtesting*» de la cartera del client amb informació d'anàlisi de risc i rendibilitat de la cartera. Així mateix, s'ha construït la plataforma «MIFID Compliance», consistent en una proposta comercial amb validació de volatilitat, liquiditat i idoneïtat respecte al test firmat pel client.

En l'àmbit de l'expansió Internacional, amb l'apertura de la nova oficina operativa de Casablanca (Marroc), s'ha posat en funcionament la nova plataforma informàtica bancària per a l'expansió internacional de "la Caixa", que destaca per

la seva flexibilitat. La plataforma disposa d'un nucli comú per a tots els països i parts específiques que permet atendre les particularitats de negoci de cada país, i d'aquesta manera "la Caixa" tindrà el mateix terminal financer i la mateixa Línia Oberta en tots els països on opera.

En l'àmbit de les infraestructures de comunicacions, s'ha continuat amb el pla de renovació de les línies de les oficines, que les comuniquen entre si i amb els serveis centrals, per línies d'alta velocitat amb fibra òptica, que es tradueix en millora del temps de resposta per als empleats de les oficines i per als clients, tant en els caixers automàtics com en l'atenció als empleats.



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 novedosos a través de la Línia Oberta, com «Les Meves Finances», que permet gestionar la comptabilitat domèstica a través de Línia Oberta i que aquest any incorpora millores partint dels comentaris que varen fer els clients que van provar el servei. 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. A més, incorpora un pressupost d'ingressos i de despeses que dona valor afegit en la gestió financera del client, tot això en un entorn gràfic i visual de fàcil utilització.

"la Caixa" incorpora en la seva línia de treball sistemes que permeten a l'usuari participar en la creació i millora de serveis de Línia Oberta. En aquest sentit, es convida als usuaris que provin noves funcionalitats en versió «beta» i ens donin la seva opinió, i per altra banda, es posa a l'abast dels clients la «Valoració Permanent», en la qual els clients poden valorar i opinar sobre diferents operatives ja existents de Línia Oberta. Els canvis introduïts a partir de les propostes de millora enviades pels clients fan que l'usuari participi de manera activa en la millora dels nostres serveis.

El client també es pot configurar el color i la imatge de les pestanyes del menú de Línia Oberta, amb més de 32 dissenys diferents; aquesta original funcionalitat del servei ha fet que més de 170.000 clients ja se l'hagin personalitzat.

Al Portal de "la Caixa" www.lacaixa.es s'han incorporat diferents catàlegs amb funcionalitats web, que simula un pas de pàgina real i enllaços a les fitxes de producte corresponents. Com a exemples tenim el catàleg de Punts Estrella o l'Informe de Responsabilitat Corporativa. A finals d'aquest any es crea «CaixaMòbil Store», l'aparador d'aplicacions per a telèfons

mòbils, i el nou canal del portal de l'Entitat on es presenten els diferents aplicatius de mòbils de "la Caixa". Així mateix, l'Entitat ha posat en funcionament el nou «bloc» de "la Caixa", el primer bloc corporatiu d'una entitat financera espanyola, amb l'objectiu de difondre continguts d'interès general.

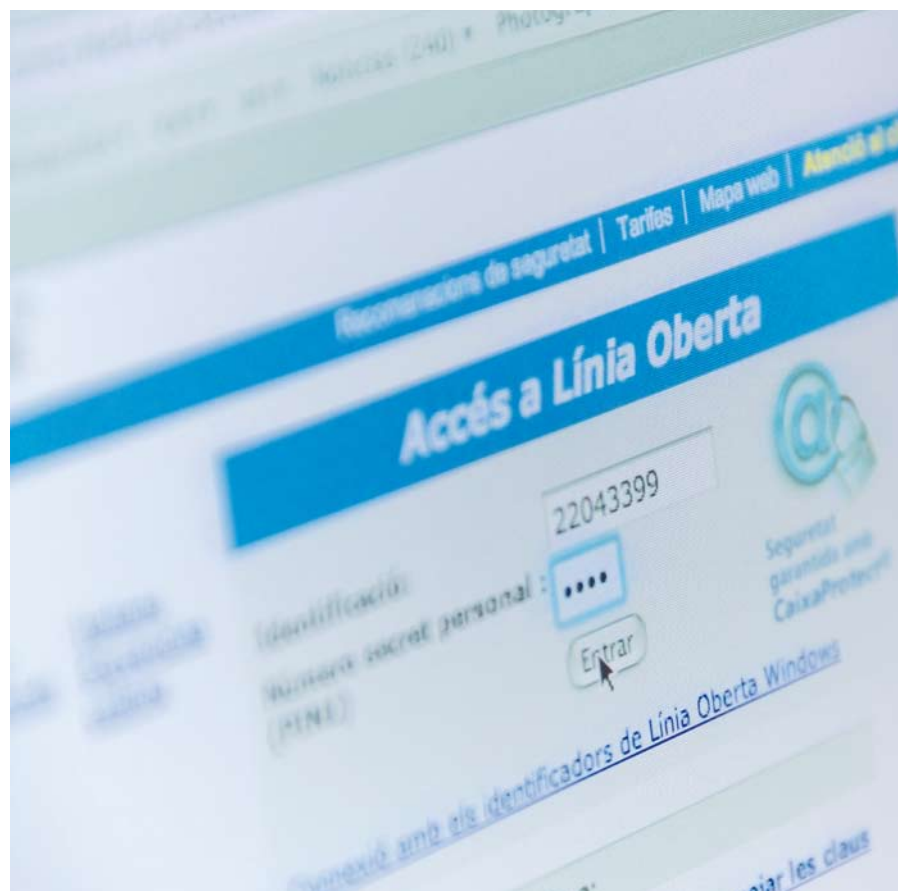
En l'àmbit de la responsabilitat mediamèntal, i sota la iniciativa «ecoCaixa», Línia Oberta ofereix als seus clients tot el desplegament de la seva tecnologia i permet consultar els comunicats de forma totalment *online* sense necessitat de rebre'ls en paper, amb el «Servei de Correspondència Personalitzada», que ja compta amb quasi 2 milions i mig de clients i que des de la seva posada en marxa ha aconseguit que es deixin d'enviar més de 250 milions de comunicats en paper. 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

Per a persones amb deficiència visual, els caixers de "la Caixa" permeten, només introduint la targeta o llibreta, presentar una pantalla específica de fons negre i lletres blanques de mida més gran que possibilita una millor lectura.

D'altra banda, 3.200 caixers ja disposen de vídeos d'ajuda mitjançant el llenguatge de signes (català i castellà), que expliquen les operatives més utilitzades: «reintegrar d'efectiu» i «consulta de saldo i moviments».



Mòbils

"la Caixa" ha estat pionera entre les entitats bancàries en disposar d'una botiga de serveis i aplicacions per a mòbils, «Caixa-Mòbil Store», des d'on els clients poden descarregar-se-les de manera senzilla. Les aplicacions de "la Caixa" estan disponibles a les «stores» d'aplicacions dels principals fabricants i operadors.

S'ha creat una aplicació per a cadascun dels dispositius iPhone, Blackberry i Android, amb localitzador d'oficines, que permet cercar les més properes mitjançant el GPS del dispositiu i mostrar-les a través de *Google Maps*; en el cas d'Android i iPhone incorporen la funcionalitat de «realitat augmentada», que, en aquest cas, permet veure informació (direcció, telèfon, caixers, etc.) de l'oficina, a través de la càmera del dispositiu.

Amb l'objectiu de millorar l'experiència d'ús de la banca a distància pel mòbil, s'ha redissenyat la Línia Oberta Mòbil, que millora no només l'aspecte visual, sinó també la navegació de pantalles. També s'ha incorporat i adaptat per al mòbil el servei de «Les Meves Finances», des del qual el client pot gestionar els seus ingressos i despeses sense límit de mobilitat. Com a darrera novetat destaca la incorporació de «Transfi», el servei que permet fer transferències entre mòbils. D'altra banda, des del mòbil també es pot tenir accés al catàleg de Punts Estrella, amb possibilitat de bescanvi de punts per regals.

CaixaProtect

Per tal de consolidar el seu lideratge en canals electrònics, "la Caixa" aposta per la contínua innovació, oferint CaixaProtect, el servei que proporciona de forma automàtica total seguretat en cas d'operacions irregulars amb targetes, Línia Oberta o caixers, i que garanteix als seus clients protecció total, donant-los així la màxima tranquil·litat i confiança. A més a més, el servei CaixaProtect activa un

sistema d'alertes al telèfon mòbil davant d'operacions d'importants elevats, ja siguin compres, disposicions en efectiu, ús de targetes i transferències des de Línia Oberta o caixers automàtics; durant el 2009 es van enviar més de 7 milions d'avisos.

Targetes

Principalment per als clients que volen el màxim control de les despeses, s'ha creat una nova targeta, la Targeta Money. És una targeta gratuïta, de prepagament i recarregable, per a ús en comerços i caixers. Al respecte, destacar que és la primera targeta que es pot recarregar al mòbil: en el moment en què s'efectua una compra o disposició s'envia una alerta (via SMS) al telèfon mòbil facilitat pel client.

Comerços

Tots els serveis i productes destinats a cobrir les necessitats dels comerços s'han

agrupat sota una única denominació, *Comerci@*. Els serveis més novedosos són *Premi@*, *CaixaRàpida*, *Multidivisa*, *Servicomptes*, *Propines*, *Crossborder*, *Taxfree*, etc.

Aquest any s'ha comercialitzat un nou servei, gratuït per als comerços, el *Taxfree*, que facilita la devolució de l'IVA a clients que resideixin fora de la Unió Europea i que hagin comprat en comerços amb TPV de "la Caixa" a Espanya.

Amb l'afany de trobar nous serveis que facilitin el pagament amb targeta a tot tipus de comerços, s'ha desenvolupat una aplicació innovadora i única, dissenyada específicament per convertir els telèfons mòbils en TPV portàtils, per al cobrament amb targeta, per exemple, en serveis a domicili en què tradicionalment es paga en efectiu.



2.7. Qualitat i atenció al client: base de futur

Excel·lència en el servei

L'excel·lència en el servei forma part de la identitat de "la Caixa" des de sempre. Aquesta vocació per la qualitat es manifesta en un esforç permanent per oferir als clients el millor tracte, un servei àgil i eficaç i una gestió personalitzada. En aquest sentit, estudis de mercat independents mantenen recurrentment "la Caixa" com una de les entitats amb millor qualitat de servei. Segons l'estudi de comportament financer de FRS Inmark, "la Caixa" és l'entitat amb índexs de recomanació més alts, la qual cosa indica com n'està de fortament associat el valor de qualitat a l'Entitat. Així mateix, pel que fa al servei multicanal, les dades aportades per AQMetrix situen el servei Línia Oberta de "la Caixa" com a líder en qualitat en totes les categories mesurades.

Enquestes de satisfacció a clients

L'any 2009 s'ha continuat realitzant un seguiment permanent de la valoració que fan els clients del servei que reben. Amb aquest programa d'enquestes s'obté un indicador de qualitat de servei de clients particulars i empreses. Al llarg de l'any s'han realitzat 223.457 enquestes a clients que han permès obtenir un indicador de satisfacció per a cada oficina de "la Caixa". Aquest seguiment permanent de l'opinió dels clients és la base dels plans de millora contínua.

Oficina d'Atenció al Client

"la Caixa" posa a disposició de tots els seus clients diversos canals de comunicació: les Cartes al Director, el telèfon gratuït d'atenció al client i el portal d'Internet, tots presents a les oficines.

Totes les reclamacions rebudes han estat ateses pels responsables corresponents de la xarxa territorial, dels serveis centrals o de les filials del Grup. Durant l'any 2009, s'han rebut un total de 31.668 queixes. Pel que fa al Servei d'Atenció al Client/Defensor del Client, aquest any s'han tramitat 2.229 reclamacions, de les quals 458 s'han resolt a favor del reclamant, 660 a favor de l'Entitat, 445 han estat classificades com a improcedents, s'han produït 24 renúncies de clients i 642 estan pendents de resoldre.

"la Caixa" considera cada reclamació com una oportunitat que li permet millorar els procediments interns i el servei ofert. Aquesta acurada gestió de les reclamacions fa que "la Caixa" sigui, de forma recurrent, una de les entitats amb menor nombre de reclamacions en relació a la seva activitat, tal com destaca el Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya.

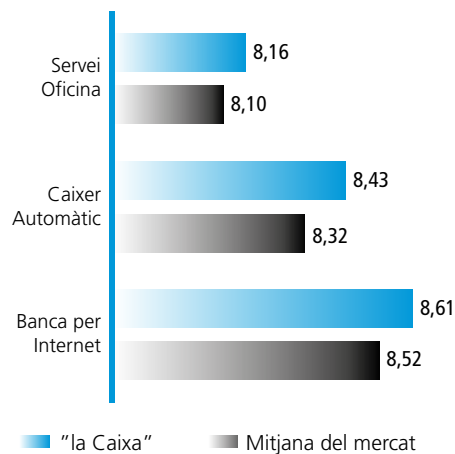
La satisfacció de les oficines amb els serveis interns

Per aconseguir mantenir i millorar l'elevat nivell de servei que "la Caixa" ofereix als seus clients, cal assolir prèviament la màxima satisfacció dels empleats amb el servei que reben dels proveïdors interns. En aquest sentit, les enquestes de satisfacció a les oficines permeten saber periòdicament el nivell de satisfacció sobre els serveis interns que reben. A més a més, el seguiment de la qualitat també es realitza a partir de dades objectives amb indicadors que s'obtenen amb mesures de diversos paràmetres d'activitat. Com a exemples d'aquest tipus d'indicadors podem citar el temps de resolució d'avaries, o d'indisponibilitat de determinats serveis.

