



## Informe anual "la Caixa"

Confianza, compromiso social y excelencia en el servicio

2009



## DATOS MÁS RELEVANTES DEL GRUPO "LA CAIXA"

### Información Financiera

Importes en millones de euros	2009	2008	VARIACIÓN	
			ABSOLUTA	EN %
<b>Balance</b>				
Activo total	271.873	260.827	11.046	4,2
Volumen total de Negocio Bancario	415.825	414.123	1.702	0,4
Créditos sobre clientes bruto	178.026	176.423	1.603	0,9
Recursos totales de clientes	237.799	237.700	99	0,0
Cartera de valores de renta variable				
Valor de mercado de las sociedades cotizadas	20.118	14.691	5.427	36,9
Plusvalías latentes de las sociedades cotizadas	3.945	1.026	2.919	284,5
<b>Cuenta de Resultados</b>				
Margen de intereses	3.932	3.508	424	12,1
Margen bruto recurrente	7.187	6.752	435	6,4
Margen de explotación recurrente	3.622	3.223	399	12,3
Resultado recurrente después de impuestos	2.004	2.317	(313)	(13,5)
Resultado recurrente atribuido al Grupo “la Caixa”	1.710	2.052	(342)	(16,7)
Resultados extraordinarios netos	(200)	(250)	50	
Resultado atribuido al Grupo “la Caixa”	1.510	1.802	(292)	(16,2)
<b>Eficiencia y Rentabilidad</b>				
Ratio de eficiencia recurrente (Gastos de administración / Margen bruto)	42,9%	45,2%	(2,3)	
ROE (Resultado atribuido recurrente / Fondos propios medios)	11,3%	14,8%	(3,5)	
ROA (Resultado neto recurrente / Activos totales medios)	0,8%	1,0%	(0,2)	
RORWA (Resultado neto recurrente / Activos ponderados por riesgo)	1,6%	2,0%	(0,4)	
<b>Gestión del Riesgo</b>				
Ratio de morosidad	3,42%	2,48%	0,94	
Cobertura de la morosidad	62%	66%	(4)	
Cobertura de la morosidad con garantía real	127%	129%	(2)	
<b>Liquidez de “la Caixa”</b>	21.208	22.262	(1.054)	(4,7)
<b>Solvencia - BIS II</b>				
Core capital	8,7%	8,8%	(0,1)	
Tier 1	10,4%	10,1%	0,3	
Coeficiente de solvencia (Ratio BIS II)	11,0%	11,0%	0,0	
Fondos propios	16.696	15.619	1.077	6,9
Recursos propios computables	17.251	15.802	1.449	9,2
Excedente de recursos propios	4.667	4.260	407	9,6
Activos ponderados por riesgo (RWA)	157.300	144.272	13.028	9,0
<b>Actividad comercial y medios (número)</b>				
Empleados – “la Caixa”	24.944	25.335	(391)	(1,5)
– Grupo “la Caixa”	27.505	27.818	(313)	(1,1)
Oficinas	5.326	5.530	(204)	(3,7)
Terminales de autoservicio	7.951	8.113	(162)	(2,0)
Parque de tarjetas – “la Caixa”	10.293.683	10.344.006	(50.323)	(0,5)
TPV's	167.993	171.631	(3.638)	(2,1)
Línea Abierta – Canal de Internet “la Caixa”				
– Clientes totales	6.020.192	5.544.092	476.100	8,6
– Clientes operativos	2.964.355	2.667.358	296.997	11,1
Clientes Caixamóvil – Canal de Banca móvil	1.415.533	941.603	473.930	50,0

### Responsabilidad Corporativa

Contribución directa de la actividad de "la Caixa" al PIB español	0,49%	0,42%	0,07	
Diversidad: % hombres/mujeres de la plantilla	53/47	54/46		
Número de proyectos financiados de acuerdo con los Principios de Ecuador	65	64	1	1,5
Número de participantes del programa de Voluntariado Corporativo	3.061	2.538	523	20,6
Número de microcréditos financiados	32.008	20.641	11.367	55,1

### Obra Social

Presupuesto Obra Social 2010	Millones de euros	%
Programas sociales	356	71,2
Programas medio ambiente y ciencia	62	12,4
Programas culturales	55	11,0
Programas educativos e investigación	27	50,4
<b>Total</b>	<b>500</b>	<b>100</b>

# 2009

**Informe anual "la Caixa"**

Confianza, compromiso social y excelencia en el servicio

## DATOS DE IDENTIFICACIÓN

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

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

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

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

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

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

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

Avenida Diagonal, 621-629. 08028 Barcelona, España

Teléfono: (34) 93 404 60 00

Fax: (34) 93 339 57 03

Télex: 52623-CAVEA E y 50321-CAIX E

Internet

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



## ÍNDICE

<b>El Grupo "la Caixa" en el ejercicio 2009</b>	<b>5</b>
<b>Informe anual "la Caixa"</b>	<b>13</b>
<b>Gobierno Corporativo de "la Caixa"</b>	<b>15</b>
<b>El Grupo "la Caixa"</b>	<b>29</b>
Claves Estratégicas	30
<b>Informe Financiero 2009 del Grupo "la Caixa"</b>	<b>33</b>
1. Gran calidad de los resultados del ejercicio 2009	36
1.1. Crecimiento de la actividad con buenos resultados y saneamientos conservadores	36
1.2. Positiva evolución de los márgenes con eficiencia y rentabilidad	38
1.3. Obra Social	44
1.4. Segregación por negocios	45
2. Gran capacidad comercial: la fortaleza del negocio bancario	47
2.1. Aumento sostenido y equilibrado de la actividad bancaria	47
2.2. Base de clientes: el centro del negocio	51
2.3. Red comercial y recursos humanos: pilares fundamentales	57
2.4. Gestión multicanal: relación permanente con el cliente	59
2.5. Sistemas de pago: una oferta diferenciada	63
2.6. Innovación en los servicios a los clientes	64
2.7. Calidad y atención al cliente: base de futuro	68
2.8. Apoyo al negocio: filiales de "la Caixa"	69
3. Cartera de participadas	71
3.1. Criterios CaixaCorp: Internacionalización y diversificación de los ingresos	71
3.2. Capital riesgo en fases iniciales y financiación a emprendedores	78
3.3. Gestión activa de la cartera de participadas del Grupo "la Caixa"	79
4. Gestión activa de los riesgos	81
4.1. Gestión integral del riesgo en el seno de la estrategia	81
4.2. Riesgo de crédito	85
4.3. Gestión del riesgo de las posiciones de balance	97
4.4. Gestión del riesgo de liquidez	102
4.5. Gestión del riesgo operacional	104
4.6. Gestión del riesgo de cumplimiento normativo	106
5. Elevada fortaleza financiera	107
5.1. Excelentes niveles de Liquidez	107
5.2. Excelentes niveles de Solvencia	108
5.3. <i>Ratings</i> del Grupo "la Caixa" en el rango AA	110
<b>Informe de Responsabilidad Corporativa "la Caixa"</b>	<b>113</b>
1. Nuestros valores, nuestro compromiso de siempre	114
2. "la Caixa" con los emprendedores	115
3. Confianza	117
4. Excelencia en el servicio	118
5. Compromiso social	121
<b>Informe anual Obra Social "la Caixa"</b>	<b>127</b>
<b>Programas sociales</b>	<b>129</b>
<b>Programas educativos</b>	<b>147</b>
<b>Programas de ciencia, investigación y medio ambiente</b>	<b>151</b>
<b>Programas culturales</b>	<b>159</b>
<b>Datos de la Obra Social "la Caixa" 2009</b>	<b>171</b>





**Isidro Fainé** Presidente | **Juan María Nin** Director General



## EL GRUPO “LA CAIXA” EN EL EJERCICIO 2009

### Balance económico: un año de intensa acción comercial, con un resultado de calidad y la consolidación de las fortalezas financieras

La actividad del Grupo “la Caixa” en 2009 ha sido impactada por un entorno de crisis económica y financiera, con volatilidad en los mercados financieros, fuerte caída de los tipos de interés, reducción de la actividad y del empleo, repunte de la morosidad y gran competencia bancaria. En este contexto, “la Caixa” ha llevado a cabo con éxito una intensa actividad comercial con sus 10,5 millones de clientes, reforzando su posición de liderazgo con un aumento de cuotas de mercado. El volumen de negocio bancario gestionado aumenta hasta los 415.825 millones de euros gracias a la gran fortaleza comercial del Grupo, que cuenta con 27.505 empleados, 5.326 oficinas, 7.951 cajeros y el liderazgo en banca *online*, en banca móvil y en sistemas de pago.

El sostenido incremento de los ingresos y la estricta política de contención de gastos han permitido alcanzar un crecimiento del margen de explotación recurrente del 12,3%, que tras realizar fuertes dotaciones sitúa el beneficio recurrente atribuido al Grupo del ejercicio 2009 en 1.710 millones de euros. De acuerdo con la estrategia de gran prudencia, “la Caixa” ha destinado íntegramente las plusvalías extraordinarias netas, materializadas por 249 millones de euros, a dotaciones extraordinarias por riesgos. Adicionalmente, con una visión anticipatoria, ha registrado una dotación adicional neta de impuestos de 200 millones de euros para la gestión futura del negocio. El resultado total atribuido al Grupo se sitúa en los 1.510 millones de euros.

La contenida ratio de morosidad del 3,42%, muy inferior al 5,08% del sistema financiero español, y la elevada ratio de cobertura del 62%, 127% con garantías hipotecarias, siguen demostrando la calidad de la cartera crediticia. Además, el fondo genérico para insolvencias se ha mantenido en 1.835 millones de euros, proporcionando una gran solidez financiera frente a entornos futuros adversos. Así, el crecimiento equilibrado y la calidad de los resultados, junto con la gestión conservadora de los riesgos, han permitido consolidar la elevada liquidez y solvencia, principales fortalezas financieras de “la Caixa”. Por lo que respecta a solvencia, el *core capital* se sitúa en una posición de liderazgo dentro del sistema, con una ratio del 8,7%, y se mantiene la excelente posición de liquidez total de 21.208 millones de euros, el 7,8% del activo del Grupo.

“la Caixa” mantiene el desarrollo de su Plan Estratégico 2007-2010, y a partir del liderazgo en banca de particulares en 2009 ha consolidado el modelo de especialización del negocio. Al respecto, se ha seguido potenciando la división de banca privada y el negocio de empresas y se ha culminado la implementación de un modelo especializado de banca personal y banca de negocios (pymes, autónomos y comercios), con cerca de 1.800 gestores especializados. En el marco de su plan de expansión internacional, “la Caixa” ha inaugurado la primera sucursal operativa de una entidad española en Marruecos (Casablanca) y, con su filial Critería CaixaCorp, ha firmado acuerdos estratégicos de inversión y colaboración con sus participadas The Bank of East Asia (14,99%) y Erste Group Bank (10,1%).

La calidad, la solidez y la fortaleza de la evolución de la actividad y de los resultados del Grupo “la Caixa” en el ejercicio 2009 son la constatación de su estrategia de crecimiento seguro, eficiente, rentable y solvente.

## Gran calidad del resultado y refuerzo de la solidez del balance con elevadas dotaciones conservadoras

La gran capacidad comercial del Grupo "la Caixa", con una adecuada gestión de los márgenes y de los servicios ofrecidos a los clientes de la actividad bancaria más tradicional, así como la positiva evolución de los ingresos de las participadas, han permitido en el año 2009 un sólido aumento de los ingresos recurrentes totales (margen bruto), hasta los 7.187 millones de euros, un 6,4% más que en el año anterior.

La estricta política de contención y racionalización de los costes ha limitado el crecimiento de los gastos de explotación al 1% y, junto con el aumento de los ingresos totales, el margen de explotación se ha situado en 3.622 millones de euros, con un fuerte crecimiento del 12,3% y una mejora continua de la eficiencia, 42,9% (-2,3).

La importante generación de resultados de las actividades recurrentes del Grupo ha permitido hacer frente a las mayores dotaciones totales de 2.821 millones de euros, de los cuales 2.092 son con cargo al ejercicio 2009 (1.401 de resultado recurrente y 691 de resultado extraordinario), y ha hecho posible alcanzar un beneficio neto recurrente de 1.710 millones de euros, un 16,7% menos, con una elevada rentabilidad (ROE del 11,3%).

Las plusvalías extraordinarias netas de impuestos ascienden a 249 millones de euros, y se han registrado por el mismo importe neto dotaciones para insolvencias adicionales a la aplicación de calendarios y dotaciones para la cartera de participadas. Además, con una visión anticipatoria, se ha registrado una dotación adicional neta de impuestos de 200 millones de euros para la gestión futura del negocio. El beneficio neto atribuido asciende a 1.510 millones de euros, un 16,2% menos.

## Gran capacidad comercial, con aumento de negocio y de cuotas de mercado

El Grupo "la Caixa" tiene vocación de prestar un servicio personalizado de calidad, innovador y adaptado a las necesidades de los clientes mediante una eficiente distribución multicanal, en la que la oficina es el núcleo de la relación con el cliente con un soporte tecnológico puntero. "la Caixa" es líder en banca de particulares, con una penetración del 21,6%: uno de cada cinco usuarios de servicios bancarios en España es cliente de "la Caixa"; además, este liderazgo se confirma para todos los segmentos de edad. El objetivo estratégico es, a partir del liderazgo en la banca de particulares, alcanzar posiciones destacadas en otros segmentos, como la banca de empresas, la banca personal y la banca privada. Así, a través de una adecuada segmentación, se focaliza la actividad comercial para dar un servicio especializado a la gran base de 10,5 millones de clientes.

El ejercicio 2009 destaca por el fuerte esfuerzo de la actividad comercial del Grupo, con un aumento del volumen de negocio bancario gestionado –recursos de clientes más inversión crediticia– que ha llegado a los 414.825 millones de euros, un 0,4% más, impulsado por la cartera de créditos sobre clientes, que aumenta en 1.603 millones, hasta los 178.026 millones de euros, un 0,9% más, con 1,1 millones de nuevas operaciones y 104.045 millones de euros de riesgo concedido. En este sentido, la concesión de crédito de toda la red de oficinas materializa el compromiso de "la Caixa" con el desarrollo económico del territorio y, en concreto, destaca el fuerte crecimiento del 14% de la inversión crediticia concedida a empresas a través de los 80 centros especializados. Los recursos de clientes se sitúan en los 237.799 millones de euros, con aumentos de las cuentas corrientes y una gestión prudente del precio y del volumen, además de alcanzar fuertes crecimientos en los planes de pensiones, los seguros y los fondos de inversión.

El Grupo cuenta en España con 5.315 oficinas, la red más extensa del sistema financiero español y, gracias a la gran capilaridad del modelo, es una fuente de creación de empleo y riqueza en todo el territorio. Así, la plantilla del Grupo llega a los 27.505 empleados, de manera que "la Caixa" es uno de los generadores de puestos de trabajo más importantes de España.

En el marco del plan de expansión internacional, "la Caixa" dispone de 11 oficinas internacionales, de las cuales 3 son sucursales operativas y 8 oficinas de representación. En el año 2009, "la Caixa" ha inaugurado

la primera sucursal operativa de una entidad española en Marruecos (Casablanca) y ha puesto en marcha su primera oficina de representación en Turquía (Estambul) y la segunda en China (Shanghái). También se ha ampliado el negocio de comercio exterior, con un aumento de cuota en créditos documentarios de exportación y de importación hasta el 9,4% y el 12,7%, respectivamente.

El Grupo "la Caixa" se diferencia por su liderazgo en gestión multicanal, que hace patente con sus 7.951 terminales de autoservicio y con la utilización masiva del canal de Internet Línea Abierta ([www.laCaixa.es](http://www.laCaixa.es)), con más de 6 millones de clientes con contrato, de los cuales más de 2,9 millones son usuarios operativos. Durante 2009 se ha consolidado el liderazgo en servicios de banca *online* en España, donde la cuota de mercado se sitúa en el 30,1%, con una fuerte innovación en contenidos y en accesibilidad del canal Internet. También se han superado los 1,4 millones de clientes del servicio Caixa Móvil, con el que "la Caixa" se posiciona como líder en servicios financieros a través del móvil, con una cuota de mercado del 52%. Así, el gran soporte multicanal es la base de la eficiencia comercial de las oficinas, que pueden priorizar la atención personalizada a nuestros clientes.

La oferta diferenciada de sistemas de pago sitúa a "la Caixa" como el principal emisor de tarjetas del mercado español, con 10,3 millones en circulación y una cuota de mercado del 17,7%. En cuanto a los TPV's (Terminales Punto de Venta), "la Caixa" es líder del mercado, con una red de 167.993 unidades, que le permite alcanzar el liderazgo en facturación de comercios, del 20,9%. Para consolidar esta posición diferencial en el mercado, durante el ejercicio 2009, se ha proseguido con el lanzamiento de nuevas propuestas innovadoras de servicios en los ámbitos de las empresas y de los comercios.

El crecimiento de negocio en recursos y créditos, la extensa red de oficinas, la eficiente gestión multicanal y la adecuada segmentación de clientes, pese al entorno de crisis, han permitido reforzar la posición de liderazgo del Grupo "la Caixa" en el mercado bancario español, con un aumento general de las cuotas de mercado. A nivel de créditos y depósitos de clientes, éstas se sitúan en el 9,9% y el 10,4%, respectivamente; las cuotas de mercado de los productos de seguros de vida y de los planes de pensiones individuales son del 13,4% y el 15,6%, respectivamente, y destaca en especial el aumento de la cuota del mercado en fondos de inversión, hasta el 8,5%, desde el 6,9% de diciembre de 2008, con un patrimonio gestionado de 13.805 millones de euros. Por otra parte, fruto de la relación con nuestros clientes y de la intensa actividad comercial, "la Caixa" también ha reforzado su posicionamiento como proveedor de servicios bancarios básicos pero de gran valor, por lo que en el ejercicio 2009 se ha alcanzado una cuota de domiciliaciones del 15,1% en nóminas y el 15,6% en pensionistas de la Seguridad Social.

La excelencia en el servicio es el marco en el que "la Caixa" desea que se desarrollen todas sus relaciones con terceros, con una voluntad de continua mejora para mantener la confianza de nuestros clientes. Esta orientación al servicio se pone de manifiesto en el hecho de que "la Caixa" es la entidad que menos reclamaciones recibe en relación con su actividad financiera según el Banco de España, y otros estudios externos también sitúan a "la Caixa" como una de las mejores del sector en calidad.

### Criteria CaixaCorp: vehículo de expansión internacional y de inversión en sectores de especial interés

Criteria CaixaCorp es la sociedad filial que concentra la práctica totalidad de la cartera de participadas del Grupo "la Caixa" y es la encargada de llevar a cabo la estrategia inversora y la expansión internacional del Grupo, con una cartera formada por participaciones en empresas líderes del sector servicios, banca internacional y aseguradoras y servicios financieros especializados que complementan los productos y servicios de "la Caixa". Durante el año 2009, se ha proseguido con la estrategia de reequilibrio de la cartera de participadas y se ha dado mayor peso a las inversiones financieras, sin excluir inversiones en servicios de especial interés. En este sentido, considerando las inversiones realizadas y comprometidas desde la salida a bolsa de Criteria CaixaCorp en 2007, el peso de las participaciones financieras sobre el valor de los activos ha aumentado del 17% hasta el 33% actual.

En relación con las participaciones en entidades financieras internacionales, Critería CaixaCorp cuenta con un 20% del capital de GF Inbursa, un 30,1% del Banco BPI, un 14,99% de The Bank of East Asia –tras el aumento de participación mediante la suscripción de 331 millones de euros de una ampliación de capital materializada en enero de 2010–, un 10,1% de Erste Group Bank –participación reforzada en 2009 básicamente mediante la suscripción de 635 millones de euros de una ampliación de capital– y un 20,9% de Boursorama. Asimismo, en el marco del proceso de internacionalización, "la Caixa" y Critería CaixaCorp han firmado en 2009 acuerdos estratégicos de inversión y colaboración con sus participadas The Bank of East Asia y Erste Group Bank.

Además, Critería CaixaCorp ha acordado la adquisición de Adeslas, la primera compañía aseguradora en el sector de salud español, por 1.178 millones de euros, con el objetivo de reforzar su liderazgo en el sector asegurador, de manera que en 2010 se integrará esta compañía en la estructura de SegurCaixa Holding. En el marco global de esta operación, se ha llegado a un acuerdo para vender parcialmente a Suez Environnement la participación del 44,1% en Agbar que ostenta Critería CaixaCorp, la cual se mantendrá como accionista de la compañía con una participación comprendida entre el 15% y el 25%, en función de la aceptación de la OPA de exclusión en curso de esta sociedad.

En el ámbito de las participaciones de servicios, Critería CaixaCorp ha suscrito por 1.313 millones de euros su parte correspondiente de la ampliación de capital realizada por Gas Natural (36,4% de participación) en el marco de la fusión con Unión Fenosa. Critería CaixaCorp también ha alcanzado un acuerdo con Investindustrial, que se ha incorporado como socio, con un 50% de participación, en la compañía que explota el parque temático Port Aventura, conservando el restante 50% y manteniendo el 100% de la empresa propietaria de los terrenos para uso residencial y comercial, los campos de golf y el Beach Club, entre otros. Por otro lado, durante el ejercicio 2009, se ha vendido un 1% de la participación en Telefónica, materializando unas plusvalías consolidadas netas de 249 millones de euros, con lo que se mantiene a 31 de diciembre de 2009 un 5,2% de participación en esta sociedad.

El valor de mercado, a 31 de diciembre de 2009, de la cartera de participaciones cotizadas del Grupo "la Caixa" ascendía a 20.118 millones de euros, con unas plusvalías latentes de 3.945 millones de euros. En 2009, la cotización de Critería CaixaCorp se ha revalorizado un 18,5%, en línea con sus índices de referencia, IBEX 35 y Eurostoxx50.

### Intensificación de la estricta gestión de los riesgos

En el marco de la política conservadora y anticipada de gestión de los riesgos que caracteriza a "la Caixa", ante el entorno complejo y cambiante que ha marcado el ejercicio 2009, se ha proseguido con una gestión global, activa y conservadora de todos los riesgos inherentes al negocio.

En especial, durante el año se han reforzado las estructuras de gestión y control de los riesgos y se han consolidado nuevos sistemas de concesión de riesgo basados en la pérdida esperada. También se ha dotado de mayores recursos organizativos y se han definido nuevos procesos orientados a la gestión de recuperaciones. Por otra parte, se han seguido desarrollando técnicas avanzadas de *scoring* y *rating* en los procesos de admisión y en los mecanismos de seguimiento y valoración del riesgo.

Por lo que respecta al riesgo de crédito, el Grupo "la Caixa" orienta su actividad crediticia a la satisfacción de las necesidades de financiación de las familias y de las empresas, y, por lo tanto, su inversión crediticia se caracteriza por su diversificación y atomización, que se pone de manifiesto con un 52% de la cartera de préstamos concedidos a particulares. También se cuenta con fuertes garantías, ya que el 66% de la cartera crediticia tiene una garantía hipotecaria con un valor medio de las deudas pendientes sobre los valores de las garantías, *loan to value*, del 49%. Después de la aplicación, en el cierre de 2009, de criterios de elevada prudencia, la ratio de morosidad es del 3,42% y el nivel de cobertura del 62%, del 127% con garantías hipotecarias. Así pues, el grado de riesgo de crédito del Grupo "la Caixa" se mantiene contenido y entre los más bajos del sistema financiero español, gracias a la diversificación, al valor de las garantías y a una prudente política de cobertura del riesgo. En este sentido, destaca el fondo genérico de insolvencias, que se sitúa en 1.835 millones de euros,



lo que proporciona, junto con el resto de aspectos y fortalezas financieras de "la Caixa", una gran solidez a la Entidad para afrontar nuevos retos.

### Consolidación de las fortalezas financieras: liquidez y solvencia. Muy buenos *ratings*

El crecimiento equilibrado, la capacidad de generación de resultados de calidad durante 2009, la gestión estricta de los riesgos y la prudencia en dotaciones han consolidado las fortalezas financieras del Grupo, con elevados niveles de liquidez y solvencia, a pesar del contexto económico de crisis.

La gestión conservadora y anticipada de la liquidez y la diversificación de las fuentes de financiación siempre son un rasgo diferenciador de "la Caixa" y permiten afrontar el crecimiento del negocio y dar respuesta a las necesidades de crédito de los clientes. En este sentido, la excelente posición de liquidez asciende, a 31 de diciembre de 2009, a 21.208 millones de euros, un 7,8% sobre el total de activos del Grupo, la práctica totalidad con disponibilidad inmediata.

La solvencia del Grupo "la Caixa" se mantiene en un nivel diferencial dentro del sector financiero. Así, el *core capital* (recursos propios de máxima categoría) se sitúa en el 8,7% y el *Tier 1* y la Ratio de Solvencia (Ratio BIS), en unos elevados 10,4% y 11,0%, respectivamente, con un total de recursos propios computables de 17.251 millones de euros y un excedente sobre el requerimiento mínimo regulatorio de 4.667 millones de euros.

Los *ratings* de largo plazo han sido confirmados en 2009 en el rango AA y consolidan al Grupo "la Caixa" como uno de los tres únicos grupos del mercado financiero español con el *rating* de las tres agencias en este rango de muy elevada calidad crediticia. Todas las agencias de *rating* hacen una valoración muy positiva de la posición bancaria del Grupo en España, del éxito de la estrategia y de la buena gestión, la buena calidad del activo, la elevada liquidez y el alto nivel de solvencia.

### Balance sostenible: nuestros valores, nuestro compromiso de siempre

Durante el año 2009, "la Caixa" ha desarrollado una estrategia de actuación que se fundamenta en sus valores corporativos de confianza, de excelencia en el servicio y de compromiso social.

Por ello, las principales líneas de actuación del ejercicio en el ámbito de la responsabilidad corporativa se han dirigido a mantener el apoyo financiero a empresas y a particulares y a sus necesidades de financiación, reforzando además la apuesta de "la Caixa" por los emprendedores a través de la acción de MicroBank y de las gestoras de Caixa Capital Risc. Además, los clientes particulares que sufren una reducción de sus ingresos pueden acogerse a alguna de las medidas que hemos implantado para facilitar el pago de las cuotas de sus préstamos hipotecarios.

Cabe también destacar el papel de la Obra Social "la Caixa" que, un año más, se ha caracterizado por el compromiso con las personas y la comunidad y que, en este ejercicio, ha priorizado el desarrollo de los programas de carácter social y asistencial, a los que ha destinado el 65% de la liquidación de su presupuesto.

### Balance social: pensando en las personas, más que nunca

Como apuntaba, 2009 no ha sido un año fácil. En este contexto, la importancia de la promoción de programas sociales, educativos, culturales y medioambientales que ayuden a paliar las principales necesidades de las personas adquiere, si cabe, especial relevancia.

Por esta razón, "la Caixa" ha optado por reforzar, más que nunca en estos momentos, su compromiso con las personas. La entidad financiera ha dotado a su Obra Social de un presupuesto de 500 millones de euros.

Es un signo inequívoco que pone de manifiesto que la atención a las personas siempre ha sido y será una de nuestras prioridades más importantes. Es posiblemente nuestra seña de identidad más definitoria.

El desarrollo de programas de carácter social, adecuados a las necesidades más emergentes en la actual coyuntura, ha vuelto a centrar la mayor parte de nuestros esfuerzos. La superación de la pobreza infantil, el fomento del empleo y la lucha contra la exclusión han sido las líneas de trabajo prioritarias.

### Lucha contra la pobreza infantil y la exclusión social

CaixaProinfancia es quizás nuestro proyecto más ambicioso. Con él queremos contribuir a romper la espiral de pobreza en la que se ven atrapados muchos menores de nuestro país como consecuencia de situaciones familiares marcadas por la precariedad que derivan en falta de oportunidades de formación, carencias alimenticias o condiciones frágiles de salubridad. Hasta la fecha más de 140.000 niños y niñas han recibido ayuda por parte de un programa.

En este mismo círculo de la exclusión se ven encerradas las personas con dificultad de acceder a un puesto de trabajo. Consciente de que el desempleo, además de afectar a quien lo padece, repercute en el conjunto de la sociedad, la Obra Social "la Caixa" impulsa el programa Incorpora. Es, posiblemente, nuestro programa más brillante. Más de 9.400 empresas nos acompañan ya en el empeño de ofrecer un trabajo digno a los colectivos más vulnerables. Y 23.000 ciudadanos han accedido ya a un puesto laboral gracias al programa.

Otro de los grandes retos que debe afrontar nuestra sociedad es el del envejecimiento. Las personas mayores son uno de nuestros mayores activos. Asegurar su bienestar, su participación y su integración plena en la sociedad, fomentar su autonomía y prevenir las situaciones de dependencia forman parte de nuestro compromiso social desde hace más de 100 años. El programa de Personas Mayores es, en este sentido, nuestro proyecto más veterano.

La innovación siempre ha jugado un papel relevante en el seno de la Obra Social. Fiel a este espíritu, en 2009 la Obra Social ha consolidado su programa de Atención integral a las personas con enfermedades avanzadas y a sus familiares, nuestra iniciativa más novedosa. Con ella, queremos proporcionar una ayuda a las personas que se encuentran en el tramo final de la vida, atenuar su sufrimiento, contribuir a que se encuentren bien atendidas y garantizarles, tanto a ellas como a sus familiares, una adecuada atención emocional, espiritual y social. 6.793 pacientes y 10.794 familiares ya han sido atendidos en el marco del programa.

Además de estas líneas de actuación, la Obra Social "la Caixa" ha impulsado otros proyectos dirigidos a cubrir diferentes carencias sociales. El fomento de viviendas de alquiler asequibles a jóvenes, familias y personas mayores, la sensibilización y la prevención en torno al consumo de drogas, la integración de los inmigrantes, el fomento del voluntariado o la concesión de microcréditos a través de MicroBank han sido algunos de ellos.

A todos estos programas hay que añadir los 1.051 proyectos promovidos por asociaciones de toda España a los que la Obra Social ha prestado apoyo mediante sus Convocatorias de Ayudas a Iniciativas Sociales en 2009. Proyectos, todos ellos, dirigidos a atender las necesidades de las personas más desfavorecidas socialmente y que nos permiten adaptarnos a las particularidades y carencias específicas de cada territorio.

La Obra Social "la Caixa" también actúa más allá de nuestras fronteras. Nuestro programa de Cooperación internacional contribuye a la erradicación de la pobreza extrema en los países más desfavorecidos. En estos países, la falta de recursos y las enfermedades se encuentran estrechamente relacionadas. Consciente de ello, la Obra Social "la Caixa" lidera un programa de vacunación infantil dirigido a niños y niñas menores de 5 años que ha inmunizado este año a más de 425.000 niños.

El avance del conocimiento es, posiblemente, una de las mejores vías de cara a propiciar mejoras en el bienestar social. En este sentido, la Obra Social impulsa la formación de todo tipo de colectivos. 221 alumnos universitarios han podido ampliar sus estudios en las universidades más prestigiosas de España y del extranjero gracias a una

Beca de "la Caixa". A ellos se suman, entre otros, los 40 beneficiarios de nuestro programa de Ayudas a la Investigación Biomédica en centros científicos españoles de excelencia.

### Investigación y medio ambiente

El apoyo a la investigación también ha recibido un considerable impulso por parte de la Obra Social en 2009. La inauguración del Centro Wider de cirugía endoscópica en Barcelona y la puesta en marcha del programa RecerCaixa, orientado a fomentar la investigación en las universidades catalanas, consolidan el compromiso de "la Caixa" en esta dirección.

En los últimos años, el medio ambiente ha adquirido un papel protagonista dentro de los ámbitos de actuación de la Obra Social. El programa Conservación de los espacios naturales y reinserción social contribuye al mantenimiento de los ecosistemas más valiosos de nuestro país, priorizando, además, la contratación de personas con dificultades para la realización de los trabajos. En este sentido, los 292 proyectos medioambientales impulsados en 2009 han permitido la reinserción laboral de 1.869 personas en riesgo de exclusión social. "la Caixa" a favor del mar, por su parte, se centra en la sensibilización y la divulgación del conocimiento en torno a nuestra rica biodiversidad marina. El compromiso científico de la Obra Social se completa con la intensa labor divulgativa y de sensibilización desarrollada tanto en nuestros museos de la ciencia CosmoCaixa en Madrid y en Barcelona como a través de las exposiciones itinerantes de temática medioambiental. Entre estas exposiciones han destacado este año las que han abordado el origen del lenguaje, la evolución humana o el aprovechamiento de la energía.

### La cultura como herramienta de integración social

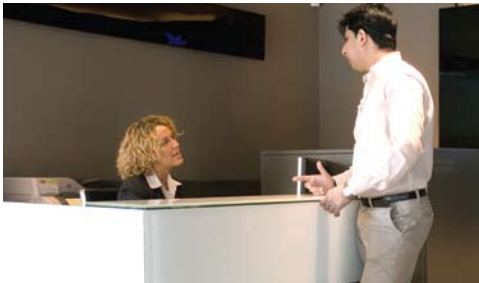
La cultura es una poderosa herramienta para el crecimiento de las personas. Partiendo de esta premisa, la Obra Social apuesta por su divulgación en sus más diversas manifestaciones y entre un público de todas las edades y niveles de formación.

Los centros sociales y culturales CaixaForum irradian conocimiento en torno a las grandes civilizaciones del pasado, la creación contemporánea, la música, la literatura o las humanidades. El modelo CaixaForum se ha consolidado como un referente del siglo XXI. Son puntos de encuentro, espacios abiertos, plataformas de conocimiento, en cuyas propuestas programáticas se dan la mano tradición y vanguardia. A los ya existentes en Barcelona, Madrid, Tarragona, Lleida y Palma se unirá próximamente el de Girona. Además, los CaixaForum de Zaragoza y Sevilla han dado en 2009 los primeros pasos de cara a su inauguración, prevista para 2011 y 2015, respectivamente.

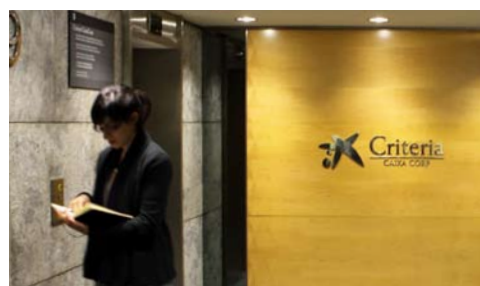
Las propuestas de los centros propios se complementan con la oferta de exposiciones culturales que, de la mano de la Obra Social, recorren España. El legado de Alphonse Mucha –padre del Art Nouveau–, los grabados de Antoni Tàpies o la obra de Joaquim Mir han protagonizado algunas de ellas. Una mención particular requiere el programa *Arte en la calle*, que durante 2009 ha instalado las esculturas de Auguste Rodin y Manolo Valdés en la vía pública de las principales ciudades españolas.

Una de las novedades promovidas en 2009 por la Obra Social en el ámbito cultural ha sido el establecimiento de dos convenios de colaboración con el Museo del Prado de Madrid y el Museo del Louvre de París. El nuevo programa "la Caixa" - *El Museo del Prado. El arte de educar* impregnará de la metodología educativa de la Fundación "la Caixa" las visitas escolares y familiares a la mejor pinacoteca de España. Por su parte, el acuerdo con el Museo del Louvre hará posible la exhibición, en los próximos años, en los distintos centros CaixaForum, de obras y exposiciones procedentes del prestigioso centro. Las conferencias de actualidad, la poesía, el cine y la música han completado una programación cultural ampliamente respaldada por los ciudadanos.

Un año, 2009, marcado, en definitiva, por la ratificación, desde todos los puntos de vista, del compromiso social de "la Caixa" con las personas.







## Informe anual "la Caixa"

### Gobierno Corporativo de "la Caixa"

#### El Grupo "la Caixa"

#### Claves Estratégicas

#### Informe Financiero 2009 del Grupo "la Caixa"

1. Gran calidad de los resultados del ejercicio 2009
2. Gran capacidad comercial: la fortaleza del negocio bancario
3. Cartera de participadas
4. Gestión activa de los riesgos
5. Elevada fortaleza financiera







## Gobierno Corporativo de "la Caixa"

### Órganos de Gobierno

Asamblea General  
Consejo de Administración  
Comisión de Control

### Dirección

## ÓRGANOS DE GOBIERNO

La Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, "la Caixa", es una entidad de carácter financiero, sometida al Decreto Legislativo 1/2008, de 11 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Cajas de Ahorros de Cataluña, e inscrita en el registro especial de cajas de ahorros de la Generalitat de Cataluña. Como Caja de Ahorros, es una institución financiera de carácter social y de naturaleza fundacional, sin ánimo de lucro, no dependiente de ninguna otra empresa, dedicada a la captación, a la administración y a la inversión de los ahorros que le son confiados.

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

### Asamblea General

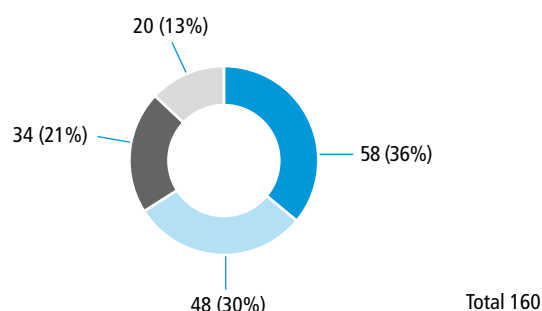
La Asamblea General es el órgano supremo de gobierno y decisión de "la Caixa". Sin perjuicio de las facultades generales de gobierno, le competen de forma especial y exclusiva las siguientes funciones:

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

Los miembros de la Asamblea, que tienen la denominación de Consejeros Generales, velan por la salvaguarda de los intereses de los depositantes y clientes, por la consecución de las finalidades de utilidad social de la Entidad en su ámbito de actuación y por la integridad de su patrimonio, a la vez que fijan las normas directrices de la actuación de la Entidad.

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

#### COMPOSICIÓN DE LA ASAMBLEA GENERAL



■ Impositores ■ Entidades fundadoras y de interés social  
■ Corporaciones locales ■ Empleados

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

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

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

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

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

- 58 consejeros generales representantes de los impositores, lo que representa un 36,25%.
- 48 representantes de las entidades fundadoras y otras de interés social, lo que supone un 30%.

- c) 34 representantes de las corporaciones locales, lo que supone un 21,25%.
- d) 20 representantes de los empleados, lo que supone un 12,5%.

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

## Consejo de Administración

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

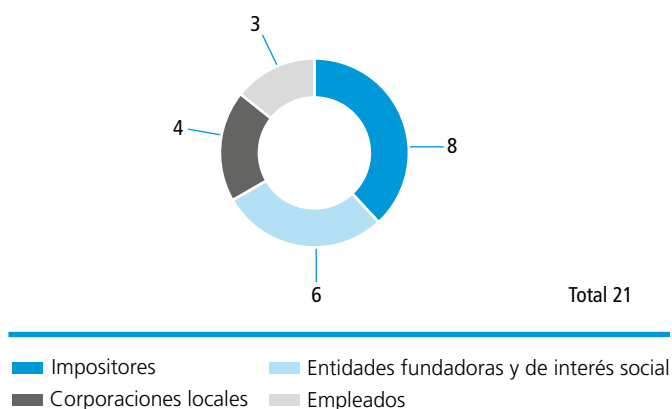
El Consejo de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona está formado por 21 miembros. Es procedente constatar que, por ser la caja de ahorros de mayor dimensión de todo el Estado español, resulta razonable que se haya optado por el número máximo de miembros del Consejo –de la misma manera que también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

Forman parte del Consejo de Administración:

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

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

### COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



generales de este sector y 2 podrán serlo entre personas que no sean consejeros generales y reúnan los requisitos adecuados de profesionalidad.

- 3 vocales representantes de los empleados, elegidos entre los consejeros generales de este sector.

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

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

### Comisión de Obras Sociales

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

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

## Comisión Ejecutiva

La Comisión Ejecutiva es el órgano delegado permanente del Consejo de Administración. Sus facultades son todas aquellas que hayan sido delegadas por el Consejo de Administración y aquellas atribuidas directamente por los Estatutos, principalmente en materia de actas de administración, disposición, gravamen y dominio, y en materia relativa al ejercicio de acciones administrativas, judiciales y extrajudiciales que competan a "la Caixa".

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

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

## Comisión de Inversiones

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

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

## Comisión de Retribuciones

Tiene la función de informar al Consejo de Administración o a la Comisión Ejecutiva sobre la política general de retribuciones y de incentivos de los miembros del Consejo de Administración y del personal directivo.

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

## Comisión de Control

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

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

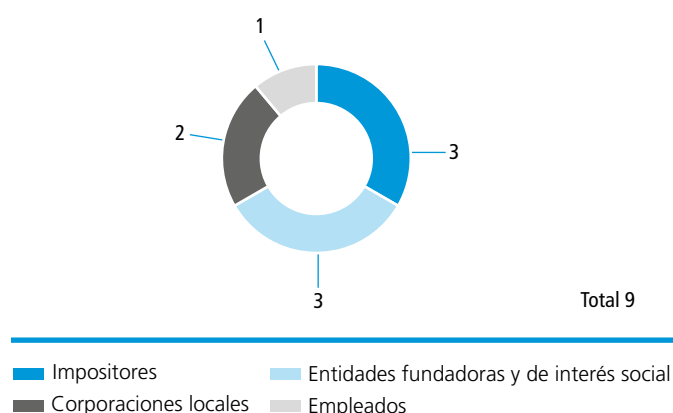
Para el cumplimiento de estas funciones, la Comisión de Control tiene las siguientes facultades:

- Supervisar la gestión del Consejo de Administración y velar por la adecuación de sus acuerdos a las directrices y resoluciones de la Asamblea General y a las finalidades propias de la Entidad.
- Vigilar el funcionamiento y la tarea desarrollada por los órganos de intervención de la Entidad.
- Conocer los informes de auditoría externa y las recomendaciones que formulen los auditores.
- Revisar el balance y la cuenta de resultados de cada ejercicio anual y formular las observaciones que considere adecuadas.
- Elevar a la Asamblea General la información relativa a su actuación, como mínimo, una vez al año.
- Requerir del Presidente la convocatoria de la Asamblea General, con carácter extraordinario, cuando lo considere conveniente.
- Controlar los procesos electorales para la composición de la Asamblea General y del Consejo de Administración, junto con el Departamento de Economía y Finanzas. Asimismo, la Comisión de Control saliente controla el proceso para la composición de la Comisión de Control renovada.
- Conocer los informes de la comisión delegada de obras sociales y emitir su opinión.
- Proponer al Departamento de Economía y Finanzas la suspensión de los acuerdos del Consejo de Administración en el supuesto de que vulneren las disposiciones vigentes.
- Todas aquellas funciones atribuidas al Comité de Auditoría por la disposición adicional decimoctava de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, en aquello en que no resulten ya atribuidas por las funciones anteriores, como son:



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

### COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE CONTROL



- Informar a la Asamblea General de las cuestiones que se planteen en su seno en materia de su competencia.
  - Proponer al Consejo de Administración, para su sometimiento a la Asamblea General, el nombramiento de auditores de cuentas externos.
  - Supervisar los servicios de auditoría interna.
  - Conocer el proceso de información financiera y de los sistemas de control interno.
  - Relaciones con los auditores externos para recibir información sobre las cuestiones que puedan poner en peligro su independencia, las relacionadas con el proceso de auditoría, así como aquellas otras comunicaciones previstas en la normativa vigente.
- Cualquier otra que le atribuya la Asamblea General dentro de las directrices marcadas en los apartados anteriores.

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

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

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

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

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

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

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

- Los fallidos o concursados no rehabilitados, así como los condenados a penas que conllevan la inhabilitación para el ejercicio de cargos públicos.

- b) Las personas que, antes de la designación o durante el ejercicio del cargo, incurran en incumplimiento de sus obligaciones con "la Caixa".
- c) Los administradores y los miembros de órganos de gobierno de más de tres sociedades mercantiles o cooperativas, los presidentes, los consejeros generales, los administradores, los consejeros delegados, los miembros del consejo, los directores, los gerentes, los asesores y los empleados de otras instituciones de crédito o de empresas que dependan de ellas, o de la misma Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, salvo que ocupen estos cargos en interés de la propia Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, y de corporaciones o entidades que promuevan, sostengan o garanticen instituciones o establecimientos de crédito. A estos efectos, se computarán los cargos que se ocupen en cualquier sociedad con actividad mercantil, a excepción de los siguientes supuestos:
- Los que se ocupen, sea o no en nombre propio, por designación o a propuesta directa o indirecta de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona y se ejerzan en interés de ésta.
  - Los que se ocupen como medio de realización exclusiva de la propia actividad comercial o profesional del sujeto.
  - Los que se ocupen en sociedades que no ejerzan habitualmente actividad mercantil independiente y pertenezcan a un grupo familiar integrado por el interesado, su cónyuge, ascendientes o descendientes.
  - Los que se ocupen en sociedades dependientes de otras sociedades incluidas en el cómputo de acuerdo con las previsiones de este artículo.
- A pesar de las reglas de cómputo anteriores, los miembros del Consejo de Administración en ningún caso pueden participar en la administración de más de ocho sociedades mercantiles o cooperativas, computen o no en el límite máximo establecido de acuerdo con las reglas anteriores.
- d) Los funcionarios al servicio de la administración con funciones que se relacionen directamente con las actividades propias de las cajas.
- e) Los cargos públicos de designación política de las administraciones públicas y el Presidente de la entidad o corporación fundadora.
- f) Las personas que hayan ejercido los cargos de miembro del Consejo o de Director General durante más de 20 años en la misma Caja o en otra absorbida o fusionada.

Por lo que respecta a la duración del cargo de los miembros de la Asamblea, del Consejo y de la Comisión de Control, es de 6 años y pueden ser reelegidos por un segundo mandato si se cumplen los requisitos establecidos para el nombramiento, hasta llegar de manera continuada o interrumpida hasta la duración máxima de 12 años de mandato. En el cómputo de este límite no se incluye el tiempo que el cargo se haya ejercido

por razones de sustitución, ya que se computará todo el mandato al titular designado originariamente. Transcurridos 8 años desde el cumplimiento del último mandato, se empezará a computar de nuevo el límite hasta los 12 años.

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

Hay que destacar, además, que la concesión de créditos, avales y garantías a los miembros del Consejo de Administración, de la Comisión de Control, al Director General o a sus cónyuges, ascendientes, descendientes y colaterales hasta el segundo grado, y también a las sociedades en las cuales estas personas tengan una participación que, de manera aislada o conjunta, sea mayoritaria o en las cuales ejerzan cargos directivos, deberá ser aprobada por el Consejo de Administración o de acuerdo con la delegación realizada a su favor, y dando cuenta al Consejo, por la Comisión Ejecutiva y autorizada expresamente por el Departamento de Economía y Finanzas de la Generalitat de Cataluña.

Este régimen también es aplicable a las operaciones de estas mismas personas que tengan por objeto alienar a la Entidad bienes, derechos o valores de propiedad de estas personas físicas o jurídicas, o emitidos por estas últimas. Están genéricamente autorizadas las operaciones relativas a personas físicas que no superen la suma de 139.675 euros y las que no superen la suma de 349.196 euros cuando sean personas jurídicas. Asimismo, no están sujetas a ninguna autorización las operaciones con personas jurídicas cuyo cargo directivo se desarrolle en representación de la Entidad y no tengan interés económico personal o familiar directo o a través de personas interpuestas.

Desde otro punto de vista, en tanto que Entidad emisora de valores, la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona está sujeta al Reglamento Tipo Interno de Conducta en el Mercado de Valores, aprobado por la Confederación Española de Cajas de Ahorros, al cual se adhirió mediante acuerdo del Consejo de Administración del 19 de julio de 2007, modificado posteriormente por acuerdo del Consejo del 18 de septiembre de 2008, de acuerdo con la modificación del Reglamento Tipo. En este Reglamento se regulan diversas materias, como las normas generales, las operaciones por cuenta propia de las personas sujetas, la prevención del abuso de mercado, la política de gestión de los conflictos de interés, la depositaria de instituciones



de inversión colectiva y de fondos de pensiones y la aplicación del Reglamento. Se mantiene, de esta manera, un Reglamento adaptado a las últimas modificaciones en la materia introducidas en la Ley del Mercado de Valores y en su normativa de desarrollo, que, a su vez, ha sido desarrollado y completado por una Circular aprobada por el Consejo de Administración del 23 de octubre de 2008 y que hace referencia a una serie de materias concretas, como la estructura de control y cumplimiento, el ámbito de aplicación y operaciones por cuenta propia de las personas sujetas, áreas separadas y barreras de información, abuso de mercado, comunicación de operaciones sospechosas y política de conflictos de interés.

## Otras medidas de Gobierno Corporativo

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

- 1) Para afrontar uno de los reproches que tradicionalmente se ha dirigido a las cajas, que es el de estar sujetas a una influencia política excesiva, la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona optó porque el sistema de elección de los miembros de la Asamblea General en representación de los impositores fuese el de compromisarios designados por sorteo y elección de los consejeros generales entre los compromisarios de cada circunscripción, ya que el sistema de elección directa podría distorsionar la representación de estos intereses, pues existen pocas organizaciones de la dimensión de "la Caixa", al margen de los partidos políticos, que puedan organizar candidaturas y una campaña electoral auténtica en todo el territorio donde realizan su actividad. Con el sistema de compromisarios y su elección en cada circunscripción, se intenta evitar que la elección de los representantes de los impositores se vea afectada por la política y que ésta pueda tener una influencia excesiva en "la Caixa".
- 2) Por lo que respecta a las funciones que, en el ámbito de las sociedades anónimas, la ley atribuye al Comité de Auditoría (que es un órgano delegado del Consejo de Administración), de acuerdo con los Estatutos de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, se ha optado por que sean asumidas por la Comisión de Control, ya que ésta es un órgano independiente del Consejo de Administración y permite cumplir con más rigor las recomendaciones de buen gobierno.
- 3) Se ha optado por fijar la edad máxima para el ejercicio del cargo de vocal del Consejo de Administración –así como de miembro de la Comisión de Control– en 78 años, pero, si se cumpliera esta edad durante el mandato, se continuaría el ejercicio del cargo hasta la Asamblea General Ordinaria que se celebrara después de haber cumplido la citada edad. Asimismo, para evitar nombramientos de corta duración, se ha establecido que, en el momento de la elección, se deberá tener menos de 75 años.
- 4) Los Estatutos de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona establecen también una incompatibilidad: no pueden formar parte del Consejo de Administración las personas que pertenezcan al Consejo de Administración o a la Comisión de Control de otra caja de ahorros o entidad de crédito o financiera.