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

ESTUDI DE COMPORTAMENT FINANCER 2009

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



Font: FRS Inmark

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.

D'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-la Caixa gestiona participacions en iniciatives en canals electrònics que proporcionen valor i servei diferencial a l'activitat bancària tradicional.

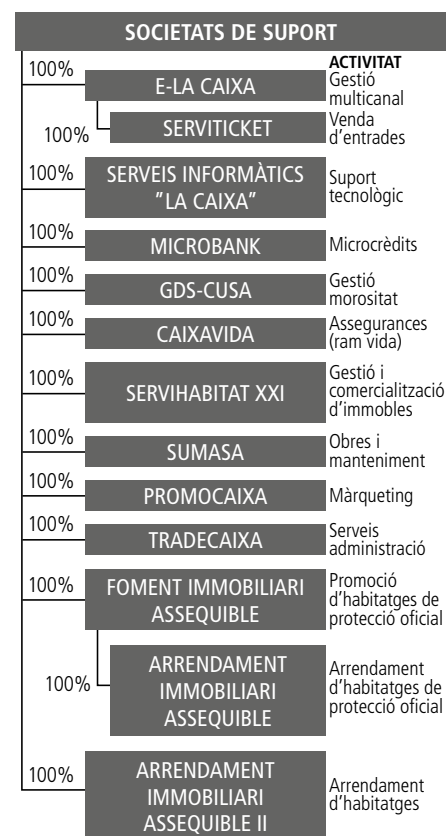
Serviticket, companyia líder en el mercat espanyol de *ticketing*, és l'empresa del Grup "la Caixa" que gestiona la venda d'entrades anticipades a través dels diferents canals existents (terminals d'autoservei, Internet, mòbil, etc), mantenint una àmplia i permanent cartellera d'espectacles. Serviticket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

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.



2.8. Suport del negoci: filials de "la Caixa" (cont.)

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, 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" i del Grup "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 2009, 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 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 2009, 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

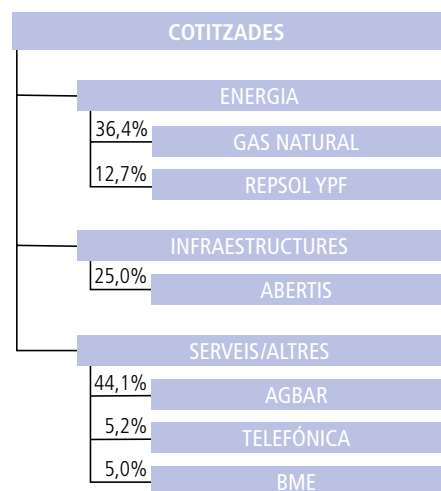
Aquest grup està format per empreses líders amb capacitat de creixement i generació de valor, centrades bàsicament a Espanya però amb un alt nivell d'internacionalització, en els sectors d'energia, infraestructures i serveis, sectors on el Grup "la Caixa" acumula coneixement i experiència. S'ha constituït 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, amb la finalització del procés de fusió amb Unión Fenosa el passat 7 de setembre de 2009, s'ha convertit en una de les deu primeres companyies energètiques europees i en la primera companyia integrada de gas i electricitat a Espanya. És el primer operador mundial de gas natural liquat a la conca atlàntica, i un

dels principals operadors de cicles combinats arreu del món. La nova companyia té més de 20 milions de clients (9 milions a Espanya) i prop de 18 GW de potència elèctrica instal·lada arreu del món. Els actius totals de Gas Natural superen els 45.300 milions d'euros.

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 58.000 milions d'euros.

Abertis és una de les corporacions europees líders en el desenvolupament i gestió d'infraestructures amb més de 3.700 km de peatges gestionats i uns actius totals superiors als 24.000 milions d'euros. En els darrers quatre anys ha incrementat la seva diversificació geogràfica i de negocis amb inversions superiors als 5.800 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



Aguas de Barcelona (AGBAR) es configura com un operador multiconcessional que opera en àmbits relacionats amb serveis a la col·lectivitat.

Amb un volum d'actius totals de més de 6.500 milions d'euros, Agbar és el primer operador privat de gestió d'aigua urbana a Espanya, on abasteix prop de 13 milions d'habitants i dona servei de sanejament a més de 8,3 milions d'habitants. En l'àmbit internacional, el Grup Agbar abasteix aigua potable i sanejament a més de 10 milions d'habitants a Xile, Regne Unit, Xina, Colòmbia, Algèria, Cuba i Mèxic.

En el marc de l'operació d'adquisició d'Adeslas, Critería CaixaCorp reduirà la seva participació a Agbar durant el 2010 (vegeu apartat 3.3. Gestió activa de la cartera de participades del Grup "la Caixa").

Telefónica és un dels operadors integrat de telecomunicacions líder a nivell mundial, amb presència a Europa i Llatinoamèrica, essent un referent en els mercats de parla hispanoportuguesa, amb un volum d'actius totals superior als 108.000 milions d'euros. Amb més de 265 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 quasi 47 milions d'accessos, és líder en tots els segments de negoci, (ii) a Europa (Regne Unit, Alemanya, Irlanda, República Txeca i Eslovàquia), compta amb més de 49 milions d'accessos, i (iii) a Llatinoamèrica, amb quasi 169 milions d'accessos, es posiciona com a líder en els principals països (Brasil, Argentina, Xile i Perú), desen-

volupant 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. Durant l'any 2009, s'han creuat més de 118.000 milions de títols en les borses, amb un efectiu total negociat proper als 900.000 milions d'euros.

No cotitzades

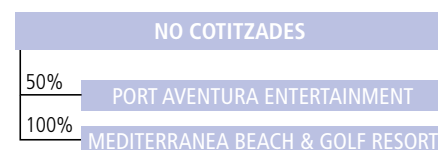
Port Aventura. El parc ha superat aquesta temporada els 3,3 milions de visites i continua amb la voluntat d'ampliar la seva oferta i consolidar-se com a producte diferenciat tant en el mercat nacional com en l'internacional. Així, s'ha inaugurat un nou hotel tematitzat, l'Hotel Gold River, al mes de juliol i un Centre de Convencions al mes d'octubre amb capacitat per a 4.000 persones. Fruit de la reorganització societària realitzada per donar entrada a un nou soci (vegeu apartat 3.3. Gestió activa de la cartera de participades del Grup "la Caixa"), Port Aventura s'ha escindit en dues societats independents:

Port Aventura Entertainment (50%)

inclou el parc temàtic de Port Aventura, el Caribe Aquatic Park, així com l'explotació dels quatre hotels, dos dels quals manté en propietat, i el Centre de Convencions.

Mediterranea Beach & Golf Resort

(100%) és la societat propietària de dos dels quatre hotels, del Centre de Convencions, a més dels terrenys per a ús residencial i comercial, del negoci del golf i del Beach Club.



% 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.

Grupo Financiero Inbursa amb uns actius totals superiors als 15.000 milions d'euros, a prop de 190 oficines, més de 5.900 empleats i 14.000 assessors financers, és el sisè Grup Financer de Mèxic per total d'actius i un dels més grans per capitalització borsària a l'Amèrica Llatina.

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 amb actius totals superiors a

200.000 milions d'euros. 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 17,5 milions de clients i opera amb més de 3.200 oficines.

Durant el 2009, s'han signat Acords Estratègics d'Inversió i Col·laboració amb el Banc i amb el principal accionista, així com un Acord entre Fundacions.

The Bank of East Asia (BEA), fundat l'any 1918, amb més de 38.500 milions d'euros en actius, més de 250 oficines i més de 10.500 empleats, és el primer banc privat independent de Hong Kong, i un dels bancs estrangers millor posicionat a la Xina, on, a través de la filial BEA Xina, compta amb una xarxa de més de 70 oficines que està en fase d'expansió amb l'objectiu a curt termini d'arribar a les 100 oficines.

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 la comunitat xinesa a l'estranger operant en altres països del Sud-est asiàtic, Estats Units, Canadà i Regne Unit.

Durant el 2009 s'han signat Acords Estratègics d'Inversió i Col·laboració amb el Banc així com un Acord d'intencions entre Fundacions. El gener de 2010, s'ha ampliat la participació del 9,81% al 14,99% via subscripció de gran part d'una ampliació de capital (vegeu apartat 3.3. Gestió activa de la cartera de participades del Grup "la Caixa").

BANCA MINORISTA INTERNACIONAL	
20,0%	GRUPO FINANCIERO INBURSA
10,1%	ERSTE GROUP BANK
14,99% (*)	THE BANK OF EAST ASIA
30,1%	BANCO BPI
20,9%	BOURSORAMA

% de participació de Criteria CaixaCorp
(*) Inclou augment de la participació del 5,18% formalitzat el gener de 2010



Banco BPI és un grup financer universal, multispecialitzat, focalitzat en l'àrea de banca comercial dirigida a clients empresarials, institucionals i particulars, situant-se com el tercer grup financer privat portuguès per volum de negoci. Consta d'uns actius totals superiors als 47.000 milions d'euros i d'una xarxa comercial de més de 800 oficines a Portugal i més de 100 a Angola.

Durant el 2009 "la Caixa" i Banco BPI van signar un Acord Estratègic de Col·laboració per donar servei a empreses que operen a Espanya i Portugal «Solutions Ibèriques per a Empreses».

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* al Regne Unit i Espanya. Boursorama també està present a Alemanya a través de la marca OnVista Bank.

Durant el 2008 Boursorama i "la Caixa" van signar un acord d'accionistes en el marc de la *joint venture* creada per al llançament d'un banc *online* a Espanya. En el tercer trimestre de 2009, s'ha realitzat el llançament comercial de nous productes a Self Bank, en el qual "la Caixa" ostenta una participació del 49%.



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 rènting, companyies d'assegurances i gestores d'Institucions d'Inversió Col·lectiva i de titulització.

Asseguradores

Un Grup assegurador que dona servei a més de 3,4 milions de clients individuals i gestiona un patrimoni superior als 31.000 milions d'euros

El Grup assegurador desenvolupa la seva activitat mitjançant les filials participades pel holding **SegurCaixa Holding**. 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 3,4 milions de clients i més de 45.000 empreses i col·lectius tenen subscrits plans de pensions i assegurances (plans de jubilació, pensions vitalícies i altres productes).

VidaCaixa centra la seva activitat en el ram de vida. Addicionalment administra un patrimoni superior als 13.500 milions d'euros en plans de pensions, que li

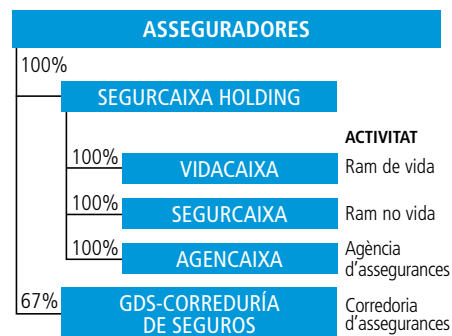
atorga la segona posició dins el rànquing sectorial.

El creixement orgànic del negoci reforça VidaCaixa com a primera companyia d'assegurances de vida, amb un volum de provisions tècniques de més de 17.200 milions d'euros. D'altra banda, VidaCaixa es consolida com a líder en el segment de previsió social complementària amb un patrimoni gestionat (provisions tècniques i plans de pensions) superior als 30.800 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.

D'altra banda, en el 2009, està consolidant el negoci d'autos iniciats el 2007 i ha procedit al llançament de dos nous productes per a pimes i autònoms («SegurCaixa Negoci» i «SegurCaixa Auto Negoci») enfortint d'aquesta forma l'oferta de productes del grup per a aquest segment del mercat. Amb la formalització el 2010 de l'acord d'adquisició d'**Adeslas** (vegeu capítol 3.3 Gestió activa de la cartera de participades del Grup "la Caixa"), el grup resultant liderarà diferents rams en el sector assegurador a Espanya, un dels àmbits on es preveu un major creixement en els propers anys. A més, l'aprofitament de les sinergies entre tots dos grups redundarà en benefici dels clients existents i futurs, ja que a SegurCaixa Holding, líder en assegurances de vida i plans de pensions, se li uneix Adeslas, líder en assegurances de salut.

«POSICIÓ CAPDAVANTERA EN ASSEGURANCES DE VIDA, INDIVIDUAL I DE COL·LECTIUS, 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 gestora d'Institucions d'Inversió Col·lectiva del Grup "la Caixa" i gestiona una diversa gamma de productes: fons d'inversió, SICAV's i carteres. Addicionalment assessora "la Caixa" en l'activitat de comercialització de fons d'inversió gestionats per tercers gestores.

El 2009 la societat ha aconseguit un volum gestionat de 15.457 milions d'euros, passant d'una quota del 6,9% (el desembre de 2008) al 8,5% en fons d'inversió, fet que la situa en el tercer lloc del rànquing de gestores de fons.

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 2009, s'han formalitzat 362 milions d'euros en les noves operacions de lloguer de vehicles, de béns d'equipament i d'immobles. Gestiona un total de 34.894 cotxes, 31.965 en renting i 2.929 en la modalitat de gestió de flotes.

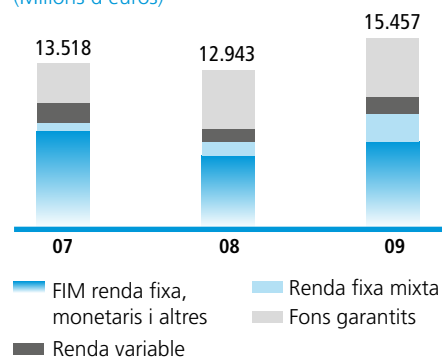
Finconsum ofereix productes de finançament al consum, principalment a través del canal punt de venda (distribuidors de béns i serveis i concessionaris d'automòbil). Durant el 2009, ha aportat 574 milions d'euros de nou negoci.

GestiCaixa ha seguit desenvolupant la seva activitat en els mercats financers com a societat gestora de titulització d'actius. Durant l'any 2009, GestiCaixa ha estructurat i constituït cinc nous fons d'actius, amb un total d'emissions de 8.925 milions d'euros. A desembre de 2009, GestiCaixa gestiona 35 fons de titulització amb un volum de bons en circulació d'aproximadament 20.000 milions d'euros.

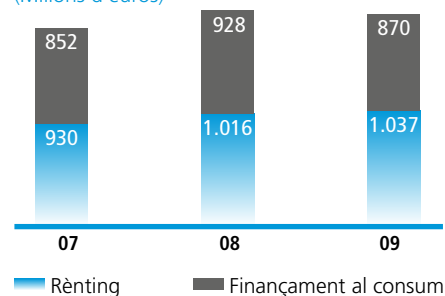
SERVEIS FINANCERS ESPECIALITZATS	
100%	INVERCAIXA GESTIÓN ACTIVITAT: Gestora de fons i carteres
100%	CAIXARENTING Rènting
100%	FINCONSUM Finançament al consum
100%	GESTICAIXA Titulització d'actius

% de participació de Criteria CaixaCorp

PATRIMONI DELS FONS D'INVERSIÓ GESTIONATS PEL GRUP "LA CAIXA" (Milions d'euros)



INVERSIÓ CREDITÍCIA: 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 2009, presenta una cartera de 52 projectes materialitzats. L'import total d'inversió compromès és d'11,5 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-ENISA), 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 que requereixen finançament per poder reforçar la seva estructura i afrontar una etapa que permeti consolidar una posició competitiva forta. A finals de 2009, presenta una cartera acumulada de 10 projectes materialitzats. L'import total d'inversió compromès és de 10,5 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, tant nacionals com regionals, accions concretes com organització de premis, cursos i seminaris, recolçament 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 EMPRENEDOR 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'any 2009 ha derivat en la realització d'**inversions netes per un import aproximat de 1.888 milions d'euros**. En aquest sentit, durant l'exercici, s'ha continuat amb l'estratègia de reequilibri de la cartera de participades, donant més pes a les participacions financeres, sense excloure inversions en serveis. Sobre això, el **pes de participacions del sector financer ha passat del 17%**, en el moment de la sortida a borsa de Criteria CaixaCorp, **al 33%**, tenint en compte tots els acords corporatius formalitzats abans del 31 de desembre de 2009.

En l'àmbit de les participacions en el negoci financer, s'ha augmentat la **participació a Erste Group Bank** des del 4,9% al 10,1%. Aquest increment s'ha realitzat, principalment, a través de la subscripció de l'ampliació de capital formalitzada el mes de novembre per l'Entitat. Criteria CaixaCorp ha subscrit el 36% de l'esmentada ampliació de capital, mitjançant l'adquisició dels drets de subscripció d'accions d'Erste Group Bank, propietat de la Fundació DIE Erste, amb una inversió de 635 milions d'euros. Aquest increment accionarial és conseqüent amb l'acord de Col·laboració Preferent que Criteria CaixaCorp i la Fundació DIE Erste van signar el mes de juny de 2009 amb la finalitat de regular les seves relacions com a accionistes d'Erste Group Bank.

També al 2009, s'ha incrementat en un 0,72% la participació al **Banco BPI** fins al 30,10%. "la Caixa" ha realitzat una aportació de 42 milions d'euros per a la constitució, juntament amb el Grup Boursorama, d'un nou **banc per internet**, el **Self Bank**.

D'altra banda, durant el 2009, Criteria CaixaCorp va arribar a un acord, que es formalitzarà el 2010, amb Suez Environnement, d'una banda, i Malakoff Médéric de l'altra, per a l'**adquisició** del 99,8% d'**Adeslas**, la companyia líder en

assegurances de salut a Espanya, per un import total de 1.178 milions d'euros. Paral·lelament Criteria CaixaCorp ha arribat a un acord amb Suez Environnement per **vendre-li una participació suficient d'Agbar** que li permeti assolir el 75,01% de participació d'aquesta companyia un cop concloqui l'OPA d'exclusió formulada per la mateixa Agbar i dirigida efectivament al 10% del capital social total d'Agbar en mans d'accionistes minoritaris. La participació final de Criteria CaixaCorp a Agbar estarà compresa entre el 15% i el 25% en funció del resultat final de l'OPA d'exclusió.

El 30 de desembre de 2009, Criteria CaixaCorp va signar un acord amb **The Bank of East Asia (BEA)** per subscriure gran part d'una ampliació de capital, que s'ha conclòs el 14 de gener de 2010, elevat la participació de Criteria CaixaCorp en aquesta entitat des del 9,81% fins al 14,99%, amb una inversió de 331 milions d'euros. Aquesta operació s'emmarca en els acords signats el passat mes de juny entre BEA, "la Caixa" i Criteria CaixaCorp.

En l'àmbit de les participacions en serveis, Criteria CaixaCorp ha recolzat l'**adquisició d'Unión Fenosa per part de Gas Natural** i, en aquest sentit, ha subscrit per 1.313 milions d'euros la seva part corresponent de l'ampliació de capital realitzada per Gas Natural. El procés de fusió entre ambdues societats va concloure el passat 7 de setembre de 2009 amb l'admissió a cotització de les accions de la nova companyia i la inscripció de l'escriptura pública de fusió en el Registre Mercantil. Un cop tancada l'operació, la participació de Criteria CaixaCorp a Gas Natural és del 36,43%.

Per altra banda, el desembre de 2009 Criteria CaixaCorp va formalitzar una operació de **joint venture amb Investindustrial**, per a la seva incorporació com a soci (50%) de Port Aventura Entertainment, societat que explota el parc temàtic de **Port Aventura**, el Caribe Aquatic Park,

GESTIÓ ACTIVA - PRINCIPALS OPERACIONS:

Negoci financer

- Augment de la participació a Erste Group Bank, fins assolir el 10,1% de participació, bàsicament mitjançant subscripció d'una ampliació de capital amb una inversió de 635 milions d'euros.
- Acord per subscripció d'una ampliació de capital a The Bank of East Asia, amb una inversió de 331 milions d'euros, materialitzat el gener de 2010, augmentant la participació fins al 14,99%.
- Acord per l'adquisició del 99,8% d'Adeslas per 1.178 milions d'euros i de reducció de la participació a Agbar mantenint entre el 15%-25%.

Negoci serveis

- Subscripció de la part corresponent de l'ampliació de capital per l'OPA de Gas Natural sobre el 100% d'Unión Fenosa amb una inversió de 1.313 milions d'euros.
- Venda d'un 1% de Telefónica, materialitzant plusvàlues consolidades per 249 milions d'euros nets d'impostos i minoritaris.
- Acord de *joint venture* amb Investindustrial per a la seva incorporació com a soci (50%) de Port Aventura Entertainment, societat que explota el parc temàtic de Port Aventura.

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

així com l'exploració de quatre hotels, dos dels quals són de la seva propietat, i el Centre de Convencions. Per altra banda, Critería CaixaCorp manté el 100% de Mediterranea Beach and Golf Resort, que ostenta la propietat de dos dels quatre hotels, del Centre de Convencions, a més dels terrenys per a ús residencial i comercial, del negoci del golf i del Beach Club.

Durant l'exercici 2009, s'ha venut un 1% de la participació a Telefónica, **materialitzant unes plusvàlues consolidades de 249 milions d'euros nets d'impostos i minoritaris**. Per altra banda, s'ha adquirit un 1% de participació subjecte a contractes financers, pels quals el Grup "la Caixa" no assumeix risc de mercat. La participació a 31 de desembre de 2009 a Telefónica ascendeix al 5,2%.

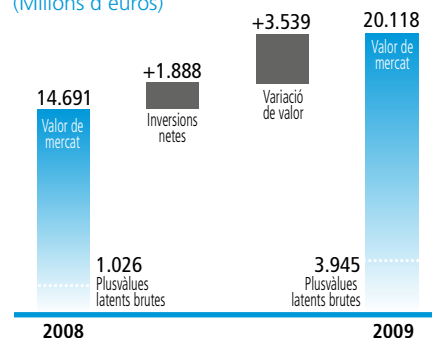
Evolució del valor de mercat i plusvàlues latents de les societats cotitzades del Grup "la Caixa"

El valor de mercat de les participacions en societats cotitzades del Grup "la Caixa", a 31 de desembre de 2009, és de 20.118 milions d'euros, amb unes plusvàlues latents brutes de 3.945 milions d'euros.

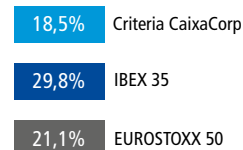
L'evolució de la cotització de Critería CaixaCorp, societat que inclou les participacions cotitzades del Grup "la Caixa", ha assolit una revaloració del 18,5% durant l'any 2009, en el marc de la recuperació dels mercats de capitals i en línia amb els índexs de referència, Ibex 35 i Eurostoxx que han presentat una evolució positiva del 29,8% i 21,1%, respectivament.

CARTERA COTITZADA: EVOLUCIÓ DEL VALOR DE MERCAT I PLUSVÀLUES LATENTS

(Milions d'euros)



EVOLUCIÓ INTERANUAL RESPECTE ALS ÍNDEXS



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.

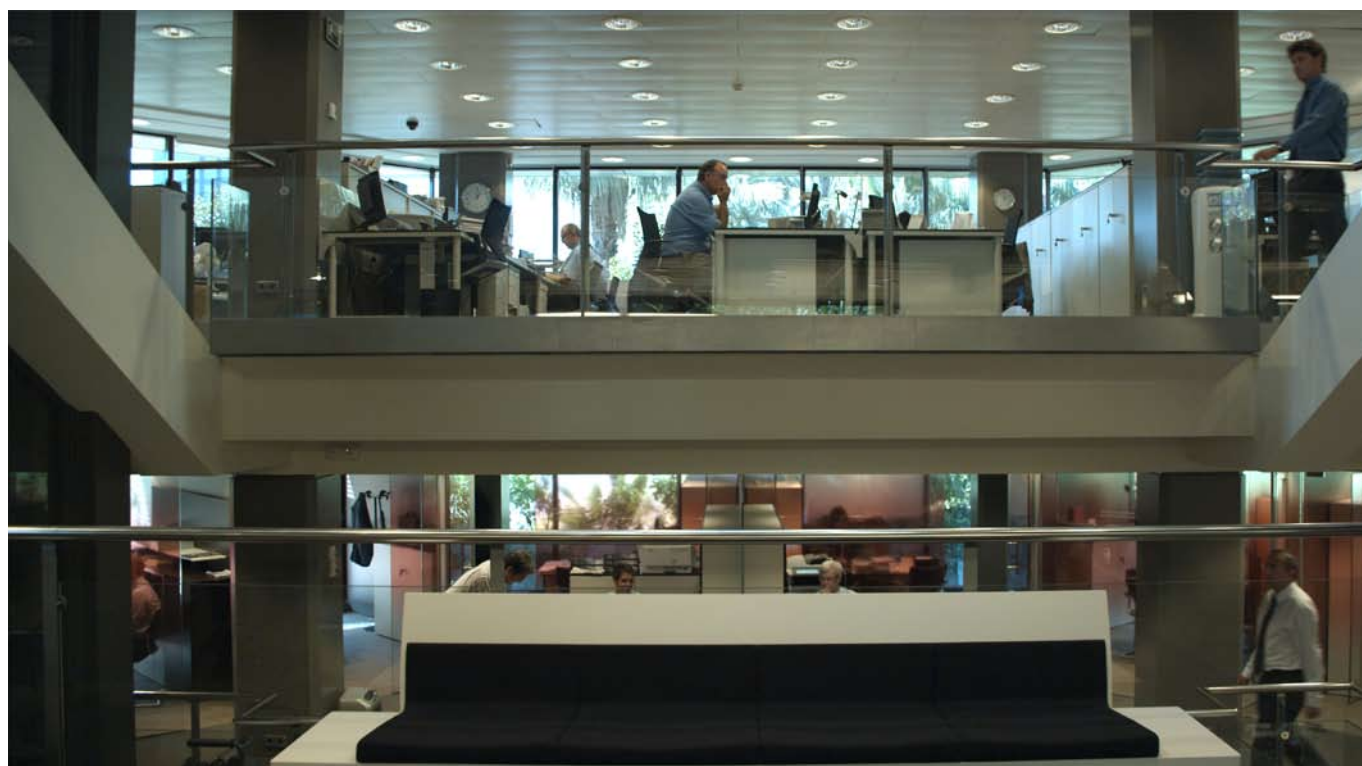
La gestió global dels riscos és fonamental per al negoci de qualsevol entitat de crèdit. En el Grup "la Caixa" aquesta gestió global dels riscos té com a objectiu l'optimització de la relació rendibilitat/risc, amb la identificació, el mesurament i la valoració dels riscos i la seva consideració permanent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

Els riscos fonamentals 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 bancària com l'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 en el 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 per a l'aprovació de risc 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.

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



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

Estructura i organització

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 del Grup, així com les implicacions de tots ells en la gestió de la solvència i el capital. Analitza el posicionament de riscos 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 els preus de les operacions de crèdit, les mesures d'eficiència i simplificació de processos, el nivell de risc assumit en els 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 Refinançaments. Analitza i, en el seu cas, aprova les operacions dins del seu nivell d'atribucions i eleva al Comitè de Crèdits 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 del balanç i de canvi en l'àmbit dels riscos estructurals i proposa la realització de cobertures i emissions per gestionar-los.

D'altra banda, Criteria CaixaCorp gestiona i controla la pràctica totalitat de la cartera de renda variable del Grup.

"la Caixa" compta amb una Direcció General Adjunta Executiva responsable dels riscos de tot el Grup. La Direcció Executiva

de Gestió Global del Risc, que depèn directament d'aquella 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 (ràtings, *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: responsabilització 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.