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

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

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

## Asamblea General a 31 de diciembre de 2009

### Presidentes de Honor

Juan Antonio Samaranch  
José Vilarasau Salat  
Ricardo Fornesa Ribó

---

### Presidente

Isidro Fainé Casas

---

### Vicepresidente 1.º

Salvador Gabarró Serra

---

### Vicepresidente 2.º

Jordi Mercader Miró

---

### Vicepresidente 3.º

Javier Godó Muntañola

---

### Secretario (no consejero)

Alejandro García-Bragado Dalmau

### Vicesecretario (no consejero)

Óscar Calderón de Oya

### Consejeros Generales

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  
Fernando 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  
 Ángel 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  
 Xose 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

## Dirección General

### Director General

Juan María Nin Génova

### Directores Generales Adjuntos Ejecutivos

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

## Consejo de Administración a 31 de diciembre de 2009

### Presidente

Isidro Fainé Casas

### Vicepresidente 1.º

Salvador Gabarró Serra

### Vicepresidente 2.º

Jordi Mercader Miró

### Vicepresidente 3.º

Javier Godó Muntañola

### Vocales

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

### Secretario (no consejero)

Alejandro García-Bragado Dalmau

### Vicesecretario (no consejero)

Óscar Calderón de Oya

### Dirección General

#### Director General

Juan María Nin Génova

#### Directores Generales Adjuntos Ejecutivos

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

## Comisión Ejecutiva a 31 de diciembre de 2009

### Presidente

Isidro Fainé Casas

### Vicepresidente 1.º

Salvador Gabarró Serra

### Vicepresidente 2.º

Jordi Mercader Miró

### Vicepresidente 3.º

Javier Godó Muntañola

### Vocales

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

### Secretario (no consejero)

Alejandro García-Bragado Dalmau

### Vicesecretario (no consejero)

Óscar Calderón de Oya

### Dirección General

#### Director General

Juan María Nin Génova

## Comisión de Obras Sociales a 31 de diciembre de 2009

### Presidente

Isidro Fainé Casas

### Vocales

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

### Secretario (no consejero)

Alejandro García-Bragado Dalmau

### Vicesecretario (no consejero)

Óscar Calderón de Oya

### Dirección General

#### Director General

Juan María Nin Génova

#### Director Ejecutivo

Jaime Lanaspa Gatnau

## Comisión de Inversiones a 31 de diciembre de 2009

### Presidente

Isidro Fainé Casas

### Vocales

Javier Godó Muntañola  
Dolors Llobet Maria

### Secretario (no consejero)

Alejandro García-Bragado Dalmau

### Vicesecretario (no consejero)

Óscar Calderón de Oya

### Dirección General

#### Director General

Juan María Nin Génova

## Comisión de Retribuciones a 31 de diciembre de 2009

### Presidente

Isidro Fainé Casas

### Vocales

Salvador Gabarró Serra  
Jordi Mercader Miró

### Secretario (no consejero)

Alejandro García-Bragado Dalmau

### Vicesecretario (no consejero)

Óscar Calderón de Oya

### Dirección General

#### Director General

Juan María Nin Génova

## **Comisión de Control** **a 31 de diciembre de 2009**

### **Presidente**

Jaume Gil Aluja

---

### **Secretario**

Àngel Ros Domingo

---

### **Vocales**

Josefina Castellví Piulachs

Josep Antoni Frias Molina

Josep Fullana Massanet

Albert Gras Pahissa

Maria Rosa Pujol Esteve

Carlos Santana Fuster

Joan Sierra Fatjó

---

## DIRECCIÓN

### Comité de Dirección

Isidro Fainé Casas	<i>Presidente</i>
Juan María Nin Génova	<i>Director General</i>
Antonio Massanell Lavilla	<i>Director General Adjunto Ejecutivo</i>
Tomás Muniesa Arantegui	<i>Director General Adjunto Ejecutivo</i>
Marcelino Armenter Vidal	<i>Director General Adjunto Ejecutivo</i>
Juan Antonio Alcaraz García	<i>Director General Adjunto Ejecutivo</i>
Francisco Javier Coll Escursell	<i>Director Ejecutivo Recursos Humanos</i>
Alejandro García-Bragado Dalmau	<i>Secretario General</i>
Jaume Giró Ribas	<i>Director Ejecutivo Comunicación, RR.II. y RSC</i>
Jaime Lanaspá Gatnau	<i>Director Ejecutivo Obra Social</i>
Joaquim Vilar Barrabeig	<i>Director Ejecutivo Financiero</i>

---

### Equipo Directivo

#### Director General

Juan María Nin Génova

---

#### Directores Generales Adjuntos Ejecutivos

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

---

#### Directores Ejecutivos

##### SERVICIOS CENTRALES

Ignacio Alegre de Miquel	<i>Gestión Global del Riesgo</i>
Ignacio Álvarez-Rendueles Villar	<i>Banca Internacional</i>
Francisco Javier Coll Escursell	<i>Recursos Humanos</i>
Luis Deulofeu Fuguet	<i>Servicios Informáticos</i>
Elisa Duran Montolio	<i>Adjunta a la Presidencia de "la Caixa"</i>
Jesús Escolano Cebolla	<i>Riesgo - Análisis y Concesión</i>
Joan Fábrega Cardelus	<i>Negocio Red - Banca Internacional</i>
Alejandro García-Bragado Dalmau	<i>Secretaría General</i>
Jaume Giró Ribas	<i>Comunicación, RR.II. y RSC</i>
Jaime Lanaspá Gatnau	<i>Obra Social</i>
Robert Leporace Roig	<i>Recuperaciones</i>
Sebastià Sastre Papiol	<i>Asesoría Jurídica</i>
Joaquim Vilar Barrabeig	<i>Financiera</i>

##### TERRITORIAL

Evaristo del Canto Canto	<i>Territorial Castilla y León y Castilla-La Mancha</i>
Juan Carlos Gallego González	<i>Territorial Madrid</i>
Joan Ramón Fuertes Blasco	<i>Territorial Baleares</i>
Juan José Muguruza Angulo	<i>Territorial Norte</i>
Bibiano Manuel Martínez Perales	<i>Territorial Levante y Murcia</i>
Andrés Orozco Muñoz	<i>Territorial Canarias</i>
Juan Reguera Díaz	<i>Territorial Sur</i>
Manuel Romera Gómez	<i>Territorial Cataluña</i>



## Subdirecciones Generales / Delegaciones Generales

### SUBDIRECCIONES GENERALES

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 Llopió Caldero  
M. Victòria Matia Agell  
Manuel Fdo. Menéndez López  
Josep Ramon Montserrat Miró  
Oriol Ordax Badenes  
Javier José Paso Luna  
Àngel Pes Guixà

*Organización y Calidad*  
*Banca Empresas*  
*Mercados*  
*Gestión de Servicios Generales*  
*Gestión de Activos*  
*Banca Privada y Banca Personal*  
*Servicios Bancarios*  
*Estudios y Análisis Económico*  
*Auditoría*  
*Banca Electrónica*  
*Banca de Inversión*  
*Riesgo Inmobiliario, Pymes y Particulares*  
*Secretaría Técnica y Validación*  
*Asesoría Fiscal*  
*Responsabilidad Corporativa y Marca*

### DELEGACIONES GENERALES

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 Zafra 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

*Galicia*  
*Madrid Suroeste*  
*Barcelona Ciudad*  
*Córdoba y Málaga*  
*Castilla y León*  
*Madrid Este*  
*Lleida*  
*Madrid Noroeste*  
*Girona*  
*Castilla-La Mancha*  
*Murcia y Alicante*  
*País Vasco*  
*Granada, Jaén y Almería*  
*Valencia y Castellón*  
*Aragón, Navarra y La Rioja*  
*Tarragona*  
*Extremadura, Cádiz y Huelva*  
*Barcelona Provincia*  
*Sevilla*  
*Asturias y Cantabria*

### DELEGACIONES GENERALES DE EMPRESAS

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 Norte*  
*Territorial Madrid*  
*Territorial Levante-Murcia*  
*Territorial Cataluña*  
*Territorial Castilla y León y Castilla-La Mancha*  
*Territorial Sur*

### DELEGACIONES GENERALES DE BANCA PRIVADA

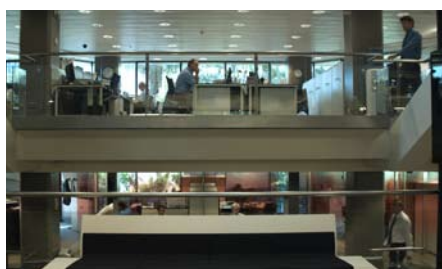
Lluís Caballé Benejam  
Juan Andrés Llamas Escobar  
Ana Guzmán Gangoi

*Territorial Cataluña*  
*Territorial Madrid*  
*Territorial Norte*

## Directores de Área

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<sup>a</sup> Luisa Retamosa Fernández  
José María Rifé Climent  
Joan Rosás Xicota  
Francisco Emilio Ruiz Armengol  
Alfons Salvó Salcedo  
Albert Soler Rubio  
Daniel Torras Corominas  
Àlex Valencia Baeza

*Posicionamiento Comercial*  
*Calidad*  
*Desarrollo Negocio de Banca Privada y Personal*  
*Cumplimiento Normativo*  
*Financiaciones Estructuradas-Empresas*  
*Negocio de Infraestructuras*  
*Auditoría Territorial*  
*Sucursales y Negocio Internacional*  
*Tesorería Clientes*  
*Servicios de Comunicación y Patrocinios*  
*Riesgo de Contrapartida*  
*Relaciones Institucionales*  
*Control de Riesgos de Mercado*  
*Riesgo Empresas y Sector Público*  
*Jurídico-Laboral Recursos Humanos*  
*Servicios de Marketing y Publicidad*  
*Metodologías y Modelos de Riesgo de Crédito*  
*Control del Gasto*  
*Corporativas y Adquisiciones*  
*Corporate Finance*  
*Comercio Exterior*  
*Marca e Imagen Corporativa*  
*Seguridad*  
*Organización y eficiencia*  
*Sistemas de Información Multicanal*  
*Banca Transaccional*  
*Intervención y Contabilidad*  
*Auditoría Financiera y Gestión del Riesgo*  
*Solvencia*  
*Corporativa*  
*Secretaría Técnica de Dirección General*  
*Análisis y Seguimiento del Riesgo de Crédito*  
*Servicios Operativos Bancarios*  
*Financiación de Energías*  
*Distribución y Originación*  
*Comunicación y Patrocinios*  
*Auditoría de Cumplimiento y Participadas*  
*Control de Gestión y del Gasto*  
*Gestión de Información Comercial*  
*Tarjetas*  
*Servicios Operativos a Mercados*  
*Banca Personal*  
*Alianzas Estratégicas Bancarias*  
*Tesorería*  
*Banca de Pymes*  
*Sindicaciones*  
*Desarrollo de Negocio*  
*Políticas y Procedimientos de Admisión*  
*Auditoría de Medios*  
*Morosidad*  
*Instituciones Financieras Internacionales y Oficinas de Representación*  
*Administración de Cartera Propia y Participadas*  
*Gestión de Recursos Humanos*  
*Financiaciones Estructuradas*  
*Selección y Desarrollo de Recursos Humanos*  
*Análisis del Riesgo de Balance*



## El Grupo "la Caixa"

### Claves Estratégicas

Misión, Visión y Valores

Triple Balance: Económico, Social y Sostenible

Esta sección del Informe Anual 2009 proporciona la perspectiva y el análisis de la Dirección sobre las claves estratégicas del Grupo "la Caixa": Misión, Visión y Valores y el objetivo de desarrollo del Triple Balance –Económico, Social y Sostenible–.

## EL GRUPO "LA CAIXA": CLAVES ESTRATÉGICAS

### Misión, Visión y Valores

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

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

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

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

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

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

#### Misión

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

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

##### La Misión de "la Caixa":

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

#### Visión

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

##### La Visión de "la Caixa":

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

#### Valores

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

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

## Triple Balance: ECONÓMICO, SOCIAL Y SOSTENIBLE

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

Esta actuación representa una apuesta de futuro, en la que los compromisos adquiridos contribuirán a incrementar la rentabilidad global del Grupo y a generar valor para la sociedad. Todo ello con el objetivo de situar "la Caixa" al frente del negocio financiero español y llegar a posiciones de liderazgo en banca de familias y empresas.

---

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

---









## Informe Financiero 2009 del Grupo "la Caixa"

- 1. Gran calidad de los resultados del ejercicio 2009**
- 2. Gran capacidad comercial: la fortaleza del negocio bancario**
- 3. Cartera de participadas**
- 4. Gestión activa de los riesgos**
- 5. Elevada fortaleza financiera**

Esta sección del Informe Anual describe los aspectos fundamentales que ayudan a la interpretación de la evolución económica y financiera global del Grupo en 2009, en el seno de la configuración de sus negocios y de la gestión de los riesgos. Lo más significativo de estos rasgos fundamentales se presenta en las páginas 34 y 35.

Para el análisis de la evolución de la actividad del Grupo y de los resultados, se presentan datos de los tres últimos ejercicios. La información toma como base las cuentas anuales consolidadas del Grupo "la Caixa". Las cuentas anuales y el informe de gestión consolidados del ejercicio 2009 pueden consultarse, junto con el informe de auditoría fechado el 4 de febrero de 2010, en el que se expresa una opinión favorable, en la página Web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores ([www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)).



# INFORME FINANCIERO 2009 DEL GRUPO "LA CAIXA"

## 1. Gran calidad de los resultados del ejercicio 2009

### 1.1 Crecimiento de la actividad con buenos resultados y saneamientos conservadores PÁGINA 36

Resultado recurrente: 1.710 M€.

Resultados extraordinarios de -200 M€ con saneamientos conservadores.

Resultado del Grupo: 1.510 M€, -16,2%.

Activos totales: +4,2%.

El elevado y sostenido resultado recurrente permite el registro de dotaciones conservadoras para la gestión de los riesgos del negocio.

Activos totales se sitúan en 271.873 M€.

### 1.2 Positiva evolución de los márgenes con eficiencia y rentabilidad PÁGINA 38

Aumento de los ingresos y contención de los gastos.

Mejora de la eficiencia.

Margen de explotación: +12,3%.

Buenos niveles de rentabilidad.

Sólido aumento de ingresos +6,4% y estricta contención de los gastos de explotación 1,0%.

Ratio de Eficiencia recurrente 42,9% (-2,3%).

El sólido margen de explotación permite absorber mayores dotaciones para insolvencias y saneamientos.

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

### 1.3 Obra Social PÁGINA 44

El presupuesto 2010 de la Obra Social es de 500 M€.

Se mantiene el presupuesto de la Obra Social, reflejando el compromiso con la sociedad.

### 1.4 Segregación por negocios PÁGINA 45

Buena evolución de los negocios del Grupo.

Banca en España, Cartera de Participadas y COAP y Actividades Corporativas.

## 2. Gran capacidad comercial: la fortaleza del negocio bancario

### 2.1 Aumento sostenido y equilibrado de la actividad bancaria PÁGINA 47

Aumento de 1.702 del volumen de negocio bancario hasta los 415.825 M€.

Recursos clientes de 237.799 M€ y Créditos de 178.026 M€. Elevadas cuotas de mercado: Depósitos 10,4% y Créditos 9,9%.

### 2.2 Base de clientes: el centro del negocio PÁGINA 51

Modelo de banca minorista: segmentación y focalización especializada de la actividad comercial.

10,5 M de clientes, con una penetración del 21,6% en particulares. Impulso en la especialización del negocio.

### 2.3 Red comercial y recursos humanos: pilares fundamentales PÁGINA 57

Red extensa y plantilla cualificada.

5.326 oficinas (cuota del 12%) y 27.505 empleados.

### 2.4 Gestión multicanal: relación permanente con el cliente PÁGINA 59

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

Cajeros automáticos: red de 7.951.  
Línea Abierta (canal Internet): 6,0 M de clientes (30,1% cuota).  
Banca móvil: 1,4 M de clientes.

### 2.5 Sistemas de pago: una oferta diferenciada PÁGINA 63

Sistemas de pago: gama diferenciada y servicio integral.

10,3 M de tarjetas emitidas por "la Caixa", líder por facturación con una cuota del 17,7%.

167.993 Terminales Punto de Venta (TPV's).

### 2.6 Innovación en los servicios a los clientes PÁGINA 64

#### 2.6.1 Oficinas y servicios para la atención personalizada PÁGINA 64

Concepto puntero de oficina bancaria que ofrece atención personalizada.

Tres ejes: espacios individualizados, zona de Caja Rápida y zona de Autoservicio.

#### 2.6.2 La innovación tecnológica como prioridad para mejorar la atención y el servicio al cliente PÁGINA 66

Innovación como constante: Línea Abierta, cajeros automáticos, móviles y tarjetas.

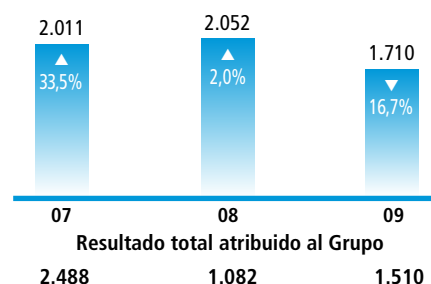
Organización eficiente con un avanzado soporte tecnológico en el que la innovación forma parte de la cultura de "la Caixa".

### 2.7 Calidad y atención al cliente: base de futuro PÁGINA 68

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

Mejores resultados de la calidad percibida por los clientes que la competencia.

## RESULTADO RECURRENTE ATRIBUIDO AL GRUPO (Millones de euros)



## RESULTADOS RECURRENTES 2009 Var. año

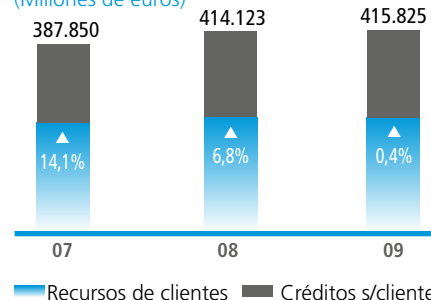
Margen bruto	7.187	+6,4%
Margen de explotación	3.622	+12,3%
Resultado neto antes de minoritarios	2.004	-13,5%
Eficiencia	42,9%	-2,3
ROE	11,3%	-3,5

## OBRA SOCIAL

Presupuesto de 500 millones de euros

## "la Caixa" LÍDER

## VOLUMEN DE NEGOCIO BANCARIO (Millones de euros)



## CLIENTES

10,5 millones de clientes  
21,6% penetración en particulares

## RED COMERCIAL

Oficinas	5.326
Empleados	27.505
Cajeros	7.951

## GESTIÓN MULTICANAL

Líder en canales complementarios:	
Cuota Banca Online	30,1%
Clientes línea abierta (millones)	6,0
Clientes banca móvil (millones)	1,4

## SISTEMAS DE PAGO

Tarjetas emitidas (millones)	10,3
Terminales Punto de Venta (TPV's)	167.993



## 2.8 Apoyo al negocio: filiales de "la Caixa" PÁGINA 69

Filiales que prestan servicios de apoyo. Gestión multicanal, servicios inmobiliarios y otros.

## 3. Cartera de participadas

### 3.1 Criterios CaixaCorp: Internacionalización y diversificación PÁGINA 71

#### 3.1.1 Criterios: Filial que concentra la cartera de participadas del Grupo "la Caixa" PÁGINA 71

**Estrategia inversora: diversificación de los ingresos y expansión internacional.** Generación de valor con riesgo controlado. El Grupo "la Caixa" mantiene un 79,5% de participación a 31-12-09.

#### 3.1.2 Negocio servicios PÁGINA 72

**Participaciones estratégicas en sectores de servicios básicos para la sociedad.** Inversiones en compañías líderes, con capacidad de crecimiento y generación de valor.

#### 3.1.3 Negocio financiero PÁGINA 74

**Banca internacional.**

Participaciones en países en los que se puede aportar valor y aprovechar el potencial de crecimiento.

**Aseguradoras y servicios financieros especializados.**

Complementan los productos y servicios de "la Caixa". Líder en el sector asegurador de España.

### 3.2 Capital riesgo en fases iniciales y financiación a emprendedores PÁGINA 78

**Presencia del Grupo "la Caixa" en el sector de Capital Riesgo en fases iniciales.** En el marco de las actividades que forman parte de la Responsabilidad Corporativa del Grupo "la Caixa".

### 3.3 Gestión activa de la cartera de participadas del Grupo "la Caixa" PÁGINA 79

**Objetivos estratégicos: incrementar el peso del negocio financiero con gestión activa.**

Aumento de la participación en Erste Group Bank y en The Bank of East Asia.

Inversión de 1.313 M€ en Gas Natural, para la adquisición de Unión Fenosa.

Acuerdos de adquisición de Adeslas y venta parcial de Agbar. *Joint venture* a Port Aventura.

El valor de mercado de la cartera cotizada es de 20.118 M€, con 3.945 M€ de plusvalías latentes.

## 4. Gestión activa de los riesgos

**Gestión global de riesgo.**

Factor clave en la estrategia del Grupo.

**De crédito: asegurar la calidad de la cartera crediticia.**

Procedimientos adecuados de concesión. Apoyo de herramientas y de procedimientos de medición y seguimiento.

**Inversión crediticia de perfil de riesgo bajo, diversificada y con garantías adecuadas.**

Ratio de morosidad contenida, 3,42%, inferior a la media del sector con elevadas coberturas del 62%, y 127% con garantías hipotecarias.

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

Elevadas coberturas naturales y operaciones en mercados financieros.

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

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

**Operacional: minimizar el riesgo inherente en las actividades de negocio.**

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

**Cumplimiento normativo.**

Promover la cultura del cumplimiento.

## 5. Elevada fortaleza financiera

### 5.1 Excelentes niveles de Liquidez PÁGINA 107

**Gestión conservadora y anticipada de los niveles de liquidez.** Excelente posición de liquidez que permite al Grupo el futuro crecimiento del negocio: 7,8% del Activo.

### 5.2 Excelentes niveles de Solvencia PÁGINA 108

**Core Capital del 8,7%.**

Coefficiente de solvencia (ratio BIS) 11,0%. Tier 1: 10,4%.

Excedente de recursos propios: 4.667 M€.

### 5.3 Ratings del Grupo "la Caixa" en el rango AA PÁGINA 110

**Confirmación de las muy buenas calificaciones.**

Muy buenos ratings situados en el rango AA (muy elevada calidad crediticia).

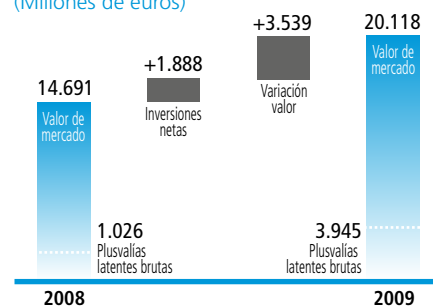


79,5%



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

(Millones de euros)



### CALIDAD DEL ACTIVO

2009

Ratio de morosidad Grupo "la Caixa"	3,42%
Sector financiero	5,08%
<b>Elevadas coberturas</b>	
Ratio de cobertura	62%
Ratio de cobertura con garantías hipotecarias	127%
Fondo genérico para insolvencias (millones)	1.835

### FORTALEZA FINANCIERA

2009

**Liquidez** (millones de euros) **21.208**

### Solvencia (%)

Core Capital	8,7%
Tier 1	10,4%
Ratio Bis	11,0%
Excedente de recursos propios (millones de euros)	4.667

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



## 1. Gran calidad de los resultados del ejercicio 2009

### 1.1. Crecimiento de la actividad con buenos resultados y saneamientos conservadores

**El Grupo "la Caixa" obtiene un beneficio recurrente en 2009 de 1.710 millones de euros (-16,7%), con un incremento del margen de explotación recurrente del 12,3% y fuertes saneamientos:**

- Fuerte aumento del 6,4% de los ingresos totales (margen bruto recurrente) y estricta política de contención de los gastos, +1,0%, con mejora de la eficiencia.
- Resultados extraordinarios netos de -200 millones de euros, con dotaciones para la gestión futura del negocio.
- El resultado atribuido del Grupo se sitúa en los 1.510 millones de euros.

Los negocios del Grupo "la Caixa" presentan un crecimiento equilibrado y de calidad durante el ejercicio 2009, en un complejo entorno económico y financiero, con volatilidad en los mercados financieros y fuerte caída de los tipos de interés, ralentización de la actividad, repunte de la morosidad y gran competencia bancaria.

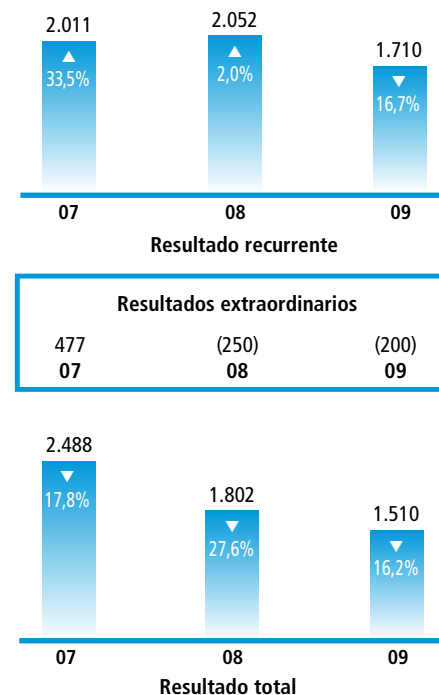
La gran capacidad comercial del Grupo, la adecuada gestión de los márgenes, la gestión de los servicios a los clientes y la positiva evolución de las participadas han posibilitado el aumento sostenido de los ingresos, hasta los 7.187 millones de euros (un 6,4% más que en el año anterior), crecimiento

impulsado por la actividad bancaria más tradicional. Este fuerte aumento de los ingresos, junto con la estricta contención de los gastos, ha permitido seguir mejorando la eficiencia y mantener elevados niveles de rentabilidad.

Así, el margen de explotación se incrementa un 12,3%, hasta los 3.622 millones de euros, y ha permitido absorber el aumento de las dotaciones para insolvencias hasta situar el resultado neto recurrente en 1.710 millones de euros, un 16,7% menos. El beneficio total atribuido de 2009 se sitúa en los 1.510 millones de euros e incorpora plusvalías extraordinarias de 249 millones de euros destinadas íntegramente a dotaciones por riesgo de crédito adicionales a la aplicación de calendario y a cartera de participadas, y, adicionalmente, 200 millones de euros (286 antes de impuestos) de dotaciones para la gestión futura del negocio.

Todo ello, junto con una gestión activa y exigente del riesgo, de la liquidez y de la solvencia, ha permitido consolidar las elevadas fortalezas financieras del Grupo. Así, el Grupo "la Caixa" se encuentra en una posición óptima para gestionar con éxito un entorno complejo y exigente como el actual y afrontar con garantías el crecimiento de sus negocios y dar respuesta a las necesidades de crédito de todos sus clientes.

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



## Incremento del 4,2% de los activos totales.

Los activos totales del Grupo "la Caixa" han llegado a los 271.873 millones de euros y se han incrementado durante el año 2009 en 11.046 millones de euros, un 4,2%.

En un entorno impactado por la ralentización de la actividad económica, "la Caixa" consigue que el volumen de negocio bancario (créditos sobre clientes más recursos gestionados) crezca 1.702 millones de euros respecto a 2008, hasta los 415.825 millones de euros. Los créditos sobre clientes brutos aumentan en 1.603 millones de euros, un 0,9% más. Los recursos totales de clientes se mantienen en 237.799 millones de euros, con gestión activa de los

márgenes y de la estructura, mientras que los de fuera de balance han aumentado.

Los fondos propios (reservas más resultados) aumentan en 1.077 millones de euros, un 6,9% más, tras considerar el Resultado atribuido al Grupo de 1.510 millones de euros y la distribución a la Obra Social. Por su parte, los ajustes por valoración a valor razonable de los activos financieros disponibles para la venta aumentan en 2009 en 963 millones de euros por el impacto de la evolución positiva de los mercados de valores durante el año 2009.

Véanse explicaciones más detalladas de las principales magnitudes de balance en los capítulos «2. Gran capacidad comercial: la fortaleza del negocio bancario», «3. Cartera de participadas» y «5. Elevada fortaleza financiera».

## «CRECIMIENTO DEL NEGOCIO BANCARIO»

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

(Importes en millones de euros)	2009	2008	VARIACIÓN ANUAL	
			ABSOLUTA	EN %
<b>Activo</b>				
Caja, bancos centrales, entidades crédito y renta fija	33.678	30.203	3.475	11,5
Créditos sobre clientes netos	173.641	175.471	(1.830)	(1,0)
Activos por contratos de seguros	21.261	19.829	1.432	7,2
Renta variable	19.997	15.624	4.373	28,0
Activo material e intangible	8.845	7.236	1.609	22,2
Otros activos y periodificaciones	14.451	12.464	1.987	15,9
<b>Total Activo</b>	<b>271.873</b>	<b>260.827</b>	<b>11.046</b>	<b>4,2</b>
<b>Pasivo</b>	<b>250.470</b>	<b>241.906</b>	<b>8.564</b>	<b>3,5</b>
Entidades de crédito	22.521	13.290	9.231	69,5
Recursos de clientes en balance	205.631	209.376	(3.745)	(1,8)
Provisiones	2.925	3.195	(270)	(8,5)
Otros pasivos y periodificaciones	19.393	16.045	3.348	20,9
<b>Patrimonio Neto</b>	<b>21.403</b>	<b>18.921</b>	<b>2.482</b>	<b>13,1</b>
Fondos propios	16.696	15.619	1.077	6,9
<i>De los cuales: Resultado atribuido al Grupo</i>	<i>1.510</i>	<i>1.802</i>	<i>(292)</i>	<i>(16,2)</i>
Ajustes por valoración	1.612	649	963	148,4
Intereses minoritarios	3.095	2.653	442	16,7
<b>Total Pasivo y Patrimonio Neto</b>	<b>271.873</b>	<b>260.827</b>	<b>11.046</b>	<b>4,2</b>

## 1.2. Positiva evolución de los márgenes con eficiencia y rentabilidad

### Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del Grupo "la Caixa"

(Importes en millones de euros)	2009	2008	VARIACIÓN EN %
Ingresos financieros	9.097	12.401	(26,6)
Gastos financieros	(5.165)	(8.893)	(41,9)
<b>Margen de intereses</b>	<b>3.932</b>	<b>3.508</b>	<b>12,1</b>
Dividendos	400	395	1,3
Resultados por puesta en equivalencia	840	718	17,0
Comisiones netas	1.303	1.250	4,2
Resultados de operaciones financieras y diferencias de cambio	130	163	(19,7)
Otros productos y cargas de explotación	582	718	(19,1)
<b>Margen bruto</b>	<b>7.187</b>	<b>6.752</b>	<b>6,4</b>
Total gastos de explotación	(3.565)	(3.529)	1,0
<b>Margen de explotación</b>	<b>3.622</b>	<b>3.223</b>	<b>12,3</b>
Dotaciones para insolvencias y otros	(1.401)	(617)	126,4
Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros	(90)	10	
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>2.131</b>	<b>2.616</b>	<b>(18,6)</b>
Impuestos sobre beneficios	(127)	(299)	(57,6)
<b>Resultado después de impuestos</b>	<b>2.004</b>	<b>2.317</b>	<b>(13,5)</b>
Resultado de minoritarios	294	265	10,7
<b>Resultado recurrente (*)</b>	<b>1.710</b>	<b>2.052</b>	<b>(16,7)</b>
Beneficios extraordinarios	249	260	
Saneamientos extraordinarios	(249)	(260)	
Dotación para la gestión futura del negocio	(200)	(250)	
<b>Resultado extraordinario</b>	<b>(200)</b>	<b>(250)</b>	
<b>Resultado atribuido al Grupo</b>	<b>1.510</b>	<b>1.802</b>	<b>(16,2)</b>

(\*) Resultados recurrentes sin resultados extraordinarios.

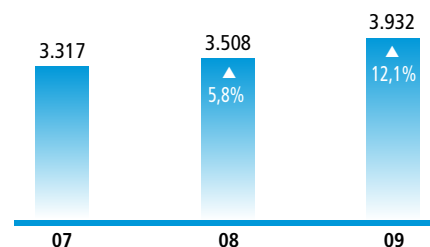
Dada la especial relevancia de los resultados extraordinarios no recurrentes registrados en 2009 y 2008, y para facilitar la comprensión y el análisis de la evolución del negocio, la Cuenta de Pérdidas y Ganancias Consolidada adjunta presenta los resultados de la actividad ordinaria y recurrente del Grupo "la Caixa". Adicionalmente, los resultados recurrentes se ajustan por el impacto de los resultados extraordinarios netos de impuestos y minoritarios, hasta establecer los resultados atribuidos al Grupo.

**Los ingresos totales (margen bruto) aumentan un 6,4%, hasta los 7.187 millones de euros, con una evolución positiva de los principales conceptos de actividad.**

El «Margen de intereses» ha llegado hasta los 3.932 millones de euros, un destacado 12,1% más. Este incremento recoge el sólido crecimiento de la actividad bancaria y la gestión de los márgenes de las operaciones en un entorno altamente competitivo, el impacto de la curva de tipos de interés y la positiva evolución de los ingresos financieros netos del negocio de vida de las filiales aseguradoras.

#### «CRECIMIENTO SOSTENIDO DE LOS INGRESOS DEL GRUPO»

#### MARGEN DE INTERESES (Millones de euros)



Los ingresos totales de la cartera de participadas (por dividendos y por puesta en equivalencia) ascienden a 1.240 millones de euros, un 11,4% más, por la evolución de sus negocios y su capacidad de distribución de dividendos recurrentes. Así, los dividendos devengados de las participaciones clasificadas como activos financieros disponibles para la venta llegan a los 400 millones de euros. Los resultados netos de impuestos de las sociedades consolidadas por el método de la participación (puesta en equivalencia), básicamente Gas Natural, Abertis Infraestructuras, Banco BPI, Aguas de Barcelona, GF Inbursa y Boursorama, se sitúan en 840 millones de euros, con un fuerte crecimiento del 17,0%.

Las comisiones netas han crecido un 4,2%, hasta los 1.303 millones de euros, gracias a la adecuada gestión de los servicios ofrecidos a los clientes. Las relacionadas con los servicios bancarios aumentan un 4,9%, en base a la prestación de servicios de calidad y de asesoramiento

personalizados, así como por las mejoras en la gestión de su precio. Mientras que las relacionadas con la operativa de fondos de inversión disminuyen en línea con la evolución del mercado.

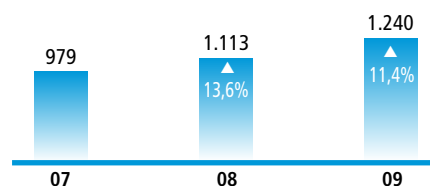
Los resultados de operaciones financieras y diferencias de cambio se sitúan en 130 millones de euros.

Los otros productos y cargas de explotación llegan a los 582 millones de euros e incorporan las primas netas de seguros y las dotaciones de provisiones matemáticas del negocio no vida de las filiales aseguradoras, así como los ingresos de las filiales no bancarias y la periodificación de las comisiones financieras compensadoras de gastos.

El fuerte aumento del 6,4% del «Margen bruto», junto con el estricto control de los gastos descrito a continuación, es uno de los pilares sobre el que se sustenta el sólido crecimiento del margen de explotación.

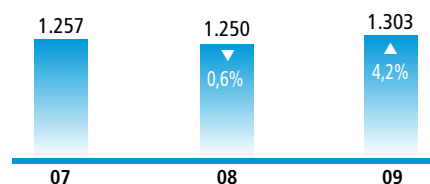
### INGRESOS DE PARTICIPADAS

Dividendos más puesta en equivalencia  
(Millones de euros)



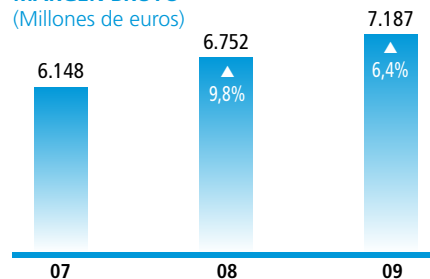
### COMISIONES

(Millones de euros)



### MARGEN BRUTO

(Millones de euros)





## 1.2. Positiva evolución de los márgenes con eficiencia y rentabilidad (cont.)

### Mejora de la eficiencia con aumento de la productividad

La estricta política de contención, racionalización y control de los gastos, junto con la mejora de la productividad, modera el incremento de los gastos de explotación, que se sitúan en 3.565 millones de euros, un 1 % más.

La gran fortaleza comercial del Grupo, con 27.505 empleados, 5.326 oficinas, 7.951 cajeros y el liderazgo en banca *on-line*, en banca móvil y en banca electrónica, ha permitido a la entidad presentar un crecimiento sostenido del negocio y de la actividad comercial, equilibrado y de calidad.

El objetivo de crecimiento bancario del Grupo "la Caixa" se está llevando a cabo mediante la gestión del binomio ingresos/gastos, con el objetivo de garantizar la competitividad y los resultados futuros. Durante el año 2009, "la Caixa" ha demostrado tener flexibilidad y una gran capacidad de adaptarse al entorno, y ha reducido en 204 el número de oficinas, sin impacto en la relación con los clientes. La estrategia de crecimiento siempre se ha basado en un análisis de la rentabilidad de la inversión-gasto y se han materializado los proyectos que generan valor.

Paralelamente, en el marco de su plan de expansión internacional, en 2009 "la Caixa" ha inaugurado una sucursal operativa en Casablanca (Marruecos) y ha puesto en marcha dos nuevas oficinas de representación: en Shanghái (China) y Estambul (Turquía).

Las fuertes inversiones efectuadas en estos últimos años suponen un aumento de los gastos de explotación. Estas inversio-

nes se relacionan básicamente con el desarrollo de negocios, el desarrollo de la tecnología y de los nuevos canales de distribución, la mejora de los sistemas de información y la optimización de procesos para potenciar la actividad comercial de las oficinas, los sistemas internos de gestión y control de riesgos y la formación del capital humano. A pesar de todo, el esfuerzo de racionalización y control de los gastos de explotación, que incorporan los gastos de administración y las amortizaciones, ha permitido una contención de su incremento, y se ha limitado el aumento en un 1 % en 2009, inferior al fuerte crecimiento del margen bruto, del 6,4 %.

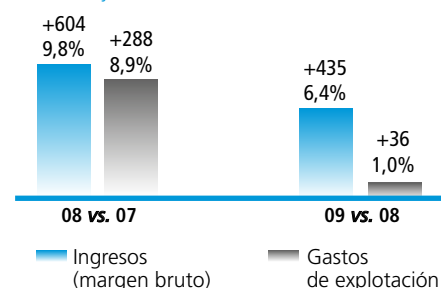
Los avanzados medios tecnológicos han permitido reducir las tareas administrativas en las oficinas y liberar recursos para focalizarlos en actividades comerciales y de atención personalizada a los clientes.

La combinación de estos factores explica el aumento continuado de las ratios de volumen de negocio (recursos totales de clientes y créditos) y del margen de explotación recurrente por empleado y por oficina, al mismo tiempo que el número de empleados por oficina se mantiene en un nivel reducido de 4,7, uno de los más bajos del sector financiero español.

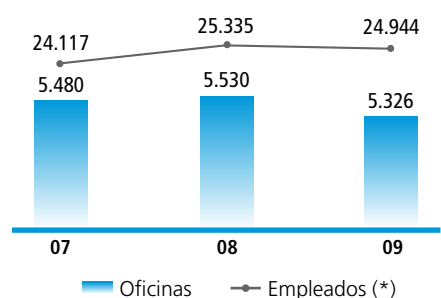
En conjunto, la racionalización de costes del Grupo y la positiva evolución de las ratios de volumen de negocio muestran el elevado potencial de crecimiento en términos de eficiencia y de resultados.

En este sentido, en el ejercicio 2009, la ratio de eficiencia recurrente ha mejorado, con una reducción de 2,3 puntos, y se ha situado en el 42,9 %, lo que confirma la importante mejora de los últimos años.

### CRECIMIENTO INTERANUAL DE LOS INGRESOS SUPERIOR A LOS GASTOS: MEJORA DE LA EFICIENCIA (Millones y % var. interanual)

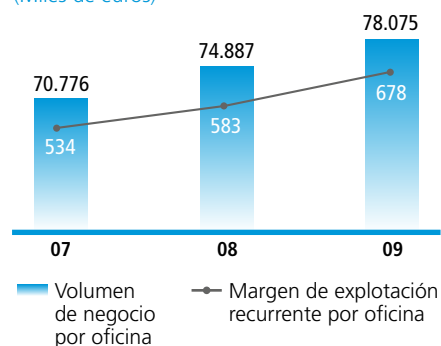


### PRINCIPALES COMPONENTES DE LOS GASTOS DE EXPLOTACIÓN DE "LA CAIXA"

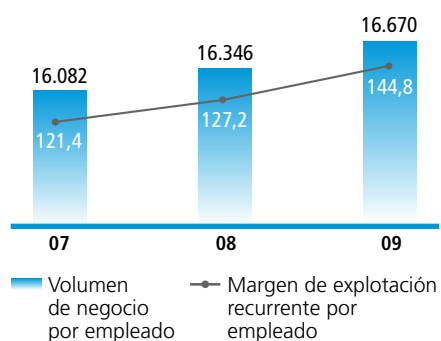


(\*) Total empleados del Grupo: 27.505

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



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





## Plan de mejora de la eficiencia

El objetivo del Plan de Mejora de la Eficiencia es conseguir un alto nivel de eficiencia del Grupo "la Caixa" con una mejora permanente y sostenible en el tiempo, y se articula mediante la fijación e implementación de objetivos definidos en torno a tres grandes ejes:

- **Aseguramiento de ingresos:** con el objetivo de que los diferentes negocios y segmentos del Grupo contribuyan de forma positiva y creciente a los resultados de la Entidad. La oferta diferencial de productos, el excelente nivel de calidad del servicio ofrecido a nuestros clientes, tanto a través de la red de oficinas como por los canales no presenciales, el esfuerzo comercial y la gestión activa de los márgenes han sido las claves que han permitido, en un entorno altamente competitivo, asegurar el crecimiento de los ingresos descrito en párrafos anteriores.
- **Contención del gasto y de las necesidades de inversión:** en el marco del entorno económico actual y producto de la implantación del nuevo modelo especializado de la red, este año se ha llevado a cabo un Plan de Optimización de Oficinas de banca minorista, que ha permitido la integración de ciertas oficinas, en muchos casos debido a la proximidad entre ellas. El plan ha permitido liberar recursos, contener el crecimiento de la plantilla y optimizar gastos generales (alquileres, energía, etc.), con lo cual se ha asegurado un importante ahorro de costes recurrentes futuros. Este proceso se ha llevado a

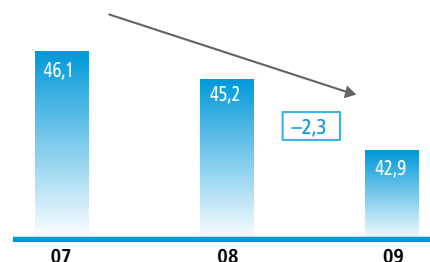
cabo con un análisis particularizado que ha hecho posible garantizar y mantener el nivel de servicio y la estrecha relación de "la Caixa" con la clientela. Al respecto, el nivel y la capilaridad del servicio se mantiene sin cambios, ya que "la Caixa" conserva el liderazgo en cuota de oficinas del sistema financiero español, con una proximidad al mercado que debe permitir aprovechar las oportunidades comerciales que se deriven del nuevo entorno competitivo.

Junto con el plan de optimización de oficinas, la Entidad ha continuado con el importante esfuerzo de contención y racionalización de gastos y de inversiones, analizando y evaluando cada partida en función de su necesidad y del retorno de ahorro esperado. Además, "la Caixa" ha implementado mejoras que han facilitado el ahorro energético en las oficinas y la reducción del consumo de papel y envíos de correspondencia física a clientes, entre otros aspectos, que además del positivo impacto en eficiencia contribuyen a reforzar el compromiso de la Institución con la sostenibilidad.

- **Potenciación de los canales de autoservicio y la innovación operativa:** éstos son elementos clave para, al mismo tiempo que se ofrece un servicio diferencial al cliente, lograr una eficiente gestión de los procesos operativos y, por lo tanto, del coste asociado a los mismos, con el objetivo de centrar los esfuerzos de "la Caixa" y de sus recursos humanos en atender de forma eficiente las necesidades financieras de las familias y de las empresas.

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

**RATIO DE EFICIENCIA (%) (\*)**



(\*) Gastos de personal + generales / margen bruto

## 1.2. Positiva evolución de los márgenes con eficiencia y rentabilidad (cont.)

### Margen de explotación recurrente: 3.622 millones de euros, un 12,3% más.

A consecuencia del sólido aumento del «Margen bruto» (un 6,4% más), impulsado por la actividad bancaria más tradicional, y de la importante contención de los gastos de explotación (un 1,0% más), mejora la productividad del negocio bancario del Grupo, y el «Margen de explotación», que recoge los resultados de los negocios del Grupo, se sitúa en 3.622 millones de euros, un 12,3% más que en el año anterior. El gran aumento de los ingresos y, sobre todo, el estricto control y seguimiento del gasto, han permitido seguir mejorando la ratio de eficiencia recurrente hasta el 42,9% (+2,3 puntos).

El fuerte incremento del «Margen de explotación» demuestra la gran capacidad del Grupo "la Caixa" de generar elevados resultados recurrentes y confirma la estrategia del Grupo de maximizar el elevado potencial de crecimiento eficiente y rentable.

La importante generación de resultados de las actividades recurrentes ha hecho posible hacer frente a mayores dotaciones de 2.821 millones de euros, de las que 2.092 millones son con cargo al ejercicio 2009 (1.401 millones de resultado recurrente y 691 millones de resultado extraordinario). El incremento de las dotaciones específicas ha quedado parcialmente compensado por la disponibilidad de parte del fondo genérico para insolvencias,

el cual se sitúa en los 1.835 millones de euros a finales de 2009. Con todo, la ratio de morosidad, del 3,42%, es inferior a la media del sector, y la cobertura de activos llega al 62%, un 127% con garantía hipotecaria.

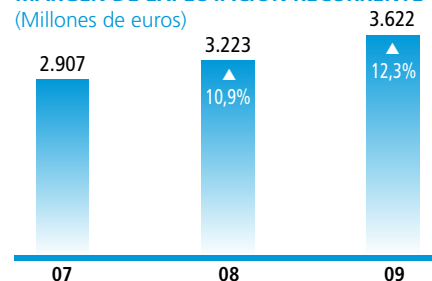
### El resultado recurrente atribuido al Grupo se sitúa en los 1.710 millones de euros (-16,7%) y permite mantener unos buenos niveles de rentabilidad (ROE del 11,3%).

El «Resultado recurrente después de impuestos» alcanza los 2.004 millones de euros, un 13,5% menos. Para la adecuada interpretación del apartado de impuestos sobre beneficios, debe considerarse, en primer lugar, que la práctica totalidad de los dividendos de participadas no tienen tributación para evitar la doble imposición; que, de acuerdo con la normativa contable, los resultados por puesta en equivalencia se presentan netos de impuestos, y, finalmente, que la aportación a la Obra Social tiene el tratamiento de gasto deducible.

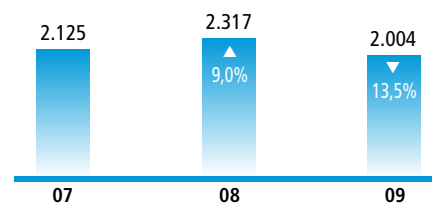
El Resultado de minoritarios de 294 millones de euros corresponde, básicamente, al resultado de 2009 del Grupo Critería CaixaCorp atribuido a los minoritarios. Así, el «Resultado Recurrente atribuido al Grupo», después de impuestos y minoritarios, llega a los 1.710 millones de euros, un -16,7%, con una rentabilidad recurrente obtenida sobre recursos propios medios del 11,3%.

#### «EL MARGEN DE EXPLOTACIÓN AUMENTA UN 12,3%»

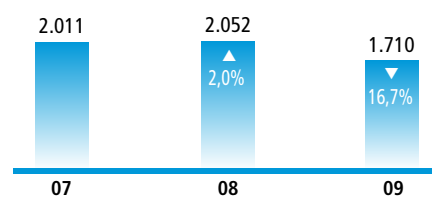
##### MARGEN DE EXPLOTACIÓN RECURRENTE (Millones de euros)



##### RESULTADO NETO RECURRENTE (Millones de euros)



##### RESULTADO ATRIBUIDO RECURRENTE (Millones de euros)



**Resultados extraordinarios: los ingresos extraordinarios se han compensado íntegramente con saneamientos conservadores y adicionalmente se ha dotado una provisión de 286 millones de euros brutos de impuestos, 200 millones de euros netos, para la gestión futura del negocio.**

En el ejercicio 2009, se han registrado un total de 249 millones de euros netos de impuestos y de minoritarios de plusvalías por la venta del 1% de Telefónica. Estos ingresos se han compensado íntegramente con dotaciones para insolvencias adicionales a la aplicación de calendarios y otros por un importe bruto de 241 millones (158 millones netos) y dotaciones para la cartera de participadas de 164 millones brutos (91 millones netos).

Adicionalmente, se ha realizado en 2009 una dotación antes de impuestos de 286 millones de euros (200 millones de euros netos) para la gestión futura del negocio, entre las que se incluye la dotación para la ampliación del programa de prejubilaciones y dotaciones cautelares para insolvencias.

Por otra parte, las plusvalías extraordinarias de 2008 alcanzaron los 260 millones de euros (por beneficios fiscales y disponibilidad de provisiones para la cobertura del riesgo de tipo de interés de los contratos de seguros) y se compensaron íntegramente con dotaciones realizadas para la cobertura de la cartera de participadas, la cartera de crédito subestándar y otros. Adicionalmente, se registró una dotación de 250 millones de euros netos para la cobertura de los riesgos futuros del negocio.

**El «Resultado atribuido al Grupo» alcanza los 1.510 millones de euros.**

Después de considerar la excelente evolución de los negocios y de los resultados recurrentes de calidad del Grupo "la Caixa", y el impacto de los resultados extraordinarios, el «Resultado atribuido al Grupo» de 2009 llega a los 1.510 millones de euros, un 16,2% menos.

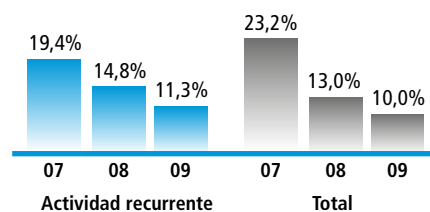
La rentabilidad recurrente obtenida sobre recursos propios medios (sin considerar los resultados extraordinarios) (ROE) se sitúa en 2009 en un 11,3%. El ROE, considerando el Resultado Total, se sitúa en el 10,0%.

Los niveles de rentabilidad se ven impactados por el importante aumento de los recursos propios del Grupo durante los últimos años, sobre todo a consecuencia de la salida a bolsa de Critería CaixaCorp en octubre de 2007, y la evolución de los resultados recurrentes.

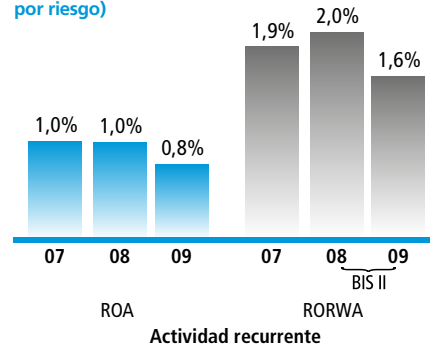
La rentabilidad recurrente sobre activos totales medios (ROA), netos de la intermediación de tesorería, se sitúa en el 0,8% en 2009.

Asimismo, la baja exposición al riesgo de los activos del balance del Grupo "la Caixa" determina que la rentabilidad recurrente obtenida en relación con el riesgo asumido (RORWA), que se calcula sobre los activos del balance ponderados por su grado de riesgo, sea muy superior al ROA y se sitúe en un 1,6% en 2009. El ROA y el RORWA, considerando el Resultado Total del Grupo, se sitúan en el 0,7% y el 1,5%, respectivamente.

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



**ROA (Resultado neto/Activos totales medios)**  
**RORWA (Resultado neto/Activos ponderados por riesgo)**



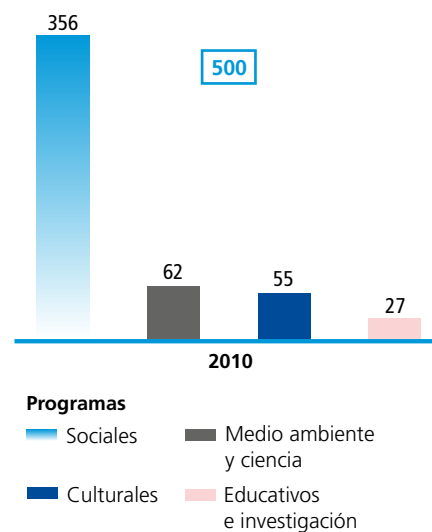
### 1.3. Obra Social

#### Presupuesto de la Obra Social en 2010: 500 millones de euros

En 2009, "la Caixa" ha consolidado su compromiso con las necesidades de la sociedad. Así, la Obra Social ha seguido desarrollando sus programas para dar oportunidades a las personas, ha promovido el acercamiento de la cultura a todo el mundo y ha fomentado la preservación del medio ambiente.

El presupuesto para 2010 de la Obra Social asciende a 500 millones de euros, y de esta manera –y a pesar de la coyuntura económica desfavorable– mantiene su compromiso con la sociedad. De este presupuesto, el 71,2% se dedicará a acciones sociales.

**PRESUPUESTO OBRA SOCIAL 2010**  
(Millones de euros)



## 1.4. Segregación por negocios

### Segregación de la actividad y los resultados por negocios: instrumento básico para la gestión del Grupo

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

Bajo estos criterios, los segmentos de negocio que conforman el Grupo "la Caixa" son:

**Banca en España:** es la principal actividad del Grupo "la Caixa"; incluye la totalidad del negocio bancario (inversión crediticia, depósitos de clientes, comercialización de fondos de inversión, seguros, planes de pensiones...) desarrollado, básicamente, en el territorio español a través de la red de oficinas y del resto de canales complementarios. Recoge tanto la actividad como los resultados recurrentes generados por los 10,5 millones de clientes, sean particulares, empresas o instituciones. El volumen de negocio gestionado por este segmento se sitúa a 31 de diciembre de 2009 en los 366.123 millones de euros, en la misma línea que en el ejercicio anterior, con 178.026 millones de euros de créditos de clientes brutos y 188.097 de recursos de clientes, sin considerar las emisiones institucionales ni los pasivos subordinados.

El Margen de intereses es de 4.237 millones de euros para este negocio, y el Margen bruto alcanza los 6.170 millones de euros, con un crecimiento del 3,4%. El negocio con Empresas e Instituciones aporta un 21% del Margen bruto y su peso en Banca en España ha aumentado en relación con el ejercicio anterior, cuando contribuyó con el 17%. El Margen de explotación llega a los 2.885 millones de euros, un 5,7% más,

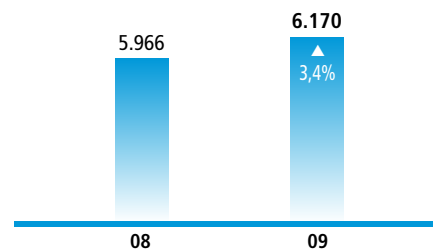
lo que ha permitido hacer frente a unas mayores dotaciones para insolvencias recurrentes, que para este negocio se sitúan en los 961 millones de euros, con un aumento del 80,0% respecto al año anterior; el beneficio neto atribuido es de 1.430 millones de euros, un 13,4% menos.

**Cartera de Participadas:** recoge básicamente los resultados recurrentes de las inversiones de la cartera de participadas de servicios y de banca internacional, mantenidas a través de Criteria CaixaCorp. Los ingresos por dividendos y por puesta en equivalencia ascienden a 1.222 millones de euros (de los que 839 millones de euros corresponden a la participación en los resultados de sociedades multigrupo o asociadas contabilizados según el método de la participación), un 10,4% más que en el año anterior, producto de la capacidad de estas participadas de generar resultados y de repartir dividendos recurrentes. La evolución del coste de financiación del negocio, marcado por un incremento de la cartera financiada y compensado por la evolución a la baja de los tipos de interés, junto con la evolución de las otras partidas de la cuenta de pérdidas y ganancias, sitúan el resultado recurrente neto atribuido del negocio en 744 millones de euros en 2009, un 12,1% más en relación con el ejercicio anterior.