El 2009 s'ha creat la Direcció Executiva de Recuperacions, que depèn de la Direcció General, i té per objectiu reduir la morositat, tot evitant l'entrada d'operacions creditícies en contencions o agilitant la seva sortida.

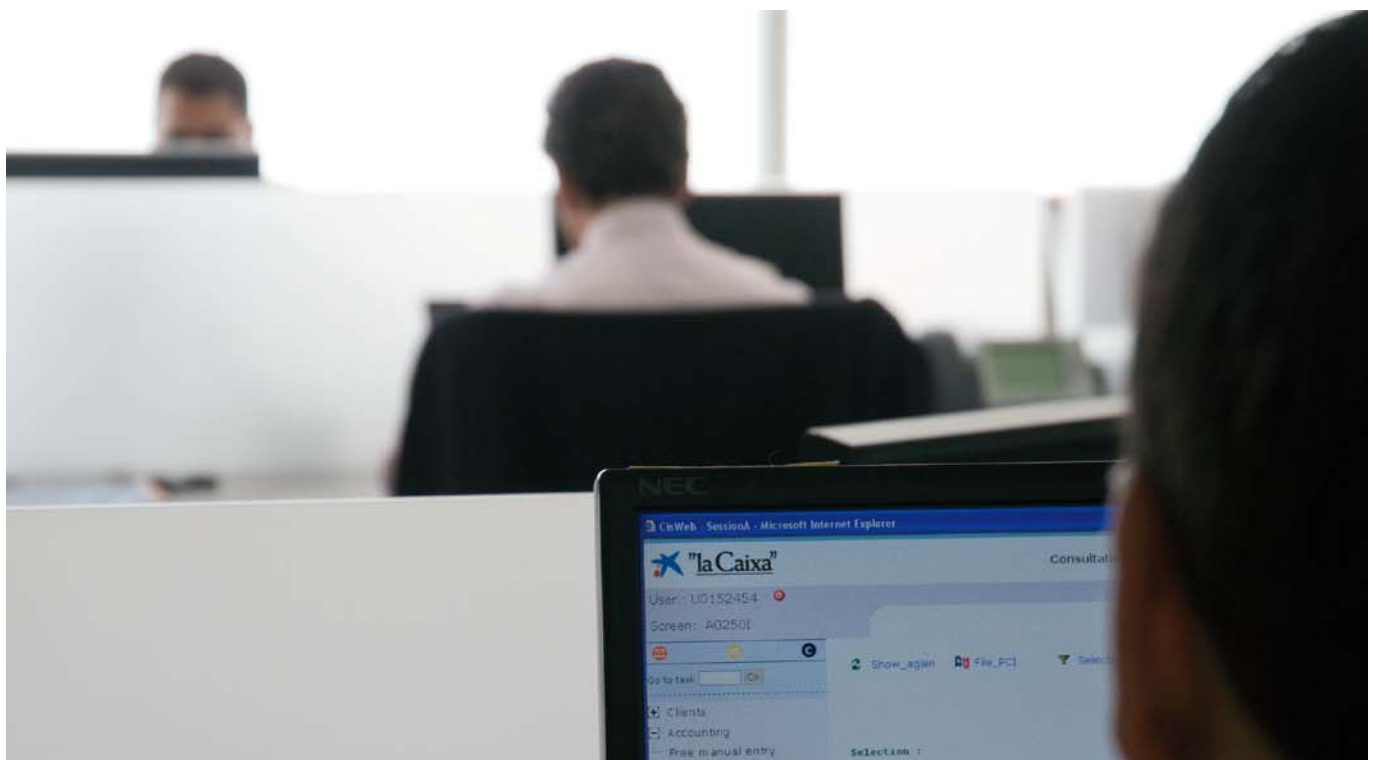
Finalment, cal indicar que, com a complement dels controls realitzats, la Sotsdirecció General d'Auditoria de "la Caixa" verifica de forma continuada l'adequació dels sistemes de control intern i la correcció dels mètodes de mesurament i control de riscos utilitzats per les diferents àrees involucrades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

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 riscs. Entre d'altres, s'utilitzen els càlculs de probabilitat d'incompliment a través d'eines de ràting 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 riscs de mercat, i la identificació qualitativa dels diferents riscs operacionals per a cada una de les activitats del Grup.

El «Model de Gestió de Negoci Bancari», implantat en tota l'organització fins a arribar al nivell d'oficina, 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.)

Ús de models interns de risc de crèdit – Basilea II

Totes les actuacions en l'àmbit del mesurament, el seguiment i la 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» coneguda comunament com a Basilea II, i la conseqüent transposició per part de les corresponents directives europees i la legislació espanyola vigent, 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 amb 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 els 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.

El juny de 2008, el Banc d'Espanya, després d'una tasca de validació, va autoritzar al Grup "la Caixa" a fer servir models avançats per al càlcul dels recursos propis mínims amb què fer front als riscos de crèdit. Pel que fa 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 va autoritzar la seva utilització per aplicar-lo 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 ràting.

4.2. Risc de crèdit

4.2.1. Gran qualitat de la cartera de crèdits

La inversió creditícia de "la Caixa" ostenta un perfil de risc mitjà-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 76,1% 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 i mantenir un perfil de risc mitjà-baix.

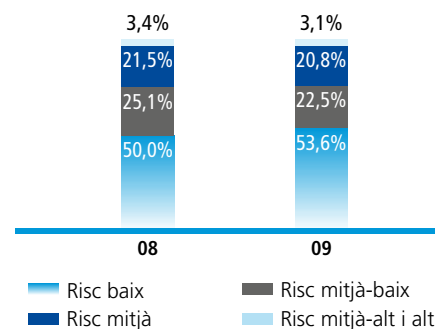
Inversió creditícia diversificada i amb garanties adients

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, els crèdits amb garantia hipotecària assoleixen el 65,2% del total dels crèdits amb un valor del deute pendent sobre el valor de la garantia del 48,6% (LTV en el seu acrònim anglès *Loan to Value*). Cal destacar que el 88,5% de la cartera hipotecària té un LTV inferior al 80%.

«PERFIL DEL RISC MITJÀ-BAIX»

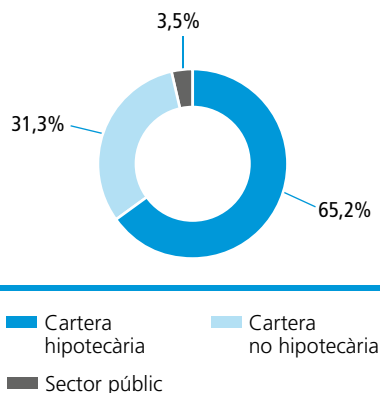
COMPOSICIÓ DE LA CARTERA CREDITÍCIA, TRAMS DE RISC (*)



(*) Categories segons la classificació de la Circular del Banc d'Espanya

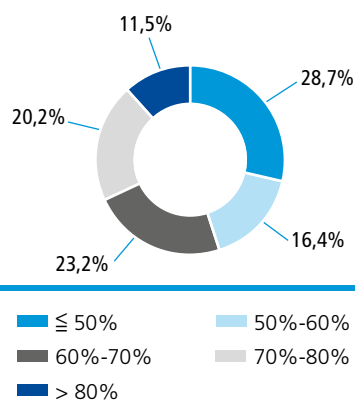
«MÀXIMA QUALITAT DELS CRÈDITS»

DISTRIBUCIÓ PER GARANTIES



«LTV MITJÀ DE LA CARTERA HIPOTECÀRIA DEL 48,6%»

DISTRIBUCIÓ PER TRAMS DE LTV - CARTERA HIPOTECÀRIA



«88,5% DE LA CARTERA AMB LTV < 80%»

4.2.1. Gran qualitat de la cartera de crèdits (cont.)

Els crèdits a particulars representen el 52,0% del total de la cartera creditícia del Grup "la Caixa", el 89,9% del qual és amb garantia hipotecària, i d'aquests el 92,2% 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 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

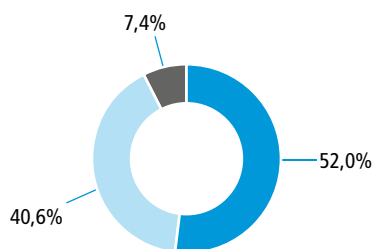
sectors econòmics nacionals: la construcció d'infraestructures, la indústria –empreses manufactureres, d'energia, gas i aigua–, els serveis –comercials, hostaleria i transports– i el sector primari –agricultura, ramaderia i pesca–. L'estratègia de "la Caixa" orientada a ser més present en el segment d'empreses ha donat un impuls el 2009 a l'augment del finançament d'activitats productives.

El finançament a les petites i mitjanes empreses (pimes) representa el 62,1% 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 2009 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

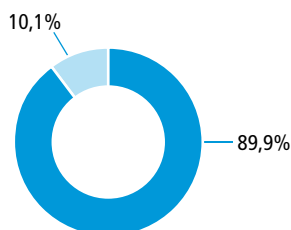
TOTAL



■ Particulars ■ Empreses ■ Altres

CRÈDITS A PARTICULARS

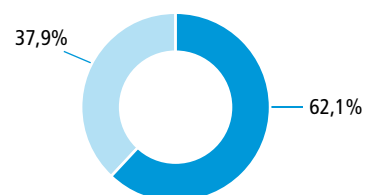
Segmentació per garanties



■ Garantia hipotecària (*) ■ Garantia no hipotecària
(*) De la qual el 92,2% és primer habitatge

CRÈDITS A EMPRESES

Segmentació per tipus d'empresa



■ Pimes ■ Gran empresa

Després de l'aplicació en el tancament de 2009 de criteris d'elevada prudència en classificació i dotacions, la ràtio de morositat és del 3,42% i el nivell de cobertura amb provisions assoleix el 62%, un 127% amb garantia hipotecària.

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 el 2009 en 6.321 milions d'euros, amb un 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 3,42% per al Grup "la Caixa" i del 3,20% per a "la Caixa". Aquestes ràtios, tot i l'augment que presenten el 2009, continuen mantenint el diferencial positiu respecte de la mitjana del conjunt del sistema financer espanyol del desembre que se situa en 5,08%.

Les provisions per a insolvències constituïdes arriben als 3.914 milions d'euros, 888 més que el 2008, així la cobertura amb provisions dels deutors dubtosos s'ha situat a finals del 2009 en el 62%.

Si, a més a més, es té en compte la cobertura derivada de les garanties hipotecàries, la cobertura total és del 127%. A 31 de desembre de 2009, el Fons Genèric constituït és de 1.835 milions d'euros. La cobertura dels Fons Genèrics se situa al 100% del coeficient α , definida a la Normativa del Banc d'Espanya, molt per sobre del mínim exigít.

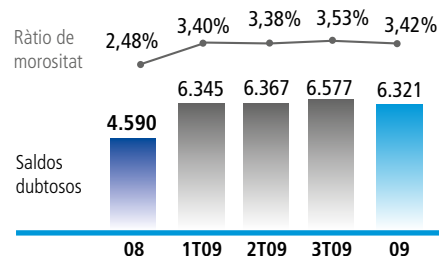
Així, el grau de risc de crèdit del Grup "la Caixa" es manté entre els més baixos del sistema financer espanyol a causa de la diversificació, el valor de les garanties i una prudent política de cobertura del risc. La gestió del risc del Grup "la Caixa" es caracteritza per una prudent política de concessió i un elevat grau d'anticipació per aconseguir una de les més sòlides situacions patrimonials del mercat financer espanyol.

La cartera d'immobles del Grup "la Caixa", derivada de la gestió de la cartera de crèdits, puja, a 31 de desembre de 2009, a 3.097 milions d'euros nets, amb una cobertura del 20%.

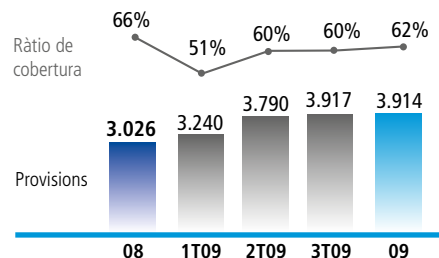
La venda d'immobles s'ha incrementat de manera significativa a l'últim trimestre, gràcies a la gestió activa de Servihabitat XXI, filial immobiliària del Grup "la Caixa".

«POLÍTIQUES CONSERVADORES DE COBERTURA DE RISC»

SALDOS DUBTOSOS I RÀTIO DE MOROSITAT

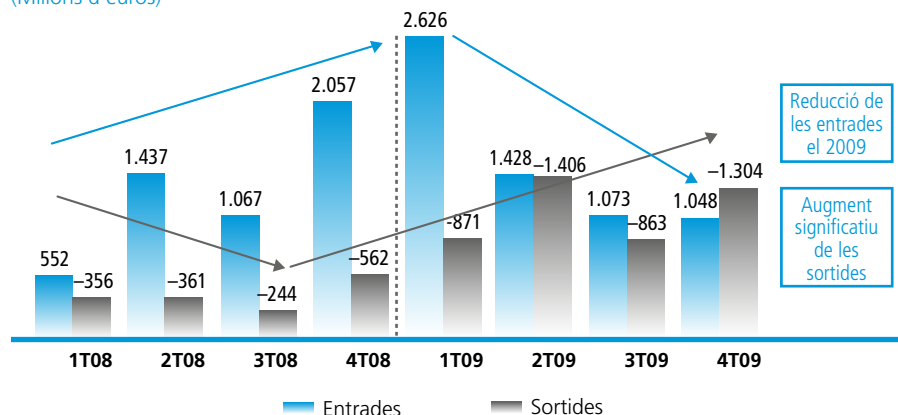


PROVISIONS I RÀTIO DE COBERTURA



DEUTORS DUBTOSOS. ENTRADES I SORTIDES TRIMESTRALS

(Milions d'euros)



Reducció de les entrades el 2009

Augment significatiu de les sortides

% recuperacions

30%

72%



4.2.2. Gestió del risc de crèdit

Organització i processos de concessió del crèdit

Durant el 2009 s'ha consolidat el nou sistema intern de facultats de concessió, basat en la pèrdua esperada, sistema que ha permès que les facultats s'adeqüin molt millor als moviments del cycle econòmic, aspecte especialment rellevant en l'entorn actual. D'altra banda, una part del sistema de facultats continua associat a l'import de l'operació, que es manté bàsicament per als segments de particulars i per a les empreses molt grans.