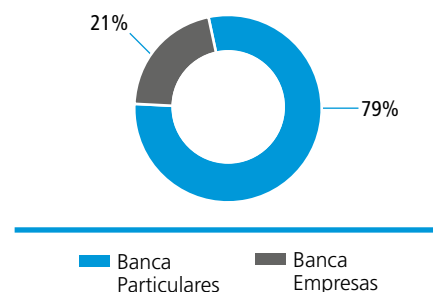
El valor de mercado de la cartera cotizada del Grupo "la Caixa" se sitúa en los 20.118 millones de euros, de los que 12.739 corresponden a las inversiones en sociedades multigrupo o asociadas contabilizadas por el método de la participación, con unas plusvalías latentes de 3.945 millones de euros en 2009.

**COAP y Actividades Corporativas:** incluye la actividad del COAP (Comité de Activos y Pasivos), que agrupa la gestión de los riesgos de tipo de interés y de cambio y la liquidez, a través de la gestión de las emisiones en el mercado institucional, de los recursos propios y de la inversión/ financiación en el resto de negocios. Por lo que respecta a las Actividades Corpora-

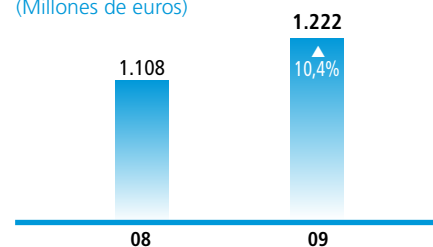
### MARGEN BRUTO DE BANCA EN ESPAÑA (Millones de euros)



### DISTRIBUCIÓN DEL MARGEN BRUTO DE BANCA EN ESPAÑA



### INGRESOS DEL NEGOCIO CARTERA DE PARTICIPADAS (DIVIDENDOS Y PUESTA EN EQUIVALENCIA) (Millones de euros)





## 1.4. Segregación por negocios (cont.)

tivas, son las que recogen las actividades y resultados que son producto de decisiones globales del Grupo o que, por su naturaleza, no son imputables al resto de negocios, entre otros los resultados extraordinarios, los gastos de superestructura y la actividad de servicios inmobiliarios del Grupo. Adicionalmente, incluye los ajustes derivados de conciliar la integración de los estados financieros de los diferentes segmentos de negocio con los estados financieros consolidados del Grupo.

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

Para la segregación por negocios de la actividad y resultados del Grupo, se toman como base las unidades de negocio básicas, sobre las cuales se dispone de cifras contables y de gestión. Se aplican los mismos principios generales que los utilizados en la información de gestión del Grupo, y los criterios de medición y valoración empleados son básicamente iguales a los que se usan para determinar los importes de los estados financieros, no existiendo asignaciones asimétricas.

En 2009 se han reestimado los datos de los negocios del Grupo "la Caixa" con la mejor información e hipótesis disponibles y, a efectos comparativos, se han homogeneizado las cifras de 2008, sin impactos significativos en los resultados atribuidos de 2008 de cada uno de los segmentos.

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

El Margen bruto de la Cartera de Participadas incluye los ingresos por dividendos y por puesta en equivalencia de las respectivas participaciones, netos del correspondiente coste de financiación, equivalente al coste de oportunidad de mantener la inversión a largo plazo.

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

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

La asignación de capital a los negocios se determina a partir de los requerimientos del Nuevo Acuerdo de Capital (Basilea II), en función de los riesgos asumidos por cada unidad de negocio. Estos riesgos engloban los de crédito, de mercado, operacional, de participaciones, de activos fijos y los riesgos asociados a la actividad aseguradora.

A continuación se presentan las cuentas de resultados del Grupo "la Caixa" del ejercicio 2009 y las variaciones sobre 2008 por segmentos de negocio, y las magnitudes de activo y fondos propios de cada uno.

### Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del Grupo "la Caixa" - Segregación por negocios

	BANCA EN ESPAÑA		CARTERA DE PARTICIPADAS		COAP Y ACTIVIDADES CORPORATIVAS (*)	TOTAL GRUPO "LA CAIXA"	
(Importes en millones de euros)	2009	VARIACIÓN EN %	2009	VARIACIÓN EN %	2009	2009	VARIACIÓN EN %
<b>Margen bruto</b>	<b>6.170</b>	<b>3,4</b>	<b>1.028</b>	<b>7,9</b>	<b>(11)</b>	<b>7.187</b>	<b>2,9</b>
Gastos de administración	(2.846)	1,6	(152)	(6,1)	(86)	(3.084)	1,1
Amortizaciones	(439)	0,8	(26)	(2,8)	(16)	(481)	0,5
<b>Margen de explotación</b>	<b>2.885</b>	<b>5,7</b>	<b>850</b>	<b>11,3</b>	<b>(113)</b>	<b>3.622</b>	<b>4,9</b>
Pérdidas deterioro de activos financieros y otros	(961)	80,0	(10)	10,7	(834)	(1.805)	29,9
Resultados en bajas de activos y otros	(34)		2	(53,7)	83	51	
<b>Resultados antes de impuestos</b>	<b>1.890</b>	<b>(13,6)</b>	<b>842</b>	<b>10,9</b>	<b>(864)</b>	<b>1.868</b>	<b>(9,9)</b>
Impuestos	(428)	(14,1)	120	14,9	273	(35)	
<b>Resultados después de impuestos</b>	<b>1.462</b>	<b>(13,5)</b>	<b>962</b>	<b>11,4</b>	<b>(591)</b>	<b>1.833</b>	<b>(11,2)</b>
Resultado de minoritarios	32	(18,2)	218	8,9	73	323	23,8
<b>Resultado atribuido al Grupo</b>	<b>1.430</b>	<b>(13,4)</b>	<b>744</b>	<b>12,1</b>	<b>(664)</b>	<b>1.510</b>	<b>(16,2)</b>
Total activo	196.926	(0,9)	20.365	18,1		271.873	4,2
Asignación de capital/Patrimonio neto	11.166	10,2	5.063	4,0		21.403	13,1

(\*) Incluye los resultados extraordinarios netos del Grupo (-200 millones de euros en 2009 y -250 millones de euros en 2008), véase el apartado «1.2 Positiva evolución de los márgenes con eficiencia y rentabilidad».



## 2. Gran capacidad comercial: la fortaleza del negocio bancario

### 2.1. Aumento sostenido y equilibrado de la actividad bancaria

Durante el año 2009, el crecimiento del volumen del negocio bancario (créditos sobre clientes más recursos de clientes) ha sido de 1.702 millones de euros, un 0,4% más, y ha llegado a los 415.825 millones de euros.

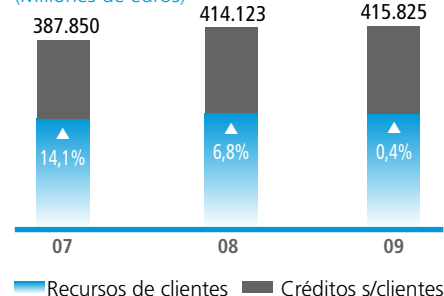
#### Recursos de clientes

Los recursos totales de clientes del Grupo "la Caixa" –pasivos financieros con la clientela, pasivos por contratos de seguros (provisiones técnicas) y recursos fuera de balance (fondos de inversión, fondos de pensiones, gestión de carteras y otros)– han alcanzado al final del ejercicio 2009 la cifra de 237.799 millones de euros. Respecto a 2008, la variación ha estado condicionada por el complejo entorno económico y financiero y por la fuerte competencia bancaria. Los recursos

de clientes en balance llegan a los 205.631 millones de euros, con un crecimiento de 954 millones de euros en ahorro a la vista, y una disminución de 5.857 millones de euros de ahorro a plazo y de 639 millones de euros de los empréstitos y pasivos subordinados, evoluciones marcadas por la gestión activa del precio y el esfuerzo para proteger los márgenes con impacto sobre la estructura de los productos. Por otro lado, aumento en 822 millones de euros de emisiones institucionales y 1.208 millones de euros de los pasivos por contratos de seguros. Por lo que respecta a los planes de pensiones, gestionados básicamente por VidaCaixa, crecen un 15,1%, mientras que el patrimonio gestionado de los fondos de inversión aumenta un 19,4%, favorecido por la positiva evolución del mercado de capitales.

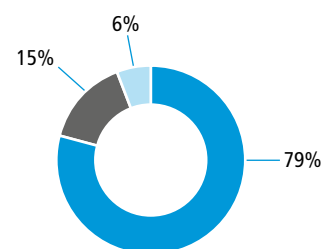
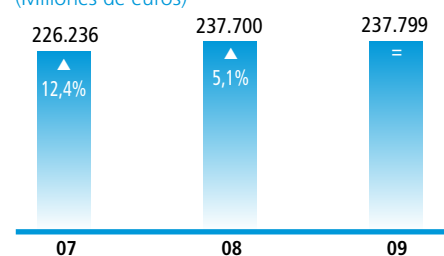
#### VOLUMEN DE NEGOCIO BANCARIO

(Millones de euros)



#### RECURSOS TOTALES DE CLIENTES

(Millones de euros)



■ Pasivos financieros - Clientela ■ Seguros, planes de pensiones y otros  
■ Fondos de inversión

#### Recursos totales de clientes

(A 31 de diciembre, en millones de euros)	2009	2008	VARIACIÓN ANUAL	EN %
<b>Pasivos financieros - Clientela</b>	<b>186.690</b>	<b>191.643</b>	<b>(4.953)</b>	<b>(2,6)</b>
<b>Productos propios</b>	<b>142.778</b>	<b>148.320</b>	<b>(5.542)</b>	<b>(3,7)</b>
Ahorro a la vista	55.670	54.716	954	1,7
Ahorro a plazo	74.161	80.018	(5.857)	(7,3)
Empréstitos y pasivos subordinados	12.947	13.586	(639)	(4,7)
<b>Cesión temporal de activos y otras cuentas</b>	<b>4.121</b>	<b>4.354</b>	<b>(233)</b>	<b>(5,4)</b>
<b>Emisiones institucionales</b>	<b>39.791</b>	<b>38.969</b>	<b>822</b>	<b>2,1</b>
<b>Pasivos por contratos de seguros</b>	<b>18.941</b>	<b>17.733</b>	<b>1.208</b>	<b>6,8</b>
<b>Total recursos de clientes en balance</b>	<b>205.631</b>	<b>209.376</b>	<b>(3.745)</b>	<b>(1,8)</b>
Fondos de inversión	15.457	12.943	2.514	19,4
Planes de pensiones	11.982	10.407	1.575	15,1
Otros recursos gestionados	4.729	4.974	(245)	(4,9)
<b>Total recursos de clientes fuera de balance</b>	<b>32.168</b>	<b>28.324</b>	<b>3.844</b>	<b>13,6</b>
<b>Recursos totales de clientes</b>	<b>237.799</b>	<b>237.700</b>	<b>99</b>	<b>=</b>

## 2.1. Aumento sostenido y equilibrado de la actividad bancaria (cont.)

### Créditos sobre clientes

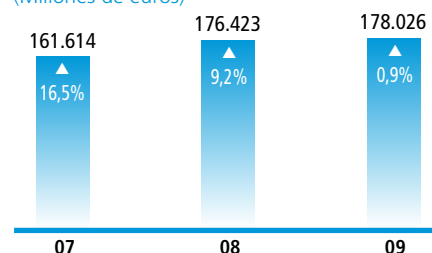
El importe de los créditos sobre clientes brutos ha alcanzado los 178.026 millones de euros al final del ejercicio 2009 y ha aumentado en 1.603 millones de euros, un 0,9% más. Durante el año 2009 se han aprobado y concedido 1.084.168 operaciones de crédito por un importe de 104.045 millones de euros. Los crecimientos en el crédito a particulares y a empresas constituyen el reflejo de la contribución del Grupo al desarrollo económico del territorio.

Sobre el total de créditos, destacan las operaciones de financiación en el segmento de empresas y la inversión en el desarrollo productivo de otros sectores. En cuanto a la inversión crediticia con garantía hipotecaria, destinada básicamente

a la adquisición de la primera vivienda de particulares, en el año 2009 muestra una desaceleración, reflejo de la evolución del sector inmobiliario, con una reducción del crecimiento de los precios de las viviendas y de la demanda.

Por otro lado, el resto de créditos al sector privado aumenta un 2,2%. Así, la inversión en empresas lidera el crecimiento a través de los 80 centros de empresas (+14%) y de toda la red de oficinas. Destaca el elevado crecimiento en los productos de *factoring* y *confirming*, con una progresión de 4,3 y 2,6 puntos, respectivamente, en cuotas de mercado, hasta el 10,2% y el 13,2%. En este ejercicio, "la Caixa" ha renovado varias líneas de crédito con diferentes patronales para la financiación del circulante.

### CRÉDITOS SOBRE CLIENTES, BRUTO (Millones de euros)



### Créditos sobre clientes brutos por segmento

(Importes en millones de euros)	2009	2008	VARIACIÓN ANUAL	
			ABSOLUTA	EN %
Créditos al sector público	6.298	4.627	1.671	36,1
Créditos al sector privado	171.728	171.796	(68)	0
Con garantía real	119.607	120.800	(1.193)	(1,0)
Con garantía personal y otros	52.121	50.996	1.125	2,2
<b>Total créditos sobre clientes, bruto</b>	<b>178.026</b>	<b>176.423</b>	<b>1.603</b>	<b>0,9</b>

### La fuerte actividad comercial del Grupo permite mantener elevadas cuotas de mercado.

Tras los elevados crecimientos que se han producido en los últimos años en la actividad bancaria, el año 2009 se ha caracterizado por una estabilización del volumen del sistema, con ratios de crecimiento casi nulas tanto a nivel de actividad crediticia como en gestión de recursos.

En esta difícil coyuntura, "la Caixa" ha conseguido mantener e incluso incrementar sus cuotas de mercado. De acuerdo con la última información pública disponible de entidades de crédito, que engloba los establecimientos financieros de crédito, el Grupo "la Caixa" ha conseguido en el 2009 unas cuotas de mercado en España del 10,0% en créditos y del 10,4% en depósitos (sin seguros ni fondos). En conjunto la cuota de volumen de negocio es del 10,2%, cada vez más cerca de la cuota de oficinas del 12,0%, con la que se mantiene el liderazgo, y por encima de la cuota de empleados.

En la actividad crediticia, "la Caixa" ha continuado centrándose en la financiación a particulares y pequeñas y medianas empresas. En este sentido, la ligera pérdida de cuota de mercado en el crédito hipotecario –que se ha mantenido por encima del 10,5%–, debido a una menor actividad en la promoción inmobiliaria, ha sido compensada con creces por un fuerte incremento de cuota en los créditos con otras garantías, que han llegado al 9,3%, un 1,2% más que en 2008. La estrategia de penetración en el segmento de empresas ha empezado a dar importantes resultados.

Por lo que respecta a la captación de recursos de clientes, la fuerte bajada de tipos de interés y la evolución negativa de la economía española ha provocado que en 2009 el mercado no haya experimentado crecimiento, manteniéndose en el mismo nivel de 2008, año en que creció un 25%. En cuanto al mercado de depósitos, en 2009 tampoco ha crecido, frente a los fuertes crecimientos de los últimos años. Por otra parte, el buen comportamiento de los mercados bursátiles ha contribuido a recuperar el atractivo de la oferta de fondos de inversión y de fondos de pen-

#### «ELEVADAS CUOTAS DE MERCADO»

#### «ENTRE LOS TRES PRIMEROS EN LOS PRINCIPALES PRODUCTOS FINANCIEROS»

### Cuotas de mercado y posición en el ranking

	Cuotas de diciembre de 2009	
		CUOTA
1.º	Facturación de tarjetas	17,7%
	Negocio <i>merchant</i> (TPV's)	20,9%
	Domiciliación de nóminas	15,1%
	Domiciliación de pensiones	12,8%
	Depósitos a la vista	11,3%
	Seguros de vida-ahorro	13,8%
	Hipotecas	10,5%
	SNCE	12,7%
	Número de oficinas	12,0%
	Cajeros	12,9%
2.º	Planes de pensiones	15,6%
	Depósitos	10,4%
	Créditos	10,0%
3.º	<i>Factoring y Confirming</i>	11,6%
	Crédito comercial	9,3%
	Fondos de inversión	8,5%

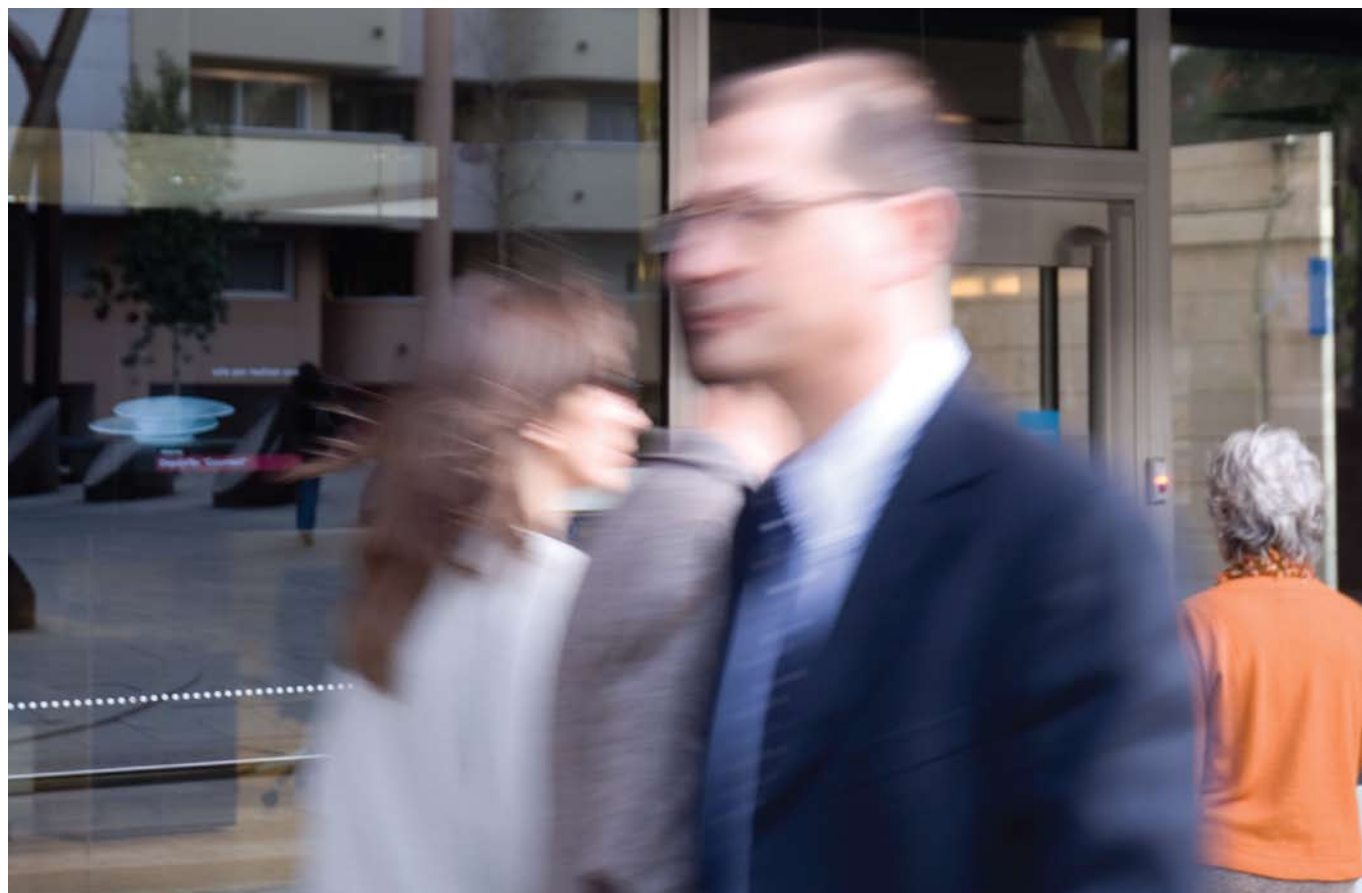
## 2.1. Aumento sostenido y equilibrado de la actividad bancaria (cont.)

siones. En este contexto, "la Caixa" ha mantenido prácticamente igual su cuota de mercado de depósitos en el 10,4% y de seguros de vida en el 13,8%, mientras que ha incrementado de forma importante la cuota en fondos de inversión hasta el 8,5% y en planes de pensiones hasta el 15,6%.

Cabe destacar el esfuerzo de adaptación de la oferta de activo y pasivo realizado a lo largo del ejercicio con el fin de adecuar la oferta a los diferentes colectivos de clientes. En este sentido, en el segundo semestre de 2009 se lanzó la «Hipoteca a Medida», préstamo hipotecario para clientes de Banca Personal que vincula la bonificación a la tenencia de productos propios del segmento, y se revisó el catálogo de pasivo, desarrollando productos híbridos que permitieran ofrecer rentabili-

dades atractivas a los clientes en el entorno de tipos de interés en mínimos históricos con que se ha cerrado el ejercicio.

Asimismo, siguiendo con la política de vinculación de clientes, "la Caixa" ha lanzado el programa MultiEstrella Nómina y MultiEstrella Pensión, que ha permitido ampliar las ventajas del programa de fidelización «Puntos Estrella» a los clientes que domicilian sus ingresos. El éxito de estos programas ha permitido aumentar la cuota de nóminas por encima del 15%, a pesar de que el mercado de trabajo ha registrado un descenso de más de un 5% en número de trabajadores por cuenta ajena afiliados a la Seguridad Social. Por lo que respecta a los pensionistas, se ha conseguido llegar a una cifra cercana al millón, con una cuota de mercado del 12,8%.



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

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

El crecimiento del negocio del Grupo "la Caixa" se sustenta en una amplia base de 10,5 millones de clientes al cierre de diciembre de 2009. Esta base constituye el principal activo del Grupo, ya que da estabilidad y facilita el crecimiento del volumen de negocio, recursos gestionados e inversión crediticia, con elevadas cuotas de mercado, teniendo en cuenta el alto grado de competencia existente en el sector financiero.

### Liderazgo en Banca de Particulares

"la Caixa", en el Plan Estratégico 2007-2010, definió como objetivo clave la consolidación de su liderazgo en Banca de Particulares. Esta estrategia se apoya en un servicio profesionalizado, innovador y de calidad ofrecido a nuestros clientes, que se lleva a cabo mediante una eficiente distribución multicanal en la que la oficina, con el apoyo de una tecnología puntera, es el núcleo de la relación con el cliente. La orientación al cliente se complementa con la permanente innovación en productos y servicios –hipotecas, créditos personales, seguros, servicios bancarios de domiciliación de nóminas y pensiones, medios de pago, canales complementarios...– que permiten mantener el liderazgo de "la Caixa" en la banca minorista y alcanzar importantes y crecientes cuotas de mercado (véase el apartado 2.1. Aumento sostenido y equilibrado de la actividad bancaria – Elevadas cuotas de mercado).

En este sentido, "la Caixa", con una penetración del 21,6% en clientes particulares, según el estudio de FRS/Inmark, se sitúa como líder de Banca de Particulares en España, e incrementa año tras año la distancia con la segunda entidad, lo que demuestra la capacidad de la Entidad de conseguir la fidelización, vinculación y confianza de los clientes.

### Aproximación especializada a los segmentos de clientes objetivo

Por otra parte, en el Plan Estratégico, con el objetivo de complementar el tradicional liderazgo de "la Caixa" en Banca de Particulares, se plasmó la voluntad de implantar propuestas de valor especializadas para empresas y particulares que permitieran potenciar el posicionamiento en estos segmentos de mercado. A cierre de 2009 esta implantación ya ha concluido, y están totalmente integrados en la estructura de la red comercial todos los modelos de gestión especializados.

### Banca Personal

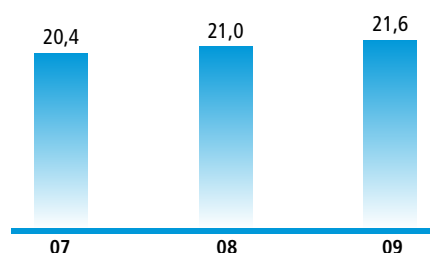
Durante el primer semestre de 2009 ha finalizado la implantación de un modelo especializado de gestión de clientes de Banca Personal, que se inició en el año 2008. De tal forma que actualmente todas las oficinas cuentan con gestores dedicados a la atención de estos clientes, cuyos saldos de recursos y valores se sitúan entre 100.000 y 500.000 euros. Se ha creado una unidad de apoyo central, que es la responsable de definir la estrategia y la propuesta de valor para el segmento, y se han establecido unos protocolos de actuación comercial comunes para todas las oficinas. También el nombramiento de responsables de Banca Personal en cada territorio permite que la información, las directrices y el apoyo a los gestores llegue con mayor eficacia.

De las más de 5.300 oficinas de "la Caixa", ya hay 842 con masa crítica suficiente de clientes para disponer de un gestor o más dedicado exclusivamente al segmento de Banca Personal. Actualmente hay en estas oficinas 946 gestores de Banca Personal que reciben formación e información adecuada en cada momento para poder dar servicio de alto valor añadido. En el resto de oficinas, los clientes de Banca Personal están gestionados por el empleado asignado, en coordinación con el director de la oficina, que dará atención personalizada a este colectivo.

**«CONSOLIDACIÓN, MEDIANTE UN ASESORAMIENTO PERSONALIZADO, DE UNA AMPLIA BASE DE 10,5 MILLONES DE CLIENTES»**

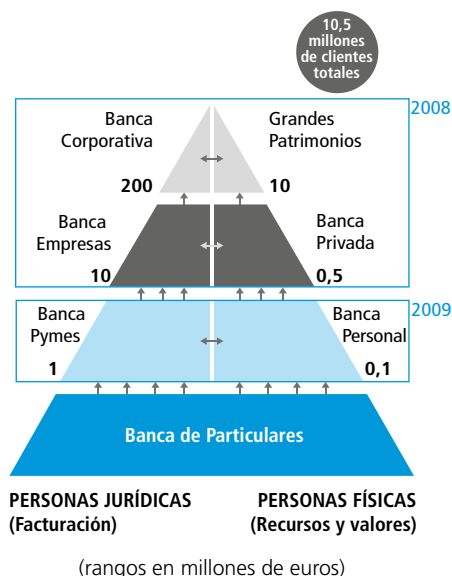
**«21,6% DE PENETRACIÓN»**

Penetración en %



Fuente: FRS/Inmark

**«LA SEGMENTACIÓN FOCALIZA LA ACTIVIDAD COMERCIAL»**



**Banca Personal**

**«946 GESTORES DE BANCA PERSONAL»**

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

Durante el segundo semestre, justo después de la implantación del modelo, se ha consolidado el posicionamiento del segmento con el lanzamiento de la imagen «A medida», que transmite los principales valores del servicio: gestión personal, profesionalidad, experiencia, conocimiento, proximidad y confianza. Se ha realizado una comunicación de la imagen, tanto interna como externa, donde el servicio se fundamenta en una propuesta de valor específica y donde es clave el máximo contacto con el cliente.

El lanzamiento de productos de pasivo especialmente diseñados para este segmento y diferentes campañas tanto de activo como de servicios, han permitido consolidar nuestro posicionamiento y la nueva imagen. El desarrollo de herramientas específicas de asesoramiento, el *reporting* de seguimiento y el desarrollo de canales específicos serán básicos en la potenciación futura del segmento.

El número de clientes de Banca Personal se sitúa en más de 468.000, con un volumen de recursos y valores de 57.703 millones de euros.

### Banca Privada

"la Caixa" Banca Privada se consolida como una de las entidades de referencia en España en el segmento de Banca Privada, orientada a clientes con más de

500.000 euros entre recursos y valores. En contra de la tónica general en el sector de la banca privada, donde el volumen patrimonial ha minorado entre un 20% y un 30%, la clave del último año en "la Caixa" Banca Privada ha sido el crecimiento, tanto en número de clientes como en recursos gestionados.

Así, a finales de 2009, "la Caixa" cuenta con más de 65.000 clientes de este segmento, con un incremento en el último año del 13%; los recursos gestionados ascienden a 40.985 millones, con un aumento a lo largo del año del 21,5%. Esta evolución del patrimonio se fundamenta en la fuerte actividad comercial llevada a cabo por 373 profesionales de Banca Privada, apoyados en los 31 centros especializados integrados en la extensa red de oficinas.

El elevado dinamismo comercial y el continuo esfuerzo de adaptación al mercado con el lanzamiento de nuevos productos y servicios, han permitido un elevado crecimiento tanto en clientes como en recursos en este segmento. Los esfuerzos de la Entidad en Banca Privada van encaminados a dotar al proceso de asesoramiento de una metodología basada en una correcta distribución patrimonial que ofrezca respuesta a las diferentes necesidades que nos plantean los clientes, basada en el análisis individualiza-

---

**«31 CENTROS Y 373 PROFESIONALES  
ESPECIALIZADOS DE BANCA PRIVADA»**

---

do, un discurso homogéneo y una aproximación al producto desde el cliente.

Como novedades dirigidas a clientes de altos patrimonios, destaca la comercialización de un nuevo fondo de inversión, Albus, que busca diseñar una estrategia de crecimiento estable del patrimonio a medio plazo, proponiendo una vuelta a la tradición y orientado a un cliente que exige asesoramiento para poder decidir con cierto grado de implicación e información. Albus ha tenido una excelente acogida, al conseguir unas aportaciones de más de 330 millones de euros.

También cabe destacar las sinergias que se han generado con el resto de áreas de negocio de "la Caixa". La potencia de la red de oficinas, la más importante de España, el desarrollo paralelo de la red de empresas y corporativa y el departamento de Corporate y Servihabitat XXI suponen para "la Caixa" Banca Privada un complemento perfecto para poder ofrecer una propuesta de valor completa a sus clientes. Otro punto clave es el apoyo de la Fundación "la Caixa" a la hora de tratar temas relacionados con el mecenazgo y la responsabilidad social corporativa.





### Grandes patrimonios: «Altium»

Para la gestión de patrimonios superiores a los 10 millones de euros, se ha creado un segmento dentro de "la Caixa" Banca Privada con una propuesta de valor específica. Estos clientes cuentan con un equipo especializado, el equipo «Altium», que da respuesta a las necesidades de calidad, sofisticación y compromiso que pide el cliente de alto nivel patrimonial. El posicionamiento actual en España es importante, y cuenta con 265 grupos familiares «Altium», que atesoran un patrimonio en gestión de más de 6.000 millones de euros. Estas magnitudes convierten a la Entidad en una de las principales firmas de referencia en la gestión de altos patrimonios en este país, llegando durante este año a un crecimiento neto del 45% en recursos.

La propuesta de valor «Altium» se centra, básicamente, en la gestión de las inversiones financieras, el asesoramiento patrimonial, las inversiones alternativas, la formación a sucesores, el *reporting* global y control de gestión, el asesoramiento en operaciones de *Corporate* e Inmobiliarias y los servicios de *Family Office*. Las acciones de fidelización se concretan en cursos de formación a medida en universidades de prestigio y conferencias-coloquio de temas fiscales y filantropía, entre otros, así como unos eventos exclusivos.

### Banca de Pymes

A lo largo del primer semestre de 2009, se ha desarrollado un modelo de gestión propio y personalizado, un catálogo de productos y servicios completo e innovador que cubre todas las necesidades de las pymes, y una nueva figura comercial especializada y dedicada exclusivamente a este colectivo de clientes: el gestor de pymes. A cierre de diciembre de 2009, el equipo estaba compuesto por 852 gestores, presentes en 820 oficinas. Todo ello apoyado por la potencia comercial que ofrece la extensa red de oficinas de "la Caixa".

Esta especialización en el servicio de las pymes permite seguir creciendo orgánica-

mente a pesar de la actual coyuntura de mercado desfavorable. Así, a 31 de diciembre de 2009, este negocio gestionaba casi 179.000 empresas y autónomos clientes de "la Caixa", lo que ha permitido alcanzar una cuota de penetración del 30,8% en el mercado español. Esta cuota es más relevante aún en Cataluña y Madrid, territorios donde se mantiene el liderazgo destacado con cuotas de penetración superiores al 40%, debido a razones de tradición y presencia de la red comercial que permiten una posición diferenciada en las dos comunidades autónomas donde se aglutina buena parte del negocio de la pequeña y mediana empresa en España.

En el cierre de 2009 se ha alcanzado un volumen de inversión crediticia cercano a los 29.000 millones de euros y un volumen de recursos de clientes de 10.500 millones de euros. En la oferta de valor del segmento, se han continuado creando nuevos productos dirigidos a las pymes, los comercios, los autónomos y el segmento agrícola, como son la hipoteca mobiliaria para la financiación de traspasos de farmacias o el agroanticipo para adelantar los ingresos de las cosechas. También, con el objetivo de reforzar el apoyo a la pyme, se han firmado acuerdos y convenios con varios organismos públicos que garantizan el acceso a financiación en condiciones preferentes, como son los firmados con la CEOE, CEPYME, ICO, CDTI, ICF y BEI.

### Banca de Empresas

Para poder atender de la forma más adecuada a las medianas y grandes empresas (empresas que facturan entre 10 y 200 millones de euros), en 2008 se puso en marcha un modelo de gestión diferenciado en el servicio a este colectivo, que a cierre de 2009, después de las 11 aperturas en 2009 de centros especializados, permite a "la Caixa" contar con una red propia de 80 centros de empresas, donde trabajan profesionales altamente especializados y con una gestión descentralizada y flexible que se integra dentro de la estructura territo-

---

**«80 CENTROS DE BANCA DE EMPRESAS  
Y 735 PROFESIONALES ESPECIALIZADOS»**

---

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

rial, lo que favorece al máximo las sinergias con el resto de segmentos.

En un año en que el mercado se ha caracterizado por el escaso dinamismo, la Banca de Empresas de "la Caixa" ha conseguido un notable crecimiento de la actividad comercial. Así, a lo largo de 2009 se han captado más de 4.000 clientes, hasta llegar a la cifra cercana a los 25.000. Por lo que respecta a la evolución de los volúmenes, en los últimos doce meses el crecimiento de la inversión crediticia gestionada por estos centros ha crecido un 14%, alcanzando casi los 14.000 millones de euros, y los recursos gestionados han superado los 7.000 millones de euros, con un crecimiento interanual del 38% al cierre de diciembre de 2009.

Entre los productos que han tenido un mayor dinamismo, destaca el *factoring* y el *confirming*, con un incremento del 42%, totalizando más de 12.114 millones de euros y registrando una cuota del 11,6%, lo que ha permitido ascender hasta la

tercera posición del *ranking*. Ello responde al objetivo de convertirse en un referente transaccional para las empresas, dando servicio en la operativa diaria, con el objetivo de que las empresas tengan presente a "la Caixa" como una alternativa de solución en sus decisiones de negocio. También se ha realizado un importante esfuerzo para completar la oferta de productos y servicios para atender las necesidades de carácter internacional de las empresas, lo cual ha tenido una excelente acogida entre nuestros clientes, como se refleja en el incremento de los créditos documentarios y de la financiación del comercio exterior.

En cuanto a las novedades de productos y servicios lanzados en 2009 destaca la financiación del negocio circulante, con líneas especiales de *confirming* para las Administraciones Públicas y nuevos servicios *online* para *confirming*, con la posibilidad de firmar *online* el contrato, la solicitud de petición automática de anticipos y el lanzamiento de un nuevo portal

especial para no clientes. Respecto a los servicios, desde este año se ha creado la operativa, a través de CaixaFactura, que permite la opción de generar remesas para *confirming* y *factoring* directamente desde la aplicación de factura electrónica. En relación con la oferta de tesorería, se ha continuado ampliando la oferta de productos con el lanzamiento de opciones con barrera europea, coberturas de materias primas, productos especiales de cobertura de divisas vinculados a la cotización del dólar y nuevas estructuras para la cobertura de tipos de interés.

Por otra parte, las necesidades operativas están siempre resueltas a través de «línea abierta empresas», que permite acceder a un amplio abanico de productos y servicios con más de 1.000 funciones que hacen posible gestionar de forma integral todo tipo de operaciones. En el último estudio de AQMetrix, "la Caixa" ha vuelto a ser elegida como la entidad líder en servicios de Internet en España para empresas.



**Banca Corporativa**

Aquellas empresas con más de 200 millones de euros anuales de facturación son gestionadas por dos oficinas de Banca Corporativa, situadas en Madrid y Barcelona. Las propuestas respecto a la estrategia en este segmento de clientes, así como el desarrollo de la necesaria adaptación del modelo de relación y de la oferta de producto/servicio, se realizan desde un negocio especializado, el cual dispone de estructura corporativa propia.

Con este modelo se persigue incrementar la penetración en grandes empresas con una propuesta integral tanto para las necesidades de financiación como en la prestación de servicio, apoyándose en la potente base tecnológica y de red comercial de la Entidad, con el objetivo de ser la primera opción para nuestros clientes con innovación, eficiencia y excelencia en el servicio. Durante 2009 se ha avanzado con este

modelo y el crecimiento se ha logrado por dos vertientes: por una parte, ampliando la base de clientes y, por otra, profundizando en la relación con los clientes actuales incorporando la amplia oferta de productos de la Entidad. El resultado ha sido un fuerte crecimiento del 20% en la inversión crediticia.

Por otra parte, en el marco del modelo de oferta especializada a los clientes, "la Caixa" cuenta con dos oficinas de instituciones que, junto con la capilaridad de la red, permiten atender el negocio ligado al sector público y de instituciones con una propuesta de valor diferenciada.

**Negocio internacional**

"la Caixa" acompaña a sus clientes en sus necesidades internacionales, ofreciendo una completa gama de productos y servicios en función del tipo de necesidad y de la presencia de "la Caixa" en cada mercado.

En los países donde existe una sucursal operativa, "la Caixa" ofrece servicios financieros a las empresas presentes en el país, españolas o locales. Actualmente se cuenta con sucursales operativas en Varsovia, Bucarest y Casablanca (inaugurada en 2009), y es la primera entidad financiera española en cada una de estas localizaciones.

Como complemento a la presencia directa, "la Caixa" ha establecido acuerdos de colaboración comercial con sus socios estratégicos. En Portugal, a través del Banco BPI, se ha firmado un acuerdo para ofrecer un servicio integral a empresas que operan de forma unificada en la península Ibérica. Bajo este acuerdo, se ha creado un centro especializado de empresas tanto en "la Caixa" como en el Banco BPI y una oferta de productos y servicios especialmente dirigidos a este segmento («Soluciones Ibéricas para Empresas»). Asimismo,





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

mo, se ha continuado y reforzado la firma de acuerdos estratégicos con entidades financieras participadas, como el acuerdo de colaboración firmado en 2007 con The Bank of East Asia para mejorar la oferta de productos y servicios para los clientes con intereses en China y Hong Kong, y un acuerdo similar con el Grupo Financiero Inbursa (GFI), sexto grupo financiero en México, del que Critería CaixaCorp tiene una participación del 20%. Este acuerdo permite ofrecer a nuestros clientes la capacidad de operar cualquier actividad financiera con una de las entidades líderes en este país. Estos acuerdos responden a la voluntad de "la Caixa" de acompañar de la mejor manera posible a nuestros clientes en su actividad en las zonas de mayor crecimiento económico: Asia y Latinoamérica. Por último, se está desarrollando un acuerdo similar alcanzado en 2009 con Erste Group Bank para la región de Europa Central y del Este, donde es una de las entidades líderes con una base de 17,5 millones de clientes (véase el apartado 3.1. Critería CaixaCorp: Internacionalización y diversificación de los ingresos).

Por otra parte, las oficinas de representación de "la Caixa" dan soporte a los clientes que operan en el extranjero y a los potenciales clientes con intereses comerciales en la zona de influencia de la Entidad, y contribuyen, además, a captar

la operativa de empresas extranjeras que se establecen o que tienen relaciones comerciales con España, ofreciendo toda la gama de productos para la empresa. "la Caixa" tiene 8 oficinas de representación, situadas en Francia (París), Alemania (Stuttgart y Fráncfort), Reino Unido (Londres), Italia (Milán), China (Pekín y Shanghai) y Estambul (Turquía).

Además, "la Caixa" dispone de 3.000 bancos corresponsales que permiten a los clientes gestionar cualquier operación de comercio exterior en todo el mundo. Por otro lado, dispone de un servicio de *cash management* internacional a través de la alianza Unicash, formada por 27 bancos de primera línea que dan cobertura a Europa y Estados Unidos. Asimismo, cuenta con 75 acuerdos adicionales de *cash management* con los principales bancos del mundo.

### Organismos y Multilaterales

Durante 2009, se han potenciado los acuerdos con los Organismos Multilaterales de Desarrollo y los Organismos Oficiales Españoles, con el objetivo de incrementar el negocio y la base de clientes.

El Banco de Desarrollo del Consejo de Europa (CEB) y MicroBank de "la Caixa" aprobaron destinar 100 millones de euros a financiar el desarrollo económico y la in-

tegración social de los colectivos con menores recursos. Es la segunda vez que el CEB abre una línea de estas características, al prestar fondos para microcréditos fuera de los países objetivo. Además, se trata también de una alianza innovadora, ya que es la segunda línea de crédito de estas características que se formaliza en España.

Se han formalizado varias operaciones con el Banco Europeo de Inversiones (BEI), entre las que destacan recientemente la firma de un crédito para contribuir, junto con la Diputación de Barcelona, a conseguir los objetivos de la Unión Europea en energía y cambio climático, financiando inversiones en el ahorro de energía en edificios públicos y otro crédito para financiar la construcción y explotación de la red para el transporte de gas. Finalmente, se han firmado avales corporativos para financiar proyectos de construcción y remodelación de hospitales y mejora de eficiencia energética, y se ha participado en emisiones realizadas por el propio BEI.

Asimismo, "la Caixa" ha firmado acuerdos de extranjero, también con el BEI, para incrementar las operaciones de Forex entre ambas instituciones, y CosmoCaixa de Barcelona fue anfitrión del «Foro BEI 2009» sobre el tema «Conectando Europa: Financiación de la movilidad y ciudades sostenibles».

### Directores de Sucursales Internacionales

Mohammed Alí Kadirí	<i>Marruecos (Casablanca)</i>
Raúl Carmona Lendínez	<i>Polonia (Varsovia)</i>
Juan Luis Martín Ortigosa	<i>Rumanía (Bucarest)</i>

### Directores de Oficinas de Representación

Francisco Javier Serrado Trepát	<i>China (Pekín y Country Manager)</i>
Danni Cheng Zhou	<i>China (Shanghái)</i>
Claudina Farré Cases	<i>Italia (Milán)</i>
Jordi Fuster Fornós	<i>Francia (París)</i>
Carlos Morales Roviralta	<i>Turquía (Estambul)</i>
Juan Francisco Riutort Magg	<i>Alemania (Fráncfort)</i>
Berta Rodó Cima	<i>Alemania (Stuttgart)</i>
Álvaro Valera Martínez	<i>Reino Unido (Londres)</i>

## 2.3. Red comercial y recursos humanos: pilares fundamentales

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

La estrategia de desarrollo bancario del Grupo "la Caixa" se basa en un sistema de distribución extensivo, por medio de una amplia red de oficinas, instrumento básico de relación y de proximidad con el cliente, reforzado con el desarrollo de canales complementarios (véase el capítulo 2.4. Gestión multicanal: relación permanente con el cliente).

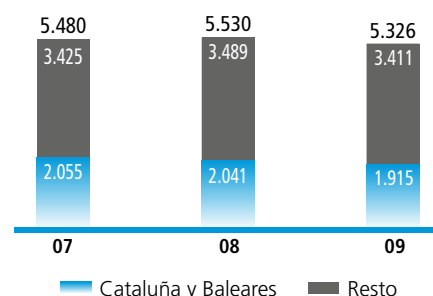
A finales de 2009, "la Caixa" dispone de 5.326 oficinas, de las cuales 5.315 están situadas dentro del territorio español. Cabe resaltar que "la Caixa" mantiene una posición de liderazgo en su zona tradicional de actuación, Cataluña y Baleares, con 1.915 oficinas, y al mismo tiempo, también es una de las entidades con mayor arraigo en otras comunidades autónomas como son Madrid, Andalucía y la Comunidad Valenciana. "la Caixa", con su red extensiva, continúa siendo la entidad líder del sector financiero español por número de oficinas, con una cuota de mercado del 12,0%.

A nivel internacional, cuenta con 3 sucursales operativas (Varsovia, Bucarest y una abierta en 2009 en Casablanca) y 8 oficinas de representación (véase el capítulo 2.2. Base de clientes: el centro del negocio).

En el año 2009 a nivel de la red de banca universal se ha llevado a cabo, a partir de un análisis individualizado, la integración de ciertas oficinas en muchos casos debido a la proximidad entre ellas. Este proceso se ha efectuado garantizando el servicio y la estrecha relación de "la Caixa" con la clientela de estas oficinas, a la vez que se ha mejorado la eficiencia y se ha adaptado la red comercial al entorno de negocio actual. Por lo que respecta a las oficinas especializadas, este año se ha llevado a cabo la apertura de centros tanto en el segmento de Banca de Empresas como de Banca Privada, en el marco de la consolidación del modelo de propuesta de valor especializada a estos colectivos (véase el capítulo 2.2. Base de clientes: el centro del negocio).

**«GRAN CAPILARIDAD DE LA RED QUE PERMITE UN SERVICIO DE ASESORAMIENTO PERSONALIZADO DE CALIDAD»**

#### NÚMERO DE OFICINAS DE "LA CAIXA"



#### DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LA RED DE OFICINAS



Total en España	5.315
Sucursales en el extranjero	3
Oficinas de representación	8
<b>TOTAL "LA CAIXA"</b>	<b>5.326</b>

#### DISTRIBUCIÓN POR TIPOLOGÍA DE LA RED DE OFICINAS

Red universal	5.200
Centros especializados	115
<i>Banca Corporativa e institucional</i>	4
<i>Banca Empresa</i>	80
<i>Banca Privada</i>	31
Oficinas en España	5.315
Oficinas internacionales	11
<b>Total oficinas</b>	<b>5.326</b>



## 2.3. Red comercial y recursos humanos: pilares fundamentales (cont.)

### En 2009 los recursos humanos del Grupo "la Caixa" se sitúan en 27.505 empleados.

Durante 2009 se han llevado a cabo 902 nuevas incorporaciones o reingresos, y un total de 1.215 bajas o ausencias, derivadas del movimiento vegetativo de plantilla, incluyendo prejubilaciones.

En el marco del proceso, con criterios de eficiencia, de integración de ciertas oficinas se ha definido un protocolo laboral de recolocación de los profesionales de las oficinas integradas. En este sentido, y para aprovechar la experiencia profesional de los cargos de dichas oficinas, se crearon unos equipos de suplencias para funciones con contenido comercial y gerencial.

Por lo que respecta al despliegue del modelo de especialización del negocio ya iniciado en años anteriores, durante el 2009 se han concretado las soluciones organizativas que lo han completado. La primera iniciativa en esta línea tuvo lugar durante el primer trimestre, y consistió en una campaña de comunicación interna para explicar dicho modelo a toda la red de oficinas. El sistema de gestión del segmento de Banca Personal ha representado la designación de 946 Gestores de Banca Personal, y la implantación del modelo de Banca de Pymes ha supuesto que 852 personas hayan asumido el rol de Gestores de pymes. Por su parte, la red de empresas ha ampliado su número de centros, y ha abierto nuevas oportunidades de evolución profesional a más de un centenar de personas.

En cuanto a la gestión del talento, durante el 2009 se ha consolidado el sistema de gestión por competencias entre los directores de las oficinas de la red, con la perspectiva de poder aplicarlo al resto de la plantilla en el próximo ejercicio. A nivel de directivos se ha avanzado mucho en la construcción de un mapa de talento de la organización, con una ajustada identificación del potencial de desarrollo. Con estos dos programas se está consolidando una

cultura de la evaluación del desempeño y una orientación al desarrollo profesional a partir de las áreas de mejora detectadas. Por otro lado, la plataforma Virt@ula, espacio virtual de formación a los empleados, ha adoptado el estándar web 2.0, que abre nuevas posibilidades de interacción entre quienes participan de actividades virtuales de aprendizaje, de comunicación y de gestión del conocimiento.

Respecto a la gestión de la compensación se ha aprobado un plan director de compensación que establece las líneas maestras de actuación, los principios de la política retributiva de "la Caixa" y las principales iniciativas a desarrollar en este ámbito. Entre otras, y ya implementadas durante 2009, destacan la implantación de programas de bonus para cada uno de los segmentos de negocio. Asimismo, y en línea con las recomendaciones del Banco de España en base a los principios del FSB (Financial Stability Board), se ha completado una autoevaluación de la situación de "la Caixa" en base a estos principios, que ha sido aprobada por la Comisión de Retribuciones y se ha presentado al Banco de España.

En el ámbito de gestión y administración de personal, se ha trabajado intensamente desde la perspectiva de la contención de costes y con el desarrollo de herramientas que faciliten las tareas propias de la gestión de la plantilla a los responsables de centro. También se han reforzado los equipos volantes, y se ha propiciado una eficiente gestión del absentismo laboral y de la cobertura de las vacantes que genera.

El diálogo constructivo con la representación sindical ha sido permanente a través del normal funcionamiento de los diversos comités de empresa y de diferentes comisiones de trabajo, entre las que cabe destacar la de seguimiento del Protocolo de Conciliación y la que llevó a firmar el Protocolo Laboral en las Integraciones de Oficinas, y a partir de un diagnóstico externo ya se está trabajando en distintas iniciativas alineadas con el próximo Plan de Igualdad.

#### «PLANTILLA CUALIFICADA Y COMPROMETIDA CON EL SERVICIO»

EMPLEADOS	2009	2008	Var. año
"la Caixa"	24.944	25.335	-391
Grupo "la Caixa"	27.505	27.818	-313

#### «MEJOR EMPRESA DONDE TRABAJAR EN ESPAÑA»

(Fuente: MercoPersonas 2009)



## 2.4. Gestión multicanal: relación permanente con el cliente

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

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

### La primera red de terminales de autoservicio

"la Caixa" dispone de 7.951 terminales de autoservicio, con operativa disponible en 15 idiomas. Este hecho la convierte en la entidad con la red de terminales de autoservicio más extensa del sistema financiero español, con una cuota del 12,9%, y la segunda de Europa, lo que muestra el fuerte compromiso y vocación de servicio a los clientes. A través de estos cajeros, se han realizado más de 527 millones de operaciones en 2009.

Las operaciones más solicitadas son reintegros de efectivo y actualizaciones de libreta de ahorro, que representan un 69% de la operativa principal por cajero. La siguiente operativa más utilizada, que representa un 23% del total, es la de ingresos de efectivo. Actualmente 7.567 cajeros disponen de unidad para realizar ingresos, un 95% del total de la red.

Los cajeros de "la Caixa" disponen de diferentes operativas con la intención de acercar a los usuarios, haciendo más fácil su funcionamiento; ejemplos de ello son el «CaixaFácil», con un menú más simple y botones más grandes, y «Operaciones Habituales», con un menú de pantalla que el cliente se puede personalizar. Otra herramienta de ayuda al cliente es el *Buscador*, tanto por lo que respecta a operativa del

propio cajero como de oficinas y cajeros más cercanos, que además los muestra de forma muy visual mediante *Google Maps*.

Los cajeros de la Entidad están adaptados al sistema Braille y, además, disponen de un software de voz para invidentes. En este sentido, la Entidad dispone de 3.235 terminales con un sistema de voz, pensado y diseñado para personas con este tipo de discapacidad. También cuentan con un sistema que permite aumentar el tamaño de la letra para personas con problemas visuales (véase el apartado 2.6.2. La innovación tecnológica como prioridad para mejorar la atención y el servicio al cliente).

Del total de cajeros automáticos, 6.985 terminales realizan funciones de venta de localidades, con la posibilidad de acceder a la mayor oferta de espectáculos del mercado nacional (cine, teatro, música, deportes y otros).

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

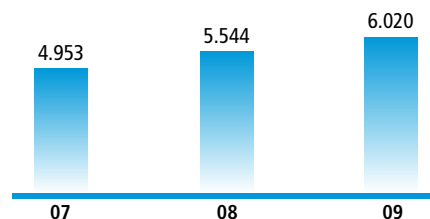
La web de "la Caixa" consolida su liderazgo en servicios de banca *online* en España, con una cuota de mercado del 30,1%, medida por Nielsen Net Ratings, de usuarios activos de Internet.

"la Caixa" un año más es líder en calidad en todos los servicios de Internet (Banca Particulares, Banca Personal, Banca de Empresas, Banca de Profesionales y Negocios, Broker *online* y Comercio Exterior), según el último estudio realizado por AQMetrix.

El portal de Internet permite el acceso a Línea Abierta, herramienta de gestión *online* de los productos financieros, disponible en 19 idiomas y con más de 850 operativas diferentes. Este servicio dispone actualmente de más de 6 millones de clientes con contrato, de los cuales 3 millones han operado a través de Línea Abierta en 2009 y han realizado casi 1.600 millones de operaciones.

**«7.951 TERMINALES DE AUTOSERVICIO, DE LOS CUALES 6.985 REALIZAN FUNCIONES DE VENTA DE LOCALIDADES»**

### CLIENTES DE LÍNEA ABIERTA (Miles)



**«30,1% DE CUOTA DE MERCADO EN BANCA ONLINE»**  
Fuente: Nielsen Net Ratings

## 2.4. Gestión multicanal: relación permanente con el cliente (cont.)

También facilita información corporativa del Grupo y es el escaparate de las principales promociones de nuevos productos de "la Caixa", así como una herramienta divulgativa de conocimientos financieros.

Asimismo, es el punto de acceso a la Obra Social de "la Caixa", a su grupo inversor Critería CaixaCorp y a servicios de naturaleza no financiera, como los servicios de ocio (ServiCaixa.com).

Una de las novedades de 2009 ha sido la nueva web de MicroBank ([www.microbanklacaixa.com](http://www.microbanklacaixa.com)), que refuerza la imagen como Banco Social de "la Caixa", así como el portal de Servihabitat XXI, con una línea gráfica más moderna y que incorpora, además, un buscador ajustado a diferentes necesidades de los usuarios, desde donde pueden localizar el inmueble a través de *Google Maps* o programar una visita. Dentro de las ventas *online* de productos no financieros, se ha creado también el nuevo espacio multiEstrella, donde se exponen las ventajas de ser miembro de este programa: desde las ventajas financieras hasta ofertas especiales en Puntos Estrella y ocio.

También se han incorporado diferentes catálogos con funcionalidades web, como el Informe de Responsabilidad Corporativa o el catálogo de Puntos Estrella, entre otros, que permiten una lectura fácil simulando un paso de página real y enlaces a las fichas de producto correspondientes.

Actualmente, "la Caixa" sigue trabajando para incorporar a su portal diferentes iniciativas multimedia que suponen un paso decisivo de la Entidad hacia la web 2.0, la segunda generación web basada en comunidades específicas de usuarios, y un abanico específico de servicios que fomentan la colaboración con los clientes y el intercambio ágil de información, entre los cuales destacan los nuevos servicios en formato «beta», tal y como se describe en el apartado 2.6. Innovación en los servicios a los clientes. Además, "la Caixa" es la primera entidad financiera en disponer de un canal corporativo en YouTube (<http://es.youtube.com/lacaixa>), con más de 300 videos de servicios exclusivos que se quieren promocionar y con más de 275.000 visitas.

En el ámbito de los servicios a las empresas, destacamos el nuevo espacio de

«Soluciones Ibéricas», creado a raíz del acuerdo entre "la Caixa" y el Banco BPI, para apoyar a las empresas clientes que operen en Portugal y, a la vez, como vía para captar empresas portuguesas con presencia en España. Otra novedad es la nueva operativa que se ha incorporado a Comercio Exterior, que permite a los clientes consultar el estado de la documentación enviada a su proveedor, tanto del pago por créditos documentarios como remesas de pagos. Siguiendo con las soluciones a empresas, se crea el nuevo portal de CaixaConfirming.com, que como novedad destacada incorpora la posibilidad de acceder a la operativa de *Confirming* de Línea Abierta a las empresas proveedoras que no son clientes de la Entidad.

La amplia aceptación del servicio queda reflejada con el aumento de la cuota de absorción de las principales operativas, entre las cuales destaca una absorción del 95% en el caso de envío de ficheros de recibos, del 71% en el caso de los ficheros de pagos, del 67% de las transferencias y del 72% de las operaciones de compra-venta de valores.



## Servicios a través del móvil: CaixaMóvil

CaixaMóvil engloba todos los productos y servicios que la Entidad ofrece a través del teléfono móvil desde hace más de ocho años. "la Caixa" es la entidad financiera líder en servicios financieros a través del móvil, tanto por el abanico de servicios disponibles como por los 1,4 millones de clientes que utilizan estos servicios.

Línea Abierta Móvil, que durante el año 2009 ha mejorado en cuanto a diseño y navegación, permite realizar a través del móvil un amplio abanico de operativas, entre las que destacan la nueva incorporación de la Posición Global, el nuevo diseño de Bolsa Abierta, con un amplio abanico de operativa, o el nuevo portal de empresas para móvil, con la operativa propia de empresas.

El servicio también incorpora funcionalidades para las empresas, como la posibilidad de la multifirma de operaciones o la autorización de ficheros.

"la Caixa" ha sido la primera entidad bancaria en disponer de una tienda de servicios y aplicaciones para móviles, «CaixaMóvil Store», desde donde los clientes pueden descargárselas de manera sencilla. En 2009 se han realizado más de 300.000 descargas de aplicaciones al móvil.

Por lo que respecta a la venta de entradas, se ha realizado una nueva aplicación para ServiCaixa que permite realizar la compra de forma análoga al portal Web, con una buena experiencia de uso y que además incorpora la visualización de la cartelera completa de eventos.

Por otro lado, gracias al servicio de Alertas CaixaMóvil, el cliente puede recibir información por SMS o correo electrónico sobre sus cuentas, movimientos realizados,

liquidación de la tarjeta o disposiciones hechas a través de terminales de auto-servicio. El servicio de Alertas también dispone de alertas exclusivas para empresas, para recibir información de tesorería, tarjetas y ficheros vía SMS a diferentes destinatarios en función del tipo de alerta. Durante el año 2009, se han enviado más de 35 millones de mensajes a los móviles de los clientes de "la Caixa".

Con una cuota del 52%, "la Caixa" es líder en el mercado español en cuanto a servicios móviles se refiere, según Nielsen Mobile. La Entidad considera que el móvil será uno de los canales más utilizados en el futuro para realizar consultas y operaciones financieras, no sólo por el alto nivel de penetración del móvil, sino también porque está en continua evolución tecnológica, lo que incrementa sus funcionalidades, capacidades gráficas, rapidez, usabilidad y accesibilidad.

---

**«2009: 1,4 MILLONES DE CLIENTES QUE UTILIZAN LOS SERVICIOS DE MÓVILES»**

---

## Venta de entradas: ServiCaixa.com

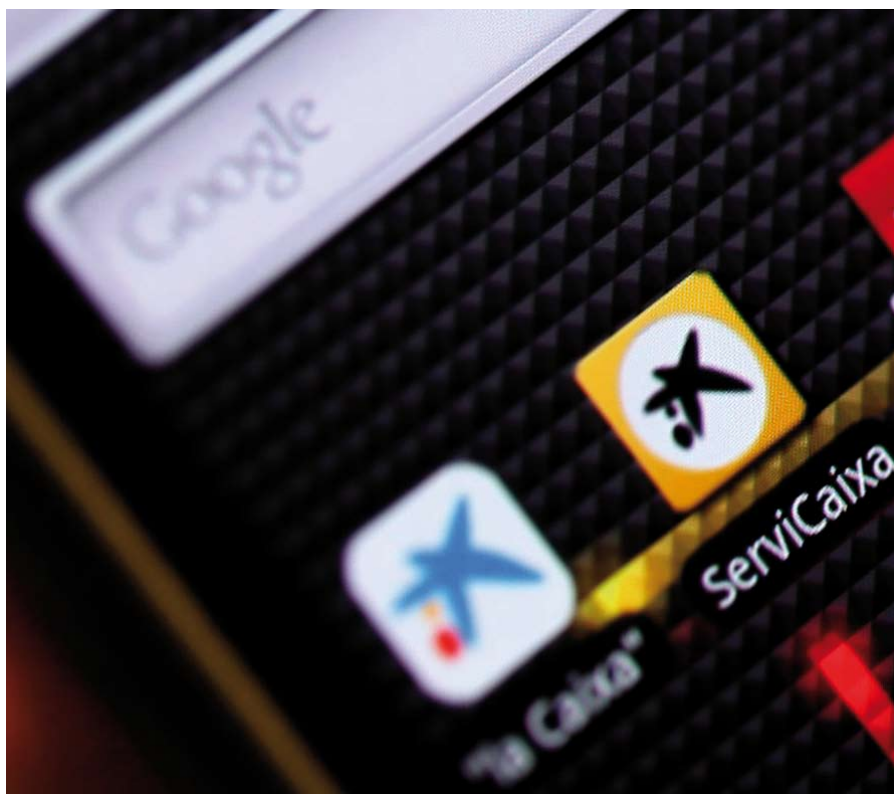
"la Caixa", a través de ServiCaixa.com, lidera el mercado español de venta de entradas, tanto por volumen como por diversidad de la oferta. Durante el año 2009, se han realizado 9,3 millones de ventas anticipadas a través de los canales electrónicos, y el Club ServiCaixa ha llegado a 1,6 millones de socios y se ha consolidado como uno de los principales clubs culturales del país.

En 2009 ServiCaixa.com estrena la nueva web, con un diseño más innovador con tecnología 3D, con más espacios animados y con un proceso de compra que facilita la compra de entradas.

---

**«2009: 9,3 MILLONES DE VENTAS ANTICIPADAS»**

---



## 2.4. Gestión multicanal: relación permanente con el cliente (cont.)

### Gestión multicanal accesible

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

"la Caixa" quiere facilitar una banca de calidad a todo el mundo, y por este motivo, desde el año 2006, adopta las normas internacionales de accesibilidad (WAI) de nivel «A» para Línea Abierta, el servicio de banca *online* de "la Caixa".

"la Caixa" apuesta porque su portal y el servicio Línea Abierta sean accesibles, con independencia del tipo de hardware,

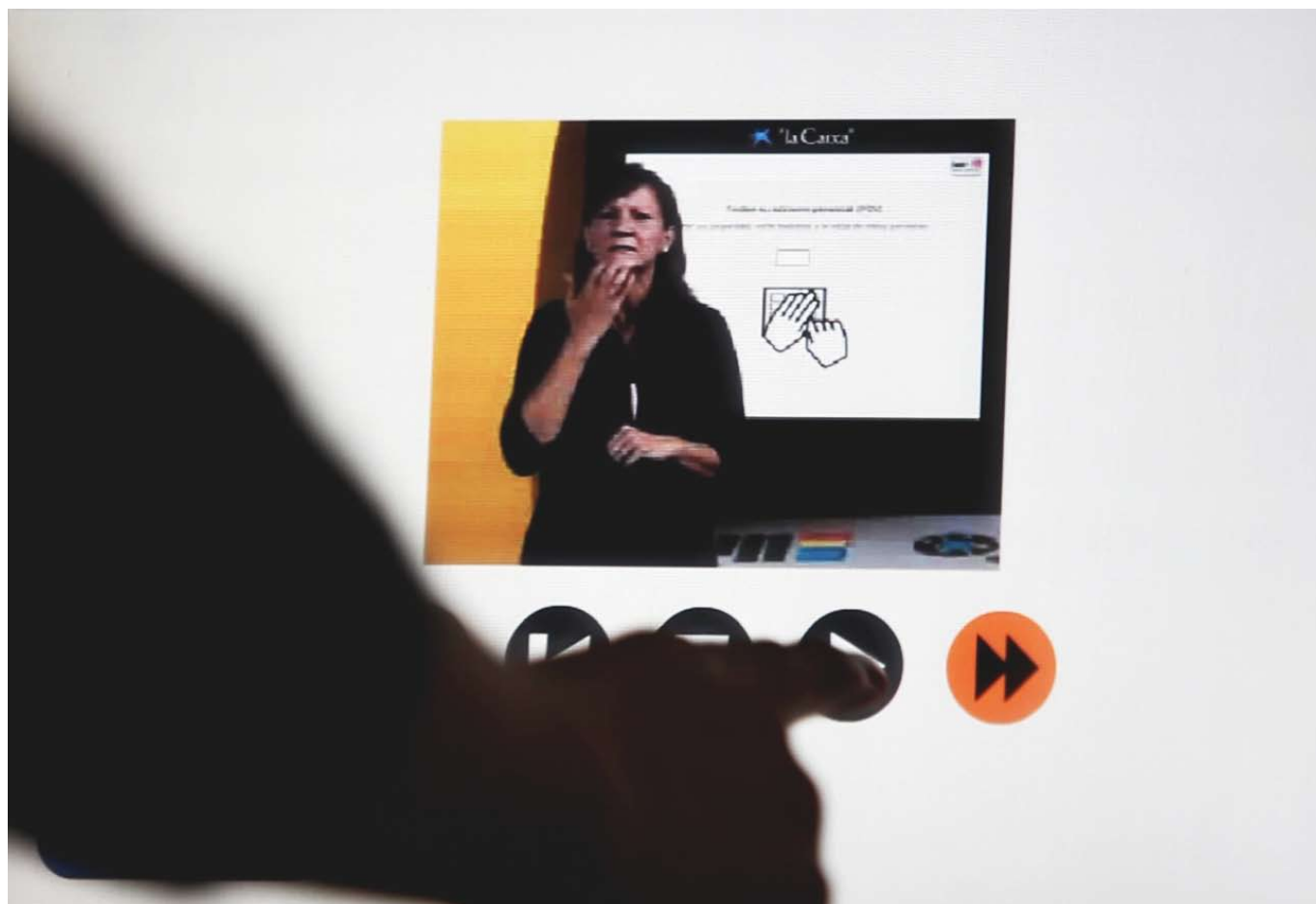
software, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades de los usuarios, y en este sentido se han aplicado las directrices de contenido web (WCAG 1.0) de nivel AA de accesibilidad a diferentes canales del portal.

Por otra parte, una de las iniciativas de accesibilidad en que participa "la Caixa" es el proyecto INREDIS (INterfaces de RElación entre el entorno y las personas con DIScapacidad), encabezado por Technosite, la empresa tecnológica de la ONCE. El objetivo del proyecto es el desarrollo, durante el período 2007-2010, de tecnologías base que permitan crear canales de comunicación e interacción con personas con algún tipo de discapacidad y su entorno, que ayuden a mejorar notablemente su calidad de vida.

---

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

---





## 2.5. Sistemas de pago: una oferta diferenciada

El Grupo "la Caixa" es el principal emisor del mercado español, con 10,6 millones de tarjetas en circulación, de las cuales 10,3 millones han sido emitidas por "la Caixa" y 0,3 millones, por Finconsum. Este año, se ha conseguido mantener el parque de tarjetas, cuando en el total de tarjetas a nivel nacional ha decrecido un 3% respecto al año anterior. Las tarjetas del Grupo "la Caixa" han generado durante el año 2009 un total de 560 millones de operaciones, y una facturación en comercios y disposición de efectivo en cajeros automáticos de 33.657 millones de euros, de los cuales 33.410 millones corresponden a las de "la Caixa", un 2,5% menos que en el año anterior, frente a la disminución del 4,1% del conjunto de las entidades financieras nacionales. Si se añade el volumen de negocio generado como adquiriente de comercios y cajeros, el Grupo "la Caixa" gestiona 1.570 euros cada segundo.

"la Caixa", con el 17,7%, ocupa el primer lugar en el *ranking* de entidades financieras en cuota de mercado por facturación de tarjetas, y, si tenemos en cuenta el Grupo, un 17,9%. En cuanto a la facturación con tarjeta de los comercios clientes de "la Caixa", en los que también es líder, la cuota de mercado es del 20,9%, 1,2 puntos más que en el año anterior. Así, los clientes de "la Caixa" tienen a su alcance la más amplia gama de medios de pago del país, ya que disponen de todos los tipos de tarjetas y marcas internacionales. Por otra parte, en 2009 se ha llegado a un acuerdo con la marca china de tarjetas China Unionpay para aceptar sus tarjetas en los cajeros de "la Caixa", la primera entidad española que llega a este tipo de acuerdo con China Unionpay, entidad con más de 1.800 millones de tarjetas emitidas.

De los 10,6 millones de tarjetas en circulación a finales de 2009, el 41,9% son de crédito (un 5,3% corresponden a la modalidad de *revolving*), el 48,8% son de débito y el 9,3% restante son privadas y de monedero. Por lo que respecta a la red de TPV's (Terminales Punto de Venta), en la que "la Caixa"

también es líder del mercado, su número a finales de 2009 es de 167.993 unidades, de las cuales un 97% están adaptadas a la operativa con chip.

Hay que destacar la evolución de las tarjetas de empresa (490.000), gracias a la cual "la Caixa" ha conseguido posicionarse como la primera entidad emisora en España y ser también la que tiene mayor volumen de facturación. Una amplia modalidad de tarjetas de empresa con todas las formas de pago y la existencia de tarjetas para uso específico (restaurantes, combustible, ingresos por cajeros, regalo) cubren cualquier necesidad de pago de las empresas.

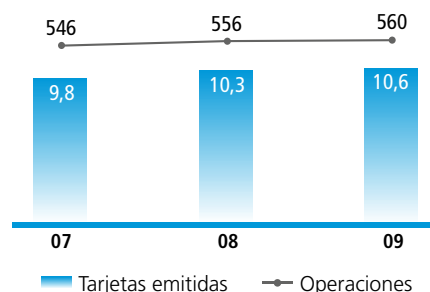
Este año, se ha potenciado el uso de las tarjetas de prepago, sobre todo, en instituciones públicas, canalizando las ayudas económicas destinadas a programas sociales, como becas, subsidios para alimentación o ayudas concedidas para asistencia social, y en empresas privadas para las cuales las tarjetas prepago son un instrumento especialmente útil a la hora de premiar e incentivar a clientes y empleados con, por ejemplo, las tarjetas regalo.

También, durante este año, se han puesto en marcha 30 nuevos proyectos de «Tarjeta Comercio». "la Caixa" cuenta ya con 55 proyectos de este producto en funcionamiento en diferentes ciudades del territorio y con más de 100.000 tarjetas emitidas y 4.500 comercios adheridos.

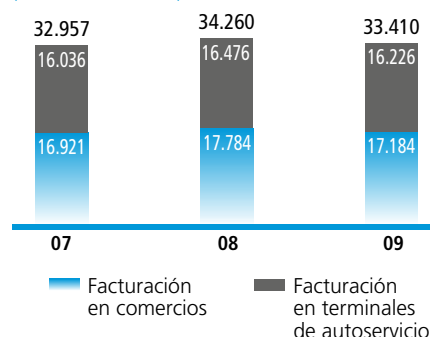
En cuanto a los comercios, a primeros de año se ofreció el innovador servicio Caixa-Rápida, destinado a comercios con operaciones mayoritariamente de bajo importe y poco uso del pago con tarjeta, que agiliza el pago al suprimirse, para estas operaciones, la firma del cliente y el archivo de la copia. También, la instalación de los nuevos datáfonos GPRS con pantalla *touch screen* (táctil) permite que el cliente firme, en operaciones de importe más elevado, directamente en la pantalla del TPV, lo que elimina la impresión y el archivo del tíquet.

### «LA CAIXA» LÍDER POR FACTURACIÓN DE TARJETAS BANCARIAS, CON UNA CUOTA DEL 17,7%»

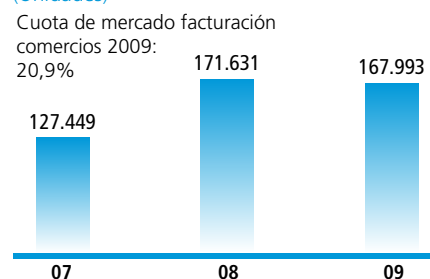
#### TARJETAS GRUPO "LA CAIXA" (Millones)



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



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



## 2.6. Innovación en los servicios a los clientes

### 2.6.1. Oficinas y servicios diseñados para la atención personalizada

En 2009, la actividad en la modernización de nuestras instalaciones se ha focalizado principalmente en la adaptación de 330 oficinas, según los conceptos y criterios de distribución de espacios aplicados en las oficinas de "nuevo modelo" iniciadas en 2006 y que supusieron una auténtica revolución en el diseño de la oficina bancaria, al proporcionar la confortabilidad y privacidad que favorecen los encuentros comerciales con los clientes. Al igual que en las oficinas de nuevo diseño, en estas oficinas adaptadas se potencian los espacios de atención individualizada y se favorece una relación comercial personalizada que permite un asesoramiento a la medida de cada cliente. El resultado de este proceso de adaptación ha sido acogido y valorado muy favorablemente por los clientes.

La utilización del cristal como elemento principal en la separación de espacios permite conseguir al mismo tiempo un ambiente agradable y luminoso, que invita a nuestros clientes a sentirse confortables en nuestra casa. La zona de atención operativa y caja rápida también está adecuadamente diferenciada e identificada para facilitar su utilización.

Adicionalmente, en 2009, todas las oficinas inauguradas, trasladadas de ubicación o reformadas íntegramente han sido adaptadas al «nuevo modelo», que ya está implantado en más de 800 oficinas y donde nuestros clientes pueden disfrutar de todas las ventajas que ello supone. Asimismo, en 2009 se han inaugurado oficinas de empresa y de banca privada que, al igual que las de los años anteriores, siguen un patrón de diseño similar al de las oficinas de banca universal en cuanto a los materiales utilizados y a la confortabilidad para nuestros clientes, pero adaptados a las características particularizadas de estos colectivos.

Complementando la innovación de distribución de espacios y la utilización de tecnologías de última generación, durante

el año 2009 se ha puesto especial acento en la eficiencia energética en las oficinas, hecho que, sin detrimento del confort, permite avanzar en la aplicación de nuestra política de sostenibilidad ambiental.

Por lo que respecta a las aplicaciones de nuevas tecnologías orientadas a ofrecer el mejor servicio al cliente, durante 2009 se han consolidado una serie de proyectos. Al respecto, se han potenciado las prestaciones del nuevo Terminal Financiero, entre las que destacan Valores, Tarjetas, Préstamos, Gestión de Incidencias, etc., así como el nuevo motor de búsqueda Google. Como resultado, el 46,7% de las operaciones realizadas por las oficinas se gestionan con estas nuevas funcionalidades del citado Terminal Financiero. También se han incorporado las sugerencias más solicitadas por las oficinas (como «Mis Favoritos»), la lista de operativas con saldos, la integración del Asesor de Ventas y la resolución de incidencias de cheques.

Por otra parte, se han llevado a cabo diversas acciones orientadas a la mejora del modelo comunicativo en la red. Destaca la nueva *Home Page* de actualidad, en la línea de los periódicos digitales, con un diseño más atractivo e intuitivo que, además de informar, ayuda en la actividad comercial, resaltando en cada momento lo que es relevante y prioritario para la actividad comercial y el negocio.

Siguiendo en el ámbito de mejora del entorno tecnológico de apoyo a la oficina, en 2009 se han implantado los servicios de *Webcollaboration* y *Call Log*. El primero permite que un operador de *Call Center* pueda visualizar la pantalla donde se encuentra el empleado de la oficina, con el consentimiento de éste, facilitando así la resolución de las consultas complejas, a la vez que aumenta la seguridad en el acceso a la plataforma financiera de "la Caixa". En cuanto al servicio de *Call Log* implantado en los teléfonos de los empleados de las oficinas, éste permite consultar las llamadas perdidas, atendidas

---

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

---



---

**«ESPACIOS DISEÑADOS PARA  
FAVORECER LA ENTREVISTA PERSONAL»**

---



y realizadas, de forma similar a como se hace en un teléfono móvil, y se pueden consultar de forma fácil y rápida los números de las llamadas gestionadas. En el marco de la atención a los clientes, se ha consolidado la plataforma de Banca Privada, donde destaca la incorporación de la información de seguimiento económico y comercial y el «*backtesting*» de la cartera del cliente, con información de análisis de riesgo y rentabilidad de la cartera. Asimismo, se ha construido la plataforma «MIFID Compliance», consistente en una propuesta comercial con validación de volatilidad, liquidez e idoneidad respecto al test firmado por el cliente.

En el ámbito de expansión internacional, con la apertura de la nueva oficina operativa de Casablanca (Marruecos), se ha puesto en funcionamiento la nueva

plataforma informática bancaria para la expansión internacional de "la Caixa", que destaca por su flexibilidad. La plataforma dispone de un núcleo común para todos los países y partes específicas que permiten atender las particularidades de negocio de cada país; de este modo, "la Caixa" tendrá el mismo terminal financiero y la misma Línea Abierta en todos los países donde opera.

En el ámbito de las infraestructuras de comunicaciones, se ha continuado con el plan de renovación de las líneas de las oficinas, que las comunican entre sí y con los servicios centrales, por líneas de alta velocidad con fibra óptica, lo que se traduce en una mejora del tiempo de respuesta para los empleados de las oficinas y para los clientes, tanto en los cajeros automáticos como en la atención a los empleados.



## 2.6.2. La innovación tecnológica como prioridad para mejorar la atención y el servicio al cliente

### Línea Abierta

La innovación se convierte en una constante para "la Caixa". Nuestros clientes gozan de productos novedosos a través de la Línea Abierta, como «Mis Finanzas», que permite gestionar la contabilidad doméstica a través de Línea Abierta y que este año incorpora mejoras a partir de los comentarios que hicieron los clientes que probaron el servicio. Se pone al alcance del cliente la información actualizada de los movimientos de las cuentas y tarjetas y la personalización de las categorías en que clasificarlos. Además, incorpora un presupuesto de ingresos y de gastos que aporta valor añadido en la gestión financiera del cliente, todo ello en un entorno gráfico y visual de fácil utilización.

"la Caixa" incorpora, en su línea de trabajo, sistemas que permiten al usuario participar en la creación y mejora de servicios de Línea Abierta. En este sentido, se invita a los usuarios a que prueben nuevas funcionalidades en versión «beta» y nos den su opinión y, por otro lado, se pone al alcance de los clientes la «Valoración Permanente», en la que los clientes pueden valorar y opinar sobre diferentes operativas ya existentes de Línea Abierta. Los cambios introducidos a partir de las propuestas de mejora enviadas por los clientes hacen que el usuario participe de manera activa en la mejora de nuestros servicios.

El cliente también se puede configurar el color y la imagen de las pestañas del menú de Línea Abierta, con más de 32 diseños diferentes; esta original funcionalidad del servicio ha hecho que más de 170.000 clientes ya se lo hayan personalizado.

En el Portal de "la Caixa", [www.lacaixa.es](http://www.lacaixa.es), se han incorporado diferentes catálogos con funcionalidades web, que simulan un paso de página real y enlaces a las fichas de producto correspondientes. Como ejemplos tenemos el catálogo de Puntos Estrella o el Informe de Responsabilidad Corporativa. A finales de este año se crea «CaixaMóvil Store», el escaparate de aplicaciones para telé-

fonos móviles, y el nuevo canal del portal de la Entidad, donde se presentan los diferentes aplicativos de móviles de "la Caixa". Asimismo, la entidad ha puesto en funcionamiento el nuevo «blog» de "la Caixa", el primer blog corporativo de una entidad financiera española, con el objetivo de difundir contenidos de interés general.

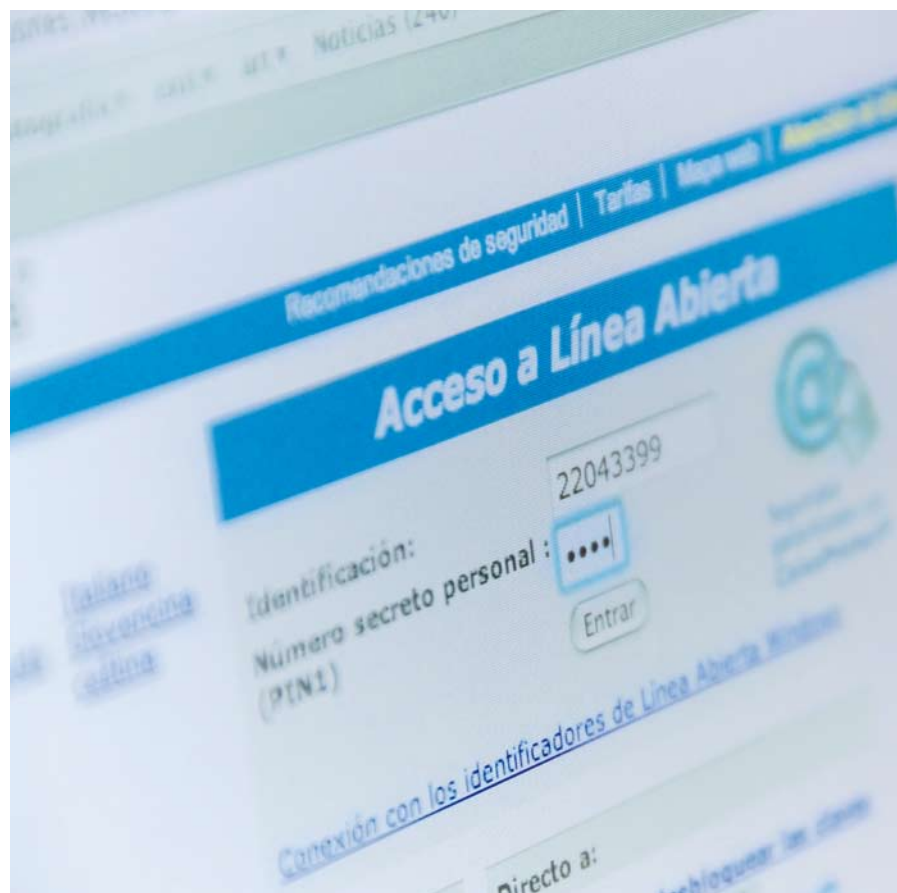
En el ámbito de la responsabilidad medioambiental, y bajo la iniciativa «ecoCaixa», Línea Abierta ofrece a sus clientes todo el despliegue de su tecnología y permite consultar los comunicados de forma totalmente online, sin necesidad de recibirlos en papel, con el «Servicio de Correspondencia Personalizada», que ya cuenta con casi 2 millones y medio de clientes y que, desde su puesta en marcha, ha conseguido que se dejen de enviar más de 250 millones de comunicados en papel. Además, «ecoCaixa»

pone al alcance de los clientes diversas posibilidades de actuación relacionadas con la optimización de los recursos y el cuidado del medio ambiente, a través de la Obra Social "la Caixa".

### Cajeros automáticos

Para personas con deficiencia visual, los cajeros de "la Caixa" permiten, sólo introduciendo la tarjeta o libreta, presentar una pantalla específica de fondo negro y letras blancas de tamaño más grande, que posibilita una mejor lectura.

Por otro lado, 3.200 cajeros ya disponen de vídeos de ayuda mediante el lenguaje de signos (catalán y español), que explican las operativas más utilizadas: «reintegro de efectivo» y «consulta de saldo y movimientos».



## Móviles

"la Caixa" ha sido pionera, entre las entidades bancarias, en disponer de una tienda de servicios y aplicaciones para móviles, «CaixaMóvil Store», donde los clientes pueden descargárselas de forma sencilla. Las aplicaciones de "la Caixa" están disponibles en las «stores» de aplicaciones de los principales fabricantes y operadores.

Se ha creado una aplicación para cada uno de los dispositivos iPhone, Blackberry y Android, con localizador de oficinas, que permite buscar las más cercanas mediante el GPS del dispositivo y mostrarlas a través de *Google Maps*; en el caso de Android e iPhone, incorporan la funcionalidad de «realidad aumentada», que en este caso permite ver información (dirección, teléfono, cajeros, etc.) de la oficina, a través de la cámara del dispositivo.

Con el objetivo de mejorar la experiencia de uso de la banca a distancia por el móvil, se ha rediseñado la Línea Abierta Móvil, que mejora no sólo el aspecto visual, sino también la navegación de pantallas. También se ha incorporado y adaptado para el móvil el servicio de «Mis Finanzas», desde el que el cliente puede gestionar sus ingresos y gastos sin límite de movilidad. Como última novedad, destaca la incorporación de «Transfi», el servicio que permite hacer transferencias entre móviles. Por otra parte, desde el móvil también se puede tener acceso al catálogo de Puntos Estrella, con la posibilidad de canjear puntos por regalos.

## CaixaProtect

Con el fin de consolidar su liderazgo en canales electrónicos, "la Caixa" apuesta por la continua innovación, y ofrece CaixaProtect, el servicio que proporciona de forma automática total seguridad en caso de operaciones irregulares con tarjetas, Línea Abierta o cajeros, y que garantiza

a sus clientes protección total, dándoles así la máxima tranquilidad y confianza.

Además, el servicio CaixaProtect activa un sistema de alertas en el teléfono móvil ante operaciones de importes elevados, ya sean compras, disposiciones en efectivo, uso de tarjetas y transferencias desde Línea Abierta o cajeros automáticos. En este sentido, cabe decir que durante el año 2009 se enviaron más de 7 millones de avisos.

## Tarjetas

Principalmente para los clientes que desean el máximo control de los gastos, se ha creado una nueva tarjeta, la Tarjeta Money. Es una tarjeta gratuita, de prepago y recargable, para uso en comercios y cajeros. Al respecto, cabe destacar que es la primera tarjeta que se puede recargar en el móvil: en el momento en que se efectúa una compra o disposición, se envía una alerta (vía SMS) al teléfono móvil facilitado por el cliente.

## Comercios

Todos los servicios y productos destinados a cubrir las necesidades de los comercios se han agrupado bajo una única denominación, *Comerci@*. Los servicios más novedosos son *Premi@*, *CaixaRápida*, *Multidivisa*, *Servicuentas*, *Propinas*, *Crossborder*, *Taxfree*, etc.

Este año se ha comercializado un nuevo servicio, gratuito para los comercios, el *Taxfree*, que facilita la devolución del IVA a clientes que residan fuera de la Unión Europea y que hayan comprado en comercios con TPV de "la Caixa" en España.

Con el afán de encontrar nuevos servicios que faciliten el pago con tarjeta en todo tipo de comercios, se ha desarrollado una aplicación innovadora y única, diseñada específicamente para convertir los teléfonos móviles en TPV portátiles, para el cobro con tarjeta, por ejemplo, en servicios a domicilio en los que tradicionalmente se paga en efectivo.



## 2.7. Calidad y atención al cliente: base de futuro

### Excelencia en el servicio

La excelencia en el servicio forma parte desde siempre de la identidad de "la Caixa". Esta vocación por la calidad se manifiesta en un esfuerzo permanente para ofrecer a los clientes el mejor trato, un servicio ágil y eficaz y una gestión personalizada. En este sentido, estudios de mercado independientes mantienen recurrentemente "la Caixa" como una de las entidades con mejor calidad de servicio. Según el estudio de comportamiento financiero de FRS Inmark, "la Caixa" es la entidad con índices de recomendación más altos, lo que indica lo fuertemente asociado que está el valor de calidad a la Entidad. Asimismo, por lo que respecta al servicio multicanal, los datos aportados por AQMetrix sitúan el servicio Línea Abierta de "la Caixa" como líder en calidad en todas las categorías medidas.

### Encuestas de satisfacción a clientes

En el año 2009 se ha continuado realizando un seguimiento permanente de la valoración que hacen los clientes del servicio que reciben. Con este programa de encuestas se obtiene un indicador de calidad de servicio de clientes particulares y empresas. A lo largo del año se han realizado 223.457 encuestas a clientes, que han permitido obtener un indicador de satisfacción para cada oficina de "la Caixa". Este seguimiento permanente de la opinión de los clientes es la base de los planes de mejora continua.

### Oficina de Atención al Cliente

"la Caixa" pone a disposición de todos sus clientes varios canales de comunicación: las Cartas al Director, el teléfono gratuito de atención al cliente y el portal de Internet, todos ellos presentes en las oficinas. Todas las reclamaciones recibidas

han sido atendidas por los responsables correspondientes de la red territorial, de los servicios centrales o de las filiales del Grupo. A lo largo del año 2009, se han recibido 31.668 quejas. Por lo que respecta al Servicio de Atención al Cliente/Defensor del Cliente, este año se han tramitado 2.229 reclamaciones, de las cuales 458 se han resuelto a favor del reclamante, 660 a favor de la Entidad, 445 han sido clasificadas como improcedentes, se han producido 24 renuncias de clientes y 642 están pendientes de resolución.

"la Caixa" considera cada reclamación como una oportunidad que le permite mejorar los procedimientos internos y el servicio ofrecido. Esta diligente gestión de las reclamaciones hace que "la Caixa" sea, de forma recurrente, una de las entidades con menor número de reclamaciones en relación con su actividad, tal como destaca el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

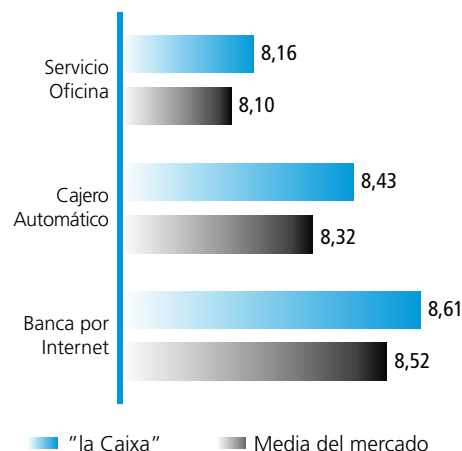
### La satisfacción de las oficinas con los servicios internos

Para conseguir mantener y mejorar el elevado nivel de servicio que "la Caixa" ofrece a sus clientes, es necesario alcanzar previamente la máxima satisfacción de los empleados con el servicio que reciben de los proveedores internos. En este sentido, las encuestas de satisfacción a las oficinas permiten saber periódicamente el nivel de satisfacción sobre los servicios internos que reciben. Además, el seguimiento de la calidad también se realiza a partir de datos objetivos, con indicadores que se obtienen con medidas de diversos parámetros de actividad. Como ejemplos de este tipo de indicadores podemos citar el tiempo de resolución de averías o de indisponibilidad de determinados servicios.

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

#### ESTUDIO DE COMPORTAMIENTO FINANCIERO 2009

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



Fuente: FRS Inmark



## 2.8. Apoyo al negocio: filiales de "la Caixa"

**Forman parte del Grupo "la Caixa" un conjunto de filiales cuyo objeto básico es la prestación de servicios de apoyo al Grupo.**

### e-la Caixa

e-la Caixa es la responsable de llevar a cabo la estrategia de gestión multicanal desarrollada por "la Caixa" (véase el capítulo 2.4. sobre Gestión multicanal).

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

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

Asimismo, e-la Caixa gestiona participaciones en iniciativas en canales electrónicos que proporcionan valor y servicio diferencial a la actividad bancaria tradicional.

**Serviticket**, compañía líder en el mercado español de *ticketing*, es la empresa del Grupo "la Caixa" que gestiona la venta de entradas anticipadas a través de los diferentes canales existentes (terminales de autoservicio, Internet, móvil, etc.) y mantiene una amplia y permanente cartelería de espectáculos. Serviticket es el operador de *ticketing* con una oferta más amplia, con una propuesta que abarca cine, teatro, música, deportes, parques temáticos y monumentos históricos.

### Servicios Informáticos "la Caixa"

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

### MicroBank

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

SOCIEDADES DE APOYO		
100%	E-LA CAIXA	ACTIVIDAD Gestión multicanal
100%	SERVITICKET	Venta de entradas
100%	SERVICIOS INFORMÁTICOS "LA CAIXA"	Soporte tecnológico
100%	MICROBANK	Microcréditos
100%	GDS-CUSA	Gestión morosidad
100%	CAIXAVIDA	Seguros (ramo vida)
100%	SERVIHABITAT XXI	Gestión y comercialización de inmuebles
100%	SUMASA	Obras y mantenimiento
100%	PROMOCAIXA	Marketing
100%	TRADECAIXA	Servicios administración
100%	FOMENT IMMOBILIARI ASSEQUIBLE	Promoción de viviendas de protección oficial
100%	ARRENDAMENT IMMOBILIARI ASSEQUIBLE	Arrendamiento de viviendas de protección oficial
100%	ARRENDAMENT IMMOBILIARI ASSEQUIBLE II	Arrendamiento de viviendas

## 2.8. Apoyo al negocio: filiales de "la Caixa" (cont.)

### GDS-Cusa

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

### CaixaVida

**Caixa de Barcelona Seguros de Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros** es una de las sociedades del Grupo dedicada a los seguros del ramo de vida, a la que "la Caixa" traspasó, en 1994, el negocio asegurador, a raíz de la imposibilidad de registrar las operaciones de seguros en los estados financieros de las entidades de crédito. Desde aquel momento, la actividad de la sociedad se limita al mantenimiento de las operaciones existentes hasta su extinción. Desde la constitución de SegurCaixa Holding, en 1992, la producción de nuevos contratos de seguros se ha realizado a través de sus sociedades dependientes (véase el capítulo 3.1. Criterio CaixaCorp: Internacionalización y diversificación de los ingresos).

### Servihabitat XXI

**Servihabitat XXI** es la sociedad de servicios inmobiliarios del Grupo "la Caixa". Sus actividades consisten en la inversión inmobiliaria y la prestación de servicios inmobiliarios al Grupo y a terceros. Desarrolla, gestiona, administra y comercializa inmuebles vinculados a la actividad del Grupo, de terceros, así como inmuebles propios.

### Sumasa

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

### PromoCaixa

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

### TradeCaixa

**TradeCaixa** se dedica a la prestación de servicios de administración y contabilidad en algunas compañías de apoyo del Grupo "la Caixa".

### Foment Immobiliari Assequible, Arrendament Immobiliari Assequible y Arrendament Immobiliari Assequible II

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



### 3. Cartera de participadas

#### 3.1. Critería CaixaCorp: Internacionalización y diversificación de los ingresos

##### 3.1.1. Critería CaixaCorp: Filial que concentra la parte más significativa de la cartera de participadas del Grupo "la Caixa"

Critería CaixaCorp es la sociedad encargada de llevar a cabo la estrategia inversora y la expansión internacional del Grupo "la Caixa". La participación de "la Caixa" en el capital de Critería CaixaCorp, a 31 de diciembre de 2009, es del 79,45%. "la Caixa" ha manifestado su intención de mantener en todo momento una participación de control.

Critería CaixaCorp tiene como principales objetivos estratégicos:

– Incrementar la exposición al negocio financiero:

- Inversiones bancarias en Asia, Europa Central y América.
- Consolidación nacional del negocio asegurador.

– Gestión activa de las inversiones:

- Presencia en los órganos de gobierno de las empresas participadas.
- Influencia en la toma de decisiones e impulso del desarrollo y rentabilidad de las empresas participadas.
- Gestión por valor invirtiendo y desinvirtiendo en función de las oportunidades del mercado.

Durante el año 2009, se ha proseguido con la estrategia de reequilibrio de la cartera de participadas y se ha dado un mayor peso a las inversiones financieras, sin excluir las inversiones en servicios de particular interés (véase el apartado 3.3. Gestión activa de la cartera de participadas del Grupo "la Caixa").

Critería CaixaCorp aporta valor a largo plazo para sus accionistas, mediante la gestión activa de su cartera con un criterio de riesgo controlado, e impulsa el crecimiento, desarrollo y rentabilidad de las empresas al participar en la definición de sus políticas y estrategias futuras.

Dispone de dos líneas de actividad:

- Actividad de servicios, que engloba las participaciones en empresas cotizadas que operan en sectores de servicios, y en empresas no cotizadas que se encuentran en una fase avanzada del ciclo empresarial.
- Actividad financiera y de seguros, que agrupa las participaciones en bancos internacionales y compañías aseguradoras, así como en sociedades financieras no cotizadas.

**«SER REFERENCIA INVERSORA EN COMPAÑÍAS DE PRIMER NIVEL Y PRIORIZAR LA PRESENCIA EN SECTORES EN LOS CUALES SE TIENE EXPERIENCIA»**



### 3.1.2. Negocio servicios

#### Cotizadas: empresas líderes en sector de energía, infraestructuras y servicios

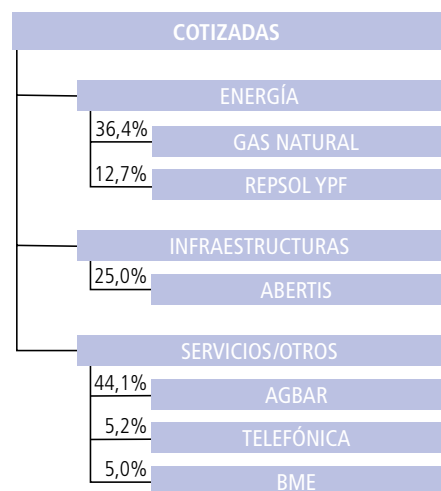
Este grupo está formado por empresas líderes con capacidad de crecimiento y generación de valor, centradas básicamente en España pero con un alto nivel de internacionalización en los sectores de energía, infraestructuras y servicios, sectores en los cuales el Grupo "la Caixa" acumula conocimiento y experiencia. Se ha constituido una cartera rentable, con capacidad de generar un dividendo atractivo, con una trayectoria excelente y con un nivel de riesgo controlado. Asimismo, se pretende generar un diferencial de valor en estas empresas asumiendo posiciones de referencia en el accionariado que permitan una presencia activa en los órganos de gobierno, en la toma de decisiones clave y en el desarrollo de las estrategias de negocio.

**Gas Natural**, con la finalización del proceso de fusión con Unión Fenosa el pasado 7 de septiembre de 2009, se ha convertido en una de las diez primeras compañías energéticas europeas y en la primera compañía integrada de gas y electricidad en España. Es el primer operador mundial de gas natural licuado en la cuenca atlántica, y uno de los principales

operadores de ciclos combinados en todo el mundo. La nueva compañía tiene más de 20 millones de clientes (9 millones en España) y cerca de 18 GW de potencia eléctrica instalada en todo el mundo. Los activos totales de Gas Natural superan los 45.300 millones de euros.

**Repsol YPF** es una compañía internacional integrada de petróleo y gas, con actividades en más de 30 países y líder en España y Argentina. Es una de las diez mayores petroleras privadas del mundo y la compañía privada más grande del sector energético latinoamericano en volumen de activos. Los activos totales de Repsol YPF superan los 58.000 millones de euros.

**Abertis** es una de las corporaciones europeas líderes en el desarrollo y gestión de infraestructuras, con más de 3.700 km de peaje gestionados y unos activos totales superiores a los 24.000 millones de euros. En los últimos cuatro años, ha incrementado su diversificación geográfica y de negocios con inversiones superiores a los 5.800 millones de euros en el ámbito de las autopistas, las telecomunicaciones, los aeropuertos, los aparcamientos y los parques logísticos. En la actualidad, aproximadamente un 50% de los ingresos se generan fuera del territorio español.



% de participación directa e indirecta de Critería CaixaCorp



**Aguas de Barcelona (AGBAR)** se configura como un operador multiconcesional que opera en los ámbitos relacionados con servicios a la colectividad.

Con un volumen de activos totales de más de 6.500 millones de euros, Agbar es el primer operador privado de gestión de agua urbana en España, donde abastece a cerca de 13 millones de habitantes y da servicio de saneamiento a más de 8,3 millones de habitantes. En el ámbito internacional, el Grupo Agbar abastece de agua potable y saneamiento a más de 10 millones de habitantes en Chile, el Reino Unido, China, Colombia, Argelia, Cuba y México.

En el marco de la operación de adquisición de Adeslas, Critería CaixaCorp reducirá su participación en Agbar durante el 2010 (véase el apartado 3.3. Gestión activa de la cartera de participadas del Grupo "la Caixa").

**Telefónica** es uno de los operadores integrados de telecomunicaciones líder a nivel mundial, con presencia en Europa y Latinoamérica, y es un referente en los mercados de habla hispano-portuguesa, con un volumen de activos totales superior a los 108.000 millones de euros. Con más de 265 millones de accesos, Telefónica cuenta con un destacado perfil internacional y genera más del 60% del negocio fuera de su mercado doméstico: (i) en España, con casi 47 millones de accesos, es líder en todos los segmentos de negocio; (ii) en Europa (Reino Unido, Alemania, Irlanda, República Checa y Eslovaquia), cuenta con más de 49 millones de accesos, y (iii) en Latinoamérica, con casi 169 millones de accesos, se posiciona como líder en los principales países (Brasil, Argentina, Chile

y Perú), desarrollando asimismo operaciones relevantes en otros como México, Colombia, Venezuela y Centroamérica.

**BME** es la sociedad que integra todos los sistemas de registro, compensación y liquidación de valores y mercados secundarios españoles. Durante el año 2009, se han cruzado más de 118.000 millones de títulos en las bolsas, con un efectivo total negociado cercano a los 900.000 millones de euros.

### No cotizadas

**Port Aventura.** El parque ha superado esta temporada los 3,3 millones de visitas y continúa con la voluntad de ampliar su oferta y consolidarse como producto diferenciado tanto en el mercado nacional como internacional. Así, se ha inaugurado un nuevo hotel tematizado, el Hotel Gold River, en el mes de julio y un Centro de Convenciones en el mes de octubre con capacidad para 4.000 personas. Fruto de la reorganización societaria realizada para dar entrada a un nuevo socio (véase el apartado 3.3. Gestión activa de la cartera de participadas del Grupo "la Caixa"), Port Aventura se ha escindido en dos sociedades independientes:

#### Port Aventura Entertainment (50%)

incluye el parque temático Port Aventura, el Caribe Aquatic Park, así como la explotación de los cuatro hoteles, dos de los cuales mantiene en propiedad, y el Centro de Convenciones. **Mediterranea Beach & Golf Resort (100%)** es la sociedad propietaria de dos de los cuatro hoteles, del Centro de Convenciones, además de los terrenos para uso residencial y comercial, del negocio del golf y del Beach Club.



NO COTIZADAS	
50%	PORT AVENTURA ENTERTAINMENT
100%	MEDITERRANEA BEACH & GOLF RESORT

% de participación de Critería CaixaCorp



### 3.1.3. Negocio financiero

#### Banca internacional

En el ámbito de las participaciones del sector financiero, el Consejo de Administración de "la Caixa" acordó que Critería CaixaCorp lidere la expansión internacional a través de adquisiciones de entidades financieras. Esta línea de actividad está configurada por participaciones en el sector bancario, fundamentalmente internacional, en aquellos países en los cuales se puede aportar valor añadido y aprovechar el potencial de crecimiento.

**Grupo Financiero Inbursa**, con unos activos totales superiores a los 15.000 millones de euros, cerca de 190 oficinas, más de 5.900 empleados y 14.000 asesores financieros, es el sexto Grupo Financiero de México por total de activos y uno de los más grandes por capitalización bursátil en América Latina.

Fundado en México en el año 1965, GFI ofrece servicios de banca comercial, ámbito en el cual es un referente, banca minorista, gestión de activos, seguros de vida y de no vida y pensiones, así como de intermediación bursátil y custodia de valores, siendo en la actualidad el primer Grupo Financiero del país por administración y custodia de activos, así como aseguradora líder en daños, con un buen posicionamiento en el resto de segmentos de seguros.

**Erste Group Bank** se fundó en 1819 como la primera caja de ahorros de Austria. En 1997 salió a bolsa con el objetivo de desarrollar el negocio de banca minorista en Europa Central y del Este. Actualmente, es el segundo grupo bancario en Austria y uno de los principales de la zona de Europa Central y del Este, con activos totales superiores a 200.000 millones de

euros. Además de Austria, Erste Group Bank controla bancos en siete países (República Checa, Rumanía, Eslovaquia, Hungría, Croacia, Serbia y Ucrania) y es líder del mercado en la República Checa, Rumanía y Eslovaquia. Presta servicios a 17,5 millones de clientes y opera con más de 3.200 oficinas.

Durante el 2009, se han firmado Acuerdos Estratégicos de Inversión y Colaboración con el Banco y con el principal accionista, así como un Acuerdo entre Fundaciones.

**The Bank of East Asia (BEA)**, fundado en el año 1918, con más de 38.500 millones de euros en activos, más de 250 oficinas y más de 10.500 empleados, es el primer banco privado independiente de Hong Kong y uno de los bancos extranjeros mejor posicionado en China, donde, a través de la filial BEA China, cuenta con una red de más de 70 oficinas, que está en fase de expansión, con el objetivo a corto plazo de llegar a las 100 oficinas.

BEA ofrece servicios de banca comercial y personal y de banca de empresas y de inversión a sus clientes de Hong Kong y China. Atiende a la comunidad china en el extranjero y opera en otros países del Sureste Asiático, Estados Unidos, Canadá y el Reino Unido.

Durante el 2009 se han firmado Acuerdos Estratégicos de Inversión y Colaboración con el Banco, así como un Acuerdo de intenciones entre Fundaciones. En enero de 2010, se ha ampliado la participación del 9,81 % al 14,99% vía suscripción de gran parte de una ampliación de capital (véase el apartado 3.3. Gestión activa de la cartera de participadas del Grupo "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 participación de Critería CaixaCorp  
(\*) Incluye aumento de la participación del 5,18% formalizado en enero de 2010



**Banco BPI** es un grupo financiero universal, multiespecializado, focalizado en el área de banca comercial dirigida a clientes empresariales, institucionales y particulares, y se sitúa como el tercer grupo financiero privado portugués por volumen de negocio. Consta de unos activos totales superiores a los 47.000 millones de euros y de una red comercial con más de 800 oficinas en Portugal y más de 100 en Angola.