L'expedient electrònic s'ha consolidat durant el 2009 com a eina per facilitar i augmentar l'eficiència dels circuits de concessió. La seva utilització s'ha estès, no sols a l'autorització d'operatives diferents a les noves sol·licituds (per exemple, excedits de línies o de comptes de crèdit) sinó també a operacions que sense ésser estrictament creditícies comporten l'assumpció de riscos, com ara l'activitat *merchant* d'establiments comercials.

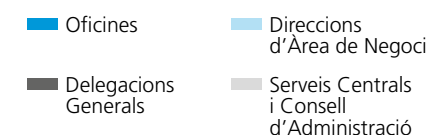
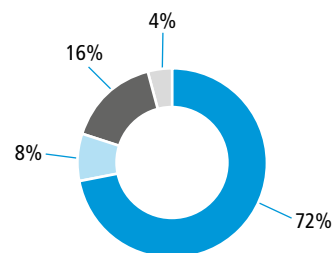
S'ha introduït el sistema de preus ajustats a risc en la concessió d'operacions de crèdits al consum a particulars, tot complementant el ja existent per operacions

hipotecàries, i pel que fa a empreses, s'ha consolidat el sistema de determinació de preu ajustat a risc en els segments de petites i mitjanes empreses. Aquests sistemes faciliten l'assignació de la prima de risc de les operacions.

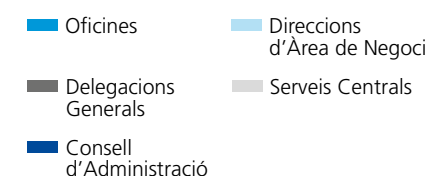
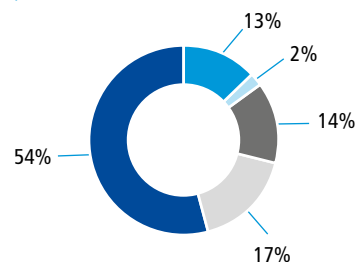
D'altra banda, s'ha iniciat la implementació d'una segona fase del sistema actual de rendibilitat ajustada a risc per client, que facilitarà la simulació de rendibilitat davant modificacions futures del negoci amb els clients, així com informació de rendibilitat sobre el capital en l'anàlisi de les sol·licituds.

Cal comentar per últim, que durant 2009 s'ha dut a terme un canvi organitzatiu de fort abast: la modificació de l'estructura de risc en tota la xarxa, per tal d'independitzar plenament l'avaluació del risc de les consideracions comercials, tot refermant la independència de la funció de riscos com a principi bàsic de la seva gestió prudent. Arran de la seva aplicació es requereix la firma de les dues línies, risc i negoci, per les operacions de nivell superior al DAN o Centres d'Empresa, tant en les operacions de risc d'empreses com de particulars, tot plegat sota el control del sistema de facultats.

CONCESSIÓ PER NIVELL DE DELEGACIÓ % d'operacions aprovades



CONCESSIÓ PER NIVELL DE DELEGACIÓ % capital concedit



Gestió de les Recuperacions

La gestió dels riscos del Grup s'ha focalitzat en el reforç organitzatiu, ja iniciat durant la segona meitat de 2008, adreçat a afrontar l'increment de la morositat i adoptar amb la màxima diligència mesures per a la reclamació eficaç dels deutes de recuperació problemàtica, des dels primers indicis de deteriorament de la solvència dels deutors, amb seguiment constant de la seva evolució i dels actius hipotecats com a garantia. Destaca la creació en el quart trimestre de 2009 de la Direcció Executiva de Recuperacions, dependent de la Direcció General, amb l'objectiu de reduir la morositat, tot reduint l'entrada d'operacions creditícies en contenciosos o agilitant la seva sortida.

Sense perjudici del seguiment constant de la cartera creditícia, "la Caixa" ha emprès alhora mesures per temperar l'impacte de la crisi en els clients particulars. Així, "la Caixa" està acomodant les quotes a curt termini a les disponibilitats actuals

del deutor, en la confiança que aquest ajornament facilitarà la bona fi de les operacions. De les diverses opcions per aconseguir aquest objectiu (introducció de períodes de carència, clàusules d'espera, reunificació de deutes, o moratòria de quotes, entre d'altres), s'analitza amb el client la que millor s'adequa a la seva situació, sempre garantint l'objectiu final de recuperació del crèdit i l'adequat compliment dels procediments interns d'aprovació del risc.

Anàlisi i Seguiment del Risc de Crèdit

L'Àrea d'Anàlisi i Seguiment del Risc de Crèdit a "la Caixa", dependent 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 més 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.



4.2.2. Gestió del risc de crèdit (cont.)

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.

El seguiment dels acreditats del segment de promotors i constructors ha estat focus d'atenció preferent de l'Àrea d'Anàlisi i Seguiment del Risc de Crèdit. Pel que fa als particulars, s'ha endegat un projecte de gestió preventiva del risc per detectar amb la major anticipació possible indicis de deteriorament de la seva capacitat de reemborsament, per poder analitzar cada cas de forma personalitzada i adoptar la solució que millor s'hi adapta.

El mesurament i la valoració del risc de crèdit

L'Àrea de Metodologia i Models de Risc de Crèdit, dependent 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 estableixen les millors pràctiques, aquesta funció és independent de les àrees de negoci per tal de garantir que els criteris de valoració no pateixin interferències derivades de consideracions comercials.

El 25 de juny de 2008, 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 els objectius de l'Àrea, es revisen periòdicament la totalitat dels models per detectar possibles deterioraments en la qualitat de les mesures, així com les estimacions per incorporar les variacions del cycle econòmic. Amb periodicitat mensual, s'avalua gairebé la 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 les 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. 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. La cobertura de la pèrdua inesperada, per la seva banda, s'ha de realitzar amb capital.

Pèrdua esperada

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

Exposició

L'exposició (EAD en el seu acrònim en anglès per a *Exposure at Default*) estima quin serà el deute pendent en cas d'incompliment del client. Aquesta magnitud és especialment rellevant per a 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 qualsevol producte *revolving*).

L'obtenció d'aquesta estimació es basa en l'observació de l'experiència interna de la morositat de l'Entitat, relacionant els nivells de disposició en el moment de l'incompliment i els nivells de disposició en els 12 mesos anteriors. Per tal de realitzar-la es modelitzen per a cada transacció les relacions observades en base a la naturalesa del producte, el termini fins al venciment i les característiques del client.

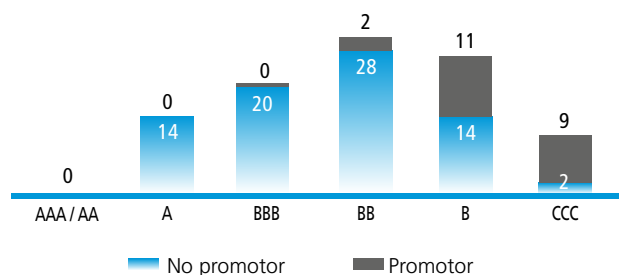
Probabilitat d'incompliment

"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.

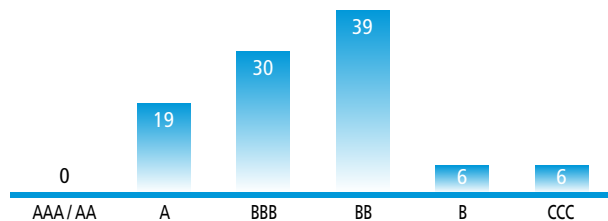
Aquestes eines estan orientades al producte o al client. Les eines orientades al producte prenen en consideració característiques específiques del deutor relacionades amb aquest producte i són utilitzades, bàsicament, en l'àmbit d'admissió de noves operacions de banca minorista.

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

DISTRIBUCIÓ DE L'EXPOSICIÓ. EMPRESA (en %)



DISTRIBUCIÓ DE L'EXPOSICIÓ. HIPOTECARI (en %)



AAA-CCC: escala de major a menor qualitat creditícia

4.2.2. Gestió del risc de crèdit (cont.)

Les eines d'avaluació del risc de crèdit han estat desenvolupades d'acord amb l'experiència històrica de mora de l'Entitat i incorporen les mesures necessàries per ajustar els resultats al cicle econòmic i projeccions del proper cicle, amb l'objectiu d'oferir mesures relativament estables a llarg termini, que poden diferir de les taxes d'incompliment observades en cada moment.

La taula adjunta presenta l'evolució anual de la freqüència de morositat (percentatge de clients o, pel que fa al segment minorista, de contractes de la cartera sana a l'inici de cada any que han fet *default* en algun moment de l'exercici). Per tal d'oferir informació més representativa de les carteres, la taula mostra –a diferència d'anys anteriors– les evolucions històriques globals de cada segment, amb independència de la multiplicitat o absència de models avançats aplicables. Per aquest motiu, els valors històrics de les sèries no són comparables amb els publicats en anys anteriors.

Pel que fa a empreses, totes les eines de ràting estan enfocades a nivell de client i

varien notablement en funció del segment a què 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 algoritme modular, valorant tres camps d'informació diferents: els estats financers, la informació derivada de la relació amb els clients i alguns aspectes qualitatius. Les qualificacions obtingudes també es sotmeten a un ajust al cicle econòmic.

La funció de Ràting Corporatiu, dependent de l'Àrea d'Anàlisi i Seguiment del Risc de Crèdit, disposa de models interns per qualificar el segment de grans empreses. Aquests models són de caràcter «expert» i donen més ponderació al criteri qualitatiu dels analistes i s'han 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 ràting, que afegeix fiabilitat a la metodologia. Els models s'han desenvolupat a partir de dades que tenen una 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.

Severitat

La severitat (LGD en el seu acrònim en anglès *Loss Given Default*) correspon al percentatge del deute que no podrà 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 fluxos de caixa associats als contractes 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.) associades al procés.

Evolució de la freqüència de la morositat

		2007	2008	2009
Promotors	Empreses	0,96%	10,38%	14,81%
	Pimes	1,15%	5,12%	8,96%
No promotors	Empreses	0,99%	2,46%	3,60%
	Pimes	1,59%	3,48%	4,84%
Minorista	Hipotecari	0,42%	1,26%	1,65%
	Consum	1,34%	1,89%	3,09%
	Targetes	0,55%	0,70%	0,99%

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/Ràting	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

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, les condicions recessives del cicle econòmic.

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 d'11,65% per a les exposicions de persones físiques amb garantia hipotecària que representa un 54% del total d'exposicions avaluades per IRB i del 33,39% per a les exposicions en pimes que, al seu torn, representen un 17% 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.

Rendibilitat ajustada al risc

"la Caixa" disposa d'eines que permeten avaluar la rendibilitat exigible a un contracte/client basada en la cobertura de les pèrdues esperades i l'adequada remuneració del 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 2009 s'han desenvolupat eines que amplien la profunditat de l'anàlisi de la rendibilitat ajustada al risc de cada client o grup de clients, així com aplicacions per estimar la rendibilitat ajustada a risc a futur i vincular-la als processos d'admissió de les operacions (vegeu apartat Organització i processos de concessió del 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, de vegades, les pèrdues reals poden superar 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 I 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 basada en qualificacions internes, com la que fa servir el Grup "la Caixa", cal utilitzar la fórmula pertinent, 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'ajustament 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 de què es tracti.

La variabilitat de les pèrdues esperades de la cartera constitueix les pèrdues inesperades, les quals representen les pèrdues potencials imprevistes. Es calculen com la pèrdua associada a un nivell de confiança prou elevat de la distribució de pèrdues, menys la pèrdua esperada. L'objectiu de l'Entitat és disposar de prou fons propis o capital per cobrir aquestes pèrdues inesperades.

4.2.2. Gestió del risc de crèdit (cont.)

Tradicionalment s'han diferenciat dos conceptes:

- El capital econòmic és aquell que una entitat hauria de tenir per assumir pèrdues inesperades que puguin tenir lloc 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.
- El capital regulatori és el que l'entitat ha de mantenir per cobrir les exigències de l'organisme supervisor.

El capital econòmic no és substitutiu del regulatori, sinó que és un complement d'aquest per acostar-se més al perfil de riscos real que assumeix l'entitat i incorporar riscos no previstos –o considerats només parcialment– a 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 gestió correcta del capital és i serà un element diferenciador entre les entitats més avançades i competitives. Una gestió basada en la mesura de capital econòmic permet el mesurament i la gestió dels riscos, identificant les operacions o les línies de negoci amb més risc i també les que generen més valor econòmic segons els mesuraments de rendiment sobre capital.

Així, "la Caixa" disposa d'un model integrat que mesura, amb criteri propi, el risc integrat de la cartera de crèdit i de la cartera de participacions. Aquest model intern de capital econòmic es troba en un procés de millora contínua permanent 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 precisa possible.