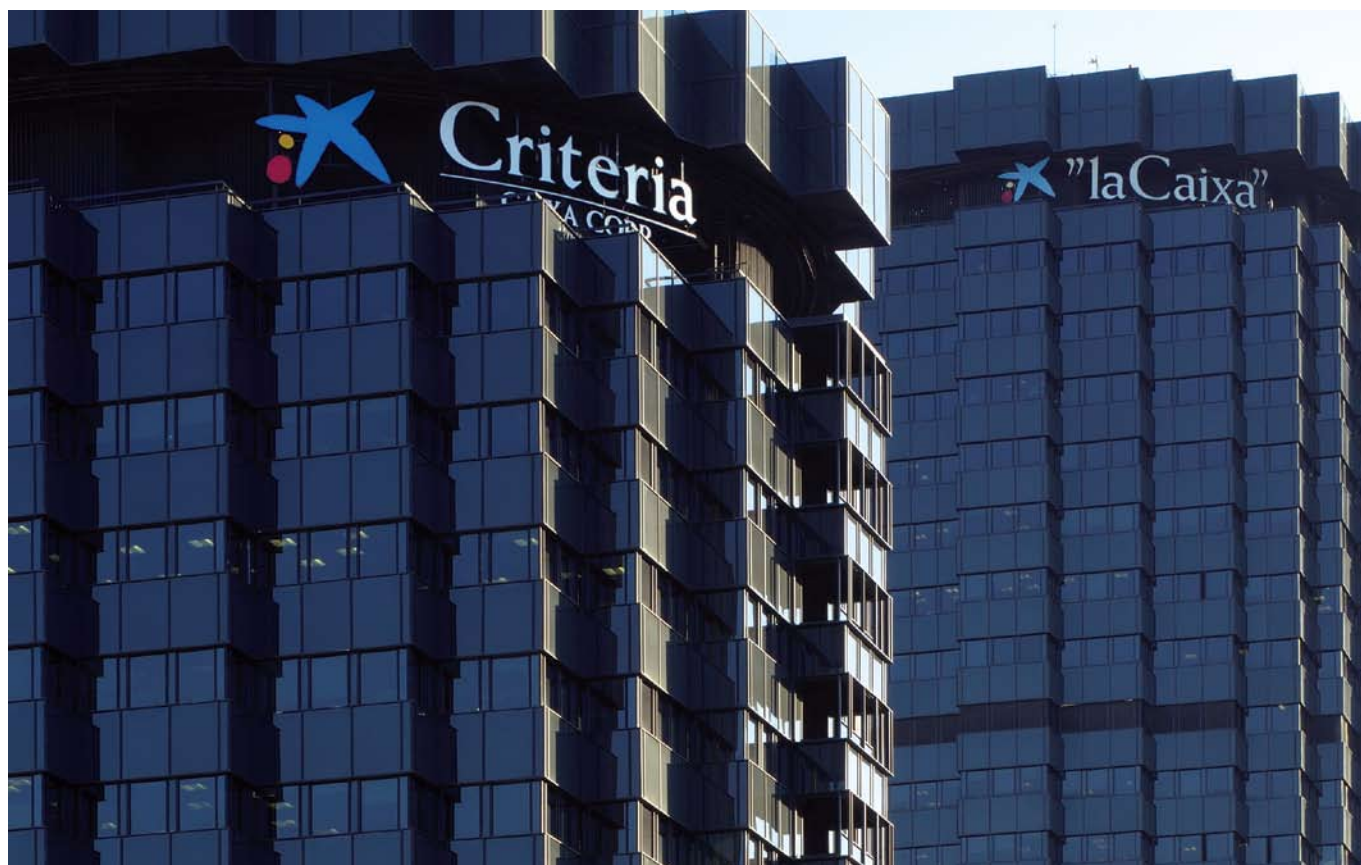
Durante el 2009 "la Caixa" y Banco BPI firmaron un Acuerdo Estratégico de Colaboración, «Soluciones Ibéricas para Empresas», para dar servicio a empresas que operan en España y Portugal.

**Boursorama**, fundado en 1995, es uno de los principales brokers y distribuidores de productos de ahorro *online* en Europa y forma parte del Grupo Société Générale

con unos activos totales aproximados de 3.000 millones de euros.

Boursorama está presente en 4 países y, en Francia, es líder de mercado en información financiera *online* y tiene una posición destacable en banca por Internet. Es uno de los 3 principales brokers *online* en el Reino Unido y España. Boursorama también está presente en Alemania a través de la marca OnVista Bank.

Durante el año 2008, Boursorama y "la Caixa" firmaron un acuerdo de accionistas en el marco de la *joint venture* creada para el lanzamiento de un banco *online* en España. En el tercer trimestre de 2009, se ha realizado el lanzamiento comercial de nuevos productos en Self Bank, donde "la Caixa" ostenta una participación del 49%.





### 3.1.3. Negocio financiero (cont.)

#### Aseguradoras y servicios financieros especializados: complemento de los productos y servicios de "la Caixa"

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

#### Aseguradoras

##### Un Grupo asegurador que da servicio a más de 3,4 millones de clientes individuales y gestiona un patrimonio superior a los 31.000 millones de euros

El Grupo asegurador desarrolla su actividad mediante las filiales participadas por el *holding* **SegurCaixa Holding**. Dispone de una amplia gama de productos de seguros tanto de vida como de no vida, que ofrece a los clientes de una forma personalizada. Más de 3,4 millones de clientes y más de 45.000 empresas y colectivos tienen suscritos planes de pensiones y seguros (planes de jubilación, pensiones vitalicias y otros productos).

**VidaCaixa** centra su actividad en el ramo de vida. Adicionalmente administra un patrimonio superior a los 13.500 millones de euros en planes de pensiones, que le

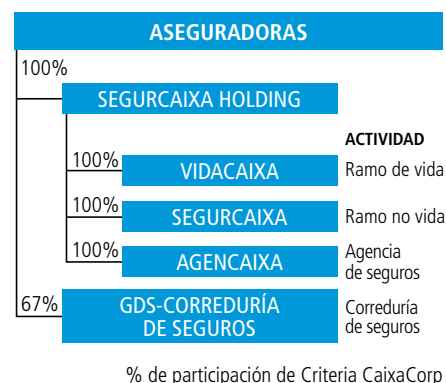
otorga la segunda posición dentro del *ranking* sectorial.

El crecimiento orgánico del negocio refuerza a VidaCaixa como la primera compañía de seguros de vida, con un volumen de provisiones técnicas de más de 17.200 millones de euros. Por otro lado, VidaCaixa se consolida como líder en el segmento de previsión social complementaria, con un patrimonio gestionado (provisiones técnicas y planes de pensiones) superior a los 30.800 millones de euros.

**SegurCaixa** es la empresa del *holding* centrada en los ramos de no vida, y hay que destacar su buena situación en el seguro del hogar.

Por otro lado, en el año 2009, está consolidando el negocio de autos iniciado en 2007 y ha procedido al lanzamiento de dos nuevos productos para Pymes y autónomos («SegurCaixa Negocio» y «SegurCaixa Auto Negocio»), fortaleciendo de esta forma la oferta de productos del Grupo para este segmento del mercado. Con la formalización en 2010 del acuerdo de adquisición de **Adeslas** (véase el capítulo 3.3 Gestión activa de la cartera de participadas del Grupo "la Caixa"), el grupo resultante liderará diferentes ramos en el sector asegurador en España, uno de los ámbitos donde se prevé un mayor crecimiento en los próximos años. Además, el aprovechamiento de las sinergias entre ambos grupos redundará en beneficio de los clientes existentes y futuros, ya que a SegurCaixa Holding, líder en seguros de vida y planes de pensiones, se le une Adeslas, líder en seguros de salud.

#### «POSICIÓN PUNTERA EN SEGUROS DE VIDA, INDIVIDUAL Y DE COLECTIVOS, E INCREMENTO DE LA PRESENCIA EN SEGUROS DE NO VIDA»





## Servicios financieros especializados

### Gama complementaria de gestión de fondos

**InverCaixa Gestión** es la sociedad gestora de Instituciones de Inversión Colectiva del Grupo "la Caixa" y gestiona una variada gama de productos: fondos de inversión, SICAV's y carteras. Adicionalmente asesora a "la Caixa" en la actividad de comercialización de fondos de inversión gestionados por terceras gestoras.

En 2009 la sociedad ha alcanzado un volumen gestionado de 15.457 millones de euros, pasando de una cuota del 6,9% (en diciembre de 2008) al 8,5% en fondos de inversión, lo que la sitúa en el tercer lugar del *ranking* de gestoras de fondos.

### Productos de financiación especializados

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

bución a través de la red de "la Caixa". En el año 2009, se han formalizado 362 millones de euros en las nuevas operaciones de alquiler de vehículos, de bienes de equipo y de inmuebles. Gestiona un total de 34.894 coches, 31.965 en *renting* y 2.929 en la modalidad de gestión de flotas.

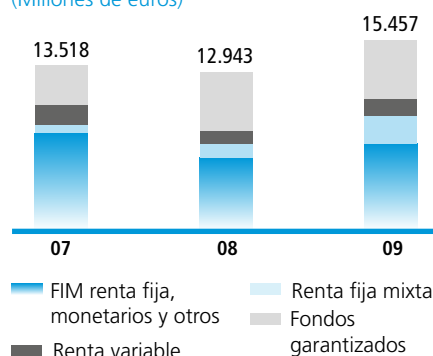
**Finconsum** ofrece productos de financiación al consumo principalmente a través del canal punto de venta (distribuidores de bienes y servicios y concesionarios de automóvil). Durante el año 2009, ha aportado 574 millones de euros de nuevo negocio.

**GestiCaixa** ha seguido desarrollando su actividad en los mercados financieros como sociedad gestora de titulización de activos. Durante el año 2009, GestiCaixa ha estructurado y constituido cinco nuevos fondos de activos, con un total de emisiones de 8.925 millones de euros. A diciembre de 2009, GestiCaixa gestiona 35 fondos de titulización, con un volumen de bonos en circulación de aproximadamente 20.000 millones de euros.

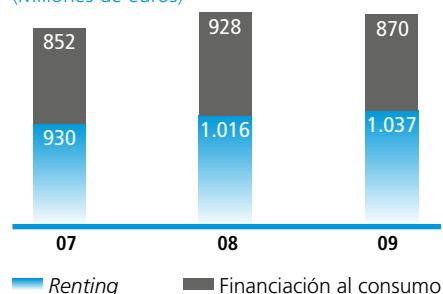
SERVICIOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS		
		ACTIVIDAD
100%	INVERCAIXA GESTIÓN	Gestora de fondos y carteras
100%	CAIXARENTING	Renting
100%	FINCONSUM	Financiación al consumo
100%	GESTICAIXA	Titulización de activos

% de participación de Critería CaixaCorp

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



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



### 3.2. Capital riesgo en fases iniciales y financiación a emprendedores

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

**Caixa Capital Risc** tiene por objeto administrar y gestionar los activos de sociedades de capital riesgo y de fondos de capital riesgo. Actualmente gestiona dos fondos, Caixa Capital Semilla y Caixa Capital Pyme Innovación.

**Caixa Capital Semilla** está dotado con unos recursos de 15 millones de euros. La sociedad participa, de forma temporal, en pequeñas empresas innovadoras que se encuentran en fase de conceptualización y desarrollo de su producto o servicio y ayuda a cubrir la falta de recursos financieros dedicados a la innovación empresarial por parte de emprendedores. A finales de 2009, presenta una cartera acumulada de 52 proyectos materializados. El importe total de inversión comprometida es de 11,5 millones de euros.

**Caixa Capital Pyme Innovación** tiene unos recursos de 31 millones de euros, de los cuales 25 millones de euros han sido comprometidos por "la Caixa" y el resto por inversores institucionales (Instituto Catalán de Finanzas y Empresa Nacional de Innovación-ENISA), y complementa la actividad en Capital Riesgo invirtiendo en la fase llamada de «capital crecimiento». La sociedad participa, de forma temporal, en pequeñas empresas innovadoras de creación reciente y que requieren financiación para poder reforzar su estructura y afrontar una etapa que permita consolidar una posición competitiva fuerte. A finales de 2009, presenta una cartera acumulada de 10 proyectos materializados. El importe total de la inversión comprometida es de 10,5 millones de euros.

**Iniciativa Emprendedor XXI** tiene el objetivo de impulsar y apoyar a los emprendedores en general y a la creación de empresas innovadoras con elevado potencial de

crecimiento en todo el territorio español. Su programa desarrolla, conjuntamente con la red territorial y los principales organismos institucionales, tanto nacionales como regionales, acciones concretas como organización de premios, cursos y seminarios, apoyo de redes y *Business Angels* y otras.

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

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

% de participación de "la Caixa"



### 3.3. Gestión activa de la cartera de participadas del Grupo "la Caixa"

La gestión activa de la cartera de participadas del Grupo "la Caixa" durante el año 2009 ha derivado en la realización de **inversiones netas por un importe aproximado de 1.888 millones de euros**. En este sentido, durante el ejercicio, se ha continuado con la estrategia de reequilibrio de la cartera de participadas y se ha dado más peso a las participaciones financieras, sin excluir inversiones en servicios. Al respecto, el **peso de participaciones del sector financiero ha pasado del 17%**, en el momento de la salida a bolsa de Critería CaixaCorp, **al 33%**, teniendo en cuenta todos los acuerdos corporativos formalizados antes del 31 de diciembre de 2009.

**En el ámbito de las participaciones en el negocio financiero**, se ha aumentado la **participación en Erste Group Bank** desde el 4,9% al 10,1%. Este incremento se ha realizado, principalmente, a través de la suscripción de la ampliación de capital formalizada en el mes de noviembre por la Entidad. Critería CaixaCorp ha suscrito el 36% de dicha ampliación de capital mediante la adquisición de los derechos de suscripción de acciones de Erste Group Bank propiedad de la Fundación DIE Erste, con una inversión de 635 millones de euros. Este incremento accionarial es consecuente con el acuerdo de Colaboración Preferente que Critería CaixaCorp y la Fundación DIE Erste firmaron en el mes de junio de 2009 con la finalidad de regular sus relaciones como accionistas de Erste Group Bank.

También en 2009, se ha incrementado en un 0,72% la participación en el **Banco BPI**, hasta el 30,10%. "la Caixa" ha realizado una aportación de 42 millones de euros para la constitución, junto con el Grupo Boursorama, de un nuevo **banco por Internet**, el **Self Bank**.

Por otra parte, durante el 2009, Critería CaixaCorp llegó a un acuerdo, que se formalizará en 2010, con Suez Environnement, por un lado, y Malakoff Médéric por otro, para la **adquisición** del 99,8% de **Ades-**

**las**, la compañía líder en seguros de salud en España, por un importe total de 1.178 millones de euros. En paralelo, Critería CaixaCorp ha llegado a un acuerdo con Suez Environnement para **venderle una participación suficiente de Agbar** que le permita alcanzar el 75,01% de participación de esta compañía una vez concluya la OPA de exclusión formulada por la propia Agbar y dirigida efectivamente al 10% del capital social total de Agbar en manos de accionistas minoritarios. La participación final de Critería CaixaCorp en Agbar estará comprendida entre el 15% y el 25%, en función del resultado final de la OPA de exclusión.

El 30 de diciembre de 2009, Critería CaixaCorp firmó un acuerdo con **The Bank of East Asia (BEA)** para suscribir gran parte de una ampliación de capital, que se ha concluido el 14 de enero de 2010, y que ha elevado la participación de Critería CaixaCorp en esta entidad desde el 9,81% hasta el 14,99%, con una inversión de 331 millones de euros. Esta operación se enmarca en los acuerdos firmados el pasado mes de junio entre BEA, "la Caixa" y Critería CaixaCorp.

**En el ámbito de las participaciones en servicios**, Critería CaixaCorp ha apoyado la **adquisición de Unión Fenosa por parte de Gas Natural** y, en este sentido, ha suscrito por 1.313 millones de euros su parte correspondiente de la ampliación de capital realizada por Gas Natural. El proceso de fusión entre ambas sociedades concluyó el pasado 7 de septiembre de 2009 con la admisión a cotización de las acciones de la nueva compañía y la inscripción de la escritura pública de fusión en el Registro Mercantil. Una vez cerrada la operación, la participación de Critería CaixaCorp en Gas Natural es del 36,43%.

Por otro lado, en diciembre de 2009, Critería CaixaCorp formalizó una operación de **joint venture con Investindustrial**, para su incorporación como socio (50%) de Port Aventura Entertainment, sociedad que explota el parque temático de **Port Aventura**, el Caribe Aquatic

#### GESTIÓN ACTIVA - PRINCIPALES OPERACIONES:

##### Negocio financiero

- Aumento de la participación en Erste Group Bank, hasta alcanzar el 10,1% de participación, básicamente mediante suscripción de una ampliación de capital con una inversión de 635 millones de euros.
- Acuerdo para suscripción de una ampliación de capital en The Bank of East Asia, con una inversión de 331 millones de euros, materializado en enero de 2010, aumentando la participación hasta el 14,99%.
- Acuerdo para la adquisición del 99,8% de Adeslas por 1.178 millones de euros y de reducción de la participación en Agbar manteniendo entre el 15%-25%.

##### Negocio servicios

- Suscripción de la parte correspondiente de la ampliación de capital por la OPA de Gas Natural sobre el 100% de Unión Fenosa con una inversión de 1.313 millones de euros.
- Venta de un 1% de Telefónica y materialización de plusvalías consolidadas por 249 millones de euros netos de impuestos y minoritarios.
- Acuerdo de *joint venture* con Investindustrial para su incorporación como socio (50%) de Port Aventura Entertainment, sociedad que explota el parque temático de Port Aventura.

### 3.3. Gestión activa de la cartera de participadas del Grupo "la Caixa" (cont.)

Park, así como la explotación de cuatro hoteles, dos de los cuales son de su propiedad, y el Centro de Convenciones. Por otra parte, Critería CaixaCorp mantiene el 100% de Mediterranea Beach and Golf Resort, que ostenta la propiedad de dos de los cuatro hoteles, del Centro de Convenciones, además de los terrenos para uso residencial y comercial, del negocio del golf y del Beach Club.

Durante el ejercicio 2009, se ha vendido un 1% de la participación en Telefónica y **se han materializado unas plusvalías consolidadas de 249 millones de euros netos de impuestos y minoritarios**. Por otra parte, se ha adquirido un 1% de participación sujeto a contratos financieros, por los que el Grupo "la Caixa" no asume riesgo de mercado. La participación, a 31 de diciembre de 2009, en Telefónica asciende al 5,2%.

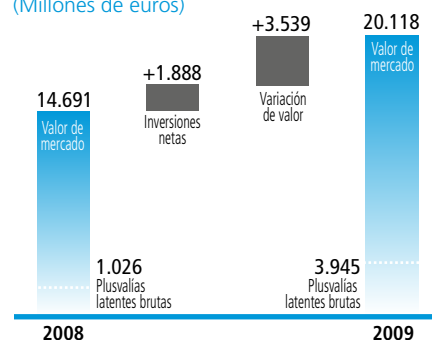
#### Evolución del valor de mercado y plusvalías latentes de las sociedades cotizadas del Grupo "la Caixa"

El valor de mercado de las participaciones en sociedades cotizadas del Grupo "la Caixa", a 31 de diciembre de 2009, es de 20.118 millones de euros, con unas plusvalías latentes brutas de 3.945 millones de euros.

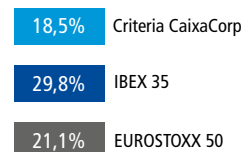
La evolución de la cotización de Critería CaixaCorp, sociedad que incluye las participaciones cotizadas del Grupo "la Caixa", ha alcanzado una revalorización del 18,5% durante el año 2009, en el marco de la recuperación de los mercados de capitales y en línea con los índices de referencia, Ibex-35 y Eurostoxx, que han presentado una evolución positiva del 29,8% y el 21,1%, respectivamente.

#### CARTERA COTIZADA: EVOLUCIÓN DEL VALOR DE MERCADO Y PLUSVALÍAS LATENTES

(Millones de euros)



#### EVOLUCIÓN INTERANUAL RESPECTO A LOS ÍNDICES





## 4. Gestión activa de los riesgos

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

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

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

Los riesgos fundamentales en que se incurrir como consecuencia de la propia activi-

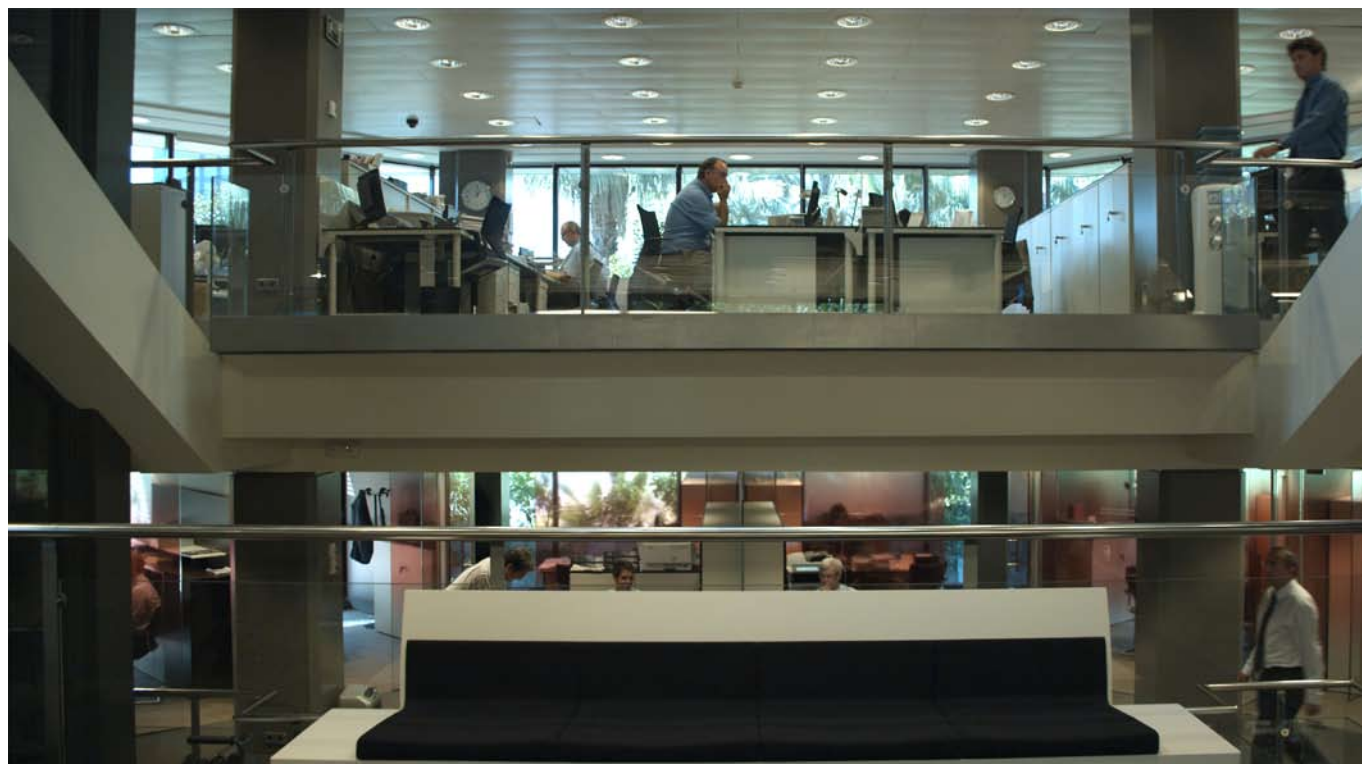
dad del Grupo se clasifican como: riesgo de crédito, derivado tanto de la actividad bancaria como el asociado a la cartera de participadas; riesgo de mercado, dentro del cual se incluye el riesgo de tipo de interés del balance estructural, el riesgo de precio o tipo asociado a las posiciones de la actividad tesorera y el riesgo de cambio; riesgo de liquidez, riesgo operacional y riesgo de cumplimiento normativo.

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

---

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

---



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

### Estructura y organización

El Consejo de Administración de "la Caixa" es el órgano máximo que determina la política de riesgo del Grupo. La Alta Dirección actúa en el marco de las atribuciones delegadas por el Consejo de Administración y configura los siguientes Comités de gestión del riesgo:

- **Comité Global del Riesgo.** Gestiona de forma global los riesgos del Grupo, así como las implicaciones de todos ellos en la gestión de la solvencia y el capital. Analiza el posicionamiento de riesgos y establece políticas para optimizar la gestión de riesgos en el marco de los retos estratégicos del Grupo.
- **Comité de Políticas de Concesión.** Propone las facultades y los precios de las operaciones de crédito, las medidas de eficiencia y simplificación de procesos, el nivel de riesgo asumido en los diagnósticos de aceptación y los perfiles de riesgo aceptados en campañas comerciales.
- **Comité de Créditos.** Analiza y, si procede, aprueba las operaciones dentro de su nivel de atribuciones, y eleva al Consejo de Administración las que exceden su nivel de delegación.
- **Comité de Refinanciaciones.** Analiza y, si procede, aprueba las operaciones dentro de su nivel de atribuciones, y eleva al Comité de Créditos las que exceden su nivel de delegación.
- **Comité de Gestión de Activos y Pasivos (COAP).** Analiza los riesgos de liquidez, de tipo de interés del balance y de cambio en el ámbito de los riesgos estructurales y propone la realización de coberturas y de emisiones para gestionarlos.

Por otro lado, Critería CaixaCorp gestiona y controla la práctica totalidad de la cartera de renta variable del Grupo.

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

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

Las tareas destinadas a cumplir esta misión definen la estructura organizativa de la Dirección Ejecutiva de Gestión Global del Riesgo, en torno a todos y cada uno de los riesgos del Grupo "la Caixa":

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

Análisis del seguimiento y control del riesgo de Crédito: responsabilización directa del seguimiento y control de las posiciones de riesgo crediticio más importantes y de las acciones de segui-



miento realizadas por la Red Territorial sobre la calidad crediticia de la cartera.

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

siderando todas sus tipologías y estudiando las posibles interacciones entre ellas.

En 2009 se ha creado la Dirección Ejecutiva de Recuperaciones, que depende de la Dirección General y tiene por objetivo reducir la morosidad, evitando la entrada de operaciones crediticias en contenciosos o agilizando su salida.

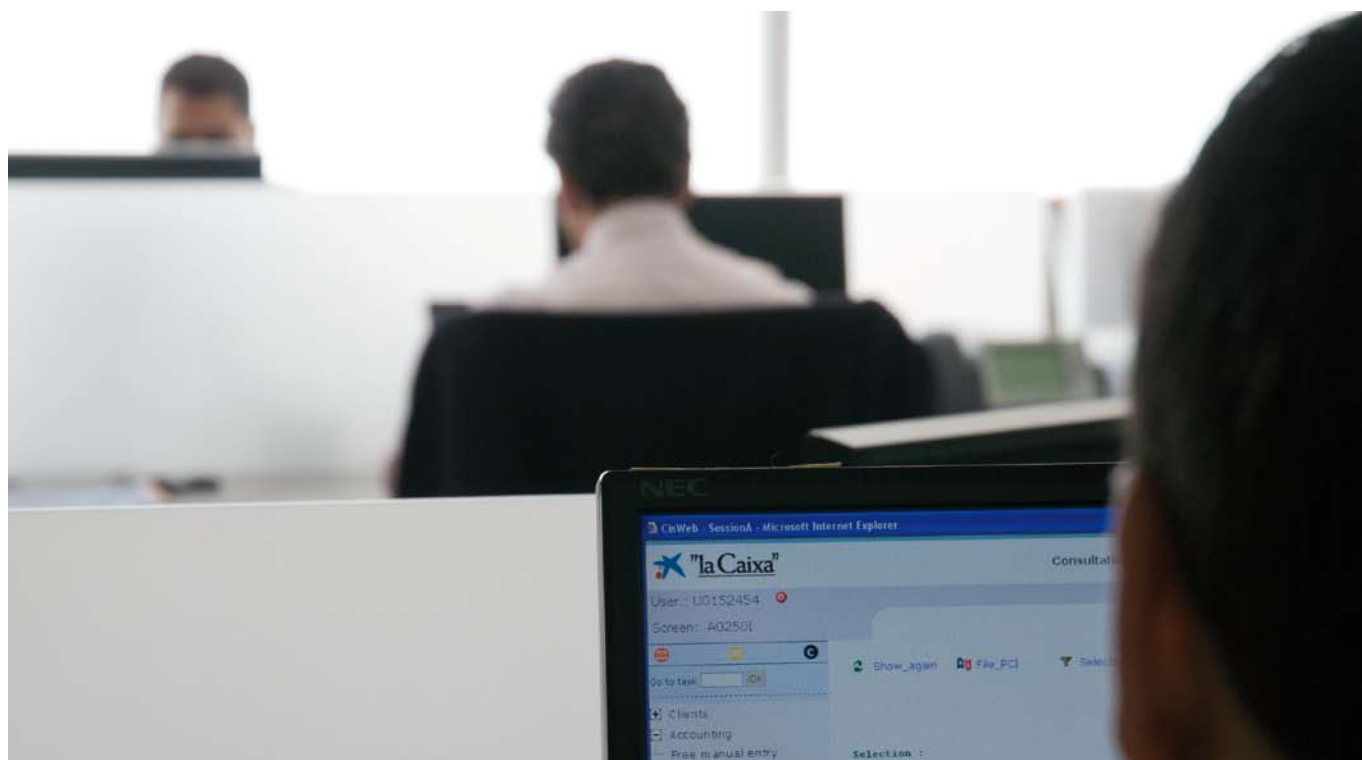
Finalmente, hay que indicar que, como complemento de los controles realizados, la Subdirección General de Auditoría de "la Caixa" verifica de forma continuada la adecuación de los sistemas de control interno y la corrección de los métodos de medición y control de riesgos utilizados por las diferentes áreas involucradas en la función de seguimiento de los riesgos.

### Procedimientos, herramientas y estrategias

El Grupo "la Caixa" utiliza, desde hace años, un conjunto de herramientas y técni-

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

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



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

### Utilización de modelos internos de riesgo de crédito – Basilea II

Todas las actuaciones en el ámbito de la medición, el seguimiento y la gestión del riesgo se realizan de acuerdo con la recomendación del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, «Convergencia internacional de medidas y normas de capital – Marco revisado», conocida comúnmente como Basilea II, y la consiguiente transposición por parte de las correspondientes directivas europeas y de la legislación española vigente, que se fundamenta en tres pilares:

- El Primer Pilar determina los requerimientos mínimos del Capital de las entidades financieras en función de algunos de los riesgos financieros: riesgo de crédito, riesgo de mercado de la cartera de negociación y de la posición en divisas y riesgo operacional.
- El Segundo Pilar analiza los principios básicos del proceso de supervisión. También se muestran las directrices para desarrollar un proceso interno de evaluación del capital y se establecen los objetivos de capital en relación con el perfil de riesgo y con el entorno de control de cada entidad, para poder cubrir los posibles riesgos, incluidos o no en el primer pilar, como son: concentración de riesgos, tensión de riesgo de crédito, riesgo de liquidez, riesgo de tipo de interés del balance, etc.

- El Tercer Pilar, que complementa los otros dos, fomenta la disciplina de mercado mediante el desarrollo de una serie de requisitos de divulgación que permitan a los agentes del mercado evaluar la información sobre el capital, la exposición al riesgo y los procesos de medición.

En junio de 2008, el Banco de España, tras una labor de validación, autorizó al Grupo "la Caixa" a utilizar modelos avanzados para el cálculo de los recursos propios mínimos con los cuales afrontar los riesgos de crédito. En cuanto a la utilización del modelo interno de riesgo de mercado de la cartera de negociación, riesgo de tipo de cambio y oro y de precio de materias primas para el cálculo del consumo de recursos propios regulatorios, en el ejercicio 2007 el Banco de España autorizó su utilización para aplicarlo al cálculo de recursos propios regulatorios a partir del 31 de diciembre de 2007.

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

## 4.2. Riesgo de crédito

### 4.2.1. Gran calidad de la cartera de créditos

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

La normativa contable del Banco de España clasifica los instrumentos de inversión crediticia y de deuda en diferentes categorías en función de la morosidad producida y/o del riesgo existente: normal, subestándar, dudoso y fallido.

Dentro del riesgo normal existen, además, otras subcategorías: *sin riesgo apreciable* (sector público, entidades de crédito, garantía dineraria), *riesgo bajo* (garantía hipotecaria sobre viviendas acabadas y sobre importes inferiores al 80% de la tasación), *riesgo medio-bajo* (el resto de garantía hipotecaria y la garantía real), *riesgo medio* (resto de sectores residentes y países OCDE), *riesgo medio-alto* (créditos al consumo y a países no OCDE) y *riesgo alto* (tarjetas, excedidos y descubiertos).

Así, el 76,1% de la cartera crediticia de "la Caixa" está clasificado entre *riesgo*

*bajo y riesgo medio-bajo*, lo que demuestra la voluntad de la Entidad de invertir en activos de máxima solvencia y mantener un perfil de riesgo medio-bajo.

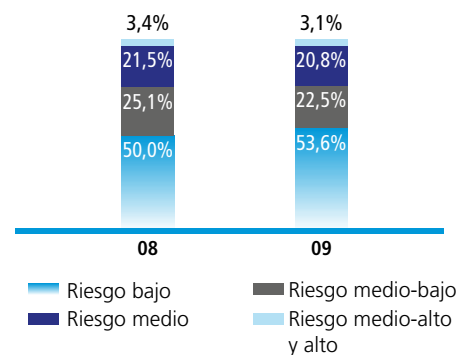
#### Inversión crediticia diversificada y con garantías adecuadas

El Grupo "la Caixa" orienta su actividad crediticia a la satisfacción de las necesidades de financiación de las familias y de las empresas, y su inversión crediticia se caracteriza por la diversificación y la atomización, con la correspondiente reducción del riesgo crediticio, de bajo riesgo y con fuertes garantías.

En este sentido, y a pesar del estancamiento del sector inmobiliario, los créditos con garantía hipotecaria llegan al 65,2% del total de los créditos, con un valor de la deuda pendiente sobre el valor de la garantía del 48,6% (LTV en su acrónimo en inglés para *Loan to Value*). Hay que destacar que el 88,5% de la cartera hipotecaria tiene un LTV inferior al 80%.

#### «PERFIL DEL RIESGO MEDIO-BAJO»

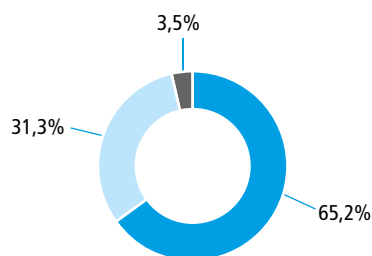
#### COMPOSICIÓN DE LA CARTERA CREDITICIA, TRAMOS DE RIESGO (\*)



(\*) Categorías según la clasificación de la Circular del Banco de España

#### «MÁXIMA CALIDAD DE LOS CRÉDITOS»

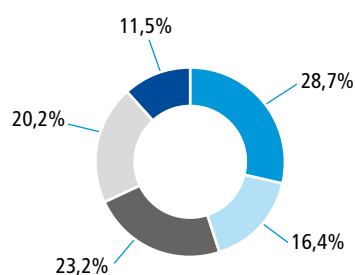
#### DISTRIBUCIÓN POR GARANTÍAS



■ Cartera hipotecaria  
■ Cartera no hipotecaria  
■ Sector público

#### «LTV MEDIO DE LA CARTERA HIPOTECARIA DEL 48,6%»

#### DISTRIBUCIÓN POR TRAMOS DE LTV - CARTERA HIPOTECARIA



■ ≤ 50%  
■ 50%-60%  
■ 60%-70%  
■ 70%-80%  
■ > 80%

#### «88,5% DE LA CARTERA CON LTV < 80%»

### 4.2.1. Gran calidad de la cartera de créditos (cont.)

Los créditos a particulares representan el 52,0% del total de la cartera crediticia del Grupo "la Caixa", el 89,9% de los cuales son con garantía hipotecaria y, de éstos, el 92,2% son otorgados por la compra de la primera vivienda.

En una primera fase, una parte de los créditos para la adquisición de la vivienda transita temporalmente vía promotores inmobiliarios para hacer posible la financiación de las promociones, y una vez acabada y vendida la construcción, se procede a su subrogación a favor de un adquirente particular. La financiación a promotores se caracteriza por estar destinada principalmente a la construcción de primeras viviendas, concentrada en zonas urbanas, y por ser concedida con un LTV inferior al 70%.

El Grupo "la Caixa" participa, a través de la financiación otorgada a empresas, en el desarrollo productivo de todos los sectores económicos nacionales: cons-

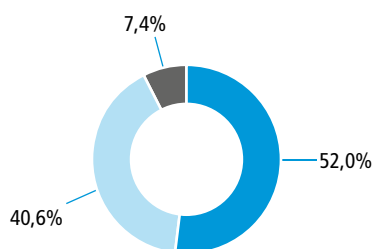
trucción de infraestructuras, industria –empresas manufactureras, de energía, gas y agua–, servicios –comerciales, hostelería y transportes– y sector primario –agricultura, ganadería y pesca–. La estrategia de "la Caixa" orientada a estar más presente en el segmento de empresas ha dado un impulso en 2009 al aumento de la financiación de actividades productivas.

La financiación a las pequeñas y medianas empresas (pymes) representa el 62,1% de la inversión crediticia del Grupo en empresas. De acuerdo con su decidida apuesta por el crecimiento de la relación con el tejido productivo, durante el año 2009, "la Caixa" ha proseguido el desarrollo de nuevos productos y servicios para las pymes.

Por lo que respecta a la distribución geográfica, la actividad crediticia del Grupo "la Caixa" se centra, básicamente, en España.

#### DISTRIBUCIÓN POR CLIENTES

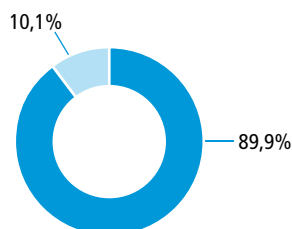
##### TOTAL



■ Particulares ■ Empresas ■ Otros

##### CRÉDITOS A PARTICULARES

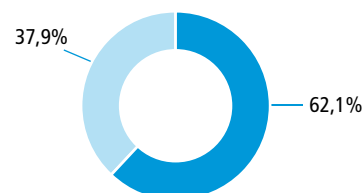
Segmentación por garantías



■ Garantía hipotecaria (\*) ■ Garantía no hipotecaria  
(\*) El 92,2% son primera vivienda

##### CRÉDITOS A EMPRESAS

Segmentación por tipos de empresa



■ Pymes ■ Gran empresa

**Después de la aplicación, en el cierre del año 2009, de criterios de elevada prudencia en clasificación y dotaciones, la ratio de morosidad es del 3,42% y el nivel de cobertura con provisiones llega al 62%, un 127% con garantía hipotecaria.**

La inversión crediticia, con predominio de particulares y preponderancia del crédito hipotecario para la adquisición de la primera vivienda, presenta una estructura con un nivel de riesgo significativamente bajo. Los deudores dudosos se han situado en 2009 en 6.321 millones de euros, con un incremento fruto del deterioro general de la economía y de la aplicación de criterios de clasificación prudentes, que se han traducido en una ratio de morosidad (créditos dudosos sobre el total de riesgo) del 3,42% para el Grupo "la Caixa" y del 3,20% para "la Caixa". Estas ratios, a pesar del incremento que presentan en el año 2009, siguen manteniendo el diferencial positivo respecto a la media del conjunto del sistema financiero español de diciembre que se sitúa en 5,08%.

Las provisiones para insolvencias constituidas llegan a los 3.914 millones de euros, 888 más que en 2008. Así, la cobertura con provisiones de los deudores dudosos

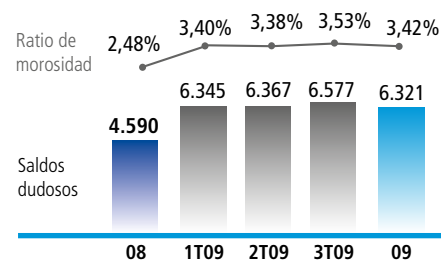
se ha situado, a finales de 2009, en el 62%. Si, además, se tiene en cuenta la cobertura derivada de las garantías hipotecarias, la cobertura total es del 127%. A 31 de diciembre de 2009, el Fondo Genérico constituido es de 1.835 millones de euros. La cobertura de los Fondos Genéricos se sitúa en el 100% del coeficiente  $\alpha$ , definida en la Normativa del Banco de España, muy por encima del mínimo exigido.

Así, el grado de riesgo de crédito del Grupo "la Caixa" se mantiene entre los más bajos del sistema financiero español, a causa de la diversificación, del valor de las garantías y de una prudente política de cobertura del riesgo. La gestión del riesgo del Grupo "la Caixa" se caracteriza por una prudente política de concesión y un elevado grado de anticipación para conseguir una de las situaciones patrimoniales más sólidas del mercado financiero español.

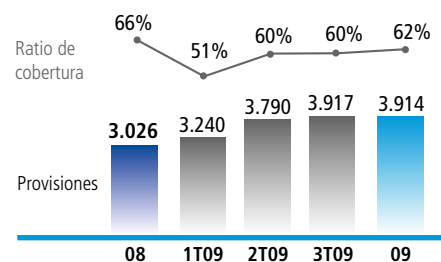
La cartera de inmuebles del Grupo "la Caixa", derivada de la gestión de la cartera de créditos, asciende, a 31 de diciembre de 2009, a 3.097 millones de euros netos, con una cobertura del 20%. La venta de inmuebles se ha incrementado de manera significativa en el último trimestre, gracias a la gestión activa de Servihabitat XXI, filial inmobiliaria del Grupo "la Caixa".

#### «POLÍTICAS CONSERVADORAS DE COBERTURA DE RIESGO»

##### SALDOS DUDOSOS Y RATIO DE MOROSIDAD

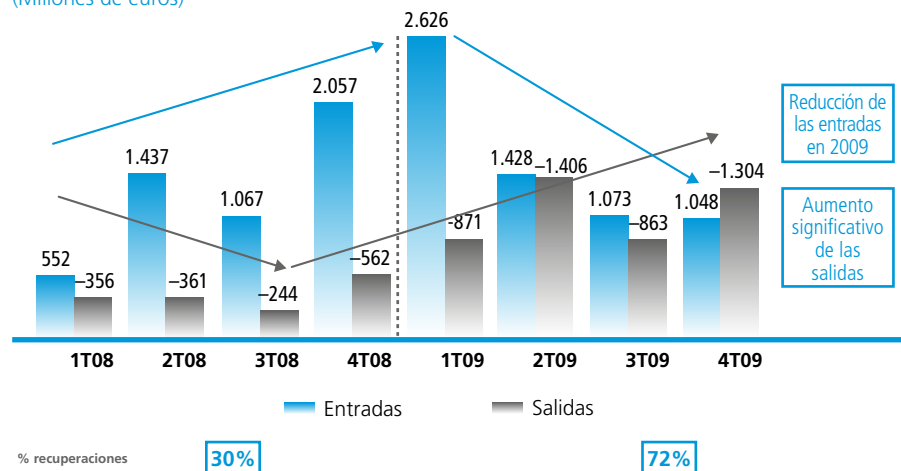


##### PROVISIONES Y RATIO DE COBERTURA



#### DEUDORES DUDOSOS. ENTRADAS Y SALIDAS TRIMESTRALES

(Millones de euros)





## 4.2.2. Gestión del riesgo de crédito

### Organización y procesos de concesión del crédito

Durante el año 2009 se ha consolidado el nuevo sistema interno de facultades de concesión, basado en la pérdida esperada, sistema que ha permitido que las facultades se adecuen mucho mejor a los movimientos del ciclo económico, aspecto especialmente relevante en el entorno actual. Por otro lado, una parte del sistema de facultades continúa asociado al importe de la operación, que se mantiene básicamente para los segmentos de particulares y para las empresas muy grandes.

El expediente electrónico se ha consolidado durante el 2009 como herramienta para facilitar y aumentar la eficiencia de los circuitos de concesión. Su utilización se ha extendido no sólo a la autorización de operativas diferentes a las nuevas solicitudes (por ejemplo, excedidos de líneas o de cuentas de crédito), sino también a operaciones que sin ser estrictamente crediticias conllevan la asunción de riesgos, como la actividad *merchant* de establecimientos comerciales.

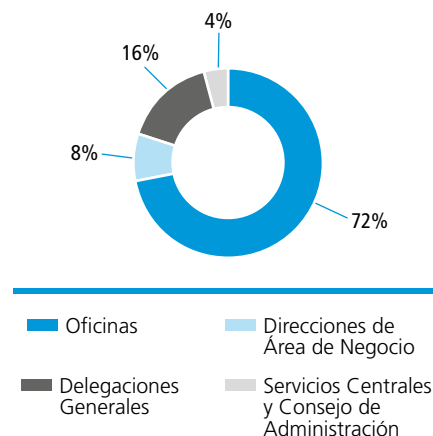
Se ha introducido el sistema de precios ajustados al riesgo en la concesión de operaciones de créditos al consumo a particulares, complementando el ya existente

para operaciones hipotecarias, y en cuanto a empresas, se ha consolidado el sistema de determinación de precio ajustado al riesgo en los segmentos de pequeñas y medianas empresas. Estos sistemas facilitan la asignación de la prima de riesgo de las operaciones.

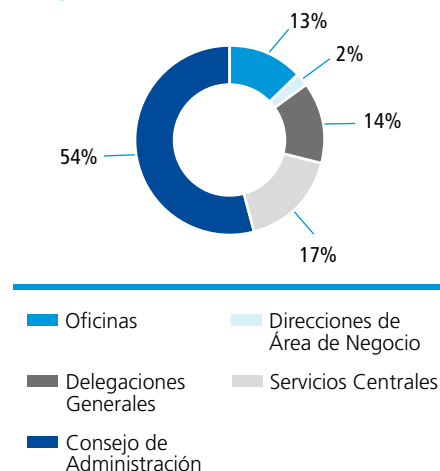
Por otra parte, se ha iniciado la implementación de una segunda fase del sistema actual de rentabilidad ajustada al riesgo a nivel de cliente, que facilitará la simulación de rentabilidad ante modificaciones futuras del negocio con los clientes, así como información de rentabilidad sobre el capital en el análisis de las solicitudes.

Hay que comentar, por último, que durante 2009 se ha llevado a cabo un cambio organizativo de fuerte alcance: la modificación de la estructura de riesgo en toda la red, para independizar plenamente la evaluación del riesgo de las consideraciones comerciales, reafirmando la independencia de la función de riesgos como principio básico de la gestión prudente de los mismos. A raíz de su aplicación se requiere la firma de las dos líneas, riesgo y negocio, para las operaciones de nivel superior al DAN o Centros de Empresa, tanto en las operaciones de riesgo de empresas como de particulares, todo ello bajo el control del sistema de facultades.

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



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



## Gestión de las Recuperaciones

La gestión de los riesgos del Grupo se ha focalizado en el refuerzo organizativo, ya iniciado durante la segunda mitad de 2008, dirigido a afrontar el incremento de la morosidad y a adoptar con la máxima diligencia medidas para la reclamación eficaz de las deudas de recuperación problemática, desde los primeros indicios de deterioro de la solvencia de los deudores, con un seguimiento constante de su evolución y de los activos hipotecados como garantía. Destaca la creación en el cuarto trimestre de 2009 de la Dirección Ejecutiva de Recuperaciones, que depende de la Dirección General, con el objetivo de reducir la morosidad, disminuyendo la entrada de operaciones crediticias en contenciosos o agilizando su salida.

Sin perjuicio del seguimiento constante de la cartera crediticia, "la Caixa" ha emprendido al mismo tiempo medidas para tempear el impacto de la crisis en los clientes particulares. Así, "la Caixa" está acomodando las cuotas a corto plazo a las disponibilida-

des actuales del deudor, en la confianza de que este aplazamiento facilitará el buen fin de las operaciones. De las diversas opciones para conseguir este objetivo (introducción de períodos de carencia, cláusulas de espera, reunificación de deudas o moratoria de cuotas, entre otras), se analiza con el cliente la que mejor se adecua a su situación, siempre garantizando el objetivo final de recuperación del crédito y el adecuado cumplimiento de los procedimientos internos de aprobación del riesgo.

## Análisis y Seguimiento del Riesgo de Crédito

El Área de Análisis y Seguimiento del Riesgo de Crédito de "la Caixa", que depende de la Dirección Ejecutiva de Gestión Global del Riesgo, mantiene la independencia en relación con la Dirección Ejecutiva de Riesgo Análisis y Concesión y se estructura en un conjunto de unidades territoriales de seguimiento. Su función tiene una doble vertiente: la elaboración de informes de seguimiento sobre aquellos acreditados o grupos de empresas con riesgos de importe

más elevado y el seguimiento de aquellos titulares de riesgo que presentan síntomas de deterioro en su calidad crediticia, según un sistema de calificación basado en las alertas de riesgo de cada acreditado.

El sistema de alertas de riesgo y la calificación de los acreditados en función de su comportamiento de riesgo juegan un papel fundamental a la hora de orientar tanto el sistema de concesión, comentado anteriormente, como la acción de seguimiento. De esta forma, se analizan con más profundidad y con mayor periodicidad aquellos acreditados con más probabilidad de mora a corto plazo.

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



### 4.2.2. Gestión del riesgo de crédito (cont.)

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

El seguimiento de los acreditados del segmento de promotores y constructores ha sido foco de atención preferente del Área de Análisis y Seguimiento del Riesgo de Crédito. Por lo que respecta a los particulares, se ha iniciado un proyecto de gestión preventiva del riesgo para detectar con la mayor anticipación posible indicios de deterioro de su capacidad de reembolso, para poder analizar cada caso de forma personalizada y adoptar la solución que mejor se adapta al caso en cuestión.

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

El Área de Metodología y Modelos de Riesgo de Crédito, que depende de la Dirección Ejecutiva de Gestión Global del Riesgo, tiene la misión de construir, mantener y realizar el seguimiento de los sistemas de medición del riesgo de crédito. Además, es la encargada de asegurar y orientar el uso que se hace de estos sistemas y de velar para que las decisiones que se adopten basadas en estas mediciones tengan en cuenta su calidad. Tal y como establecen las mejores prácticas, esta función es independiente de las áreas de negocio para garantizar que los criterios de valoración no sufran interferencias derivadas de consideraciones comerciales.

El 25 de junio de 2008, el Banco de España autorizó al Grupo "la Caixa" a utilizar los métodos basados en modelos internos de calificación (IRB) para el cálculo de requerimientos mínimos de recursos propios por riesgo de crédito. De esta manera, el Grupo "la Caixa" forma parte del colectivo puntero de entidades que han superado el proceso de validación supervisora.

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

La medición del riesgo se articula alrededor de dos conceptos básicos: la pérdida esperada y la pérdida inesperada. Basilea II establece la necesidad de que las entidades cubran el importe de la pérdida esperada mediante la dotación de provisiones. El Grupo "la Caixa" aplica, en este apartado, lo que regula la Circular 4/2004 del Banco de España en su Anexo IX. En consecuencia, efectúa las dotaciones específicas, genéricas y de riesgo país necesarias para la cobertura de la pérdida esperada de acuerdo con la citada Circular. La cobertura de la pérdida inesperada, por su parte, se debe realizar con capital.

## Pérdida esperada

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

### Exposición

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

La obtención de esta estimación se basa en la observación de la experiencia interna de la morosidad de la Entidad, que relaciona los niveles de disposición en el momento del incumplimiento y los niveles de disposición de los 12 meses anteriores. Para realizarla se modelizan para cada transacción las relaciones observadas en base a

la naturaleza del producto, el plazo hasta el vencimiento y las características del cliente.

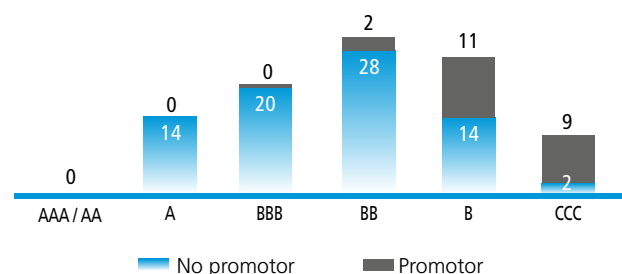
### Probabilidad de incumplimiento

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

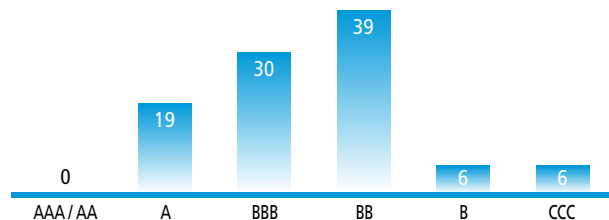
Estas herramientas están orientadas al producto o al cliente. Las herramientas orientadas al producto toman en consideración características específicas del deudor relacionadas con este producto y son utilizadas, básicamente, en el ámbito de admisión de nuevas operaciones de banca minorista.

Por otro lado, las herramientas orientadas al cliente evalúan la probabilidad de incumplimiento del deudor de manera genérica, aunque, si se trata de personas físicas, pueden aportar resultados diferenciados por producto. Este último grupo de herramientas está constituido por *scorings* de comportamiento para personas físicas y por *ratings* de empresas, y están implantadas en toda la red de oficinas e integradas dentro de las herramientas habituales de concesión de productos de activo.

DISTRIBUCIÓN DE LA EXPOSICIÓN. EMPRESA (en %)



DISTRIBUCIÓN DE LA EXPOSICIÓN. HIPOTECARIO (en %)



AAA-CCC: escala de mayor a menor calidad crediticia

### 4.2.2. Gestión del riesgo de crédito (cont.)

Las herramientas de evaluación del riesgo de crédito han sido desarrolladas de acuerdo con la experiencia histórica de mora de la Entidad e incorporan las mediciones necesarias para ajustar los resultados al ciclo económico y las proyecciones del próximo ciclo, con el objetivo de ofrecer mediciones relativamente estables a largo plazo, que pueden diferir de las tasas de incumplimiento observadas en cada momento.

La tabla adjunta presenta la evolución anual de la frecuencia de morosidad (porcentaje de clientes o, por lo que respecta al segmento minorista, de contratos de la cartera sana al inicio de cada año que han hecho *default* en algún momento del ejercicio). Con el fin de ofrecer información más representativa de las carteras, la tabla muestra –a diferencia de años anteriores– las evoluciones históricas globales de cada segmento, con independencia de la multiplicidad o ausencia de modelos avanzados aplicables. Por este motivo, los valores históricos de las series no son comparables con los publicados en años anteriores.

Por lo que respecta a las empresas, todas las herramientas de *rating* están enfocadas a nivel de cliente y varían notablemente en

función del segmento al que pertenezcan. En el caso de microempresas y pymes, el proceso de evaluación es muy parecido al de las personas físicas. En este caso, se ha construido un algoritmo modular que valora tres campos de información diferentes: los estados financieros, la información derivada de la relación con los clientes y algunos aspectos cualitativos. Las calificaciones obtenidas son sometidas también a un ajuste al ciclo económico.

La función de *Rating* Corporativo, que depende del Área de Análisis y Seguimiento del Riesgo de Crédito, dispone de modelos internos para calificar el segmento de grandes empresas. Estos modelos son de carácter «experto» y dan más ponderación al criterio cualitativo de los analistas, y se han alineado con la metodología de Standard & Poor's, de forma que se han podido utilizar las tasas de incumplimiento global publicadas por esta agencia de *rating*, que añaden fiabilidad a la metodología. Los modelos se han desarrollado a partir de datos que tienen una profundidad histórica suficientemente significativa y que, por lo tanto, incorporan de forma razonable el efecto del ciclo y garantizan estabilidad a las mediciones obtenidas.