Validació Interna

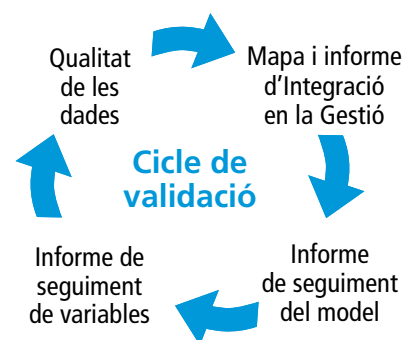
El Nou Acord de Capital de Basilea està orientat a determinar els requeriments mínims de capital de cada entitat en funció del seu perfil de risc. En l'àmbit de risc de crèdit, permet a les entitats la utilització de models interns de ràting i estimacions pròpies dels paràmetres de risc per determinar les necessitats de recursos propis.

La importància del procés de determinació del capital exigeix disposar de controls adequats que garanteixin la fiabilitat de les estimacions. A més, és necessari que l'entorn de control sigui suficientment especialitzat i que es realitzi de manera contínua, complementant les funcions de control tradicionals (auditoria interna).

El Banc d'Espanya estableix la validació interna dels models interns de ràting i dels paràmetres de risc com un prerequisit ineludible previ a la validació supervisora, i exigeix que sigui realitzada per un departament independent i especialitzat dins de la pròpia entitat. En aquest sentit, "la Caixa" disposa d'una unitat independent dels equips de desenvolupament de models i de definició de polítiques i procediments, amb l'objectiu de validar el correcte funcionament dels models de medició del risc en un sentit ampli.

La funció de validació la desenvolupa Validació Interna i s'emmarca dins de la Sotsdirecció General de Secretaria Tècnica i Validació, que depèn directament de la Direcció General Adjunta Executiva Responsable dels Riscos.

La validació interna ha d'assegurar que els models de risc de crèdit són adequats, tant des d'un punt de vista quantitatiu com qualitatiu, per determinar correctament les necessitats de capital.



Els objectius principals de Validació Interna són:

- Emetre una opinió sobre l'adequació dels models interns per ser utilitzats a efectes de gestió i regulatoris, 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 dels models (gestió i regulatori) 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.

Les tasques de Validació Interna consisteixen bàsicament en:

- 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.

Els àmbits de revisió són:

- 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: verificació de la integritat i consistència de les bases de dades de calibratge i exposicions actuals, tant en el seu disseny i construcció com en la seva evolució en el temps.
- Procediments quantitius: garantir la robustesa dels models, mitjançant procediments de rèplica (*defaults*, segmentació, resultats 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 comprova que l'entitat utilitza els models i els seus resultats en els processos de gestió del risc (test d'ús), i s'avalua 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: avaluació del grau d'integració dels models en els sistemes de l'entitat, així com la seva funcionalitat (verificant que satisfan les necessitats reals d'informació).

A principis de cada any, Validació Interna emet la Memòria de Validació, on recull el treball realitzat i es detallen les conclusions i principals recomanacions emeses en les revisions de l'any anterior.

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. A 31 de desembre de 2009 la cartera de participades cotitzades té un valor de mercat de 20.118 milions d'euros, amb unes plusvàlues latents abans d'impostos de 3.945 milions d'euros.

4.2.2. Gestió del risc de crèdit (cont.)

La Direcció Executiva de Gestió Global del Risc, amb la col·laboració de Criteri CaixaCorp, 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) sobre el diferencial de rendibilitat amb el tipus d'interès sense risc, tal i com s'indica a Basilea II, com des del punt de vista de l'eventualitat de fallida, aplicant models basats en l'enfocament PD/LGD també seguint les disposicions de 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 necessaris 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".

La Direcció Executiva de Gestió Global del Risc disposa d'una unitat de Control del Risc de Participades, que té com a objectiu principal optimitzar l'equilibri rendibilitat-risc d'aquesta cartera, així com monitoritzar i seguir, una vegada les inversions i desinversions s'han executat, el risc de les posicions actives que "la Caixa" manté en les empreses participades, així com optimitzar l'equilibri rendibilitat-risc d'aquesta cartera. El risc de les posicions actives té un doble component: la participació en capital i el risc concedit a 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 renda variable es considerin en un marc ampli d'avaluació del risc. L'anàlisi d'aquestes posicions ofereix una visió dinàmica dels efectes de diversificació i concentració de la cartera global del Grup. Els treballs que desenvolupa aquesta unitat van en la línia que la Direcció pugui tenir una anàlisi global del risc associat a les inversions en participades, tot comparant-les amb la inversió amb altres actius.

Adicionalment, l'Àrea de Control de Risc de Mercat, amb la col·laboració de Criteri CaixaCorp, integra diàriament dintre del seu seguiment de riscos els derivats i el risc de tipus de canvi associats a la cartera de participades, així com du a terme un seguiment recurrent dels riscos vinculats a l'operativa de mercats financers associats a les participades financeres.



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 és 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 (com ara els comptes a la vista) s'analitza la seva sensibilitat als tipus d'interès juntament amb el seu termini esperat de venciment en base a l'experiència històrica de comportament dels clients, tot considerant la possibilitat que el titular retiri els fons en aquest tipus de productes. Per a la resta de productes, per tal de definir les hipòtesis de cancel·lació anticipada s'utilitzen models interns que recullen variables de comportament dels clients, dels propis productes, d'estacionalitat i tenen en compte també, variables macroeconòmiques, per inferir quina serà l'actuació dels clients en el futur.
- II. 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

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

mercado, 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 dos anys de les masses sensibles del balanç, considerant un escenari de pujada i un altre de baixada de tipus de 150 punts bàsics cadascun, i distribuint la variació de tipus durant els dos anys, és, aproximadament, del 0,25%.

- III. 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.
- IV. Mesures VaR seguint la metodologia pròpia de l'activitat tesorera (vegeu l'apartat següent).

Matriu de venciments i reprecisions del balanç sensible (*gap* estàtic) de "la Caixa" a 31-12-2009

(Imports en milions d'euros)	1 ANY	2 ANYS	3 ANYS	4 ANYS	5 ANYS	> 5 ANYS
Actiu	166.692	7.407	4.754	2.242	3.664	6.542
Garantia hipotecària	114.360	576	179	133	96	506
Altres garanties	47.841	2.696	2.865	1.817	481	2.021
Mercat monetari	2.315	0	0	0	0	0
Valors representatius de deute	2.176	4.135	1.710	292	3.087	4.015
Passiu	120.108	19.152	12.336	4.811	12.196	22.698
Recursos de clients	98.313	12.564	8.687	2.811	7.696	8.548
Emissions	21.795	6.588	3.649	2.000	4.500	14.150
GAP	46.584	(11.745)	(7.582)	(2.569)	(8.532)	(16.156)
COBERTURES	(37.816)	8.170	3.862	1.800	8.892	15.091
GAP TOTAL	8.768	(3.575)	(3.720)	(769)	360	(1.065)

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

V. Mesures EaR (*earnings at risk*) que permeten establir amb un nivell de confiança determinat (99%) quina serà la pèrdua màxima en el marge d'interessos per als pròxims 2 anys, considerant un determinat volum de creixement del balanç.

Segons la normativa vigent, el Grup "la Caixa" no consumeix recursos propis pel risc de tipus d'interès estructural assumit, atès el baix perfil de risc del seu balanç. 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 de Basilea II, 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.
- 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 hipòtesi sobre quina és la probabilitat d'aquest moviment.

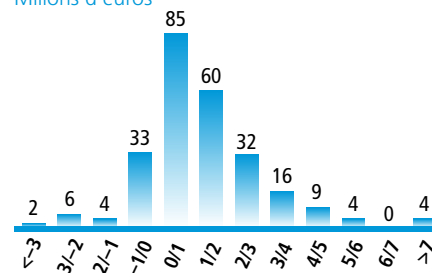
Per homogeneïtzar la mesura del risc del conjunt de la cartera, així com per

«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 2009

(Freqüència: nombre de dies)

Milions d'euros



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 2009, el VaR mitjà de l'activitat de negociació de tresoreria ha estat de 4,3 milions d'euros. Els consums més elevats, fins a un màxim de 5,9 milions d'euros, es van assolir durant el mes d'octubre fonamentalment per un lleuger major posicionament de la Sala de Tresoreria en el marc dels límits de risc de mercat atorgats, tant amb el propòsit d'obtenir rendiments a partir de les seves expectatives d'evolució dels mercats (en especial, a la corba de tipus d'interès i a la renda variable), com en el context de la seva funció delegada d'inversió per a l'optimització de l'obtenció de rendibilitat de la liquiditat residual del balanç.

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 cotitzats 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 2009, 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.

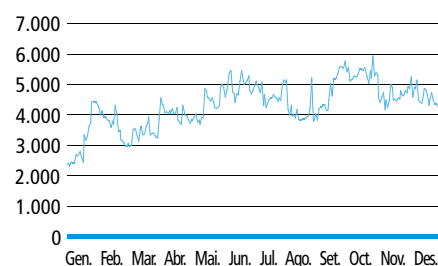
A la taula «VaR per factors de risc» es desglosa una estimació dels imports de VaR mitjans atribuïbles als diferents factors de risc. Pot observar-se que els consums són de caràcter moderat i es concentren fonamentalment en el risc de corba de tipus d'interès i de diferencial de crèdit. Els imports de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

Per verificar la idoneïtat de les estimacions de risc, es realitza la comparació dels resultats diaris amb la pèrdua estimada pel VaR, que constitueix el denominat exercici de *Backtest*. Tal com exigeixen els reguladors

«VAR MITJÀ 2009: 4,3 MILIONS D'EUROS»

EVOLUCIÓ DEL RISC DE L'ACTIVITAT DE NEGOCIACIÓ DE TRESORERIA EL 2009

Evolució diària del VaR (en milers d'euros)



VaR per factors de risc

(Milers d'euros)	VAR MITJÀ 2009
TIPUS INTERÈS	2.423
TIPUS CANVI	562
PREU ACCIONS	524
INFLACIÓ	207
PREU MERCADERIES	125
VOLATILITAT TIPUS INTERÈS	167
VOLATILITAT TIPUS CANVI	52
VOLATILITAT SPREAD CRÈDIT	2.294
VOLATILITAT PREU ACCIONS	39

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

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 a 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 de les mercaderies i, finalment, l'augment i disminució de la volatilitat de les accions i de les mercaderies.

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

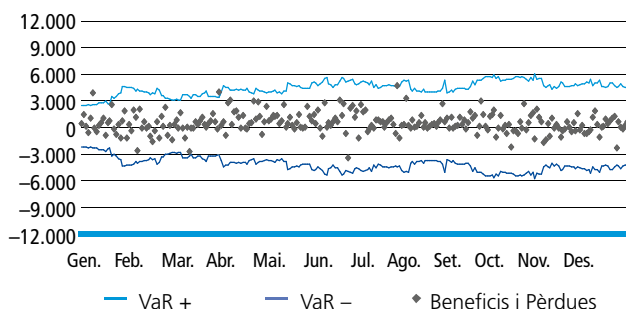
1998, la creació i explosió de la bombolla tecnològica entre el 1999 i el 2000; els atacs terroristes de major impacte en els mercats financers en els últims anys, el crèdit *crunch* de l'estiu de 2007 o la crisi de liquiditat i confiança ocasionada per la fallida de Lehman Brothers el mes de setembre de 2008.

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 produïrien si el moviment de mercat que l'ocasionés es calcula amb un interval de confiança del 99,9%.

Com a part del necessari seguiment 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

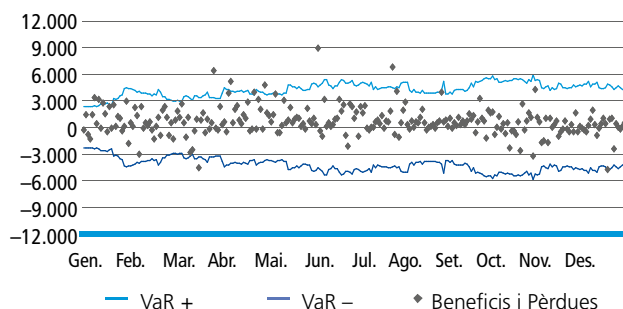
BACK-TEST NET 2009

(En milers d'euros)



BACK-TEST BRUT 2009

(En milers d'euros)



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 riscs 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 per Basilea II.

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 a causa de la seva insol·lència o incapacitat d'afrontar les seves obligacions de pagament.

La màxima exposició autoritzada de risc de crèdit amb una contrapartida es determina mitjançant un càlcul, aprovat per la Direcció, basat fonamentalment en els ràntings de les entitats i en l'anàlisi dels seus estats financers.

La xifra d'exposició del Grup "la Caixa" amb entitats de crèdit se situa a 31 de desembre de 2009 en 11.479 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 contrapartides localitzades majoritàriament en països europeus i als Estats Units.

D'altra banda, la distribució per ràntings reflecteix la importància de l'operativa amb contrapartides qualificades com *investment grade* o grau d'inversió, que són aquelles que les agències de qualificació

creditícia internacionals han considerat segures per la seva elevada capacitat de pagament.

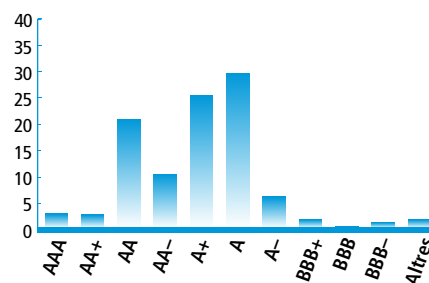
La Direcció Executiva de Gestió Global de Risc és l'encarregada d'integrar aquests riscos en el marc de la gestió global de les exposicions del Grup, encara que la responsabilitat específica de la gestió i seguiment de l'exposició al risc de contrapartida derivada de l'activitat tesorera recau sobre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

El control del risc de contrapartida del grup "la Caixa" es realitza mitjançant un sistema integrat i en temps real que permet conèixer, en qualsevol moment, el límit disponible en qualsevol contrapartida, per producte i termini. El risc es mesura tant pel seu valor de mercat actual com per l'exposició futura (valor de les posicions de risc tenint en compte la variació futura dels factors de mercat subjacents en les operacions).

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 signatura dels contractes estandarditzats ISDA i/o CMOF, que contemplen 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.

DISTRIBUCIÓ DE RISC PER RÀTING CONTRAPARTIDA (en %)

Situació a 31-12-09



El Grup "la Caixa" té signats contractes de col·lateral amb la majoria de contrapartides, que serveixen de garantia del valor de mercat de les operacions de derivats. Un col·lateral 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.

Per tal de garantir l'eficàcia dels contractes de col·lateral, es realitza un seguiment diari del valor de mercat de les operacions emparades per aquests contractes i els dipòsits realitzats per les contrapartides. La pràctica totalitat dels col·laterals rebuts és en efectiu, per la qual cosa no existeix risc d'efectes adversos per correlació entre la garantia i la cartera col·lateralitzada. El percentatge de col·lateralització de derivats de "la Caixa" amb entitats financeres és superior al 97%.

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.

L'Àrea 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.

Adicionalment, "la Caixa" disposa d'un Pla de Contingència del Risc de Liquiditat, que 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, sistèmiques i combinades que comporten diferents hipòtesis de severitat en termes de reducció de liquiditat. Així, s'analitzen cinc tipologies d'escenaris de crisi: tres escenaris de crisi sistèmiques (crisi macroeconòmica, disfuncions dels mercats de capitals i alteracions dels sistemes de pagaments), un escenari de crisi específica (crisi de reputació) i una crisi combinada considerada 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

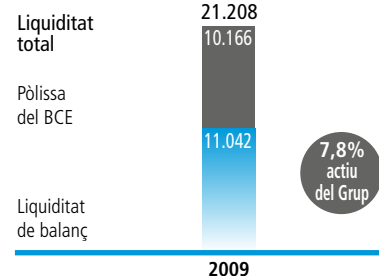
nivells de liquiditat suficients per fer front amb èxit a les situacions de crisi plantejades. A partir d'aquestes anàlisis s'ha elaborat el Pla de Contingència del Risc de Liquiditat que contempla un pla d'acció per a cadascun dels escenaris de crisi establerts (sistèmics, específics i combinats) i 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 mitjançant l'anàlisi dels 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 d'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. Adicionalment, s'analitzen mensualment 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.

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

(Milions d'euros)



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 ordinaris 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 2009 en queden 24.125 milions d'euros disponibles.

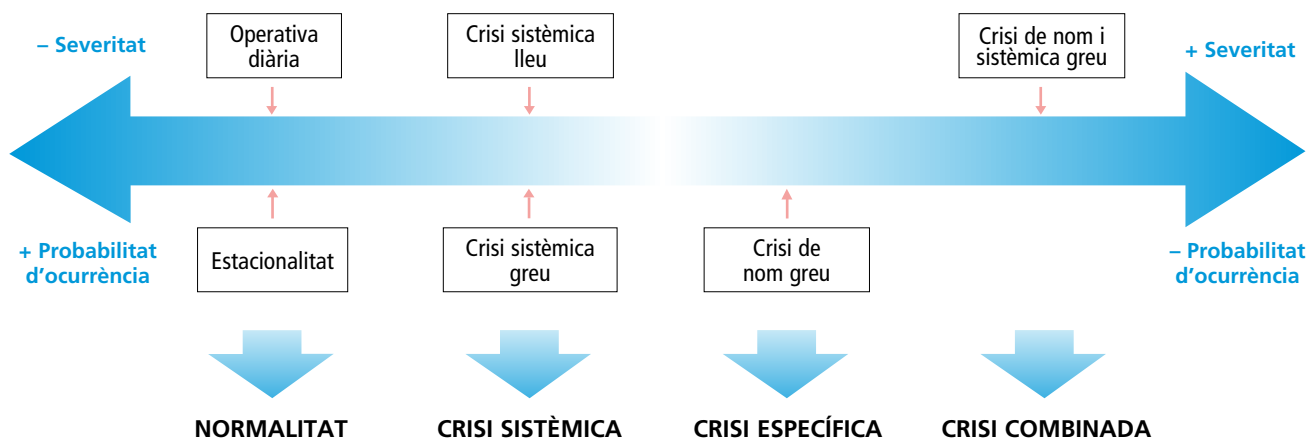
- Addicionalment, com a mesura de prudència i per tal de fer front a possibles tensions de liquiditat o a situacions de crisi en els mercats, és a dir, per fer front al risc de liquiditat contingent, el Grup "la Caixa" té disposades una sèrie de garanties al Banc Central Europeu (BCE) que permet-

ten obtenir de forma immediata una elevada liquiditat (pòlissa BCE), que actualment és de 10.166 milions d'euros.

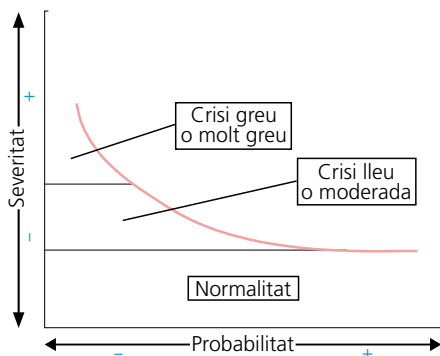
En resum, el Grup "la Caixa" aprofita els mecanismes existents en els mercats financers amb la finalitat de disposar d'uns nivells de liquiditat adequats als seus objectius estratègics, tenint en compte una distribució equilibrada dels venciments de les emissions, evitant-ne la concentració i duent a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

ESQUEMA DE GESTIÓ DEL RISC DE LIQUIDITAT

Existeix un continuu de possibles situacions de necessitat de liquiditat en l'activitat de "la Caixa"



DISTRIBUCIÓ PROBABILÍSTICA DE LA SEVERITAT DEL RISC DE LIQUIDITAT:
3 nivells de severitat o stress



ESCENARIS	RISC DE LIQUIDITAT	ORIGEN DE RECURSOS
CRISI ESPECÍFICA O SISTÈMICA	RISC CONTINGENT	PÒLISSA BCE + RESERVES EN ESPERA
NORMALITAT	RISC ESTRUCTURAL	FINANÇAMENT ORDINARI

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. Aquest risc 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.

El risc operacional 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 la utilització d'instruments financers complexos.

La gestió d'aquest risc es realitza al més alt nivell, essent la Direcció i el Comitè Global del Risc qui defineixen les línies estratègiques d'actuació i qui efectuen el seguiment del perfil de risc operacional, dels principals esdeveniments 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.

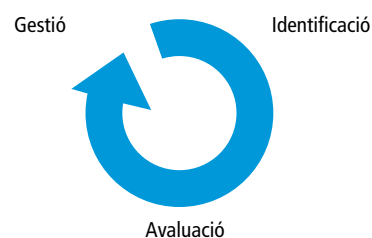
D'altra banda, el Grup "la Caixa" està desenvolupant un projecte de caire estratègic que, impulsat des de la Direcció i d'acord amb les propostes i les normes regulatòries del Banc d'Espanya, permetrà implantar un únic model integral de mesura i control del risc operacional al Grup "la Caixa". La gestió a nivell de Grup abasta les societats incloses al perímetre d'aplicació de la Circular de Solvència 03/2008 del Banc d'Espanya.

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. Al respecte, "la Caixa" disposa d'un «Marc de Gestió del Risc Operacional», que defineix els objectius, les polítiques, el model de gestió i les metodologies d'avaluació del risc operacional en el Grup "la Caixa". També estableix l'evolució progressiva des del model estàndard de medició del risc operacional cap a l'adopció de models avançats –AMA–.

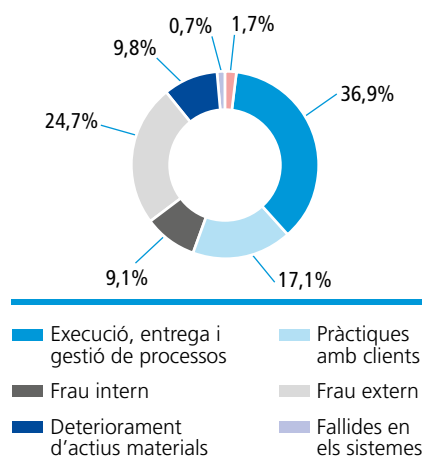
L'objectiu global del Grup "la Caixa" és millorar la qualitat en la gestió del negoci a partir de la informació dels riscos operacionals, facilitant la presa de decisions per assegurar la continuïtat de l'organització a llarg termini, la millora en els processos i la qualitat de servei al client, acomplint, 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'ESDEVENIMENTS DE RISC OPERACIONAL EN EL GRUP "LA CAIXA" EN L'ANY 2009 PER TIPOLOGIA DE RISC»



El model organitzatiu es basa en:

- Àrees de negoci i suport i empreses filials: responsables d'identificar, avaluar, gestionar, controlar i informar els riscos operacionals de les seves activitats.
- Risc Operacional: s'encarrega de definir, implementar i estandarditzar el model de gestió, medició i control del risc operacional del Grup "la Caixa". Dóna suport a les àrees i a les empreses filials i consolida la informació per al *reporting* a la Direcció. Se situa a l'Àrea de Metodologies i Models de Risc de Crèdit, dins la Direcció Executiva de Gestió Global del Risc.
- Auditoria Interna: responsable de supervisar l'acompliment del Marc de Gestió i la implantació dels procediments d'avaluació, control i gestió del risc operacional establerts.

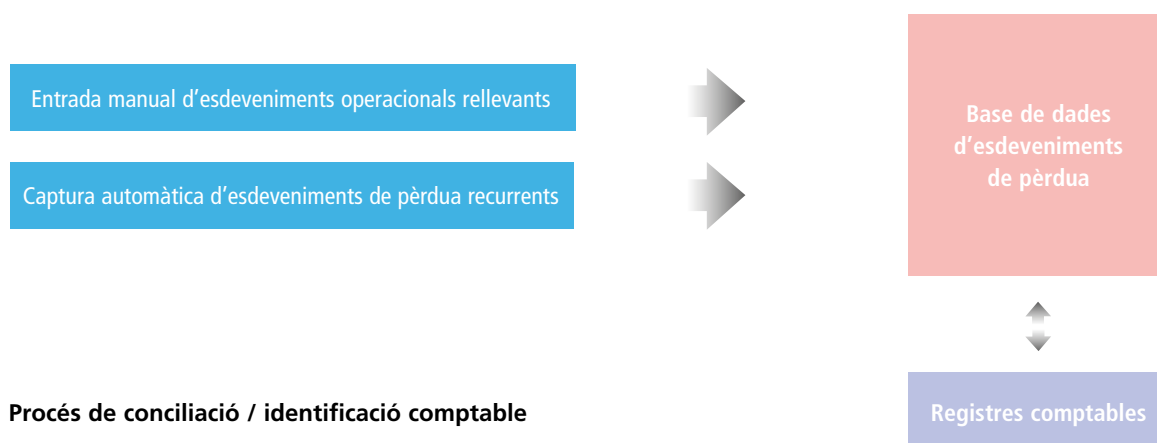
Les polítiques i el model de gestió per risc operacional estableixen un procés continu basat en:

- 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 quantitativa del risc operacional a partir de les dades reals de pèrdues registrades en la Base de Dades d'esdeveniments operacionals.
- Gestió activa del perfil de risc del Grup, 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, assegurament de possibles contingències i d'altres), anticipant les possibles causes de risc i reduint el seu impacte econòmic.

Durant l'any 2009, s'ha iniciat un procés de racionalització i simplificació del sistema d'autoavaluació de riscos per part dels experts de processos. Aquest projecte s'ha començat a aplicar a unes àrees de negoci pilot i durant el 2010 s'estendrà a la resta d'àrees i filials. A més, el 2009 s'ha iniciat la implementació d'indicadors de risc (KRI's) que complementen la informació qualitativa i quantitativa de riscos operacionals i faciliten la determinació del perfil de risc operacional del Grup "la Caixa".

S'ha continuat avançant en la construcció de la «Base de Dades d'esdeveniments operacionals» i en el registre i seguiment de les pèrdues operacionals, especialment les tipificades com a rellevants (esdeveniments operacionals d'impacte econòmic més elevat) amb l'objectiu de realitzar, conjuntament amb la informació qualitativa, una gestió proactiva del risc operacional que avanci les possibles causes de risc i redueixi el seu impacte econòmic amb la conseqüent adaptació de les necessitats de recursos propis.

PROCESSOS DE CAPTURA D'ESDEVENIMENTS



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". Addicionalment, a partir de la transposició de la Directiva de Mercats d'Instrumentos Financiers –MiFID– a la legislació espanyola, la funció de Compliment Normatiu apareix com legalment exigible a les entitats financeres 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 codis 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, i 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 es realitza mensualment fins a la seva resolució. Pel que fa a aquest aspecte, cal remarcar que Compliment Normatiu té caràcter universal i inclou tot el conjunt de les activitats del Grup "la Caixa".