Los resultados de todas las herramientas se vinculan a una escala maestra de riesgo que permite clasificar la cartera crediticia en términos homogéneos, es decir, permite agrupar riesgos a partir de una misma tasa de morosidad anticipada.

#### Severidad

La severidad (LGD en su acrónimo en inglés para *Loss Given Default*) corresponde al porcentaje de la deuda que no podría ser recuperado en caso de incumplimiento del cliente. La Entidad realiza una revisión permanente de los procedimientos de recuperación y de regularización de las deudas morosas con la finalidad de minimizar el impacto de una eventual quiebra.

Se calculan las severidades históricas con información interna de "la Caixa" y se consideran todos los flujos de caja asociados a los contratos desde el momento del incumplimiento hasta la regularización de la situación, o bien hasta el momento en que se han declarado fallidos. Dentro de este cómputo, también se tiene en cuenta una aproximación de los gastos indirectos (personal de oficina, infraestructura, etc.) asociados al proceso.

### Evolución de la frecuencia de la morosidad

		2007	2008	2009
Promotores	Empresas	0,96%	10,38%	14,81%
	Pymes	1,15%	5,12%	8,96%
No promotores	Empresas	0,99%	2,46%	3,60%
	Pymes	1,59%	3,48%	4,84%
Minorista	Hipotecario	0,42%	1,26%	1,65%
	Consumo	1,34%	1,89%	3,09%
	Tarjetas	0,55%	0,70%	0,99%

### Escala maestra de riesgo

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



Adicionalmente, se trabaja en la modelización de la severidad para su correcta estimación *a priori*, mediante la garantía, la relación préstamo/valor, el tipo de producto, la calidad crediticia del acreditado y, tal y como lo requiere la regulación, las condiciones recesivas del ciclo económico.

Como resultado de la composición de la cartera, consecuencia de las políticas de concesión, de las garantías existentes y de su relación préstamo/valor y de la gestión activa de los procedimientos de regularización, las tasas de severidad de las exposiciones del Grupo "la Caixa" son muy bajas, con un valor medio del 11,65% para las exposiciones de personas físicas con garantía hipotecaria, que representan un 54% del total de exposiciones evaluadas por IRB, y del 33,39% para las exposiciones en pymes, que, a su vez, representan un 17% del total de exposiciones evaluadas por IRB. Estos valores se han realizado de acuerdo con los modelos internos aprobados por el Banco de España para su uso en las estimaciones de exigencias mínimas de recursos propios por riesgo de crédito.

### Rentabilidad ajustada al riesgo

"la Caixa" dispone de herramientas que permiten evaluar la rentabilidad exigible a un contrato/cliente basadas en la cobertura de las pérdidas esperadas y en la adecuada remuneración de los recursos propios inmovilizados para poder asumir las pérdidas inesperadas que pudiesen resultar de los riesgos asumidos.

El Margen de Referencia de empresas informa del coste del riesgo asumido en las operaciones de crédito vigentes de cada cliente durante el último período interanual. Este coste se compara con el Margen sobre Riesgo, que informa sobre la rentabilidad global del cliente una vez cubiertos los costes financieros y operativos, y se determina finalmente el Valor Añadido del Cliente.

Durante el año 2009 se han desarrollado herramientas que amplían la profundidad

del análisis de la rentabilidad ajustada al riesgo de cada cliente o grupo de clientes, así como aplicaciones para estimar la rentabilidad ajustada al riesgo a futuro y vincularla a los procesos de admisión de las operaciones (véase apartado Organización y procesos de concesión del crédito).

### Pérdida inesperada y capital económico

La medición de la pérdida esperada garantiza un buen control del riesgo crediticio bajo condiciones «normales» de mercado. De hecho, la pérdida esperada puede ser considerada como un coste adicional del negocio. Ahora bien, en ocasiones, las pérdidas reales pueden exceder las pérdidas esperadas debido a cambios súbitos en el ciclo, o variaciones en factores de riesgo específicos de cada cartera, y a la correlación natural entre el riesgo de crédito de los diferentes deudores. De hecho, en el Pilar 1 de Basilea II, se establecen unos requerimientos mínimos de capital precisamente para afrontar las potenciales pérdidas inesperadas. Si se adopta una metodología sobre la base de calificaciones internas, como la que utiliza el Grupo "la Caixa", hay que usar la fórmula pertinente, en función de cada segmento de negocio, la cual tiene en cuenta la influencia de la probabilidad de incumplimiento, el impacto proporcional de la severidad, el ajuste por el plazo residual de vencimiento de la operación y unas correlaciones establecidas, fijas o inversamente proporcionales a la probabilidad de incumplimiento, en función del segmento de negocio del que se trate.

La variabilidad de las pérdidas esperadas de la cartera constituye las pérdidas inesperadas, que representan las pérdidas potenciales imprevistas. Se calculan como la pérdida asociada a un nivel de confianza suficientemente elevado de la distribución de pérdidas, menos la pérdida esperada. El objetivo de la Entidad es disponer de suficientes fondos propios o capital para cubrir estas pérdidas inesperadas.

### 4.2.2. Gestión del riesgo de crédito (cont.)

Tradicionalmente se han diferenciado dos conceptos:

- El capital económico es el capital del que debería disponer una entidad para asumir las pérdidas inesperadas que puedan suceder y que podrían poner en peligro la continuidad de la entidad. Es una estimación propia que se va ajustando en función del propio nivel de tolerancia al riesgo, del volumen y del tipo de actividad.
- El capital regulatorio es el capital que la entidad debe mantener para cubrir las exigencias del organismo supervisor.

El capital económico no es un sustitutivo del regulatorio, sino que es un complemento del mismo para acercarse más al perfil de riesgos real que asume la entidad y para incorporar riesgos no contemplados –o sólo parcialmente considerados– en las exigencias regulatorias.

El nivel de capitalización de una entidad (no necesariamente en términos regulatorios) y el perfil de riesgo asumido, medido en términos de exigencias de capital, definen la solvencia de una entidad, es decir, su calidad crediticia.

Una correcta gestión del capital es y será un elemento diferenciador entre las entidades más avanzadas y competitivas. Una gestión basada en la medida de capital económico permite la medición y la gestión de los riesgos, e identifica las operaciones o las líneas de negocio de mayor riesgo y también las que generan más valor económico según las mediciones de rendimiento sobre capital.

Así, "la Caixa" dispone de un modelo integrado que mide, con criterio propio, el riesgo integrado de la cartera de crédito y de la cartera de participaciones. Este modelo interno de capital económico se encuentra en un proceso de mejora continua permanente para garantizar que incorpora las mejores prácticas de la industria en este ámbito y

que recoge el perfil de riesgos del Grupo de la manera más precisa posible.

#### Validación Interna

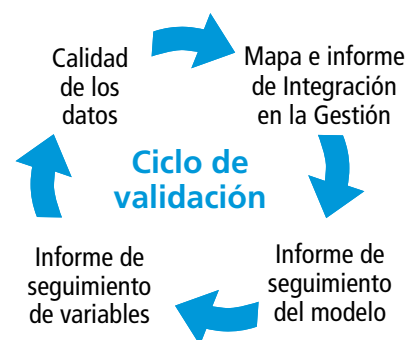
El Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea está orientado a determinar los requerimientos mínimos de capital de cada entidad en función de su perfil de riesgo. En el ámbito del riesgo de crédito, permite a las entidades la utilización de modelos internos de *rating* y estimaciones propias de los parámetros de riesgo para determinar las necesidades de recursos propios.

La importancia del proceso de determinación del capital exige disponer de controles adecuados que garanticen la fiabilidad de las estimaciones. Además, es necesario que el entorno de control sea suficientemente especializado y que se realice de manera continua, complementando las funciones de control tradicionales (auditoría interna).

El Banco de España establece la validación interna de los modelos internos de *rating* y de los parámetros de riesgo como un prerequisite ineludible previo a la validación supervisora, y exige que sea realizada por un departamento independiente y especializado dentro de la propia entidad. En este sentido, "la Caixa" dispone de una unidad independiente de los equipos de desarrollo de modelos y de definición de políticas y procedimientos, con el objetivo de validar el correcto funcionamiento de los modelos de medición del riesgo en un sentido amplio.

La función de validación la desarrolla Validación Interna y se enmarca dentro de la Subdirección General de Secretaría Técnica y Validación, que depende directamente de la Dirección General Adjunta Ejecutiva Responsable de los Riesgos.

La validación interna debe asegurar que los modelos de riesgo de crédito son adecuados, tanto desde un punto de vista cuantitativo como cualitativo, para determinar correctamente las necesidades de capital.



Los principales objetivos de Validación Interna son:

- Emitir una opinión sobre la adecuación de los modelos internos para ser utilizados a efectos de gestión y regulatorios, e identificar todos sus usos relevantes.
- Evaluar si los procedimientos de gestión y control del riesgo se adecuan a la estrategia y al perfil del riesgo de la entidad.
- Apoyar a la Alta Dirección y, en particular, al Comité de Gestión Global del Riesgo en sus responsabilidades de autorización del uso de los modelos (gestión y regulatorio) y de revisión periódica de los mismos.
- Coordinar el proceso de validación supervisora con el Banco de España y elaborar el Dossier de Seguimiento, documento requerido por el regulador para cada modelo interno.
- Datos: verificación de la integridad y la consistencia de las bases de datos de calibración y de exposiciones actuales, tanto en su diseño y construcción como en su evolución en el tiempo.
- Procedimientos cuantitativos: garantizar la robustez de los modelos, mediante procedimientos de réplica (*defaults*, segmentación, resultados de los modelos), pruebas de seguimiento periódicas (capacidad discriminante, *backtesting* y *stress-testing*), análisis de la sensibilidad de los parámetros y *benchmarking* de los modelos internos.
- Procedimientos cualitativos: se comprueba que la entidad utiliza los modelos y sus resultados en los procesos de gestión del riesgo (test de uso) y se evalúa el grado de conocimiento y de confianza de la Alta Dirección sobre los modelos y sus usos (circuito de *reporting* y aprobación de modelos y estructura organizativa).

Las tareas de Validación Interna consisten básicamente en:

- Ciclos de validación, formados por un conjunto de revisiones periódicas (de carácter anual), que garanticen la adecuación de los modelos y de sus usos.
- Pruebas específicas consistentes en una revisión exhaustiva del proceso de construcción de los modelos y estimación de parámetros. Además, se realizan procedimientos de réplica y se verifica la adecuación de la documentación.
- Revisión del entorno tecnológico: evaluación del grado de integración de los modelos en los sistemas de la entidad, así como su funcionalidad (verificando que satisfacen las necesidades reales de información).

A principios de cada año, Validación Interna emite la Memoria de Validación, donde recoge el trabajo realizado y se detallan las conclusiones y las principales recomendaciones emitidas en las revisiones del año anterior.

### Cartera de Participadas

El riesgo de la cartera de participadas del Grupo "la Caixa" es el asociado a la posibilidad de incurrir en pérdidas por los movimientos de los precios de mercado y/o por la quiebra de las posiciones que forman la cartera de participaciones con un horizonte a medio y a largo plazo.

A 31 de diciembre de 2009, la cartera de participadas cotizadas tiene un valor de mercado de 20.118 millones de euros, con unas plusvalías latentes antes de impuestos de 3.945 millones de euros.

Los ámbitos de revisión son:

- Metodología y documentación: estudio de los modelos (tipo de modelo, metodología, variables explicativas, validación de la construcción, identificación de cambios), análisis de las definiciones relevantes utilizadas (*default*, pérdida, segmentación) y de la adecuación de la documentación existente.

### 4.2.2. Gestión del riesgo de crédito (cont.)

La Dirección Ejecutiva de Gestión Global del Riesgo, con la colaboración de Critería CaixaCorp, mide el riesgo de estas posiciones, tanto desde el punto de vista del riesgo implícito en la volatilidad de los precios de mercado, utilizando modelos VaR (estimación estadística de las pérdidas máximas potenciales a partir de datos históricos sobre la evolución de los precios) sobre el diferencial de rentabilidad con el tipo de interés sin riesgo, tal y como se indica en Basilea II, como desde el punto de vista de la eventualidad de quiebra, aplicando modelos basados en el enfoque PD/LGD, también siguiendo las disposiciones de Basilea II.

Se realiza un seguimiento continuado de estos indicadores para poder adoptar, en cada momento, las decisiones más oportunas en función de la evolución observada y prevista de los mercados y de la estrategia del Grupo "la Caixa".

Estas mediciones y su desarrollo son necesarios para el seguimiento de la gestión de la cartera de participadas y para la toma de decisiones estratégicas, referentes a la composición de la cartera, realizadas por la Alta Dirección del Grupo "la Caixa".

La Dirección Ejecutiva de Gestión Global del Riesgo dispone de una unidad de Control del Riesgo de Participadas, que tiene como principal objetivo optimizar el equilibrio rentabilidad-riesgo de esta cartera, así como monitorizar y seguir, una vez que las inversiones y desinversiones se han ejecutado, el riesgo de las posiciones activas que "la Caixa" mantiene en las empresas participadas, y también optimizar el equilibrio rentabilidad-riesgo de esta cartera. El riesgo de las posiciones activas tiene un doble componente: la participación en capital y el riesgo concedido a las empresas participadas.

El espíritu que gobierna los trabajos de esta unidad es el de aplicar un enfoque

holístico del riesgo, de modo que las inversiones de "la Caixa" en renta variable sean consideradas dentro de un marco amplio de evaluación del riesgo. El análisis de estas posiciones ofrece una visión dinámica de los efectos de diversificación y concentración de la cartera global del Grupo. Los trabajos que desarrolla esta unidad van en la línea de que la Dirección pueda tener un análisis global del riesgo asociado a las inversiones en participadas, comparándolas con la inversión con otros activos.

Adicionalmente, el Área de Control de Riesgo de Mercado, con la colaboración de Critería CaixaCorp, integra diariamente dentro de su seguimiento de riesgos los derivados y el riesgo de tipo de cambio asociados a la cartera de participadas, a la vez que lleva a cabo un seguimiento recurrente de los riesgos vinculados a la operativa de mercados financieros asociados a las participadas financieras.



### 4.3. Gestión del riesgo de las posiciones de balance

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

El riesgo de tipo de interés, inherente a toda actividad bancaria, se produce cuando los cambios en la estructura de la curva de tipos de mercado afectan a las masas de activo y pasivo y provocan su renovación a unos tipos diferentes de los anteriores, con efectos en su valor económico y en el Margen de Intereses. Este riesgo, también llamado riesgo de tipo de interés estructural, es gestionado y controlado directamente por la Dirección de "la Caixa", a través del Comité de Gestión de Activos y Pasivos (COAP).

El Grupo "la Caixa" gestiona este riesgo con un doble objetivo: reducir la sensibilidad del margen de intereses a las variaciones de los tipos de interés y preservar el valor económico del balance. Para conseguir estos dos objetivos se realiza una gestión activa y se contratan en los mercados financieros operaciones de cobertura adicionales a las coberturas naturales generadas en el propio balance, derivadas de la complementariedad de la sensibilidad a variaciones de los tipos de interés de las operaciones de activo y de pasivo realizadas con los clientes.

La Subdirección General de Mercados es la encargada de analizar este riesgo y de proponer al COAP aquellas operaciones de cobertura acordes con estos objetivos. Para

desarrollar esta tarea, se utilizan diversas mediciones para evaluarlo:

- I. El *gap* estático muestra la distribución de vencimientos y revisiones de tipos de interés, en una fecha determinada, de las masas sensibles del balance. Para las masas sin vencimiento contractual (como las cuentas a la vista), se analiza su sensibilidad a los tipos de interés junto con su plazo esperado de vencimiento basados en la experiencia histórica de comportamiento de los clientes, considerando la posibilidad de que el titular retire los fondos en este tipo de productos. Para el resto de productos, a fin de definir las hipótesis de cancelación anticipada, se utilizan modelos internos que recogen variables de comportamiento de los clientes, de los propios productos, de estacionalidad, y tienen en cuenta también variables macroeconómicas, para inferir cuál será la actuación de los clientes en el futuro.
- II. La sensibilidad del margen de intereses muestra el impacto en la revisión de las operaciones del balance provocadas por cambios en la curva de tipos de interés. Esta sensibilidad se obtiene comparando la simulación del margen de intereses, en función de diferentes escenarios de tipos de interés. El escenario más probable, obtenido a partir de los tipos implícitos de mercado, se compara con

#### «MÍNIMA EXPOSICIÓN AL RIESGO DE TIPO DE INTERÉS DE BALANCE MEDIANTE COBERTURAS NATURALES Y OPERACIONES DE COBERTURA EN LOS MERCADOS FINANCIEROS»

otros escenarios de bajada o subida de tipos y de movimientos en la pendiente de la curva. La sensibilidad del margen de intereses a dos años de las masas sensibles del balance, considerando un escenario de subida y otro de bajada de tipos de 150 puntos básicos cada uno, y distribuyendo esta variación de los tipos durante los dos años, es, aproximadamente, del 0,25%.

- III. La sensibilidad del valor patrimonial a los tipos de interés mide cuál sería el impacto en el valor actual del balance ante variaciones en los tipos de interés. La sensibilidad del margen de intereses y la del valor patrimonial son mediciones que se complementan y permiten una visión global del riesgo estructural, más centrada en el corto y medio plazo, en el primer caso, y en el medio y largo plazo, en el segundo.
- IV. Mediciones VaR siguiendo la metodología propia de la actividad tesorera (véase el siguiente apartado).

#### Matriz de vencimientos y reapreciaciones del balance sensible (*gap* estático) de "la Caixa" a 31-12-2009

(Importes en millones de euros)	1 AÑO	2 AÑOS	3 AÑOS	4 AÑOS	5 AÑOS	> 5 AÑOS
<b>Activo</b>	<b>166.692</b>	<b>7.407</b>	<b>4.754</b>	<b>2.242</b>	<b>3.664</b>	<b>6.542</b>
Garantía hipotecaria	114.360	576	179	133	96	506
Otras garantías	47.841	2.696	2.865	1.817	481	2.021
Mercado monetario	2.315	0	0	0	0	0
Valores representativos de deuda	2.176	4.135	1.710	292	3.087	4.015
<b>Pasivo</b>	<b>120.108</b>	<b>19.152</b>	<b>12.336</b>	<b>4.811</b>	<b>12.196</b>	<b>22.698</b>
Recursos de clientes	98.313	12.564	8.687	2.811	7.696	8.548
Emisiones	21.795	6.588	3.649	2.000	4.500	14.150
<b>GAP</b>	<b>46.584</b>	<b>(11.745)</b>	<b>(7.582)</b>	<b>(2.569)</b>	<b>(8.532)</b>	<b>(16.156)</b>
<b>COBERTURAS</b>	<b>(37.816)</b>	<b>8.170</b>	<b>3.862</b>	<b>1.800</b>	<b>8.892</b>	<b>15.091</b>
<b>GAP TOTAL</b>	<b>8.768</b>	<b>(3.575)</b>	<b>(3.720)</b>	<b>(769)</b>	<b>360</b>	<b>(1.065)</b>



### 4.3. Gestión del riesgo de las posiciones de balance (cont.)

V. Mediciones EaR (*earnings at risk*) que permiten establecer con un nivel de confianza determinado (99%) cuál será la pérdida máxima en el margen de intereses para los próximos 2 años, considerando un determinado volumen de crecimiento del balance.

Según la normativa vigente, el Grupo "la Caixa" no consume recursos propios por el riesgo de tipos de interés estructural asumido, dado el bajo perfil de riesgo de su balance. A pesar de que el riesgo de tipos de interés de balance asumido por "la Caixa" es marcadamente inferior a los niveles considerados como significativos (*outliers*), según las propuestas de Basilea II, en "la Caixa" se sigue realizando un conjunto de actuaciones relativas a la intensificación del seguimiento y a la gestión del riesgo de tipos de interés de balance.

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

El Área de Control de Riesgos de Mercado es responsable de efectuar el seguimiento de estos riesgos, así como la estimación del riesgo de contrapartida y del riesgo operacional asociado a la actividad en mercados financieros. Para el cumplimiento de su tarea, esta Área realiza diariamente un seguimiento de las operaciones contratadas, el cálculo del resultado que supone la afectación de la evolución del mercado en las posiciones (resultado diario *marked to market*), la cuantificación del riesgo de mercado asumido, el seguimiento del cumplimiento de los límites y el análisis de la relación entre el resultado obtenido y el riesgo asumido.

El Grupo "la Caixa", con su actividad de la Sala de Tesorería en los mercados financieros, se expone al riesgo de mercado por movimientos desfavorables de los siguientes factores de riesgo: tipo de interés y tipo de cambio (provocado por la toma de posiciones en el ámbito de tesorería), precio de las acciones, precio de las mercancías, inflación, volatilidad y movimientos en los diferenciales de crédito de las posiciones en

renta fija privada. Las dos mediciones del riesgo más utilizadas son la Sensibilidad y el VaR (*Value at Risk* o valor en riesgo).

La Sensibilidad calcula el riesgo como el impacto en el valor de las posiciones de un pequeño movimiento de los factores de riesgo. Se procede de la siguiente manera:

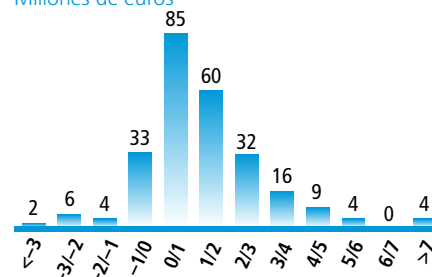
- Para el riesgo de tipo de interés e inflación, se calcula la variación del valor actual de cada uno de los flujos futuros (reales o previstos) ante variaciones de un punto básico (0,01%) en todos los tramos de la curva.
- Para el riesgo de tipo de cambio, se calcula la variación del contravalor de cada uno de los flujos en divisa ante variaciones de un punto porcentual (1%) en el tipo de cambio.
- Para el riesgo de precio de acciones u otros instrumentos de renta variable contratados por la Sala de Tesorería y para el riesgo de precio de mercancías, se calcula la variación del valor actual de la posición o de la cartera ante una variación de un punto porcentual (1%) de los precios de sus componentes.
- Para el riesgo de volatilidad (variabilidad de los tipos o precios), que incorpora las operaciones con características de opción (*caps* y *floors* de tipos de interés y opciones sobre divisa o renta variable), se calcula la variación del valor actual de cada uno de los flujos futuros frente a variaciones de las volatilidades cotizadas en todos los tramos de la curva, en los tipos de cambio y/o en los precios del activo.

Estos análisis de sensibilidad dan información sobre el impacto de un incremento de los tipos de interés, tipos de cambio, precios y volatilidades sobre el valor económico de las posiciones, pero no conllevan ninguna hipótesis sobre cuál es la probabilidad de este movimiento.

#### «TOMA DE POSICIONES BASADA EN UN ESCENARIO DE MERCADO QUE SUPEDITA LA RENTABILIDAD A UNA MENOR ASUNCIÓN DE RIESGOS»

#### DISTRIBUCIÓN DEL RESULTADO DIARIO DE LA ACTIVIDAD DE NEGOCIACIÓN DE TESORERÍA EN EL EJERCICIO 2009

(Frecuencia: número de días)  
Millones de euros



Para homogeneizar la medición del riesgo del conjunto de la cartera, así como para incorporar ciertas hipótesis sobre la magnitud del movimiento de los factores de riesgo de mercado, se utiliza la metodología del Valor en Riesgo (VaR: estimación estadística de las pérdidas potenciales a partir de datos históricos sobre la evolución de los precios) para un horizonte temporal de un día y con un intervalo de confianza estadística del 99%. Es decir, 99 de cada 100 veces las pérdidas reales serán inferiores a las estimadas por el VaR. En el año 2009, el VaR medio de la actividad de negociación de tesorería ha sido de 4,3 millones de euros. Los consumos más elevados, hasta un máximo de 5,9 millones de euros, se alcanzaron durante el mes de octubre, fundamentalmente por un posicionamiento ligeramente mayor de la Sala de Tesorería en el marco de los límites de riesgo de mercado otorgados, tanto con el propósito de obtener rendimientos a partir de sus expectativas de evolución de los mercados (en especial, en la curva de tipos de interés y en la renta variable) como en el contexto de su función delegada de inversión para la optimización de la obtención de rentabilidad de la liquidez residual del balance.

Las metodologías utilizadas para la obtención de esta medición son dos:

- VaR paramétrico: basado en el tratamiento estadístico de los parámetros con la volatilidad y las correlaciones de los movimientos de los precios y de los tipos de interés y de cambio de los activos que componen la cartera, y, siguiendo las recomendaciones del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, aplicado sobre dos horizontes temporales: 75 días, dando más peso a las observaciones más recientes, y 250 días, equiponderando todas las observaciones.
- VaR histórico: cálculo del impacto sobre el valor de la cartera actual de las variaciones históricas de los factores de riesgo; se tienen en cuenta las variaciones de los últimos 250 días y, con un intervalo de confianza del 99%, se considera

como VaR el tercer peor impacto sobre el valor de la cartera.

El empeoramiento de la calificación crediticia de los emisores de los activos también puede motivar una evolución desfavorable de los precios cotizados por el mercado. Por esta razón, el Área de Control de Riesgos de Mercado completa la cuantificación del riesgo de mercado con una estimación de las pérdidas derivadas de movimientos en la volatilidad del diferencial de crédito de las posiciones en renta fija privada (*Spread VaR*), que constituye una estimación del riesgo específico atribuible a los emisores de los valores. Este cálculo se realiza con un cierto componente de *stress* y asume que la variación diaria de los diferenciales de crédito puede llegar a recoger un movimiento equivalente al históricamente experimentado en un horizonte temporal de una semana (teniendo en cuenta, al hacerlo así, la menor liquidez potencial de estos activos) y un intervalo de confianza del 99%.

A 31 de diciembre de 2009, la exposición en crédito estructurado del Grupo "la Caixa", incluida la cartera de negociación, es residual y su valoración está registrada a precios de mercado.

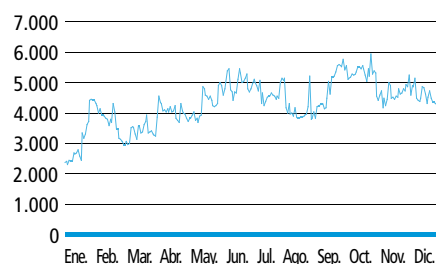
La agregación del *Market VaR* (derivado de las fluctuaciones de los tipos de interés, de cambio y la volatilidad de los dos) y del *Spread VaR* se realiza de forma conservadora, asumiendo correlación cero entre los dos grupos de factores de riesgo.

En la tabla «VaR por factores de riesgo» se desglosa una estimación de los importes de VaR medios atribuibles a los diferentes factores de riesgo. Se puede observar que los consumos son de carácter moderado y se concentran, fundamentalmente, en el riesgo de curva de tipos de interés y de diferencial de crédito. Los importes de riesgo de volatilidad, precio de mercancías e inflación tienen una importancia muy marginal.

#### «VAR MEDIO 2009: 4,3 MILLONES DE EUROS»

#### EVOLUCIÓN DEL RIESGO DE LA ACTIVIDAD DE NEGOCIACIÓN DE TESORERÍA EN 2009

Evolución diaria del VaR (en miles de euros)



#### VaR por factores de riesgo

(Miles de euros)	VAR MEDIO 2009
TIPO INTERÉS	2.423
TIPO CAMBIO	562
PRECIO ACCIONES	524
INFLACIÓN	207
PRECIO MERCANCÍAS	125
VOLATILIDAD TIPO INTERÉS	167
VOLATILIDAD TIPO CAMBIO	52
VOLATILIDAD <i>SPREAD</i> CRÉDITO	2.294
VOLATILIDAD PRECIO DE ACCIONES	39

### 4.3. Gestión del riesgo de las posiciones de balance (cont.)

Para verificar la idoneidad de las estimaciones de riesgo, se realiza la comparación de los resultados diarios con la pérdida estimada por el VaR, lo que constituye el llamado ejercicio de *Backtest*. Tal y como exigen los reguladores bancarios, se realizan dos ejercicios de validación del modelo de estimación de riesgos:

a) *Backtest* neto, que relaciona la parte del resultado diario *marked to market* (es decir, el derivado del cambio en el valor de mercado) de las operaciones vivas al cierre de la sesión anterior con el importe del VaR estimado en un horizonte temporal de un día calculado con las posiciones vivas al cierre de la sesión anterior. Este ejercicio es el más adecuado para la autoevaluación de la metodología utilizada para la cuantificación del riesgo.

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

resultados y en la estimación del riesgo total de la cartera.

Por último, y con el objetivo de estimar las posibles pérdidas de la cartera en situaciones extraordinarias de crisis, se realizan dos tipos de ejercicios de *stress* sobre el valor de las posiciones de Tesorería:

1. *Análisis de stress* sistemático: calcula la variación del valor de la cartera ante una serie determinada de cambios extremos en los principales factores de riesgo. Se consideran los movimientos paralelos de tipos de interés (subida y bajada); los movimientos de pendiente en diferentes tramos de la curva de tipos de interés (pronunciamiento y aplanamiento); el aumento y la disminución del diferencial entre los instrumentos sujetos a riesgo de crédito y la deuda pública (diferencial bono-*swap*); los movimientos del diferencial de las curvas euro y dólar; el aumento y la disminución de la volatilidad de tipos de interés; la apreciación y la depreciación del euro respecto al dólar, el yen y la libra; el aumento y la disminución de la volatilidad de tipo de cambio; el aumento y la disminución del precio de las acciones

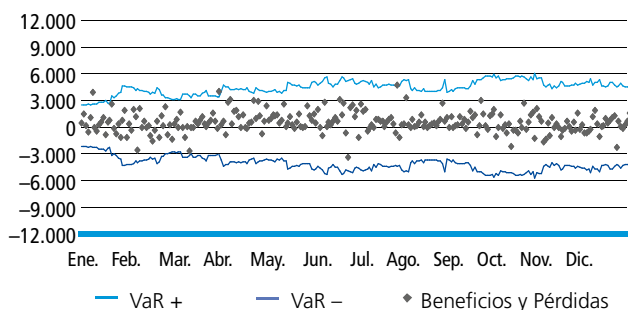
y de las mercancías, y, finalmente, el aumento y la disminución de la volatilidad de las acciones y de las mercancías.

2. *Análisis de escenarios históricos*: considera el impacto que sobre el valor de las posiciones tendrían situaciones realmente acontecidas, como, por ejemplo, la caída del Nikkei en 1990, la crisis de la deuda americana y la crisis del peso mexicano en 1994, la crisis asiática de 1997, la crisis de la deuda rusa en 1998, la creación y la explosión de la burbuja tecnológica entre 1999 y 2000; los ataques terroristas de mayor impacto sobre los mercados financieros en los últimos años, el crédito *crunch* del verano de 2007 o la crisis de liquidez y de confianza ocasionada por la quiebra de Lehman Brothers en el mes de septiembre de 2008.

Para completar estos ejercicios de análisis del riesgo en situaciones extremas, se determina el llamado «peor escenario», que es la situación de los factores de riesgo sucedidos en el último año y que implicaría la mayor pérdida sobre la cartera actual. Posteriormente, se analiza la llamada «cola de la distribución», que es la magnitud de las pér-

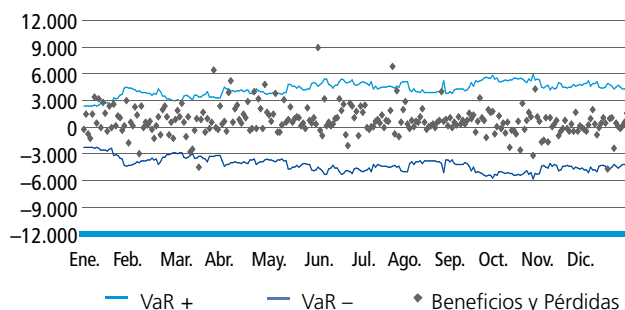
#### BACK-TEST NETO 2009

(En miles de euros)



#### BACK-TEST BRUTO 2009

(En miles de euros)



didas que se producirían si el movimiento de mercado que las ocasionase se calcula con un intervalo de confianza del 99,9%.

Como parte del seguimiento necesario y del control de los riesgos de mercado asumidos, la Dirección aprueba una estructura de límites globales de VaR y de sensibilidades para la actividad de la Sala de Tesorería. Los factores de riesgo son gestionados por la propia Subdirección General de Mercados en función de la relación rentabilidad-riesgo que determina las condiciones y las expectativas del mercado. El Área de Control de Riesgos de Mercado es la responsable del seguimiento del cumplimiento de estos límites y de los riesgos asumidos y genera, diariamente, un informe de posición, cuantificación de riesgos y consumo de límites que distribuye a la Dirección, a los responsables de la Sala de Tesorería y a Auditoría Interna.

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

El control de los riesgos asumidos por la operativa en mercados financieros se debe completar con la estimación y el seguimiento de las pérdidas que podrían derivarse del incumplimiento de contrapartida debido a su insolvencia o incapacidad de afrontar sus obligaciones de pago.

La máxima exposición autorizada de riesgo de crédito con una contrapartida se determina mediante un cálculo, aprobado por la Dirección, basado fundamentalmente en los *ratings* de las entidades y en el análisis de sus estados financieros.

La cifra de exposición del Grupo "la Caixa" con entidades de crédito se sitúa, a 31 de diciembre de 2009, en 11.479 millones de euros (excluido el saldo en el Banco de España). La práctica totalidad de las exposiciones

en el ámbito de la actividad de la Sala de Tesorería se asumen con contrapartidas localizadas mayoritariamente en países europeos y en Estados Unidos.

Por otro lado, la distribución por *ratings* refleja la importancia de la operativa con contrapartidas calificadas como *investment grade* o grado de inversión, que son las que las agencias de calificación crediticia internacionales han considerado seguras por su elevada capacidad de pago.

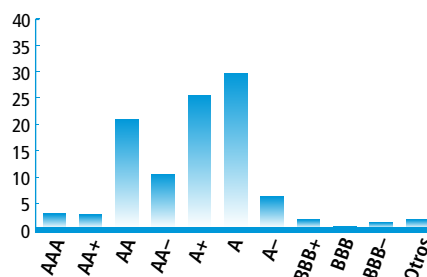
La Dirección Ejecutiva de Gestión Global del Riesgo es la encargada de integrar estos riesgos en el marco de la gestión global de las exposiciones del Grupo, aunque la responsabilidad específica de la gestión y del seguimiento de la exposición al riesgo de contrapartida derivada de la actividad tesorera recae sobre la Dirección Ejecutiva de Riesgo-Análisis y Concesión, que prepara las propuestas de concesión de líneas de riesgo y efectúa el seguimiento de sus consumos.

El control del riesgo de contrapartida del Grupo "la Caixa" se realiza mediante un sistema integrado y en tiempo real que permite conocer, en cualquier momento, el límite disponible en cualquier contrapartida, por producto y plazo. El riesgo se mide tanto por su valor de mercado actual como por la exposición futura (valor de las posiciones de riesgo teniendo en cuenta la variación futura de los factores de mercado subyacentes en las operaciones).

Adicionalmente, la Dirección Ejecutiva de Riesgo-Análisis y Concesión, junto con la Dirección Ejecutiva de Asesoría Jurídica, como parte del seguimiento de los riesgos de crédito asumidos por la operativa de mercados, gestionan de forma activa y efectúan el seguimiento de la adecuación de la documentación contractual que la sustenta. Así, la práctica totalidad de los riesgos asumidos por la operativa sobre instrumentos derivados está cubierta por la firma de los

#### DISTRIBUCIÓN DE RIESGO POR RATING CONTRAPARTIDA (en %)

Situación a 31-12-09



contratos estandarizados ISDA y/o CMOF, que contemplan en sus cláusulas la posibilidad de compensar los flujos de cobro y pago pendientes entre las partes por toda la operativa cubierta por estos contratos.

El Grupo "la Caixa" tiene firmados contratos de colateral con la mayoría de contrapartidas, que sirven de garantía del valor de mercado de las operaciones de derivados. Un colateral es un acuerdo por el cual dos partes se comprometen a entregarse un activo como garantía para cubrir la posición neta de riesgo de crédito originada por los productos derivados contratados entre ellas, y sobre la base de un acuerdo de compensación previo (*close-out netting*) incluido en las cláusulas de los contratos ISDA o CMOF.

Para garantizar la eficacia de los contratos de colateral, se realiza un seguimiento diario del valor de mercado de las operaciones amparadas por estos contratos y los depósitos realizados por las contrapartidas. La práctica totalidad de los colaterales recibidos es en efectivo, por lo que no existe riesgo de efectos adversos por correlación entre la garantía y la cartera colateralizada. El porcentaje de colateralización de derivados de "la Caixa" con entidades financieras es superior al 97%.

## 4.4. Gestión del riesgo de liquidez

**El Grupo "la Caixa" mantiene niveles excelentes de liquidez, con un seguimiento esmerado de las coberturas naturales del balance y con una gestión activa de las fuentes de financiación.**

El Área de Análisis de Riesgo de Balance, dependiente de la Subdirección General de Mercados, es la encargada de analizar el riesgo de liquidez.

El Grupo "la Caixa" gestiona la liquidez de forma que siempre pueda atender sus compromisos puntualmente y nunca vea limitada su actividad inversora por falta de fondos prestables. Este objetivo se consigue con una gestión activa de la liquidez, que consiste en un seguimiento continuado de la estructura del balance, por plazos de vencimiento, para detectar de forma anticipada la eventualidad de estructuras inadecuadas de liquidez a corto y medio plazo y para adoptar una estrategia que dé estabilidad a las fuentes de financiación.

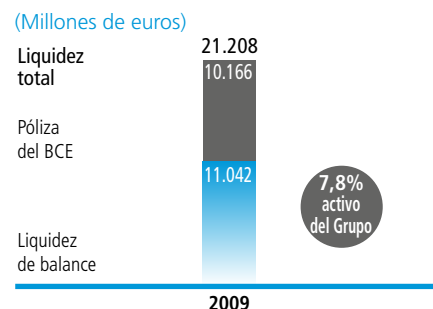
Adicionalmente, "la Caixa" dispone de un Plan de Contingencia del Riesgo de Liquidez, que se analiza tanto en situaciones de normalidad de las condiciones de los mercados como en situaciones de crisis, donde se consideran diversos escenarios de crisis específicas, sistémicas y combinadas que comportan diferentes hipótesis de severidad en términos de reducción de liquidez. Así, se analizan cinco tipologías de escenarios de crisis: tres escenarios de crisis sistémicas (crisis macroeconómica, disfunciones de los mercados de capitales y alteraciones de los sistemas de pagos), un escenario de crisis específica (crisis de reputación) y una crisis combinada considerada como el «peor escenario». Estos escenarios contemplan horizontes temporales y niveles de severidad diferentes en función de la tipología y de la profundidad de la crisis analizada. Para cada uno de los escenarios de crisis, se calculan períodos de «supervivencia» (entendida como la capacidad de continuar haciendo frente a los compromisos adquiridos), con

unos niveles de liquidez suficientes para afrontar con éxito las situaciones de crisis planteadas. A partir de estos análisis, se ha elaborado el Plan de Contingencia del Riesgo de Liquidez, que contempla un plan de acción para cada uno de los escenarios de crisis establecidos (sistémicos, específicos y combinados) y en el que se detallan medidas a nivel comercial, institucional y de comunicación para hacer frente a este tipo de situaciones y se prevé la posibilidad de utilizar una serie de reservas en espera o fuentes de financiación extraordinarias.

El Comité de Gestión de Activos y Pasivos (COAP) realiza mensualmente un seguimiento de la liquidez a medio plazo mediante el análisis de los desfases previstos en la estructura del balance y verifica el cumplimiento de los límites y de las líneas de actuación operativas aprobadas por el Consejo de Administración. El COAP propone al Consejo de Administración las emisiones o programas de financiación o de inversión óptimos en función de las condiciones de mercado y los instrumentos y plazos necesarios para hacer frente al crecimiento del negocio. El COAP realiza un seguimiento periódico de una serie de indicadores y alarmas para anticipar crisis de liquidez con la finalidad de poder tomar, tal y como está previsto en el Plan de Contingencia del Riesgo de Liquidez, las medidas correctoras. Adicionalmente, se analiza mensualmente cómo quedarían los niveles de liquidez en cada uno de los escenarios hipotéticos de crisis establecidos.

La gestión de la liquidez a corto plazo tiene la función de asegurar la disponibilidad permanente de recursos líquidos en el balance, es decir, minimizar el riesgo de liquidez estructural propio de la actividad bancaria. Para realizar esta gestión, se dispone diariamente del detalle de la liquidez por plazos, mediante la elaboración de las proyecciones de flujos futuros, que permite saber en todo momento cuál es la estructura temporal de esta liquidez.

### «GESTIÓN ACTIVA DEL BALANCE PARA DISPONER DE NIVELES ADECUADOS DE LIQUIDEZ Y DE FUENTES DE FINANCIACIÓN ESTABLES Y DIVERSIFICADAS»





El Grupo "la Caixa", dentro de esta perspectiva de gestión del riesgo de liquidez y con un sentido de anticipación a posibles necesidades de fondos prestables, dispone de varios programas de financiación ordinaria que cubren los diferentes plazos de vencimientos para garantizar, en todo momento, los niveles adecuados de liquidez:

- El programa de Pagarés por importe nominal de 12.000 millones de euros permite disponer de recursos a corto plazo.
- Renovación y ampliación del Programa Marco de Emisión de Valores de Renta

Fija Simple, que asegura la captación de recursos a largo plazo. Su importe es de 25.000 millones de euros, de los cuales, a 31 de diciembre de 2009, quedan disponibles 24.125 millones de euros.

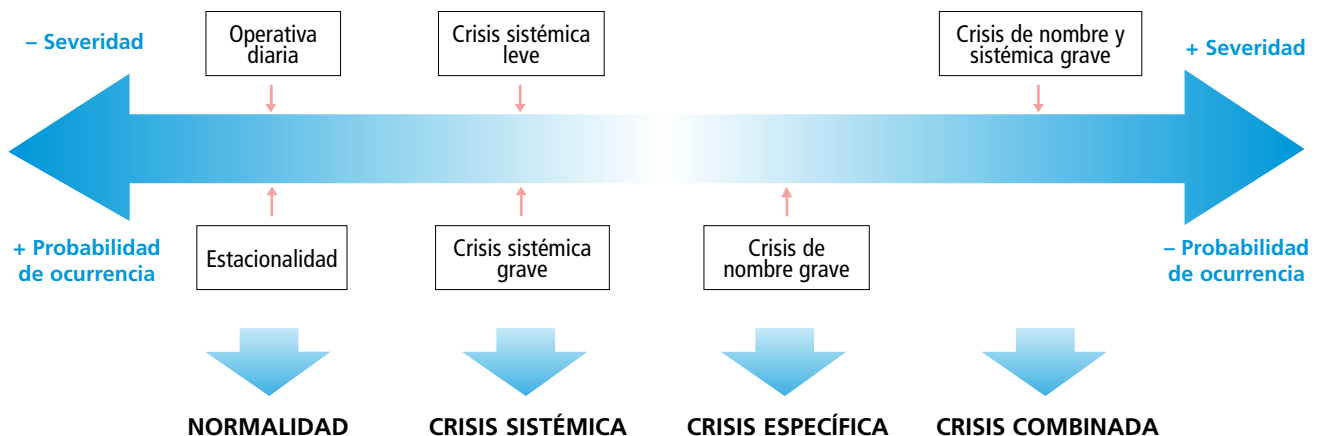
- Adicionalmente, como medida de prudencia y para afrontar posibles tensiones de liquidez o situaciones de crisis en los mercados, es decir, para hacer frente al riesgo de liquidez contingente, el Grupo "la Caixa" tiene dispuestas una serie de garantías en el Banco Central Europeo (BCE) que

permiten obtener de forma inmediata una elevada liquidez (póliza BCE), que actualmente es de 10.166 millones de euros.

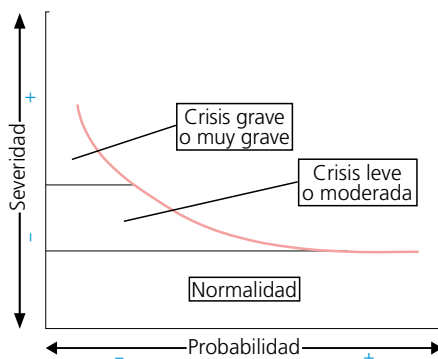
En resumen, el Grupo "la Caixa" aprovecha los mecanismos existentes en los mercados financieros para disponer de unos niveles de liquidez adecuados a sus objetivos estratégicos, teniendo en cuenta una distribución equilibrada de los vencimientos de las emisiones, evitando su concentración y llevando a cabo una diversificación de los instrumentos de financiación.

#### ESQUEMA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE LIQUIDEZ

Existe un continuo de posibles situaciones de necesidad de liquidez en la actividad de "la Caixa"



DISTRIBUCIÓN PROBABILÍSTICA DE LA SEVERIDAD DEL RIESGO DE LIQUIDEZ: 3 niveles de severidad o stress



ESCENARIOS	RIESGO DE LIQUIDEZ	ORIGEN DE RECURSOS
CRISIS ESPECÍFICA O SISTÉMICA	RIESGO CONTINGENTE	PÓLIZA BCE + RESERVAS EN ESPERA
NORMALIDAD	RIESGO ESTRUCTURAL	FINANCIACIÓN ORDINARIA

## 4.5. Gestión del riesgo operacional

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

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

El riesgo operacional adquiere cada vez más importancia con el aumento de la dependencia del negocio bancario de factores como la utilización intensiva de tecnología de la información, la subcontratación de actividades y la utilización de instrumentos financieros complejos.

La gestión de este riesgo se realiza al más alto nivel, puesto que la Dirección y el Comité Global del Riesgo definen las líneas estratégicas de actuación y efectúan el seguimiento del perfil de riesgo operacional, de los principales eventos de pérdida y de las acciones por desarrollar para mitigarlos.

Destacan dos líneas de actuación principales: la formación de los empleados, para que dispongan de la cualificación necesaria y de la información precisa para realizar sus funciones, y la revisión sistemática y recurrente de los procesos de negocio y operativos incorporando mejoras y nuevos controles. Además, cuando se considera necesario, "la Caixa" transfiere el riesgo a

terceros por medio de la contratación de pólizas de seguros.

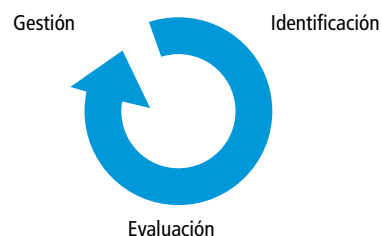
Por otro lado, el Grupo "la Caixa" desarrolla un proyecto estratégico que, impulsado desde la Dirección y de acuerdo con las propuestas y las normas reguladoras del Banco de España, permitirá implantar un único modelo integral de medición y control del riesgo operacional en el Grupo "la Caixa". La gestión a nivel de Grupo abarca las sociedades incluidas en el perímetro de aplicación de la Circular de Solvencia 03/2008 del Banco de España.

El Grupo "la Caixa" aplica el método estándar para el cálculo del capital regulatorio por riesgo operacional, con la intención de evolucionar hacia el modelo avanzado que se aplicará cuando se disponga de un mínimo de cinco años de datos de pérdidas operacionales y se cuente con la autorización del Banco de España. Al respecto, "la Caixa" dispone de un «Marco de Gestión del Riesgo Operacional», que define los objetivos, las políticas, el modelo de gestión y las metodologías de evaluación del riesgo operacional en el Grupo "la Caixa". También establece la evolución progresiva desde el modelo estándar de medición del riesgo operacional hacia la adopción de modelos avanzados –AMA–.

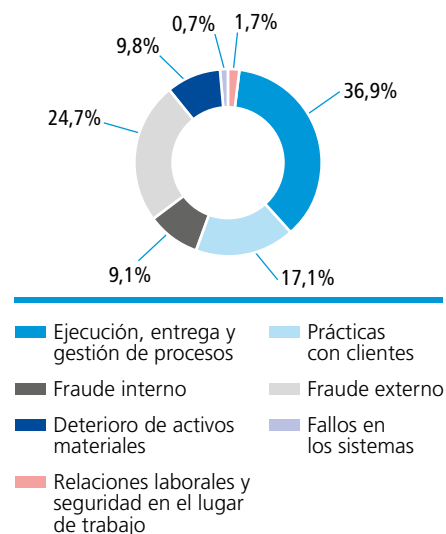
El objetivo global del Grupo "la Caixa" es mejorar la calidad en la gestión del negocio a partir de la información de los riesgos operacionales y facilitar la toma de decisiones para asegurar la continuidad de la organización a largo plazo, la mejora en los procesos y la calidad de servicio al cliente, todo ello cumpliendo con el marco regulador establecido y optimizando el consumo de capital.

**«MINIMIZAR EL RIESGO OPERACIONAL INHERENTE A TODAS LAS ACTIVIDADES DEL NEGOCIO, EFECTUANDO UN SEGUIMIENTO DE LOS PRINCIPALES RIESGOS CON TÉCNICAS CUALITATIVAS Y CUANTITATIVAS»**

### MODELO DE GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL DEL GRUPO "LA CAIXA"



### «DISTRIBUCIÓN DE EVENTOS DE RIESGO OPERACIONAL EN EL GRUPO "LA CAIXA" EN EL AÑO 2009 POR TIPOLOGÍA DE RIESGO»



El modelo organizativo se basa en:

- Áreas de negocio y soporte y empresas filiales: responsables de identificar, evaluar, gestionar, controlar e informar de los riesgos operacionales de sus actividades.
- Riesgo Operacional: se encarga de definir, implementar y estandarizar el modelo de gestión, medición y control del riesgo operacional del Grupo "la Caixa". Da soporte a las áreas y a las empresas filiales y consolida la información para el *reporting* a la Dirección. Se sitúa en el Área de Metodologías y Modelos de Riesgo de Crédito, dentro de la Dirección Ejecutiva de Gestión Global del Riesgo.
- Auditoría Interna: Responsable de supervisar el cumplimiento del Marco de Gestión, y la implantación de los procedimientos de evaluación, control y gestión del riesgo operacional establecidos.

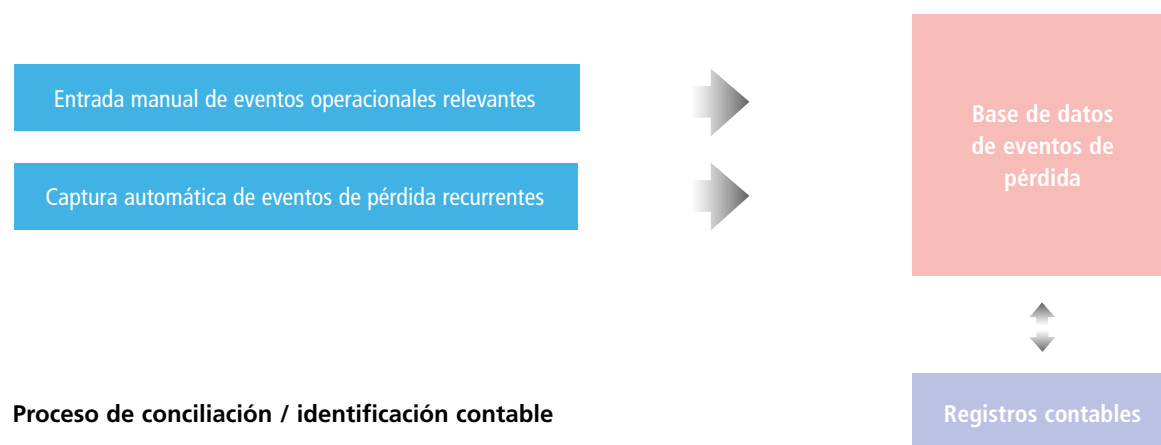
Las políticas y el modelo de gestión por riesgo operacional establecen un proceso continuo basado en:

- Identificación y detección de todos los riesgos operacionales (actuales y potenciales), a partir de técnicas cualitativas –opinión de los expertos en procesos y en indicadores de riesgo– y de procedimientos para su gestión, para definir el perfil de riesgo operacional del Grupo "la Caixa".
- Evaluación cuantitativa del riesgo operacional a partir de los datos reales de pérdidas registradas en la Base de Datos de eventos operacionales.
- Gestión activa del perfil de riesgo del Grupo, que implica establecer un modelo de *reporting* en todos los niveles de la organización para facilitar la toma de decisiones para su mitigación (establecimiento de nuevos controles, desarrollo de planes de continuidad de negocio, reingeniería de procesos, aseguramiento de posibles contingencias y otros), anticipando las posibles causas de riesgo y reduciendo su impacto económico.

Durante el año 2009, se ha iniciado un proceso de racionalización y simplificación del sistema de autoevaluación de riesgos por parte de los expertos de procesos. Este proyecto se ha empezado a aplicar en unas áreas de negocio piloto y durante el 2010 se extenderá al resto de áreas y filiales. Además, en 2009 se ha iniciado la implementación de indicadores de riesgo (KRI's), que complementan la información cualitativa y cuantitativa de riesgos operacionales y facilitan la determinación del perfil de riesgo operacional del Grupo "la Caixa".

Se ha seguido avanzando en la construcción de la «Base de Datos de eventos operacionales» y en el registro y seguimiento de las pérdidas operacionales, especialmente las tipificadas como relevantes (eventos operacionales de impacto económico más elevado) con el objetivo de realizar, conjuntamente con la información cualitativa, una gestión proactiva del riesgo operacional que anticipe las posibles causas de riesgo y reduzca su impacto económico, con la consiguiente adaptación de las necesidades de recursos propios.