INFORMES DE COMPLIMENT

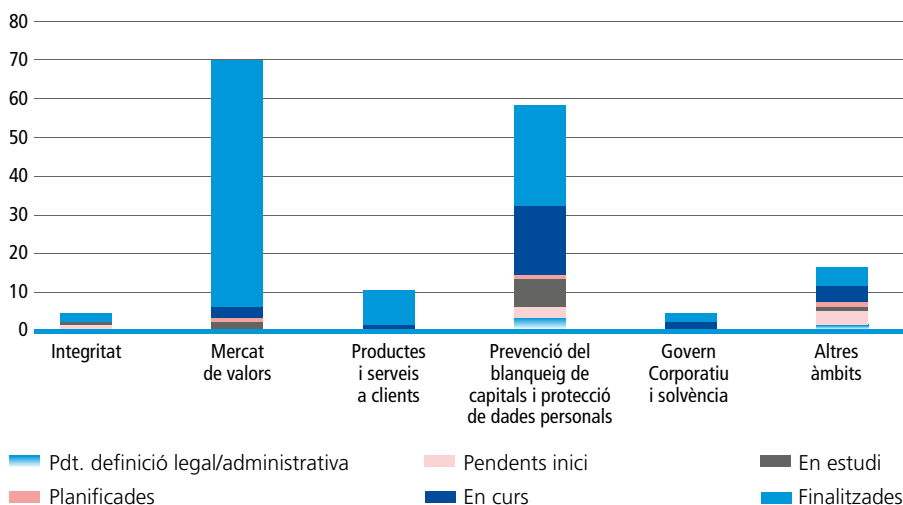
Normes revisades:	22
Obligacions de compliment analitzades:	29
Àrees de negoci / Serveis centrals contactats:	15

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 i, en relació amb aquest reglament, s'han dut a terme al llarg del 2009 diferents accions per al seu compliment:

- Ampliació de continguts del 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.
- Actualització de l'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.

ACCIONS DE MILLORA



5. Elevada fortaleza financiera

5.1. Excel·lents nivells de Liquiditat

Excel·lent posició de liquiditat que permet al Grup tenir la garantia per afrontar, amb una gestió prudent, el creixement del negoci i donar resposta a les necessitats de crèdit dels clients.

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. La gestió prudent de liquiditat, combinada amb l'objectiu de maximitzar-ne la seva rendibilitat, és la raó que justifica l'increment de la inversió en actius de màxima solvència que tenen la possibilitat de monetització immediata alhora que s'ha reduït l'exposició en els mercats interbancaris.

Durant l'exercici 2009, la liquiditat del Grup "la Caixa" s'ha mantingut en uns nivells molt elevats, situant-se a 31 de desembre en 21.208 milions d'euros que inclouen la pòlissa disponible amb el Banc Central Europeu de 10.166 milions d'euros.

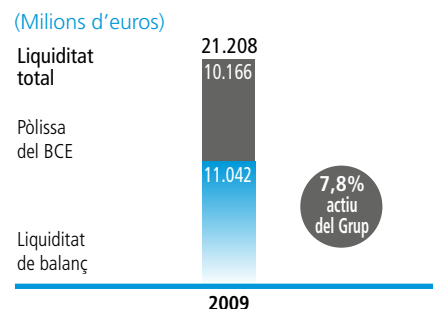
La liquiditat total representa un 7,8% sobre el total d'actius del Grup "la Caixa",

fet que supera àmpliament l'objectiu contemplat dins el Pla Estratègic 2007-2010 de mantenir un nivell mínim del 5%.

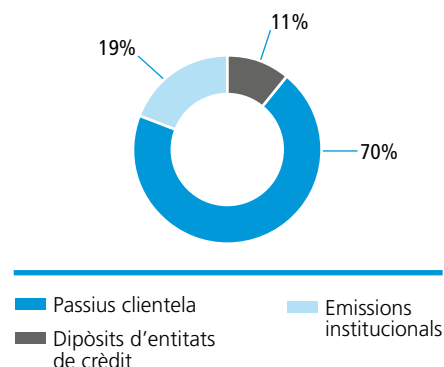
Els passius de la clientela suposen el 70% de les fonts de finançament del Grup, la qual cosa li dona una forta estabilitat i és reflex de la confiança dels nostres clients, els dipòsits amb entitats de crèdit l'11% i la resta, un 19%, correspon a emissions institucionals.

Adicionalment, la dependència dels mercats institucionals internacionals és molt reduïda ja que "la Caixa" gestiona activament les emissions, repartint els seus venciments i evitant concentracions significatives en anys determinats. Bona mostra d'això són els venciments previstos per als propers exercicis 2010 i 2011, que ascendeixen a 2.810 milions d'euros i 7.118 milions d'euros, respectivament. Així, durant l'exercici 2009, el Grup "la Caixa" en unes circumstàncies de crisi financera global i en un clima de desconfiança generalitzat, ha demostrat una gran capacitat per atraure l'interès dels inversors nacionals i internacionals, captant fins a 4.604 milions d'euros en els mercats de capitals.

«MANTENIR ELEVATS NIVELLS DE LIQUIDITAT»



DIVERSIFICACIÓ DE LES FONTS DE FINANÇAMENT ALIENES A 31 de desembre de 2009



5.2. Excel·lents nivells de Solvència

Forta solvència del Grup "la Caixa"

Els Fons Propis atribuïts al Grup ascendeixen a 16.696 milions d'euros, un 6,9% més que l'any anterior. El seu saldo augmenta en l'exercici 2009 pel resultat atribuït al Grup, 1.510 milions d'euros, i disminueix, bàsicament, per la part del resultat de 2008 dotat el 2009 a l'Obra Social. D'altra banda, el Patrimoni Net del Grup "la Caixa", que inclou, a més dels Fons Propis atribuïts, els interessos minoritaris i els ajustos per valoració, ascendeix, a 31 de desembre de 2009, a 21.403 milions d'euros, un 13,02% més respecte a desembre de 2008, a conseqüència d'una evolució positiva dels mercats que es reflecteix en un augment dels ajustos per valoració.

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 2009, a més a més dels recursos propis comptables (minorats per l'aportació prevista a l'Obra Social el 2009), altres partides com ara els interessos minoritaris (2.392 milions d'euros), les participacions preferents (4.898 milions d'euros) i les obligacions subordinades (3.195 milions d'euros), segons els límits marcats per la Circular. D'altra banda, es dedueixen dels recursos propis computables els actius intangibles, els fons de comerç de consolidació, les inversions significatives, en entitats financeres no consolidades i entitats asseguradores, així com l'excés en participacions qualificades en entitats de caràcter no financer.

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 2009 en ponderar pel seu risc els saldos de balanç, aquests saldos experi-

menten una reducció total estimada d'un 54% i els comptes d'ordre d'un 93%.

Amb tot, el 2009 els actius ponderats pel risc (BIS II) han augmentat un 9,0%.

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.

Basilea II

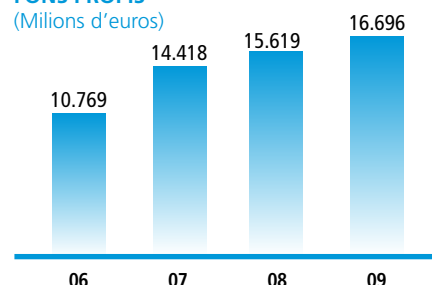
L'aplicació de l'Acord de Basilea II traslladat a la normativa espanyola per la Circular del Banc d'Espanya 3/2008, ha tingut efectes positius significatius en la gestió de la solvència del Grup "la Caixa". Aquesta normativa s'estructura en tres pilars.

Quant al Pilar 1, determinació de les exigències mínimes de capital regulatori, el Grup "la Caixa" aplica models interns per al càlcul del risc de mercat des de desembre de 2007 i, pel que fa a risc de crèdit, a les principals categories d'actiu des de juny de 2008, una vegada rebudes les autoritzacions necessàries per part del Banc d'Espanya. El Grup "la Caixa" continua reforçant els processos i les eines de gestió del risc i solvència (vegeu el capítol 4. Gestió activa dels riscos).

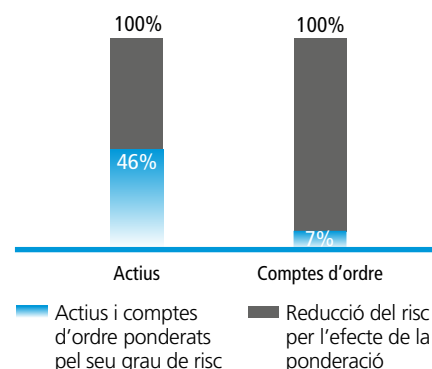
D'acord amb les directrius del Pilar 2, procés de revisió supervisora, el Grup "la Caixa" ha dissenyat un Procés d'Autoavaluació de Capital (PAC) que té com a objectiu garantir la relació adequada entre els recursos propis i el seu perfil de risc. Els resultats del PAC es plasmen en l'Informe d'Autoavaluació de Capital (IAC) de periodicitat anual. El primer IAC oficial, elaborat durant el primer trimestre d'aquest any 2009, ha confirmat l'elevada solvència, regulatòria i econòmica, del Grup "la Caixa".

«DISPOSAR DEL NIVELL ADEQUAT DE RECURSOS PROPIS QUE GARANTEIXI UN CREIXEMENT SOSTINGUT»

FONS PROPIS
(Milions d'euros)



RISC PONDERAT A 31-12-09



Quant al Pilar 3, informació al mercat, el Grup "la Caixa" publica, a partir de l'any 2008, el document «Informació amb Rellevància Prudencial» (IRP), que conté la informació sobre els recursos propis, les exposicions i els processos d'avaluació del risc al Grup "la Caixa" i que té com a objectiu facilitar als agents del mercat l'avaluació de la solvència del Grup.

Autofinançament del creixement orgànic

El core capital se situa en el 8,7%.

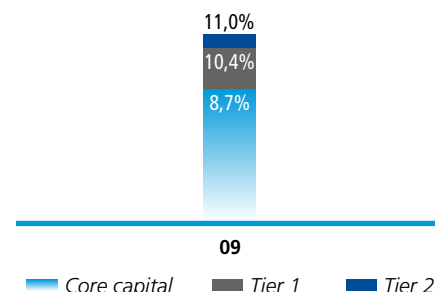
El *core capital* (capital i reserves, nets de fons de comerç i de la resta d'actius intangibles) se situa en els 13.735 milions d'euros amb una ràtio del 8,7%. Els recursos propis bàsics o de primera categoria (*Tier 1*) pugen a 16.349 milions d'euros, xifra que representa un 10,4% dels actius ponderats pel seu grau de risc.

El total de recursos propis computables del Grup "la Caixa" puja a 17.251 milions d'euros a 31 de desembre de 2009 i representa un coeficient de solvència de l'11,0%, amb un excés estimat de 4.667 milions d'euros sobre el requeriment de recursos propis mínims situat en el 8%.

El Grup "la Caixa" amb l'objectiu de reforçar la seva elevada solvència i continuar situant-la entre les millors del sector, va realitzar en el primer semestre del 2009 dues emissions, una de 2.500 milions d'euros de deute subordinat i una altra de 1.898 milions d'euros de participacions preferents. Això permetrà afrontar l'estratègia futura de creixement del negoci mantenint un nivell de la solvència del Grup adequat.

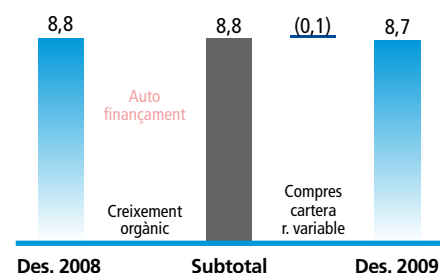
Al llarg del 2009, l'evolució dels recursos propis computables ha permès l'autofinançament de les exigències addicionals de *core capital* derivades del negoci recurrent del Grup "la Caixa".

COEFICIENT DE SOLVÈNCIA (RÀTIO BIS II)



«EXCEDENT DE RECURSOS PROPIS 4.667 MILIONS D'EUROS»

EVOLUCIÓ DEL CORE CAPITAL EL 2009 (EN %)



Solvència - Ràtio BIS II

(Imports en milions d'euros)	31-12-2009	31-12-2008	VARIACIÓ
Core capital	13.735	12.664	8,5%
Ràtio	8,7%	8,8%	(0,1)
Participacions preferents	4.898	3.000	
Recursos propis bàsics (Tier 1)	16.349	14.618	11,8%
Ràtio	10,4%	10,1%	0,3
Resta de recursos propis (Tier 2)	902	1.184	
Total recursos propis computables	17.251	15.802	9,2%
Ràtio BIS	11,0%	11,0%	
Recursos propis mínims (coeficient 8%)	12.584	11.542	
Excedent de recursos	4.667	4.260	
Ràtio	3,0%	3,0%	
Actius ponderats per risc	157.300	144.272	9,0%

5.3. Ràtings del Grup "la Caixa" en el rang AA

Amb la **confirmació el 2009** de les qualificacions de crèdit **del Grup "la Caixa" en el rang AA**, l'Entitat es manté com a un dels tres únics grups financers espanyols que se situen en aquest rang, de molt elevada qualitat creditícia, **per part de les tres agències**.

Sobre això, **Standard & Poor's** va confirmar el setembre de 2009 la qualificació de crèdit a llarg i curt termini de «AA-/A-1+». D'altra banda, **Moody's**, en el marc de la revisió que va realitzar dels ràtings del sistema financer espanyol el mes de juny de 2009, va atorgar la qualificació de crèdit a llarg termini del Grup "la Caixa" «Aa2» des de

«Aa1» i va confirmar la qualificació de crèdit a curt termini «P1». Per últim, **Fitch** va confirmar l'abril de 2009 la qualificació de crèdit a llarg i curt termini de «AA-/F1+».

Les agències valoren molt positivament l'èxit de l'estratègia i la bona gestió del Grup, destacant la seva fortaleza comercial fruit de l'excel·lent posicionament de "la Caixa" a Espanya, la qual cosa permet la bona evolució del negoci bancari. La qualitat de l'actiu i les fortaleces financeres de l'Entitat amb un alt nivell de liquiditat i de solvència, són destacades per les agències com a aspectes fonamentals dels molt bons ràtings del Grup.

«EL 2009 LES AGÈNCIES VAN CONFIRMAR ELS MOLT BONS RÀTINGS DE "LA CAIXA" EN EL RANG AA»

	CURT TERMINI	LLARG TERMINI	PERSPECTIVA
Standard & Poor's	A1+	AA-	Negativa
Moody's	P1	Aa2	Negativa
Fitch	F1+	AA-	Negativa