## PROCESOS DE CAPTURA DE EVENTOS



## 4.6. Gestión del riesgo de cumplimiento normativo

La política de Cumplimiento Normativo de "la Caixa" se fundamenta en los principios de integridad y de conducta ética, piezas angulares que sustentan la actividad del Grupo "la Caixa". Adicionalmente, a partir de la transposición de la Directiva de Mercados de Instrumentos Financieros –MiFID– a la legislación española, la función de Cumplimiento Normativo aparece como legalmente exigible a las entidades financieras en:

- Ley 47/2007, de 19 de diciembre, del Mercado de Valores, que modifica la Ley 24/1988, de 28 de julio.
- RD 216/2008, de 15 de febrero, de recursos propios de las entidades financieras.
- RD 217/2008, de 16 de febrero, de empresas de servicios de inversión.

### La misión de Cumplimiento Normativo

La misión de Cumplimiento Normativo en el Grupo "la Caixa" va encaminada a la gestión del riesgo de sanciones legales o normativas, pérdida financiera, material

o reputacional que el Grupo "la Caixa" pueda tener como resultado del incumplimiento de leyes, normas, estándares de regulación y códigos de conducta.

Esta misión supone el desarrollo de una serie de actividades, entre las cuales destacan: la creación, difusión e implantación de la cultura de cumplimiento a todos los niveles del Grupo "la Caixa"; el asesoramiento a la Alta Dirección en materia de cumplimiento normativo elaborando y/o impulsando normas y códigos internos o, si procede, mejorándolos, y la definición de procedimientos eficaces, proponiendo los controles adecuados. En este sentido, hay que detectar cualquier riesgo de incumplimiento, formulando, si procede, propuestas de mejora y llevando a cabo su seguimiento y el examen de posibles deficiencias con los principios de deontología.

Para conseguir estos objetivos, el Área de Cumplimiento Normativo lleva a cabo informes de cumplimiento normativo, seguimiento de mejoras y las actividades propias del Reglamento Interno de Conducta del Mercado de Valores.

### INFORMES DE CUMPLIMIENTO

Normas revisadas:	22
Obligaciones de cumplimiento analizadas:	29
Áreas de negocio / Servicios centrales contactados:	15

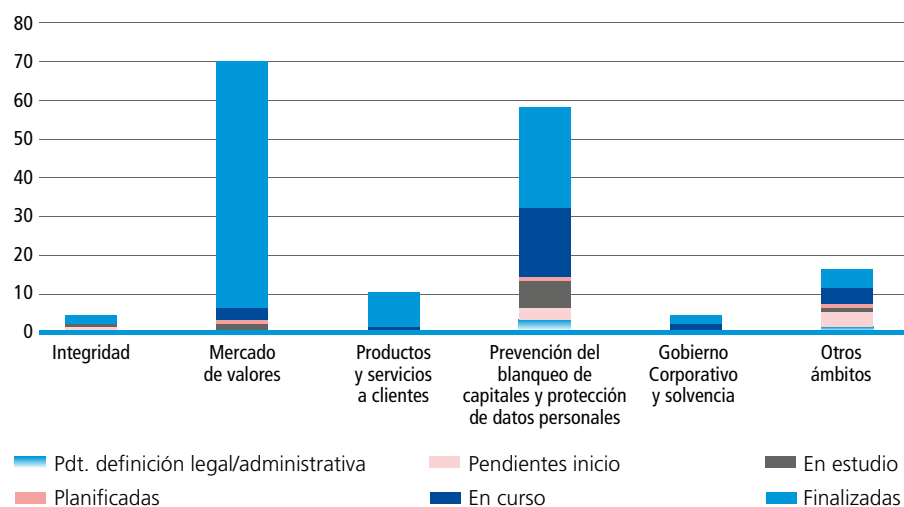
El seguimiento de estas mejoras se realiza mensualmente hasta su resolución. Por lo que concierne a este aspecto, hay que destacar que Cumplimiento Normativo tiene carácter universal e incluye todo el conjunto de las actividades del Grupo "la Caixa".

### Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores

En el mes de octubre de 2008, el Consejo de Administración aprobó una nueva versión del Reglamento Interno de Conducta (RIC) en el ámbito del Mercado de Valores, para adaptarlo a las últimas novedades legislativas, y en relación con éste se han llevado a cabo, a lo largo del año 2009, diferentes acciones para su cumplimiento:

- Ampliación de contenidos del portal específico en la intranet sobre Cumplimiento Normativo, donde se reúne información sobre los Reglamentos y los Códigos de Conducta de "la Caixa" y se informa sobre el ámbito de actuación de Cumplimiento Normativo y otros temas de interés para todos los empleados.
- Actualización del Inventario de Áreas Separadas (departamentos o grupos de trabajo que, por el tipo de tarea que desarrollan, pueden disponer de información privilegiada) y comprobaciones periódicas del funcionamiento de sus barreras (físicas y lógicas) para evitar la transmisión indebida de información privilegiada.

### ACCIONES DE MEJORA



## 5. Elevada fortaleza financiera

### 5.1. Excelentes niveles de Liquidez

**Excelente posición de liquidez que permite al Grupo tener garantía para afrontar, con una gestión prudente, el crecimiento del negocio y dar respuesta a las necesidades de crédito de los clientes.**

La gestión conservadora y anticipada de los niveles de liquidez siempre ha sido un rasgo diferenciador del Grupo "la Caixa", lo que permite afrontar con garantías el crecimiento de los negocios del Grupo y dar respuesta a las necesidades de crédito de los clientes. La gestión prudente de liquidez, combinada con el objetivo de maximizar su rentabilidad, es la razón que justifica el incremento de la inversión en activos de máxima solvencia que tienen la posibilidad de monetización inmediata, a la vez que se ha reducido la exposición en los mercados interbancarios.

Durante el ejercicio 2009, la liquidez del Grupo "la Caixa" se ha mantenido en unos niveles muy elevados, situándose, a 31 de diciembre, en 21.208 millones de euros, que incluyen la póliza disponible con el Banco Central Europeo de 10.166 millones de euros.

La liquidez total representa un 7,8% sobre el total de activos del Grupo "la Caixa",

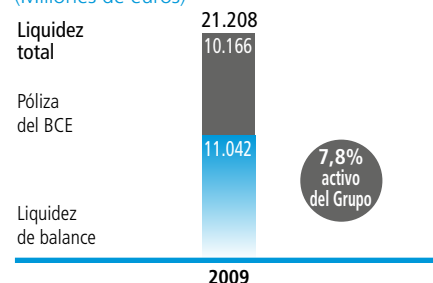
de manera que supera ampliamente el objetivo contemplado dentro del Plan Estratégico 2007-2010 de mantener un nivel mínimo del 5%.

Los pasivos de la clientela suponen el 70% de las fuentes de financiación del Grupo, lo que le otorga una fuerte estabilidad y es el reflejo de la confianza de nuestros clientes. Los depósitos con entidades de crédito se sitúan en el 11% y el resto, un 19%, corresponde a emisiones institucionales.

Adicionalmente, la dependencia de los mercados institucionales internacionales es muy reducida, ya que "la Caixa" gestiona activamente las emisiones y reparte sus vencimientos evitando concentraciones significativas en años determinados. Una buena muestra de ello son los vencimientos previstos para los próximos ejercicios 2010 y 2011, que ascienden a 2.810 millones de euros y a 7.118 millones de euros, respectivamente. Así, durante el ejercicio 2009, el grupo "la Caixa", en unas circunstancias de crisis financiera global y en un clima de desconfianza generalizado, ha demostrado una gran capacidad para atraer el interés de los inversores nacionales e internacionales, captando hasta 4.604 millones de euros en los mercados de capitales.

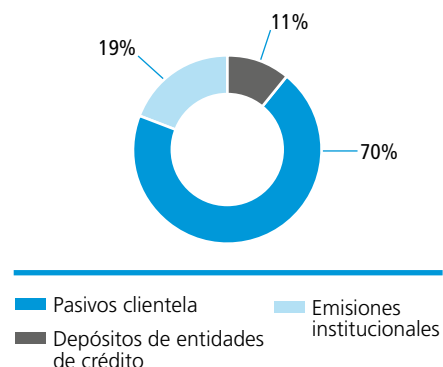
#### «MANTENER ELEVADOS NIVELES DE LIQUIDEZ»

(Millones de euros)



#### DIVERSIFICACIÓN DE LAS FUENTES DE FINANCIACIÓN AJENAS

A 31 de diciembre de 2009





## 5.2. Excelentes niveles de Solvencia

### Fuerte solvencia del Grupo "la Caixa"

Los Fondos Propios atribuidos al Grupo ascienden a 16.696 millones de euros, un 6,9% más que en el año anterior. En el ejercicio 2009, su saldo aumenta, por el resultado atribuido al Grupo, 1.510 millones de euros y disminuye, básicamente, por la parte del resultado de 2008 dotado en 2009 a la Obra Social. Por otro lado, el Patrimonio Neto del Grupo "la Caixa", que incluye, además de los Fondos Propios atribuidos, los intereses minoritarios y los ajustes por valoración, asciende, a 31 de diciembre de 2009, a 21.403 millones de euros, un 13,02% más respecto a diciembre de 2008, a consecuencia de una evolución positiva de los mercados que se refleja en un aumento de los ajustes por valoración.

Los recursos computables del Grupo "la Caixa", obtenidos por la aplicación de los criterios establecidos por la Circular del Banco de España 3/2008, de 22 de mayo, incluyen, a 31 de diciembre de 2009, además de los recursos propios contables (minorados por la aportación prevista a la Obra Social en 2009), otras partidas tales como los intereses minoritarios (2.392 millones de euros), las participaciones preferentes (4.898 millones de euros) y las obligaciones subordinadas (3.195 millones de euros), según los límites marcados por la Circular. Por otra parte, se deducen de los recursos propios computables los activos intangibles, los fondos de comercio de consolidación y las inversiones significativas en entidades financieras no consolidadas y en entidades aseguradoras, así como el exceso en participaciones cualificadas en entidades de carácter no financiero.

### Los activos del balance ponderados por su grado de riesgo se reducen significativamente en relación con los activos totales.

En la aplicación de Basilea II, a 31 de diciembre de 2009, al ponderar por su ries-

go los saldos de balance, éstos experimentan una reducción total estimada de un 54%, y las cuentas de orden, de un 93%.

Con todo, en 2009 los activos ponderados por el riesgo (BIS II) han aumentado un 9,0%.

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

### Basilea II

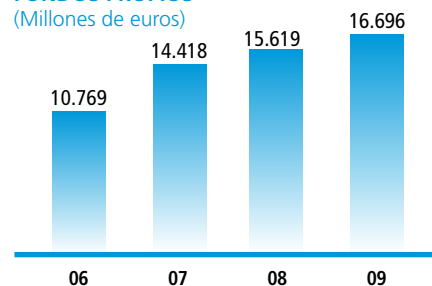
La aplicación del Acuerdo de Basilea II, trasladado a la normativa española por la Circular del Banco de España 3/2008, ha tenido efectos positivos significativos en la gestión de la solvencia del Grupo "la Caixa". Esta normativa se estructura en tres pilares.

Por lo que respecta al Pilar 1, determinación de las exigencias mínimas de capital regulatorio, el Grupo "la Caixa" aplica modelos internos para el cálculo del riesgo de mercado desde diciembre de 2007 y, en cuanto al riesgo de crédito, en las principales categorías de activo desde junio de 2008, una vez recibidas las autorizaciones necesarias por parte del Banco de España. El Grupo "la Caixa" sigue reforzando los procesos y las herramientas de gestión del riesgo y de solvencia (véase el capítulo 4. Gestión activa de los riesgos).

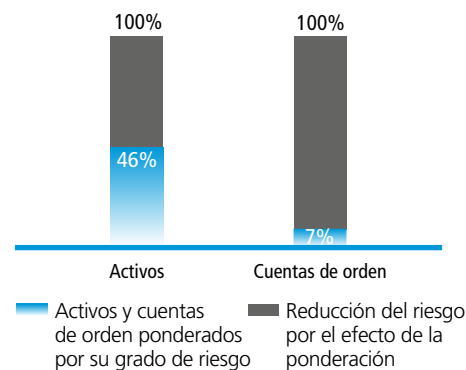
De acuerdo con las directrices del Pilar 2, proceso de revisión supervisora, el Grupo "la Caixa" ha diseñado un Proceso de Autoevaluación de Capital (PAC) que tiene como objetivo garantizar la adecuada relación entre sus recursos propios y su perfil de riesgo. Los resultados del PAC se plasman en el Informe de Autoevaluación de Capital (IAC), de periodicidad anual. El primer IAC oficial, elaborado

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

#### FONDOS PROPIOS (Millones de euros)



#### RIESGO PONDERADO A 31-12-09



durante el primer trimestre de este año 2009, ha confirmado la elevada solvencia, regulatoria y económica, del Grupo "la Caixa".

En cuanto al Pilar 3, información al mercado, el Grupo "la Caixa" publica, a partir del año 2008, el documento «Información con Relevancia Prudencial» (IRP), que contiene la información sobre los recursos propios, las exposiciones y los procesos de evaluación del riesgo en el Grupo "la Caixa" y que tiene como objetivo facilitar a los agentes del mercado la evaluación de la solvencia del Grupo.

### Autofinanciación del crecimiento orgánico

#### El core capital se sitúa en el 8,7%.

El *core capital* (capital y reservas, netos de fondos de comercio y del resto de activos intangibles) se sitúa en los 13.735 millones de euros, con una ratio del 8,7%. Los recursos propios básicos o de primera categoría (*Tier 1*) ascienden a 16.349 millones de euros, cifra que representa un

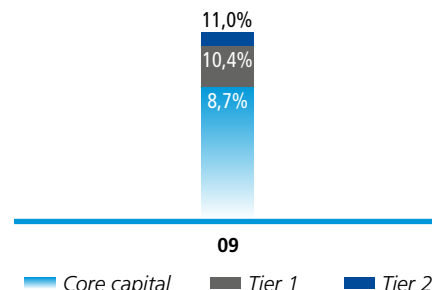
10,4% de los activos ponderados por su grado de riesgo.

El total de recursos propios computables del Grupo "la Caixa" asciende a 17.251 millones de euros, a 31 de diciembre de 2009, y representa un coeficiente de solvencia del 11,0%, con un exceso estimado de 4.667 millones de euros sobre el requerimiento de recursos propios mínimos, situado en el 8%.

El Grupo "la Caixa", con el objetivo de reforzar su elevada solvencia y continuar situándola entre las mejores del sector, realizó en el primer semestre de 2009 dos emisiones, una de 2.500 millones de euros de deuda subordinada y otra de 1.898 millones de euros de participaciones preferentes. Esto permitirá afrontar la estrategia futura de crecimiento del negocio manteniendo un adecuado nivel de solvencia del Grupo.

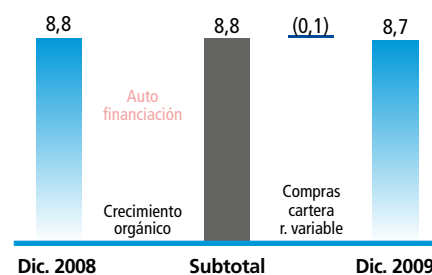
A lo largo de 2009, la evolución de los recursos propios computables ha permitido la autofinanciación de las exigencias adicionales de *core capital* derivadas del negocio recurrente del Grupo "la Caixa".

### COEFICIENTE DE SOLVENCIA (RATIO BIS II)



### «EXCEDENTE DE RECURSOS PROPIOS 4.667 MILLONES DE EUROS»

### EVOLUCIÓN DEL CORE CAPITAL EN 2009 (EN %)



### Solvencia - Ratio Bis II

(Importes en millones de euros)		31-12-2009	31-12-2008	VARIACIÓN
<b>Core capital</b>		<b>13.735</b>	<b>12.664</b>	<b>8,5%</b>
	<b>Ratio</b>	<b>8,7%</b>	<b>8,8%</b>	<b>(0,1)</b>
Participaciones preferentes		4.898	3.000	
<b>Recursos propios básicos (Tier 1)</b>		<b>16.349</b>	<b>14.618</b>	<b>11,8%</b>
	<b>Ratio</b>	<b>10,4%</b>	<b>10,1%</b>	<b>0,3</b>
<b>Resto de recursos propios (Tier 2)</b>		<b>902</b>	<b>1.184</b>	
<b>Total recursos propios computables</b>		<b>17.251</b>	<b>15.802</b>	<b>9,2%</b>
	<b>Ratio BIS</b>	<b>11,0%</b>	<b>11,0%</b>	
Recursos propios mínimos (coeficiente 8%)		12.584	11.542	
Excedente de recursos		4.667	4.260	
	<b>Ratio</b>	<b>3,0%</b>	<b>3,0%</b>	
<b>Activos ponderados por riesgo</b>		<b>157.300</b>	<b>144.272</b>	<b>9,0%</b>

### 5.3. Ratings del Grupo "la Caixa" en el rango AA

Con la **confirmación en 2009** de las calificaciones de crédito **del Grupo "la Caixa" en el rango AA**, la Entidad se mantiene como uno de los tres únicos grupos financieros españoles que se sitúan en este rango, de muy elevada calidad crediticia, **por parte de las tres agencias**.

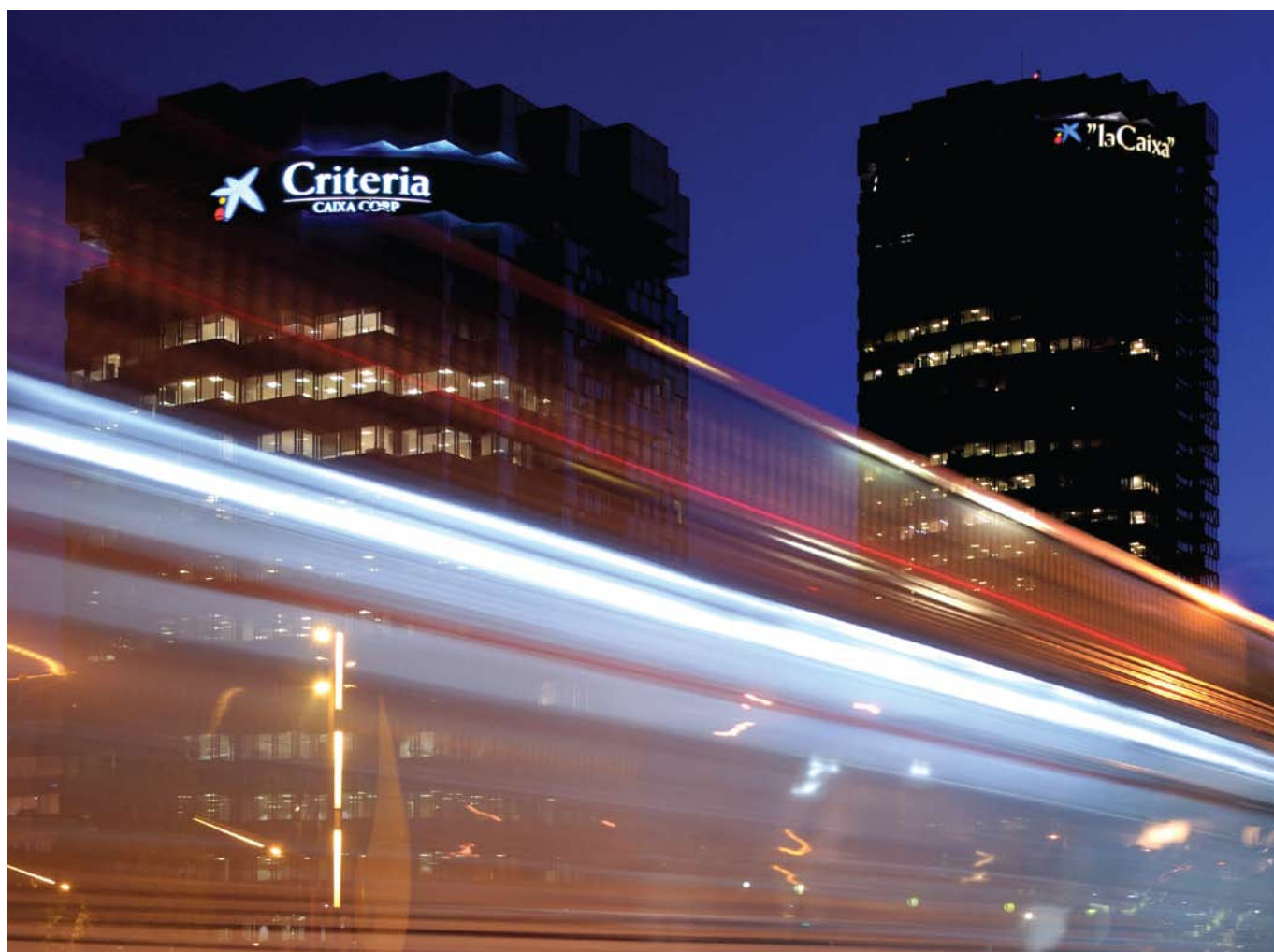
Al respecto, **Standard & Poor's** confirmó en septiembre de 2009 la calificación de crédito a largo y corto plazo de «AA- /A-1+». Por otra parte, **Moody's**, en el marco de la revisión que realizó de los *ratings* del sistema financiero español en el mes de junio de 2009, otorgó la calificación de crédito a largo plazo del Grupo

"la Caixa" «Aa2» desde «Aa1» y confirmó la calificación de crédito a corto plazo «P1». Por último, **Fitch** confirmó en abril de 2009 la calificación de crédito a largo y corto plazo de «AA-/F1+».

Las agencias valoran muy positivamente el éxito de la estrategia y la buena gestión del Grupo y destacan su fortaleza comercial, fruto del excelente posicionamiento de "la Caixa" en España, lo que permite la buena evolución del negocio bancario. La calidad del activo y las fortalezas financieras de la Entidad, con un alto nivel de liquidez y de solvencia, son subrayadas por las agencias como aspectos fundamentales de los muy buenos *ratings* del Grupo.

**«EN 2009 LAS AGENCIAS CONFIRMARON LOS MUY BUENOS RATINGS DE "LA CAIXA" EN EL RANGO AA»**

	CORTO PLAZO	LARGO PLAZO	PERSPECTIVA
Standard & Poor's	A1+	AA-	Negativa
Moody's	P1	Aa2	Negativa
Fitch	F1+	AA-	Negativa







# comprometidos





# con el servicio



## Informe de Responsabilidad Corporativa "la Caixa" Resumen Ejecutivo

1. Nuestros valores, nuestro compromiso de siempre
2. "la Caixa" con los emprendedores
3. Confianza
4. Excelencia en el servicio
5. Compromiso social

Esta sección es un resumen del Informe de Responsabilidad Corporativa "la Caixa" 2009. Puede consultar la versión completa en [www.laCaixa.es/responsabilidadcorporativa](http://www.laCaixa.es/responsabilidadcorporativa), donde encontrará información más detallada sobre los temas, los avances y los compromisos de futuro de la Entidad en materia de responsabilidad corporativa.

## 1. Nuestros valores, nuestro compromiso de siempre

**Confianza, compromiso social y excelencia en el servicio son los valores que han inspirado la actuación de "la Caixa" desde sus orígenes. Por ello, a pesar de que 2009 ha sido un año difícil, la Entidad ha seguido apostando por las personas y por sus proyectos y continúa comprometida con el progreso de la sociedad.**

"la Caixa" ha compaginado el desarrollo de la actividad financiera con su actuación social para contribuir a la superación de la actual coyuntura económica adversa.

En este sentido, las principales líneas de actuación en 2009 han sido:

- Apoyar financieramente a particulares, autónomos y empresas, poniendo especial atención en las iniciativas innovadoras de los emprendedores, a través de MicroBank, de Caixa Capital Risc y de otras vías.
- Facilitar que los clientes particulares con dificultades económicas temporales puedan asumir el pago de sus préstamos hipotecarios.
- Mantener los puestos de trabajo.
- Contribuir al progreso de la sociedad a través de la Obra Social "la Caixa",

que ha mantenido su presupuesto de 500 millones de euros y ha focalizado su acción en los programas sociales y asistenciales.

El compromiso de "la Caixa" con sus grupos de interés (clientes, empleados y sociedad) le lleva a establecer mecanismos de consulta para conocer sus expectativas y darles una adecuada respuesta.

Como resultado de este diálogo, los temas a los que "la Caixa" y sus grupos de interés han concedido mayor prioridad y que se reportan en su Informe de Responsabilidad Corporativa de 2009 son los siguientes:

		Madurez del tema		
Importancia para los grupos de interés		Latente	En consolidación	Integrado en la estrategia de "la Caixa"
	Muy importante		Huella ambiental	Respuestas financieras ante la crisis Impacto de la Obra Social Compromiso con la comunidad Gestión ambiental Satisfacción de los clientes Inclusión financiera
	Importante		Establecimiento y comunicación de objetivos y retos	Conciliación de la vida profesional y personal Compromiso con el mantenimiento de los puestos de trabajo Igualdad de oportunidades Transparencia informativa Voluntariado corporativo
	Creciente	Educación financiera (*)	Inversión socialmente responsable	

Temas relevantes relacionados con clientes.  
Temas relevantes relacionados con sociedad.

Temas relevantes relacionados con empleados.  
Temas relevantes relacionados con medio ambiente.

(\*) A desarrollar en futuros ejercicios.

## 2. "la Caixa" con los emprendedores

### MicroBank, el banco social de "la Caixa" para las necesidades de emprendedores, familias y entidades sociales

**Dar apoyo al tejido empresarial y a las personas que quieren poner en marcha su negocio o hacerlo crecer, es uno de los retos de "la Caixa", especialmente en una época marcada por la recesión económica.**

Muchas personas han logrado iniciar su andadura empresarial gracias a los microcréditos: unos préstamos pensados para los emprendedores que quieren desarrollar un proyecto personal o profesional pero que ni disponen de recursos propios ni pueden acceder fácilmente a un crédito tradicional.

El caso de Montse Nzang es un ejemplo de los 32.008 microcréditos que, con un importe de 176,8 millones de euros, ha financiado MicroBank.

#### Más sobre MicroBank

- Los microcréditos para autónomos y pequeños empresarios han contribuido a generar más de 16.000 puestos de trabajo. Seis de cada siete de los negocios financiados por MicroBank son exitosos y una quinta parte ha precisado la contratación de más personal.

- En 2009 se han concedido 4.131 microcréditos de negocio.
- MicroBank responde a las necesidades de las personas para ayudarles a superar dificultades familiares puntuales o para su desarrollo personal. En 2009, ha concedido 27.877 microcréditos con esta finalidad.
- Durante el año 2009 se creó una línea de crédito para atender las necesidades de las personas con discapacidad y de sus familias.
- 417 entidades de toda España colaboran con MicroBank ayudando en la concreción y desarrollo de las ideas de negocio.
- MicroBank pone a disposición de las entidades sociales productos y servicios que les permiten desarrollar su labor de una forma más ágil y cómoda, como, por ejemplo, avanzar los cobros pendientes del Estado o de las Comunidades Autónomas.

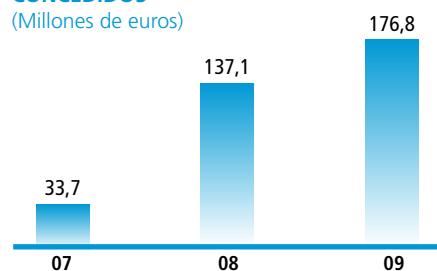
*«La idea nació de la necesidad de que alguien acudiera a mi casa a cuidar de mis dos perros. Internet me llevó hasta MicroBank, donde presenté un proyecto viable. Que el aval sea tu proyecto es muy importante. Con el microcrédito de 15.000 euros y unos pequeños ahorros, pude fundar Cangur. Allí ofrecemos un servicio integral para mascotas, que incluye el servicio a domicilio. Empecé sola y ahora somos dos personas a tiempo completo. Además, donamos el 0,7% de los beneficios a entidades relacionadas con el bienestar de los animales.»*

Montse Nzang, bióloga.

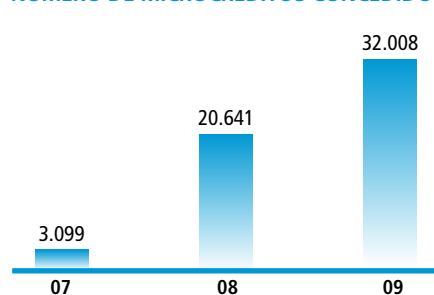


#### IMPORTE DE LOS MICROCRÉDITOS CONCEDIDOS

(Millones de euros)



#### NÚMERO DE MICROCRÉDITOS CONCEDIDOS



#### EL RETO:

**"LA CAIXA" SE HA PROPUESTO ALCANZAR EN EL PERÍODO 2009-2010:**

**85.000 MICROCRÉDITOS  
100.000 CLIENTES  
350 MILLONES DE EUROS DE INVERSIÓN**

Más información: [www.microbanklacaixa.com](http://www.microbanklacaixa.com)

## Apostamos por la innovación y los emprendedores

**Convertir ideas en proyectos empresariales es uno de los objetivos de "la Caixa", no sólo mediante la financiación de iniciativas emprendedoras, sino también a través de la formación y de la sensibilización de los futuros empresarios.**

Para muchos emprendedores, el respaldo de "la Caixa" ha sido un factor determinante para llevar a cabo sus proyectos: además de obtener financiación y reconocimiento a un buen plan empresarial, han podido beneficiarse de la experiencia de la Entidad.

- Durante 2009, a través de Caixa Capital Risc, "la Caixa" ha invertido 3,6 millones de euros en diferentes proyectos españoles innovadores pertenecientes a sectores emergentes, como las TIC o la biotecnología.
- El programa EmprendedorXXI forma a futuros empresarios y realiza acciones de sensibilización sobre la función social de los emprendedores. Además, vehicula

la financiación de proyectos a través de redes de inversores particulares, como el Keiretsu Forum.

- "la Caixa", a través de sus 900 oficinas en zonas rurales, acompaña a los emprendedores rurales, gracias a quienes se mejora la calidad de vida de estos territorios mediante la creación de nuevos servicios e infraestructuras. La Entidad les ha facilitado el acceso a financiación por valor de 4.600 millones de euros.

SAGETIS fue el ganador del programa Bio-EmprendedorXXI, al que se presentaron 18 proyectos.



*«Ganar el premio ha supuesto una inyección de autoestima para todos los que estamos implicados en el proyecto, a la vez que nos abre las puertas para poder recibir financiación de una manera más sencilla, para hacer realidad la empresa que habíamos imaginado.»*

Salvador Borros Gómez, SAGETIS.

**EL RETO:**  
**APOYAR NUEVAS INICIATIVAS RURALES.**

**AUMENTAR LA PARTICIPACIÓN EN EL PREMIO EMPRENDEDORXXI.**

## Respuestas financieras para las empresas y apoyo a su internacionalización

**Las empresas necesitan acceder a líneas de crédito y a otros productos que les permitan financiar sus ventas, llegar a nuevos mercados y desarrollar sus negocios.**

"la Caixa" sigue construyendo una estructura ágil, eficaz, próxima y adaptada a las necesidades de cada tipo de empresa y ayuda a las compañías españolas en sus proyectos de expansión internacional a través de su red de oficinas en el extranjero.

- "la Caixa" dispone de once oficinas de representación en Europa, África y Asia. En 2009 se han inaugurado las oficinas de Estambul, Casablanca y Shanghái.
- "la Caixa" pone a disposición de las empresas dos oficinas de banca corporativa y 80 centros de negocio.
- Colabora con el ICO y el Banco Europeo de Inversiones para ofrecer financiación en condiciones ventajosas a las empresas.

- Ha renovado la colaboración con la CEOE y la CEPYME para la concesión de préstamos con condiciones preferentes.

**EL RETO:**  
**ABRIR NUEVAS OFICINAS COMERCIALES EN 2010 EN DELHI, ARGEL Y DUBÁI.**

**Más información:** [www.emprendedorxxi.com](http://www.emprendedorxxi.com) / [www.caixacapitalrisc.es](http://www.caixacapitalrisc.es)



### 3. Confianza

#### Resultados sólidos

**La confianza de los clientes en “la Caixa” se ha construido, desde su origen, sobre la base de la solvencia y de una política de riesgos prudente que garantiza al máximo todas las operaciones.**

“la Caixa” es una de las entidades más solventes del sistema financiero español y europeo.

- Un año más, ha obtenido una elevada calificación (en el rango AA) por parte de las agencias internacionales que miden la solvencia de las entidades financieras.
- “la Caixa” ha mantenido un buen nivel de liquidez (7,8% del activo) gracias a una gestión prudente basada en el seguimiento de buenas prácticas.
- La cartera de créditos sobre clientes se incrementó en 1.603 millones, con más de 1.084 millones de nuevas operaciones y 104.045 millones de riesgo concedido.

**EL RETO:**  
**MANTENER A “LA CAIXA” EN LA CABECERA DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS DEL SISTEMA ESPAÑOL EN SOLVENCIA Y LIQUIDEZ.**

### Ética y transparencia en la actividad comercial

**Las relaciones de “la Caixa” con sus clientes se sustentan en la ética empresarial y en la transparencia en la actividad comercial.**

- Ha aprobado un nuevo Código de Valores Éticos y Principios de Actuación, basado en los valores corporativos de la Entidad, que quiere ser un compromiso público de “la Caixa” con su entorno. Promueve principios como la integridad, la confidencialidad, el servicio a los clientes, la transparencia, el respeto a las per-

sonas y a las culturas, la responsabilidad personal y social y el trabajo en equipo.

- Mantiene su compromiso con la transparencia en sus comunicaciones comerciales con un código interno que va más allá de la normativa legal y participando en la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (AUTO-CONTROL).
- Ha reforzado sus sistemas para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del crimen organizado. La Unidad Opera-

tiva de Prevención de Blanqueo de Capitales ha investigado 685 operaciones.

- Vela por el cumplimiento estricto de la protección de la confidencialidad de los datos de los clientes, tanto en las tramitaciones en oficinas como en otros canales.

**EL RETO:**  
**APLICAR Y DIFUNDIR EL CÓDIGO ÉTICO.**



**Más información:** Consulta el nuevo código ético en [www.laCaixa.es/responsabilidadcorporativa](http://www.laCaixa.es/responsabilidadcorporativa)



## 4. Excelencia en el servicio

### Aportamos soluciones contra la crisis

**En el contexto económico actual, "la Caixa" ha creado, para sus clientes particulares y empresas, nuevos productos y servicios que les ayuden a superar posibles dificultades económicas.**

- Plan de ayuda a particulares con hipoteca sobre la vivienda actual, destinado a familias que han tenido un buen comportamiento histórico con la Entidad y que, por una circunstancia temporal, ha visto reducidos sus ingresos. Más de 53.500 familias se han beneficiado de aplazamientos y reducciones en las cuotas gracias al plan.
- Línea de Crédito de Moratoria Hipotecaria del ICO para el aplazamiento de cuotas de autónomos y particulares con reducciones substanciales de ingresos, con más de 2.200 familias beneficiadas.
- Financiación a través del Monte de Piedad. El valor de las prendas depositadas marca el importe del préstamo, que es inmediatamente concedido a un año de plazo. De ser preciso, "la Caixa" ofrece facilidades para renovarlo otro año más. En 2009, las concesiones se incrementaron un 8,5%.
- Líneas ICO (como ICO-liquidez Pymes, ICO-Moratoria Pyme y el Plan de Fomento Empresarial), para que sus clientes autónomos y pymes puedan acceder a esta financiación y dinamizar su actividad (16.278 préstamos por un valor total de más de 773,7 millones de euros).

**EL RETO:**  
**FORTALECER EL PAPEL DE "LA CAIXA" COMO ENTIDAD DE REFERENCIA EN LA FINANCIACIÓN DE PYMES Y AUTÓNOMOS.**

### Apoyamos a las entidades sociales

**"la Caixa" apoya a las organizaciones del tercer sector no sólo a través de su Obra Social, sino también en la operativa diaria de la Entidad.**

Hace años, "la Caixa" eliminó el cobro de los costes de gestión de las transferencias en concepto de donativos a las cuentas de estas organizaciones. En 2009, la exención ascendió aproximadamente a 300.000 euros.

- MicroBank ha estado desarrollando en 2009 una oferta de productos y servicios específicos para estas organizaciones.
- La colaboración de sus clientes a través del programa Puntos Estrella, que permite destinar los mismos a proyectos sociales, o bien canjearlos por productos de comercio justo.
- La creación de productos financieros a favor de causas sociales y ambientales, como el Depósito Estrella Solidario.

**EL RETO:**  
**CONVERTIR "LA CAIXA" EN UN REFERENTE PARA LAS ENTIDADES SOCIALES.**



**Más información:** [www.microbanklacaixa.com](http://www.microbanklacaixa.com)

## Escuchamos y damos respuesta a nuestros clientes

**La Entidad mantiene un alto nivel de exigencia para conseguir la satisfacción de los clientes y basa su relación con ellos en la confianza, la cercanía y la atención personalizada.**

La evaluación de la satisfacción de los clientes permite la incorporación continua de mejoras tanto en los productos ofrecidos como en el servicio prestado y, del mismo modo que "la Caixa" se acerca a sus clientes para conocer sus inquietudes, también da respuesta a sus sugerencias y reclamaciones.

El seguimiento permanente de la opinión de los clientes es la base de los planes de mejora continua.

### Calidad y atención al cliente

- Este año 2009, "la Caixa" ha obtenido el Premio Madrid Excelente a la confianza de los clientes.
- Diversos estudios internos y externos indican que "la Caixa" mantiene de forma recurrente un nivel de calidad de servicio por encima de la media del sector.
- En el primer semestre de 2009 se ha incrementado el número de reclamaciones recibidas, aunque a lo largo del segundo semestre del año se ha invertido esta tendencia. El incremento global respecto del año 2008 ha sido de un 60%. No obstante, "la Caixa" es una de las entidades con menor número de quejas recibidas en relación con su volumen de negocio según los últimos datos disponibles del Banco de España.
- Este año se han añadido indicadores objetivos de medición de la calidad que complementan a los habituales indicadores de percepción de la satisfacción de los clientes. Estos indicadores se obtienen a partir de medidas sobre distintos parámetros de la actividad. Un ejemplo de este tipo de indicadores sería el tiempo de reposición de una tarjeta o bien la indisponibilidad de determinados servicios.

*«Dar un buen servicio al cliente implica mejorar día a día, estar atento a sus necesidades y buscar nuevas soluciones. Por este motivo, y tras comentar con varios clientes empresa las diferentes posibilidades del servicio de correspondencia online, me pareció que sería una buena opción para ellas poder agrupar todos los recibos en un único pdf, para facilitar su control y para reducir el consumo de papel. Hice la propuesta y se incorporó esta opción al servicio.»*

Sergio Villegas Jiménez,  
director oficina 1446 – Quevedo (Madrid).



**EL RETO:**  
**REDUCIR EL NÚMERO TOTAL DE RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES EN UN 15%.**

## Promovemos la innovación y el acceso a los servicios financieros

**Para “la Caixa”, innovar es convertir ideas en valor para los clientes, un valor que pasa también por ofrecer servicios cada vez más accesibles.**

“la Caixa” responde a las necesidades de mejora a través de la innovación, tal y como queda definido en su plan estratégico 2007-2010. Del mismo modo, entiende que la accesibilidad a los servicios financieros es un derecho para cualquier persona.

En 2009, se han invertido 166,5 millones de euros en tecnología, de los que 24,65 se han destinado a I+D+i.

### Avances en 2009

- Firma de acuerdos con compañías líderes en tecnologías de la información (como IBM, HP y Telefónica).
- Nuevos servicios a disposición de los clientes, como un buscador de oficinas y cajeros a través del móvil, el CaixaMóvil Store o nuevas utilidades en los TPV de los comercios.

- Multiplicidad de canales: oficinas, cajeros automáticos, móviles (CaixaMóvil) y Línea Abierta (Internet, teléfono o televisión digital).
- Adaptación de oficinas (30 en 2009), portales web y cajeros (el 50,03% ya son totalmente accesibles).
- Continuidad de la colaboración con la Fundación ONCE en el proyecto INREDIS para desarrollar tecnologías que creen canales de comunicación entre personas con discapacidades visuales y su entorno.
- Presencia en el 100% de las poblaciones españolas con más de 20.000 habitantes y en más del 90% de las que tienen entre 5.000 y 20.000.

**EL RETO:  
DESARROLLAR NUEVAS FÓRMULAS  
DE PAGO A TRAVÉS DEL TELÉFONO  
MÓVIL.**

*«Desde el área de tarjetas, trabajamos constantemente para crear nuevas formas de pago que sean cómodas para nuestros clientes. Pensando en los profesionales o autónomos que realizan trabajos a domicilio, como reparaciones de electrodomésticos, hemos desarrollado el TPVmóvil. Sólo necesitan disponer de un teléfono móvil para aceptar el pago con tarjeta, tan sencillo como esto. De esta manera, desaparece el riesgo de robo o pérdida en el traslado del dinero en efectivo. Además, pueden ofrecer a sus clientes una forma de pago cómoda, con la garantía del cobro inmediato de sus servicios.»*

Sergio Segovia Rubio, director de gestión de Banca Electrónica.



## 5. Compromiso social

### Una Obra Social con impacto

**Del mismo modo que con la actividad financiera, la Obra Social da respuesta a las inquietudes de las personas con las que se relaciona. En un año difícil para los colectivos menos favorecidos, "la Caixa" ha prestado especial atención a sus necesidades sociales.**

"la Caixa" asignó en 2009 a su Obra Social una dotación de 500 millones de euros.

- Con la premisa de ayudar a las personas, ofreciéndoles, con independencia de su edad y condición, oportunidades que contribuyan a solucionar sus necesidades, la Obra Social "la Caixa" ha priorizado a lo largo del año 2009 sus programas sociales, a los que ha destinado el 65% del presupuesto liquidado. Entre estos programas destacan:
  - CaixaProinfancia: lucha contra la pobreza infantil en España. La Obra Social ha invertido, desde 2007, más de 100 millones de euros en mejorar las condiciones de más de 140.000 niños.
  - Programa Incorpora: facilita la integración laboral de colectivos en riesgos de exclusión social. Hasta finales de 2009, 30.850 personas han encontrado trabajo gracias a este programa, que cuenta con 358 técnicos de inserción laboral y más de 9.400 empresas adheridas.
  - Programa de Atención integral a personas con enfermedades avanzadas: proporciona ayuda a quienes se encuentran en la etapa final de su vida. Se han formado 30 equipos multidisciplinares de apoyo emocional, psicológico y espiritual. "la Caixa" ha dedicado 11 millones de euros desde el inicio del programa, que ya ha atendido a 6.793 pacientes y a 10.794 familias.
- Personas mayores: promueve su integración y su participación social a través de líneas de actuación que fomentan el voluntariado, el acercamiento a las nuevas tecnologías, la formación y la prevención de la dependencia.
- En el área educativa destaca el programa de Becas, que permite cursar postgrados en España y en el extranjero, realizar prácticas de periodismo y que impulsa estudios en biomedicina. En 2009, "la Caixa" ha concedido 276 becas.
- De cara a la conservación del medio ambiente, la Obra Social impulsa iniciativas como "la Caixa" a favor del mar o la conservación de espacios naturales, dentro de un proyecto que prioriza la contratación de personas desfavorecidas y que ha permitido la integración de más de 1.800 personas.
- Entre los proyectos culturales y de difusión del conocimiento, cabe remarcar:
  - La puesta en marcha de una nueva línea de colaboración con grandes instituciones museísticas, como el Museo del Prado y el Museo del Louvre.
  - Los proyectos para dotar, en un futuro, a Zaragoza y Sevilla de sus propios centros CaixaForum.
  - La reflexión y el análisis a través del Servicio de Estudios, de la Cátedra "la Caixa" Economía y Sociedad y de la Cátedra de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo en colaboración con el IESE.

*«Ahora más que nunca debemos contribuir a paliar las principales preocupaciones de los ciudadanos, entre las que figuran el desempleo o la pobreza. Es momento de estar más cerca de las personas.»*

Isidro Fainé, presidente de "la Caixa" y de la Fundación "la Caixa".



**EL RETO:**  
COLABORAR CON GAVI ALLIANCE, MEDIANTE LA ALIANZA EMPRESARIAL PARA LA VACUNACIÓN INFANTIL, PARA CONSEGUIR REDUCIR LA MORTALIDAD INFANTIL EN DOS TERCIOS ANTES DEL AÑO 2015.

POTENCIAR LA SENSIBILIDAD EMPRESARIAL EN FAVOR DE LA CONTRATACIÓN DE PERSONAS CON DIFICULTADES O EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL.

CONSOLIDAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS EMPLEADOS DEL GRUPO "LA CAIXA" EN EL DESARROLLO DE ACCIONES SOLIDARIAS.

**Más información:** [www.lacaixa.es/obrasocial](http://www.lacaixa.es/obrasocial)

## A favor de la sostenibilidad

**“la Caixa” entiende que su responsabilidad no ha de limitarse sólo a identificar y financiar proyectos económicamente viables, sino que también deben ser social y ambientalmente sostenibles. Además de ello, la Entidad está comprometida con la reducción del impacto negativo de su actividad en el entorno ambiental.**

El compromiso de “la Caixa” a favor de la sostenibilidad se concreta en la financiación de proyectos sostenibles desde la óptica ambiental, el apoyo financiero a proyectos de energías renovables, así como en minimizar el impacto de su actividad sobre el medio ambiente.

- En aplicación de los Principios de Ecuador, la Entidad evalúa la viabilidad económica, social y ambiental de los *project finance* superiores a 10 millones de dólares: en 2009 fueron 65 proyectos, con un volumen global de 7.837 millones de euros.
- Ha financiado, junto a otras entidades, 21 proyectos de energías renovables, por un importe de 3.172 millones de euros.
- Ha tomado medidas para reducir el gasto eléctrico, hasta un 6,58%, mejorando la gestión de equipos, iluminación y refrigeración. A través de estas medidas, y gracias a la reducción de viajes, se ha ahorrado la emisión de 5.087,7 toneladas de CO<sub>2</sub>.
- El consumo de papel se ha reducido en un 7% y se ha incrementado el uso del papel reciclado al 99%.
- Ofrece productos de inversión socialmente responsable a sus clientes, en los que la Entidad cede parte de las comisiones de gestión a proyectos sociales y aporta garantías éticas sobre la aplicación de los fondos.

**EL RETO:**  
**REDUCIR UN 10% EL CONSUMO ELÉCTRICO.**

**PROMOVER LA INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE.**

## Contribuimos al bienestar de la sociedad

**En todas sus actividades, “la Caixa” se compromete con los derechos humanos y las necesidades de las personas.**

- “la Caixa” forma parte desde el 2005 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas para promover una cultura empresarial ética y responsable. En 2009, se han adherido las filiales Caixa Capital Risc, GDS-CUSA, PromoCaixa, ServiHabitat, Silk, Sumasa, Vivienda Asequible, MicroBank y e-la Caixa.
- Desde 2008, “la Caixa” contribuye a la lucha contra la mortalidad infantil como uno de los socios europeos estratégicos de la GAVI Alliance. En 2009 ha repetido la aportación de 4 millones de euros que realizó en 2008 para esta organización. Además, promueve la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil: más de 150 empresas españolas han contribuido a esta iniciativa responsable con más de 450.000 euros.
- A través de Vivienda Asequible, la entidad facilita el acceso a una vivienda a aquellos colectivos con dificultades. Hasta 2012 se construirán 3.000 pisos para jóvenes de 18 a 35 años y para mayores de 65. En 2009 se ha acordado la ampliación del programa con 1.000 nuevas viviendas para familias con rentas bajas.

**EL RETO:**  
**CONSTRUIR LAS 4.000 VIVIENDAS PREVISTAS EN EL PROGRAMA VIVIENDA ASEQUIBLE.**



## Una buena empresa para trabajar

**El activo más valioso para "la Caixa" son sus empleados, los encargados de transmitir en el día a día los valores corporativos de la Entidad. Para ello, se esfuerza por mantener las condiciones laborales más favorables que permitan el máximo desarrollo profesional de su plantilla.**

"la Caixa" ha sido elegida, por cuarto año consecutivo, según el informe Merco Personas, como la mejor empresa en la que trabajar en España. La sensibilidad de la Entidad a las expectativas de sus empleados es la clave de esta elección.

### Compromiso con sus empleados

"la Caixa", a pesar de la coyuntura económica adversa, sigue fiel al compromiso con sus empleados.

- **Mantenimiento de los puestos de trabajo:** el nuevo modelo estratégico establece una redistribución de los recursos humanos. Ello ha llevado a la integración de algunas oficinas, en las que se ha optado por jubilaciones, prejubilaciones y jubilaciones parciales para no afectar al empleo.
- **Igualdad de oportunidades:** en 2009 se ha empezado a elaborar un nuevo plan de igualdad y se ha puesto en marcha

un protocolo para prevenir y gestionar situaciones de acoso.

- **Formación y desarrollo personal:** se elaboran programas personalizados de talento y gestión de competencias. Además, "la Caixa" ha invertido 10,99 millones de euros en formación, tanto presencial como virtual, concretados en más de 584.000 horas de formación recibidas.
- **Conciliación:** "la Caixa" aplica un Protocolo de Conciliación e Igualdad que vela por el bienestar de su equipo humano. Los empleados se han beneficiado de ventajas y beneficios sociales por un valor de más de 196 millones de euros.
- **Fomento del Voluntariado Corporativo:** a través de 45 asociaciones presentes en 46 provincias españolas que vehiculan la acción de 3.061 voluntarios (empleados en activo, jubilados, prejubilados, amigos y familiares).

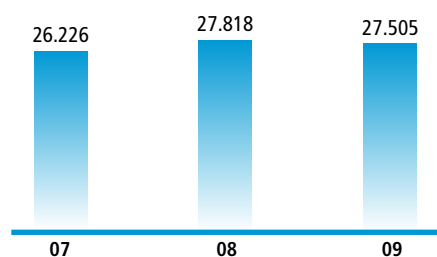
*«Empecé a trabajar en "la Caixa" hace treinta y cinco años y, a lo largo de mi dilatada trayectoria, he podido desarrollar una carrera profesional en un entorno laboral estable, aprovechando las oportunidades de aprendizaje y de crecimiento laboral que la Entidad nos ofrece.»*

Juan Antonio García Gálvez, subdirector general de Servicios Bancarios.

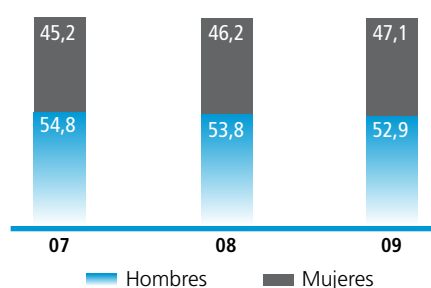


**EL RETO:**  
**CONSOLIDAR EL COMPROMISO DE LOS VOLUNTARIOS Y FOMENTARLO EN LAS EMPRESAS FILIALES.**

**NÚMERO DE EMPLEADOS DEL GRUPO "LA CAIXA"**



**DIVERSIDAD**



## Compromiso con nuestros proveedores

**Los proveedores de “la Caixa” no sólo deben cumplir con los requerimientos legales, sino actuar acorde a los valores corporativos y a los compromisos éticos adoptados por la Entidad.**

En 2009, la Entidad contó con 551 proveedores estratégicos y con un volumen total de facturación de 1.144 millones de euros.

- Son seleccionados a través de una mesa de compras o, según el volumen, en subasta pública.
- Deben comprometerse con el respeto a los derechos humanos y al medio ambiente y firmar, mediante contrato, cláusulas de respeto a los principios del Pacto Mundial.
- Deben estar al corriente de sus obligaciones legales.

- Son especialmente controlados si provienen de países de fuera de la OCDE.
- Son susceptibles de ser inspeccionados, para evaluar el cumplimiento de estos compromisos. Así, en una de las auditorías de PromoCaixa, en Bangladesh, se evidenció un incumplimiento de seguridad en el trabajo que descartó la contratación.

**EL RETO:  
OBTENER LA CERTIFICACIÓN DE  
LA NORMA EUROPEA DE COMPRAS.**

*«Queremos asegurarnos de que los productos que compramos hayan sido fabricados respetando los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre los Derechos Humanos y de que estén manufacturados con las medidas necesarias de protección medioambiental. Por ello, solicitamos auditorías externas de las fábricas donde se elaboran y requerimos el cumplimiento de los citados principios.»*

Carles Guillot Colls, consejero delegado de PromoCaixa.



## Nota del auditor y sello del GRI

El presente Informe de Responsabilidad Corporativa de "la Caixa" ha sido elaborado de acuerdo con las directrices de la Guía de Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI publicada en 2006 y conocida como G3 y su suplemento para el sector financiero, actualizado en 2009.

El IRC de "la Caixa" reúne los requisitos asociados a la Calificación A+ de aplicación de G3, lo que implica que cumple con las especificaciones asociadas al nivel A de G3 en cuanto a Perfil, Enfoques de Gestión e Indicadores de Desempeño y que ha sido sometido a mecanismos de verificación en las condiciones marcadas por este estándar.

Deloitte ha verificado la versión completa del IRC de "la Caixa" y concluye que en el capítulo 5 del mismo informe se detalla el alcance de la revisión y se identifican los indicadores revisados, incluidos en un documento adicional a la versión completa, que no cubren todos los aspectos

recomendados por GRI. Como consecuencia de su revisión, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que les haga creer que:

- El IRC de "la Caixa" no ha sido preparado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de *Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3)*.
- La información incluida en el IRC de 2009 de "la Caixa", relativa a la aplicación de los principios de la norma AA1000 de relevancia, integridad y respuesta adecuada a los grupos de interés, contiene errores u omisiones materiales.
- La información proporcionada sobre los progresos de las líneas de trabajo en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2009 contenga errores significativos.
- En la versión completa del IRC 2009 de "la Caixa" se indican las páginas y la cobertura de los requisitos, enfoques de gestión e indicadores.









## **Informe anual Obra Social "la Caixa"**

**Programas sociales**

**Programas educativos**

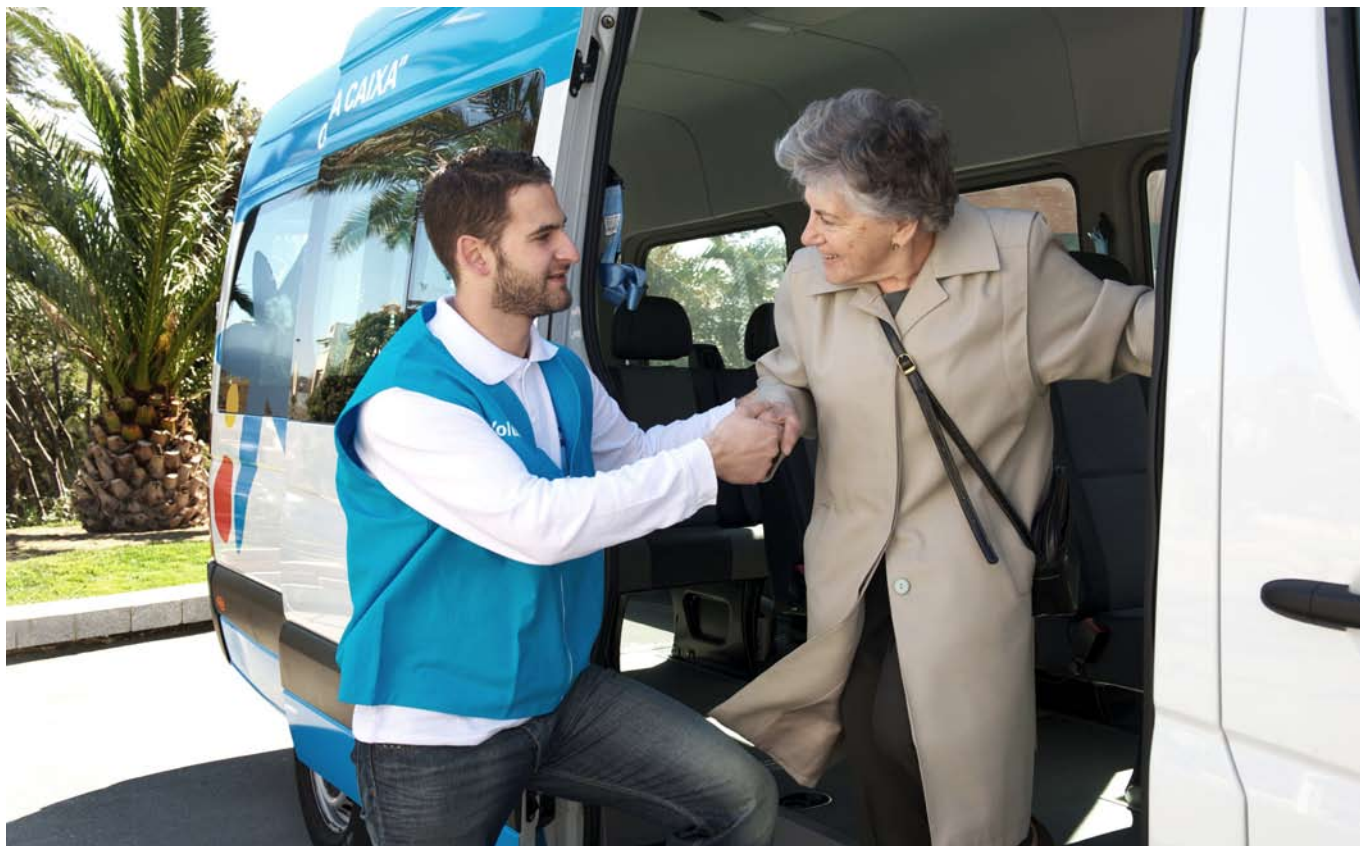
**Programas de ciencia, investigación y medio ambiente**

**Programas culturales**

**Datos de la Obra Social "la Caixa" 2009**







## Programas sociales

**Introducción**

**Lucha contra la pobreza infantil**

**Integración social y laboral de colectivos desfavorecidos**

**Atención integral a personas con enfermedades avanzadas**

**Personas mayores activas y socialmente integradas**

**Vivienda asequible**

**Cooperación internacional y Vacunación infantil en los países en vías de desarrollo**

**MicroBank, el banco social de "la Caixa"**

**Programa de ayudas a proyectos de iniciativas sociales**

## Programas sociales

**El objetivo fundamental de la Obra Social "la Caixa" es, desde sus orígenes, ofrecer oportunidades a las personas, en especial a las socialmente más desfavorecidas. En un año marcado por una coyuntura económica difícil como ha sido 2009, la entidad ha destinado a su conjunto de programas sociales 278,6 millones de euros, un 65% del total de su liquidación, 430,1 millones de euros.**

### Líneas prioritarias de actuación en 2009

La lucha contra la pobreza infantil a través de *CaixaProinfancia*; la promoción del trabajo entre colectivos desfavorecidos mediante el proyecto *Incorpora*; la **atención integral a personas con enfermedades avanzadas** y la integración y la **participación social de las personas mayores**, incluyendo la prevención de la dependencia, han sido las líneas prioritarias de actuación impulsadas por la Obra Social en 2009.

A ellas hay que añadir el fomento de la **vienda asequible** para familias, jóvenes y personas mayores, la concesión de **microcréditos sociales o financieros** a través de MicroBank y el **apoyo a la vacunación infantil** en los países con renta baja como ámbitos preferentes de trabajo.

A través de estos programas, de los que se ofrece información más detallada en

las próximas páginas, la entidad trata de ofrecer respuesta a algunos de los problemas de mayor impacto social en la actualidad.

### Una larga tradición de servicio

La Obra Social "la Caixa", además de dar respuesta a las necesidades emergentes de la sociedad en los últimos años, cuenta con programas de larga tradición.

**Hablemos de drogas** tiene como objetivo prevenir el consumo de estas sustancias, especialmente entre los jóvenes y la población en general. Actúa a través de diferentes líneas: una exposición itinerante de carácter interactivo que ofrece recursos innovadores e información para conocer los efectos del consumo de drogas sobre el cerebro, el comportamiento y la salud en general; una campaña de sensibilización dirigida a las familias, que incluye una guía de prevención de la que se han distribuido 1.143.000 ejemplares desde el inicio del programa en 2007 y un teléfono gratuito de orientación (900 22 22 29); material educativo para trabajar la prevención en las aulas desde una perspectiva científica y una campaña de formación y actualización para profesionales de los centros de salud. En el marco de este programa, CosmoCaixa Barcelona acogió entre el 3 y el 5 de junio de 2009 el Congreso internacional *Hablemos de drogas. Familias y jóvenes,*

*juntos por la prevención*, organizado en colaboración con la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción (FAD) y el Ministerio de Sanidad y Política Social. El Congreso, que fue presidido por S.M. la Reina, contó con la participación de ponentes de prestigio internacional como la Dra. Nora Volkow, directora del National Institute on Drug Abuse (NIDA) de Estados Unidos. La investigadora participó en un debate con más de 300 estudiantes de educación secundaria con el fin de informarles de forma directa de los efectos de las drogas sobre el cerebro, la salud y el comportamiento.

**Violencia: tolerancia cero**, iniciado en 2005, apoya la atención psicosocial y la reinserción de las víctimas de la violencia de género, al tiempo que promueve la prevención de posibles conductas violentas y la sensibilización de la población en torno a este problema. Esta iniciativa consta de una exposición itinerante que durante 2009 ha visitado 7 ciudades teniendo un total de 36.147 visitantes y una doble línea de talleres educativos, dirigidos a alumnos de secundaria, profesores y alumnos universitarios, y de formación para profesionales especializados.

Además, presta atención a mujeres víctimas de la violencia de género, entre otras vías a través de un proyecto conjuntamente impulsado con Cruz Roja que ya ha permitido la inserción de 2.900 mujeres.




---

*«Siendo voluntario no solo ayudo a los demás. También hago algo que me enriquece a mí...»*

Nino, 36 años, director de una oficina de "la Caixa" y voluntario de la Obra Social.

---

La **interculturalidad y la cohesión social** es otro de los grandes retos actuales en los que centra sus esfuerzos la Obra Social, que desarrolla en este campo diferentes actuaciones para facilitar la integración social en el conjunto de la ciudadanía de personas recién llegadas y fomentar, al mismo tiempo, la convivencia y la cohesión social entre personas de diferentes culturas. De esta manera, las iniciativas enmarcadas dentro de este programa se dirigen tanto a los nuevos vecinos como a la sociedad en general. Destaca, entre ellas, la red de mediación intercultural que este año ha culminado su actuación en todo el territorio español a través de 114 profesionales. Además, destaca la red específica compuesta por 50 profesionales que han desplegado su actuación en el ámbito sanitario facilitando la atención médica a los nuevos residentes en Cataluña. Además de facilitar la integración a través de la mediación intercultural, la Obra Social "la Caixa" ha puesto en marcha un posgrado sobre gestión de la diversidad cultural, dirigido a profesionales que busquen mejorar sus competencias y capacidades en este terreno. Por último, a través de la convocatoria Interculturalidad y cohesión social del Programa de Ayudas a Proyectos de Iniciativas Sociales, la Obra Social ha destinado 1 millón de euros a 69 proyectos impulsados por asociaciones y ONG's con objetivos similares.

Con el fin de fomentar los valores éticos y de convivencia en el ámbito escolar, la Obra Social ha desarrollado los **KitsCaixa Valores**, un recurso educativo para profesores y alumnos de primaria de entre 8 y 12 años. Estos materiales buscan la asimilación de valores cívicos a través de tres ejes: la Identidad, la Convivencia y la Responsabilidad. Desde el inicio del programa, la Obra Social ha distribuido 387 KitsCaixa en 1.249 centros escolares con los que han trabajado 657.100 niños y niñas.

En funcionamiento desde 2005, el programa de apoyo y fomento al **Voluntariado** incentiva, por un lado, la implicación de todos los empleados del grupo "la Caixa" en proyectos sociales, y, por otro, contribuye a optimizar los recursos humanos, materiales y sistemas de gestión de las entidades sociales que trabajan con voluntarios. Dentro de la línea de Voluntariado Corporativo, 3.061 trabajadores de la entidad, en activo o prejubilados, así como sus familiares y amigos, colaboran activamente en iniciativas solidarias. Esta cifra supone más del 12% del total de empleados de la entidad. En estos momentos, "la Caixa" cuenta ya con 45 asociaciones provinciales de voluntarios. Durante 2009 en España, todos ellos han participado en 1.347 acciones de voluntariado.

Para minimizar el impacto que supone la estancia hospitalaria, tanto de los niños ingresados como de sus familiares, la Obra Social "la Caixa" dispone de espacios lúdico-educativos ubicados en los hospitales infantiles. Son las **CiberCaixa Hospitalarias**. Este proyecto refuerza la humanización del sistema sanitario, creando en los hospitales un entorno amable y de relación que repercute en el bienestar de los menores ingresados. En la dinamización de las actividades organizadas en las CiberCaixa Hospitalarias colaboran tanto los voluntarios de "la Caixa" como los de otras asociaciones vinculadas al voluntariado hospitalario. Las CiberCaixa Hospitalarias disponen de material didáctico. Destaca entre ellos el KitCaixa Hospital que familiariza a los niños con su nueva situación y suaviza la percepción de la enfermedad. Actualmente, la Obra Social cuenta con 65 CiberCaixa hospitalarias instaladas en centros sanitarios de toda España, como fruto de los acuerdos entre la Obra Social y los diferentes gobiernos autonómicos desde el año 2002.

En el ámbito social, dos exposiciones itinerantes, *Hablemos de drogas y Violencia: tolerancia cero* han recorrido 12 ciudades españolas.

---

*«De mayor me gustaría ser médico para curarme de todos los pinchazos que me han dado...»*

Ramón comparte su alegría con otros niños y niñas en una CiberCaixa Hospitalaria.

---





## Lucha contra la pobreza infantil

**La pobreza infantil no es una realidad ajena a nuestro entorno. Aumenta en muchos países desarrollados y concretamente España tiene una tasa muy elevada. La Obra Social "la Caixa" quiere contribuir a paliarla, y concienciar y movilizar a la sociedad ante esta problemática. El programa CaixaProinfancia de la Obra Social trata de promover que los menores de nuestro país que viven en situación de riesgo de exclusión social tengan la puerta abierta a un futuro mejor y disfruten de las mismas oportunidades que el resto.**

**En el marco del mismo y en su vertiente más educativa, las CiberCaixa Quedamos al salir de clase proporcionan a estos menores un entorno pedagógico no formal en horario extraescolar y en periodos de vacaciones.**

*«Lo que más me gusta de mi vida es que tengo la suerte de que voy al cole. Y que no paso hambre.»*

José Miguel, 10 años, beneficiario del programa CaixaProinfancia.

### CaixaProinfancia

#### Definición

Recursos socioeducativos y económicos destinados a familias con niños en situación de riesgo de exclusión social, con el fin de proporcionarles oportunidades que contribuyan a promover la inclusión social de los menores y construir para ellos un futuro mejor.

#### Actuación

Acciones para promover el desarrollo socioeducativo del menor: apoyo psicológico y terapia familiar, refuerzo educativo, centros abiertos, campamentos y escuelas de verano.

Ayudas para mejorar la situación económica de las familias: equipamiento escolar y necesidades básicas para la primera infancia.

#### Ámbito

Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, Málaga, Zaragoza, Murcia, Bilbao y sus áreas metropolitanas, y las Islas Canarias y las Islas Baleares.

#### Beneficiarios

Familias con menores de 0 a 16 años en situación de riesgo de exclusión social.

#### Colaboradores

307 entidades sociales.

#### Cifras. 2007-2009

140.386 niños y niñas atendidos.

378.655 ayudas concedidas.

- La Obra Social "la Caixa" ha destinado, en 2009, más de 50 millones de euros a CaixaProinfancia, un programa dirigido a promover el desarrollo y la promoción de la infancia y de las familias con menores recursos de nuestro país. El proyecto funciona desde el año 2007 con el objetivo de potenciar el bienestar y desarrollo de la infancia en situación de vulnerabilidad social a través de prestación de servicios y de ayudas económicas que favorecen la inclusión social de los menores y les proporcionan oportunidades para construir un futuro mejor.

- Los beneficiarios son familias con niños de 0 a 16 años, que están en un proceso de inclusión social o son susceptibles de estarlo.

- La mayor parte de los niños atendidos tienen entre 0 y 8 años. Además, el 78% de estos menores han nacido en España. El resto procede de países como Marruecos, Ecuador o Bolivia.

- La Obra Social "la Caixa" es la primera fundación privada de toda Europa que lleva a cabo esta iniciativa. El programa CaixaProinfancia impulsa el trabajo en red de 307 entidades sociales que se encargan de coordinarlo y ponerlo en práctica en los diferentes territorios. Las organizaciones y la Administración Pública identifican a los niños y familias susceptibles de acceder al programa, efectúan una valoración global de las necesidades del menor y realizan su seguimiento, a través de un plan de trabajo en clave familiar.

- CaixaProinfancia aborda la pobreza infantil desde un enfoque integral, promoviendo el desarrollo socioeducativo de los menores y proporcionándoles, cuando es necesario, ayudas materiales. Las acciones del programa comprenden:

- Atención psicosocial y educativa: apoyo psicológico y terapia familiar, refuerzo educativo, actividades en centros abiertos, campamentos y escuelas de verano.



José Miguel asiste a una clase de Matemáticas



- Ayudas a la primera infancia: productos de alimentación, higiene, equipamiento escolar, gafas y audífonos.
- Estas ayudas se hacen efectivas a través de los Cheques CaixaProinfancia, que son intercambiables por los diferentes servicios y bienes de primera necesidad ofrecidos por el programa en los establecimientos y entidades adheridas al mismo.

### CiberCaixa *Quedamos al salir de clase*

#### Definición

Espacios socioeducativos equipados para la acogida en horario extraescolar y períodos de vacaciones de niños de entre 3 y 12 años, cuyas familias tengan dificultades para su atención.

#### Actuación

Recursos y actividades que potencian el desarrollo cognitivo, afectivo y social de los niños. Las actividades promovidas en estos equipamientos están dirigidas a fomentar el acceso de los menores a las tecnologías de la comunicación y la información, el hábito de estudio y el juego como herramienta de socialización y diversión.

#### Ámbito

Madrid, Barcelona, Badalona, Valencia, Málaga, Palma de Mallorca, Las Palmas de Gran Canaria, Valladolid y La Laguna.

#### Beneficiarios

Niños y niñas de edades comprendidas entre los 3 y 12 años procedentes de familias con dificultades para conciliar la vida familiar y laboral y/o en situación de especial vulnerabilidad.

#### Cifras

40 CiberCaixa en funcionamiento.  
2.407 beneficiarios.

- Enmarcado dentro de la estrategia global de superación de la pobreza infantil impulsada por la Obra Social "la Caixa", el programa CiberCaixa *Quedamos al salir de clase* promueve el desarrollo socioeducativo de la infancia más desfavorecida.

La iniciativa está pensada para aquellos niños que se encuentran en situaciones de especial vulnerabilidad y que viven en hogares cuyos padres tienen dificultades para conciliar la vida familiar y laboral.

- Las CiberCaixa *Quedamos al salir de clase*, dirigidas a niños de entre 3 y 12 años, se sitúan en diferentes centros (escuelas, centros ciudadanos o de acción social, etc.) y permanecen abiertas en horario extraescolar y períodos vacacionales. En ellas los menores reciben formación no reglada y realizan actividades en el marco de un proyecto pedagógico no formal. Además, cuentan con personal cualificado para trabajar el desarrollo cognitivo, afectivo y social del menor.

- Las actividades se realizan en torno a tres espacios:
  - Espacio de informática, donde los niños pueden relacionarse a través de las nuevas tecnologías.
  - Espacio de lectura y audiovisuales, con diversos materiales pedagógicos.
  - Espacio infantil, dotado con mobiliario, juegos y recursos específicos para los más pequeños.
- En 2009, han sido 2.407 los niños que se han beneficiado de las 40 CiberCaixa *Quedamos al salir de clase* que ya están en funcionamiento.



Programa CiberCaixa *Quedamos al salir de clase*

## Integración social y laboral de colectivos desfavorecidos

Uno de los objetivos de la Obra Social "la Caixa" es la lucha contra la exclusión social de los colectivos vulnerables, ya que las desigualdades, además de afectar a quien las padece, repercuten en el conjunto de la sociedad. Tener un trabajo digno es, además de una fuente de subsistencia económica, un factor de integración social y una puerta abierta a un futuro con oportunidades. Así, el programa **Incorpora. Obra Social "la Caixa" con la integración laboral**, fomenta la contratación de personas en riesgo o situación de exclusión social.

Paralelamente, las Becas para internos en centros penitenciarios concedidas por la Obra Social proporcionan formación a la población reclusa con el fin de facilitar su reinserción laboral y social una vez que, cumplida su condena, salgan fuera de la prisión.

### Incorpora. Obra Social "la Caixa" con la integración laboral

#### Definición

Programa de intermediación laboral que fomenta la integración en empresas ordinarias de personas con dificultades para acceder al mundo laboral como un mecanismo para combatir su exclusión social.

#### Actuación

Trabajo conjunto de empresas, entidades sociales y técnicos de inserción laboral con el fin de facilitar la contratación de personas de colectivos desfavorecidos y promover, por tanto, su integración social.

#### Ámbito

Todo el territorio español y Marruecos.

#### Beneficiarios

Personas con especiales dificultades para acceder al mundo laboral: personas con alguna discapacidad, personas con trastorno mental y personas en situación o en riesgo de exclusión social (jóvenes, mayores de 45 años, inmigrantes y mujeres afectadas por situaciones de violencia de género).

#### Colaboradores

9.452 empresas han contratado a algún beneficiario.

236 entidades sociales.

358 técnicos de inserción laboral.

#### Cifras. 2006-2009

23.004 inserciones de personas vulnerables.

47 cursos Incorpora de Técnico en Integración Laboral en 24 universidades españolas en los que han participado 1.179 técnicos.

- El programa Incorpora, que se puso en marcha en 2006, ha contado con una aportación de 11 millones de euros para 2009. La plena consolidación del proyecto y el esfuerzo realizado por las entidades colaboradoras del programa han permitido afrontar los efectos de la crisis con un incremento interanual de 20% del número de personas atendidas por el programa (30.850 personas atendidas durante el 2009 respecto 25.786 personas atendidas durante el 2008).

- Pese a la crisis económica, el número de empresas colaboradoras con el programa ha crecido considerablemente, pasando de 6.020 en el año 2008 hasta las 9.452 en 2009. También la cifra de entidades sociales adheridas al programa ha ascendido a 236, en comparación con las 227 contabilizadas en 2008.

- Mediante la figura del técnico de inserción laboral, Incorpora tiende un puente entre las entidades sociales que se dedican a la integración laboral y las empresas. Los 358 técnicos de inserción laboral del programa, que reciben formación continua por parte de la Obra Social, investigan las preferencias de las empresas de su zona con el objetivo de presentarles los perfiles que más se ajusten a sus necesidades. También se ocupan del seguimiento del proceso de formación del futuro empleado, del acompañamiento laboral de las personas insertadas y de la solución de posibles conflictos que pudieran sobrevenir en el marco de la relación laboral.



*«Me encargo de descargar la mercancía, de controlar todo y de que no falte nada. Me han dado la oportunidad y he respondido a la confianza. He pasado de sentirme hundido a tocar el cielo.»*

Miguel Ángel, 36 años, encontró trabajo en Leroy Merlin a través del programa Incorpora.

- Gracias a Incorpora, las empresas colaboradoras participan de un programa de Responsabilidad Social Corporativa en integración laboral, que les da la oportunidad de integrar en su gestión valores de compromiso social y económico pero que además favorecen la competitividad de la empresa y promueven el desarrollo sostenible.

- En junio de 2009 tuvo lugar la ceremonia de entrega de la II Edición de los Premios Incorpora, que reconocen las mejores actuaciones en el ámbito de la contratación de personas en situación o riesgo de exclusión social. Las empresas premiadas fueron: Ventana y transformación de aluminio, de Aragón (modalidad de pequeña empresa); Limpiezas Saramar, de Galicia (modalidad de mediana empresa); Clece, de Cataluña (modalidad de gran empresa), y Decathlon España (modalidad de trabajo en red).

- En el marco de Incorpora, se organizan cursos de Técnico de Integración Laboral. Desde el inicio del programa se han formado un total de 1.179 técnicos de inserción en colaboración con 24 universidades de toda España.

### Becas para internos en centros penitenciarios

#### Definición

Becas de formación para internos en centros penitenciarios con el objetivo de facilitarles el acceso a conocimientos y habilidades profesionales que permitan su reinserción social una vez finalice su tiempo de condena.

#### Actuación

Cursos de formación profesional en oficios de elevada demanda laboral fuera del recinto penitenciario.

#### Ámbito

Todo el territorio español.

#### Beneficiarios

Internos en centros penitenciarios acogidos al segundo o tercer grado.

#### Colaboradores

83 centros educativos.

#### Cifras. 2008-2009

1.417 becas concedidas.

4.700 euros de media para cada beca.

Becas finalizadas: 1.287.

Beneficiarios participantes: 1.300.

Beneficiarios diplomados: 1.136.

- El programa de **Becas para internos en centros penitenciarios** de la Obra Social "la Caixa" también supone una oportunidad de mejorar el futuro de la población reclusa. Mediante estas becas, los internos en segundo y tercer grado asisten a cursos de formación profesional en centros situados fuera del recinto penitenciario, con el fin de adquirir conocimientos que les permitan afrontar una futura inserción en la sociedad con garantías de estabilidad en el mundo laboral.

- En 2008-2009 se han concedido 1.417 becas con una dotación global de 6,9 millones de euros y una inversión media por cada beca de 4.700 euros. Los cursos de formación han tenido que adecuarse a la nueva realidad del mercado laboral. Durante este año, se han incrementado los cursos en oficios, como mozo de almacén, ayudante de cocina y camarero, auxiliar de geriatría o especialista en limpieza industrial.

- Otra de las novedades de esta edición ha sido la puesta en marcha de un equipo de apoyo en Cataluña, formado por profesionales de diferentes disciplinas –técnicos de inserción laboral, psicólogos, educadores, etc.–, que ha realizado un seguimiento individualizado de cada beneficiario.

*«He tenido la suerte de poderme dedicar a dar y recibir cariño...»*

Enrique, 50 años, ex recluso que trabaja en un centro de mayores.



## Atención integral a personas con enfermedades avanzadas

Entre otras iniciativas, la Obra Social "la Caixa" ha puesto en marcha nuevas líneas de actuación que destacan por su gran calado. Entre ellas, concretamente, está el programa para la Atención integral a personas con enfermedades avanzadas al que se han destinado, desde su creación en 2008, 11 millones de euros.

El objetivo de este programa es proporcionar una ayuda a las personas que se encuentran en la etapa final de su vida. Es decir, atenuar el sufrimiento de quienes padecen una enfermedad avanzada, contribuir a que los enfermos se encuentren bien atendidos en sus últimos días y garantizarles, tanto a ellos como a sus familiares, una adecuada atención emocional, espiritual y social.

### Atención integral a personas con enfermedades avanzadas

#### Definición

Programa de atención integral a enfermos avanzados dirigido a mejorar su calidad de vida y complementar el modelo actual de atención a los mismos con apoyo emocional, social y espiritual.

#### Actuación

Atención integral centrada en los aspectos psicosociales: apoyo emocional, social y espiritual al paciente, atención al duelo, soporte a las familias y a los profesionales de cuidados paliativos; sensibilización de la sociedad sobre el final de la vida; promoción del voluntariado.

#### Ámbito

Todas las comunidades autónomas.

#### Beneficiarios

Personas con enfermedades avanzadas o terminales y sus familiares. Profesionales y voluntarios del ámbito de los cuidados paliativos.

#### Cifras. 2009

6,8 millones de euros de dotación al programa.

6.793 pacientes y 10.794 familiares atendidos en 2009.

30 equipos multidisciplinares de apoyo emocional y psicológico.

- El programa de la Obra Social "la Caixa" para la Atención a personas con enfermedades avanzadas se planteó en el año 2008 con el objetivo de complementar el actual modelo sanitario de atención a estos enfermos con una actuación que tuviera en cuenta también los aspectos psicológicos y espirituales tanto del paciente como de sus cuidadores.

- En 2009, "la Caixa" ha atendido a 17.587 personas entre enfermos y familiares. El objetivo es ir incrementando esta cifra en los próximos años.

- Una primera evaluación del nuevo programa, un año después de su puesta en marcha, concluye que casi la mitad de los enfermos avanzados atendidos, un 45%, experimentan una disminución de la ansiedad, la depresión y el insomnio. También mejora su capacidad de relación y su grado de aceptación de la enfermedad en un contexto en el que por las circunstancias lo normal sería un empeoramiento.

- El programa, avalado por el Ministerio de Sanidad y la Organización Mundial de la Salud, cuenta con 30 equipos multidisciplinares procedentes de organizaciones no lucrativas de toda España. Estos equipos, que han sido seleccionados y formados por la Obra Social mediante un curso de posgrado de 250 horas, están integrados por 120 profesionales –psicólogos, trabajadores sociales, enfermeros y voluntarios–, que trabajan en todo el territorio español. Concretamente en más de 60 hospitales y centros sociosanitarios y a domicilio. El nuevo modelo de apoyo a los enfermos avanzados que postula este programa contempla los siguientes aspectos:

- Apoyo emocional y espiritual al paciente y su familia: facilitar la expresión de emociones y sentimientos, reforzar el valor de experiencias positivas frente a la situación adversa, ayudar a la adaptación progresiva a la enfermedad, apoyar a los cuidadores para facilitarles el cuidado del enfermo.
- Atención al duelo de las familias: diagnosticar la fase del proceso de duelo en que está la persona, facilitar y favorecer la toma de conciencia de la situación, acompañar en la búsqueda del sentido de la experiencia de pérdida.
- Soporte a los equipos profesionales sanitarios y sociales que atienden a enfermos avanzados, para ayudarles en su labor y reducir el riesgo de *burnout* (síndrome del desgaste profesional).



- Además, el programa para la Atención integral a personas con enfermedades avanzadas incluye la evaluación y la interpretación continuada de los resultados obtenidos, tanto a nivel cuantitativo como cualitativo. En el año 2011 está previsto presentar los resultados de esta evaluación científica de cara a valorar la importancia del factor psicosocial y la necesidad de incluirlo y desarrollarlo dentro de un nuevo modelo sociosanitario de atención integral al enfermo avanzado. El objetivo es traspasar los límites del programa para sentar un precedente en el ámbito científico, exportar este modelo de atención integral y abrir nuevas vías de investigación.

- El programa también colabora, mediante acciones de divulgación, en la sensibilización de la sociedad en torno al final de la vida y los cuidados paliativos.

En el marco de este programa, durante 2009 se ha colaborado en las siguientes jornadas:

- Jornada Intercomarcal de Duelo en la Fundació Hospitalària Residencial Sant Camil ubicada en Sant Pere de Ribes (Catalunya).
- VII Jornadas de Cuidados Paliativos de la SECPAL (Sociedad Española de Cuidados Paliativos) en Logroño.
- Congreso de la Associació Catalano-Balear de Cures Pal·liatives en Badalona.
- Jornada «El arte del buen acompañar: en la vida y la muerte» en la Fundació Sant Jaume i Sta. Magdalena de Mataró.

- Jornadas sobre Cuidados Paliativos organizadas por Cruz Roja Almería.
- I Jornada Aragonesa de Cuidados Paliativos en el Hospital de San Juan de Dios de Zaragoza.
- Jornadas sobre Cuidados Paliativos en el Hospital San Camilo de Madrid.
- Congreso de la SEPO (Sociedad Española de Psicooncología) en Barcelona.
- Jornadas sobre la atención integral a personas con enfermedades avanzadas, organizadas en colaboración con la Fundación SAR y celebradas en Lleida.



La Obra Social "la Caixa" ha atendido a 17.587 personas entre enfermos y familiares en 2009

---

*«Acompañar a una persona en los momentos difíciles de su vida me hace sentir plena. Siempre hay algo que hacer por el enfermo.»*

Silvia Viel, 63 años, psicóloga clínica en el Hospital Residencia Sant Camil.

---



## Personas mayores activas y socialmente integradas

La Obra Social "la Caixa" desarrolla programas de atención a las personas mayores para contribuir a mejorar su calidad de vida y fomentar su autonomía personal. El programa **Personas mayores** promueve un envejecimiento activo y saludable, con actividades que fomentan la formación continua, el desarrollo personal, los hábitos de vida saludable, la estimulación de habilidades y capacidades y la integración social de este colectivo. Se complementa con el programa **Prevención de la dependencia**, que ofrece ayuda a aquellos mayores que empiezan a tener dificultades para realizar las actividades de la vida cotidiana. La participación de las personas mayores en tareas de voluntariado constituye otro de los ejes del programa. En este sentido, las **CiberCaixa Solidarias** destacan como espacio de interrelación entre las personas mayores y colectivos vulnerables.

A través de estos programas, las personas mayores no sólo suman años a la vida, sino, sobre todo, vida a los años.



Mayores voluntarios acercan las TIC a internos en un centro penitenciario

### Personas mayores

#### Definición

Programa integral basado en el voluntariado, el asociacionismo, el acercamiento a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, y la formación continua, con el objetivo de promover personas mayores activas y plenamente integradas en la sociedad.

#### Actuación

Programa *Informática y comunicación*; cursos y talleres de nuevas tecnologías; conferencias y debates sobre temas de interés para personas mayores; talleres de lectura; talleres intergeneracionales; acciones de voluntariado.

#### Ámbito

Todo el territorio español.

#### Cifras. 2009

605 centros propios y en convenio con las administraciones públicas.

525 CiberCaixa en centros de personas mayores.

6 CiberCaixa en centros penitenciarios.

4.813.482 beneficiarios.

- El programa **Personas mayores** de la Obra Social "la Caixa" se desarrolla en 605 centros, 69 propios y 536 en convenio con las administraciones públicas y asociaciones de mayores. En ellos se realizan una amplia gama de cursos y talleres de diferentes programas:

- El programa **Informática y comunicación** facilita el acercamiento de las personas mayores a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), evitando su aislamiento del mundo de las nuevas tecnologías y brindándoles la oportunidad de aplicar estos nuevos conocimientos a su vida cotidiana. Además, promueve el voluntariado de las personas mayores más avanzadas en la materia como profesores de nuevos alumnos en las tecnologías de la información y potencia las **CiberCaixa** –aulas dentro de los centros de mayores en las que se imparten las clases– como plataformas de participación social.

- En el marco del programa **Salud y bienestar** se incluye una variada oferta de actividades, desde conferencias sobre temas de actualidad hasta talleres destinados a favorecer el desarrollo personal, la inquietud por aprender y permanecer al día incorporando hábitos saludables que mejoren la calidad de vida.

- Otro de los programas, el de **Mayores lectores**, organiza talleres de promoción de la lectura que contribuyen a fomentar la autonomía personal. En el año 2009, se han llevado a cabo 848 talleres de «Mayores lectores» con un total de 11.877 asistentes de todo el Estado. En el marco de este programa, este año se ha iniciado el proyecto editorial *Lectura+*, impulsado por la Obra Social, Grupo Planeta y Edicions 62, con el fin de promover la edición en letra grande de obras clásicas y actuales para las personas mayores con dificultades de visión.

- Además, este año 2009 se ha convocado el Primer Concurso de Relatos Escritos por Personas Mayores, promovido conjuntamente por la Obra Social "la Caixa" y el programa **Juntos Paso a Paso** de Radio Nacional de España (RNE).

- El fomento del **voluntariado** constituye otro de los ejes prioritarios del programa. Por este motivo, la Obra Social apoya el funcionamiento de asociaciones de voluntarios formadas por personas mayores (67 asociaciones de personas mayores que gestionan los centros propios, 16 asociaciones de voluntarios de informática y 1 asociación de voluntarios que realiza acciones solidarias de temática social, de ciencia, cultura e informática).

- Otra línea relevante de este programa, son las **actividades intergeneracionales** que están destinadas a fomentar vínculos y el intercambio de experiencias entre los niños y los mayores.

## CiberCaixa Solidarias

### Definición

Proyecto de voluntariado para personas mayores dirigido a acercar las nuevas tecnologías a colectivos desfavorecidos.

### Actuación

Talleres de acercamiento de las nuevas tecnologías a nuevos residentes, internos en centros penitenciarios o personas en situación de exclusión que se desarrollan en las CiberCaixa de los centros de mayores o centros penitenciarios.

### Ámbito

Todo el territorio español.

### Beneficiarios

Internos en centros penitenciarios, inmigrantes, personas con alguna discapacidad psíquica o física, etc.

### Cifras. 2009

2.194 beneficiarios de CiberCaixa en centros de personas mayores.  
226 beneficiarios de CiberCaixa en centros penitenciarios.

- En las CiberCaixa Solidarias, las personas mayores que se han iniciado en el conocimiento de nuevas tecnologías se convierten en soporte de otros colectivos sociales vulnerables.

- En 2009 se han instalado nuevas CiberCaixa en 3 centros penitenciarios españoles.



## Prevención de la dependencia y apoyo al cuidador familiar de personas dependientes

### Definición

#### El reto de la autonomía

Programa para fomentar la autonomía de las personas mayores.

#### Un cuidador. Dos vidas

Programa dirigido a los cuidadores familiares no profesionales de personas en situación de dependencia.

### Actuación

*El reto de la autonomía:* talleres de atención psicosocial; servicio de transporte adaptado gratuito para facilitar la asistencia a los talleres; KitCaixa; guía de ejercicios y un DVD.

*Un cuidador. Dos vidas:* KitCaixa con dos guías de consulta; talleres presenciales para el cuidador familiar; servicio de atención telefónica permanente.

### Ámbito

Todo el territorio español.

### Beneficiarios

Personas mayores que empiezan a tener dificultades para realizar las actividades de la vida cotidiana y cuidadores no profesionales de personas dependientes.

### Cifras. 2009

#### El reto de la autonomía

2.224 talleres organizados en 342 centros de personas mayores.

32.568 beneficiarios.

92 microbuses para el transporte adaptado.

#### Un cuidador. Dos vidas

393 talleres.

7.393 beneficiarios.

7.334 llamadas telefónicas.

165.160 guías distribuidas.

*«Estoy muy contenta de venir aquí porque me da más vida...»*

Carmen, 82 años, tiene una vida más activa desde que participa en los talleres de los centros de Personas mayores.

## Programa de prevención de la dependencia. El reto de la autonomía

- El programa promueve que las personas mayores frágiles integren hábitos saludables en su estilo de vida, con el doble objetivo de fomentar la autonomía y contribuir a retrasar la pérdida de capacidades provocadas por el envejecimiento.

- Los talleres se desarrollan de forma gratuita en los centros de personas mayores de la Obra Social "la Caixa" y en colaboración con las diferentes administraciones públicas.

- Los talleres tienen una duración trimestral. Están impartidos por dinamizadores profesionales y se organizan en grupos reducidos que realizan dos sesiones semanales de 90 minutos cada una.

- La Obra Social "la Caixa" ha organizado un servicio de transporte adaptado que permite trasladar a los mayores con dificultades de movilidad o movilidad reducida a los centros donde se realiza el taller.

## Programa de apoyo al cuidador familiar. Un cuidador. Dos vidas

- La Obra Social "la Caixa" impulsa los talleres **Un cuidador. Dos vidas**, dirigidos a los cuidadores familiares no profesionales de personas dependientes, que se llevan a cabo en colaboración con administraciones públicas y diferentes federaciones y confederaciones.

- Los cuidadores familiares participan en unos talleres en los que se les ofrecen técnicas y consejos que permiten potenciar su autocuidado y mejorar tanto su calidad de vida como la de la persona dependiente a su cargo. Además, cuentan con un *kit* con información sobre los recursos que tienen a su alcance y de un teléfono gratuito de atención permanente.

- Los talleres están dirigidos por un profesional y se organizan en grupos reducidos a lo largo de cuatro sesiones de dos horas y media.

## Vivienda asequible

La Obra Social "la Caixa" desarrolla desde el año 2004 un programa de promoción de viviendas de alquiler asequible con un triple objetivo: facilitar la emancipación de los jóvenes, ofrecer una vivienda digna a las personas mayores y, como novedad de 2009, facilitar el arrendamiento de viviendas asequibles a familias.

### Vivienda asequible

#### Definición

Promoción de viviendas con alquileres inferiores a los establecidos en el Régimen de Protección Oficial, con el objetivo de contribuir a paliar el déficit de pisos de alquiler y facilitar la emancipación de los jóvenes, una vivienda digna a las personas mayores, y una vivienda asequible orientada a familias.

#### Actuación

Construcción de viviendas en capitales de provincia y áreas metropolitanas con déficit de pisos de alquiler; gestión del alquiler de las viviendas a precios inferiores a los del mercado.

#### Ámbito

Capitales de provincia y su área metropolitana de Cataluña, Madrid, Andalucía, Comunidad Valenciana y País Vasco.

#### Beneficiarios

Jóvenes de entre 18 y 35 años, personas mayores de 65 años y familias.

#### Cifras. 2004-2009

1.610 viviendas entregadas.

1.176 viviendas en construcción.

*«Cuando abrí la carta y vi que me habían concedido el piso, me entró una emoción. Te ha tocado la lotería, me decían mis amigas.»*

Teresa, se le otorgó un piso de vivienda asequible para vivir con su marido. El matrimonio pagará 250 euros al mes.

### Pisos para jóvenes y personas mayores

- En 2004, la Obra Social "la Caixa" puso en marcha el programa Vivienda asequible con el compromiso de construir antes de 2012 un total de 3.000 viviendas, dirigidas a jóvenes y a personas mayores, considerados los dos sectores de población con más dificultades para acceder al mercado de viviendas debido a los elevados precios de compra y alquiler.

- Los pisos tienen 1 ó 2 habitaciones y superficies de entre 45 y 50 m<sup>2</sup>. Las condiciones y requisitos de acceso son los siguientes:

- Ser joven, entre 18 y 35 años, o persona mayor de 65 años.
- Tener unos ingresos no superiores a 4,5 veces el valor del Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM).
- Acreditar unos ingresos mínimos tales que el alquiler anual no sea superior al 30% de estos ingresos o bien constituir un aval.
- No tener ninguna vivienda en propiedad.
- Las viviendas se adjudican a través de un sorteo ante notario.
- La duración del alquiler es de 5 años, prorrogables.

### Pisos orientados a familias

- En el año 2009, dada la demanda actual de viviendas por parte de las familias, la Obra Social "la Caixa" ha acordado ampliar el programa de Vivienda asequible, construyendo 1.000 viviendas adicionales hasta el año 2012, destinadas a este colectivo. Con esta ampliación, las familias tendrán acceso a una vivienda de alquiler a precios inferiores a los del mercado y a los de Protección Oficial, y, en algunas promociones con opción de compra de la vivienda. En 2009, la entidad ha destinado 10 millones de euros a esta nueva iniciativa.

- Las viviendas tienen dos o tres habitaciones, con superficies no inferiores a 60 m<sup>2</sup> útiles.

- En las viviendas destinadas a las familias, las condiciones y requisitos de acceso son las siguientes:

- Ser mayor de edad.
- La unidad familiar podrá tener tantos miembros como permita la superficie de la vivienda (según normativa oficial).
- Alquiler con opción a compra según promoción.



- Tener unos ingresos máximos no superiores a 5,5 veces el valor del IPREM.
  - Acreditar unos ingresos mínimos tales que el alquiler anual no sea superior al 30% de estos ingresos o bien constituir un aval.
  - No tener ninguna vivienda en propiedad.
  - Las viviendas se adjudican a través de un sorteo ante notario.
  - La duración del alquiler es de 5 años, prorrogables. Se contempla la posibilidad de alquiler con opción de compra cuando sea posible.
- Algunas de las viviendas orientadas a familias serán activos procedentes de acuerdos alcanzados con los promotores con el fin de cancelar deuda. De esta forma, "la Caixa" reactivará promociones actualmente paralizadas por la coyuntura económica, traspasando su gestión a la Obra Social para facilitar a los ciudadanos el acceso a una vivienda.

### Promociones de viviendas en fase de construcción

#### Pisos orientados a jóvenes y mayores

- En 2010 finalizará la segunda fase del programa Vivienda asequible, en la que se habrán construido 10 promociones en diferentes comunidades autónomas –Cataluña, Madrid, Comunidad Valenciana y País Vasco–, con un total de 998 viviendas.
- Entre 2010 y 2012 finalizará la tercera fase con la entrega del resto de viviendas hasta llegar a las 3.000 previstas correspondientes al Programa de Jóvenes y Mayores.

#### Pisos orientados a familias

- Al finalizar el año 2009, la Obra Social disponía ya de suelo para la construcción de 306 viviendas orientadas a familias en las poblaciones de Sentmenat (87), Terrassa (22), Olot (23), Tarragona (55), Bilbao (30) y Sant Just Desvern (30) y Vilaseca Tarragona (54).
- Durante el año 2010 se adquirirá suelo para la construcción de las 694 viviendas restantes.



Promoción de Viviendas asequibles en Vallecas



## Cooperación Internacional y Vacunación Infantil en los países en vías de desarrollo

La Obra Social “la Caixa” inició en 1997 el Programa de Cooperación Internacional con el objetivo de contribuir a la erradicación de la pobreza extrema en los países en vías de desarrollo, y fomentar la cultura de la solidaridad en España. En esos países, la falta de recursos y las enfermedades están estrechamente relacionadas, por lo que la salud resulta un aspecto importante en la lucha contra la pobreza.

Mediante su programa de Vacunación Infantil, la Obra Social contribuye a mejorar la salud de las poblaciones necesitadas en las zonas más vulnerables del planeta.

### Cooperación Internacional

#### Definición

Programa de apoyo a iniciativas que contribuyan a mejorar las condiciones de vida y promover un desarrollo sostenible para las poblaciones más necesitadas de los países en vías de desarrollo.

#### Actuación

Líneas básicas: Desarrollo socioeconómico, Formación de capital social en África, y Emergencias y acción humanitaria; Programa CooperantesCaixa; formación para agentes de cooperación internacional; actividades de sensibilización.

#### Ámbito

Países en vías de desarrollo de África, Asia y América Latina.

#### Cifras

355.920 beneficiarios.

26 iniciativas seleccionadas en el año 2009: Burundi, Camerún, Chad, Costa de Marfil, Ecuador, El Salvador, Etiopía, Filipinas, Gambia, Guinea Conakry, Honduras, India, Mali, Marruecos, Mozambique, Nicaragua, Perú, R.D. Congo, Senegal, Sudán, Tanzania, Zambia.

• A través del programa de Cooperación Internacional, la Obra Social “la Caixa” da apoyo a iniciativas de ONG españolas que se desarrollan en países de Asia, África y América Latina, en colaboración con ONG locales. Las líneas básicas de actuación son:

- **Desarrollo socioeconómico:** promueve y apoya procesos de desarrollo local, a través de la financiación de acciones para la creación de empleo y generación de actividad económica.
- **Formación de capital social en África:** prepara a profesionales (personal médico y docente, becas para mujeres emprendedoras, entre otras...) con el objetivo de mejorar los servicios sociales básicos en África.
- **Emergencias y acción humanitaria:** promueve acciones de protección y asistencia a víctimas de desastres naturales o conflictos armados. A esta iniciativa se destinan, además, los donativos de los ciudadanos, el Depósito Estrella Solidario y los recursos del fondo de inversión ético y solidario de “la Caixa”, FonCaixa Cooperación.



*«La ayuda recibida me ha dado esperanza. Gracias a ella, creo en un futuro mejor para mi familia...»*

Bau, padre de una familia camboyana que perdió una pierna a causa de una mina.



- La Obra Social ofrece asistencia técnica a las ONG mediante el programa **CooperantesCaixa**, a partir del que voluntarios de "la Caixa", expertos en áreas como *marketing*, contabilidad, finanzas, estudios de viabilidad, microcréditos, comunicación o comercialización de productos colaboran con los proyectos impulsados por entidades locales en diferentes países en vías de desarrollo.

- En el ámbito de formación, el programa promueve la profesionalización de los agentes de la cooperación. Este año 2009 se ha celebrado la 11ª edición del programa Dirección y gestión de ONG y la 4ª edición del programa Liderazgo e innovación social en las ONG que la Obra Social "la Caixa" y ESADE pusieron en marcha hace años con la finalidad de facilitar formación continua a las personas con responsabilidad directiva en las ONG. También disponemos de un programa de formación en colaboración con la Coordinadora Española de ONGD.

- Asimismo, desde 2001, el programa de Cooperación internacional organiza, en colaboración con el ICAH, un Programa de formación para la mejora de la calidad de la acción humanitaria que tiene como objetivo contribuir a mejorar la eficiencia de las actuaciones en el ámbito de la ayuda humanitaria. La formación va dirigida a técnicos, voluntarios y directivos de ONG o de entidades no lucrativas.

- La labor de sensibilización de la sociedad, diálogo y debate social, y promoción de la solidaridad se lleva a cabo a través de las conferencias, seminarios, exposiciones, publicaciones y talleres escolares y familiares promovidos por el programa.

- Durante este año 2009 se han organizado las siguientes exposiciones: *Camboya, tierra de esperanza*; *Comercio Justo, un producto, una historia*; *Maternidades*; *Chasing the Dream*; y por último *Refugiados. Vidas en tránsito*.

- Desde la puesta en marcha hace doce años de este programa, la Obra Social ha dedicado más de 51 millones de euros a impulsar 398 proyectos en 60 países de todo el mundo.

---

## Vacunación Infantil

---

### Definición

Acuerdo de cooperación con GAVI Alliance para fomentar la vacunación infantil en países de renta baja.

### Actuación

Colaboración con GAVI Alliance, como principal socio privado en Europa, en la distribución de vacunas. Promoción y canalización de las aportaciones de las empresas españolas a través de la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil, una iniciativa corporativa de responsabilidad social impulsada y liderada por "la Caixa".

### Ámbito

GAVI Alliance actúa en países con una renta per cápita inferior a los 1.000 dólares (72 países actualmente).

### Beneficiarios

Niños menores de cinco años.

### Cifras. 2009

4 millones de euros de dotación económica de la Obra Social "la Caixa".  
62 empresas con una aportación total de 182.650 euros.

---

- En 2009, la Obra Social "la Caixa" ha renovado su aportación a **GAVI Alliance** para fomentar la vacunación infantil en países de renta baja, afianzando su posición como primer socio privado europeo de la organización.

- Por otra parte, "la Caixa" lidera en España la primera Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil, creada en 2008 con el objetivo de promover la adhesión de empresas españolas que deseen colaborar en la labor social de recaudar fondos para la vacunación infantil.

- Esta iniciativa corporativa de responsabilidad social que "la Caixa" canaliza a través de su red de oficinas busca colaborar en la consecución del Cuarto Objetivo de Desarrollo del Milenio, referido a la salud infantil: reducir la mortalidad en dos tercios antes de 2015. Hasta la fecha, 155 empresas se han sumado al proyecto.



Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil

## MicroBank, el banco social de "la Caixa"

**La concesión de microcréditos ha sido en 2009 la principal actividad de MicroBank, el banco social de la "la Caixa". Las dificultades para acceder al crédito son en buena medida una vía de exclusión, por lo que la concesión de estos préstamos personales, que fomentan la creación de empleo, la actividad productiva y el desarrollo personal y familiar, contribuye no sólo a estimular el crecimiento económico sino también la cohesión social.**

### MicroBank

#### Definición

Banco social de "la Caixa" especializado en la concesión de microcréditos con el objetivo de contribuir a la creación de puestos de trabajo, desarrollar la actividad productiva y dar soporte a las familias.

#### Actuación

La especialización en microfinanzas ha permitido crear una cartera completa de productos y servicios financieros especialmente adaptados. MicroBank opera a través de la red de más de 5.300 oficinas de "la Caixa" y cuenta con el respaldo de más de 400 entidades colaboradoras.

#### Ámbito

Todo el territorio español.

#### Beneficiarios

Personas que tienen recursos limitados y dificultades para acceder al canal crediticio tradicional para sus proyectos y emprendedores que necesiten recursos para poder poner en marcha, consolidar o ampliar un proyecto de autoempleo o una microempresa.

#### Cifras. 2009

32.008 microcréditos concedidos.  
52.000 clientes.  
417 entidades colaboradoras.

- MicroBank se fundó como un nuevo concepto de entidad financiera especializada en la concesión de micro-

créditos a personas con recursos limitados a los que les es difícil el acceso al sistema de crédito tradicional. Desde entonces, ha financiado 57.060 operaciones por un importe de 376,9 millones de euros, de los cuales se mantienen en cartera 237,6 millones de euros.

- El criterio de concesión de los microcréditos se basa fundamentalmente en la confianza en la persona y en la viabilidad de los proyectos que se van a financiar.

- En la concesión de los microcréditos, además de las más de 5.300 oficinas de "la Caixa", colaboran 417 entidades sociales que aportan a MicroBank un conocimiento sobre los potenciales beneficiarios y el asesoramiento necesario para validar el proyecto. Estas entidades son organizaciones de todo tipo con experiencia en acciones de asistencia económica o social dirigidas a potenciar la creación de microempresas, fomentar el autoempleo e incentivar la actividad emprendedora.

- La especialización en microfinanzas realizada durante los dos años de actividad de MicroBank ha permitido crear una cartera completa de productos financieros especializados, incluyendo tanto activo como pasivo. MicroBank ofrece microcréditos sociales, financieros y familiares:

- Microcréditos sociales. Se conceden por una cuantía límite de 15.000

euros para financiar proyectos de autoempleo. Para concretar y desarrollar su idea de negocio, el solicitante recibe el asesoramiento de una entidad colaboradora de MicroBank.

- Microcréditos financieros. Son préstamos personales de hasta 25.000 euros dirigidos a trabajadores autónomos y pequeños empresarios que necesitan financiación para iniciar o ampliar su negocio.
- Microcréditos familiares. Se trata de operaciones de préstamo para atender necesidades familiares, como gastos para la vivienda, gastos derivados de la reagrupación familiar, personas con discapacidad, situaciones de especial atención, etc.

- Más de la mitad de la producción de MicroBank corresponde a microcréditos para familias (56%), con un importe de 214,1 millones de euros. Los microcréditos financieros y sociales ocupan el resto de la cartera, con un importe de 162,8 millones de euros. El 60% de los microcréditos financieros y sociales se han destinado a la puesta en marcha de un proyecto empresarial, mientras que el 40% ha servido para ampliar uno ya existente.

- El impacto social de los microcréditos se pone de manifiesto al fomentar la iniciativa privada en el ámbito de la creación de empleo y las microempresas, como modo de crecimiento económico y cohesión social.



MicroBank concede créditos a colectivos con recursos económicos limitados

## Programa de ayudas a proyectos de iniciativas sociales

**La Obra Social "la Caixa" tiene entre sus prioridades el respaldo a entidades que trabajan de forma solidaria para mejorar la calidad de vida de los colectivos vulnerables. La Obra Social "la Caixa" promueve diferentes convocatorias de ayudas a entidades sociales sin ánimo de lucro que desarrollan proyectos dirigidos a atender las necesidades de las personas socialmente más desfavorecidas, adaptándose a las carencias específicas y necesidades de cada territorio.**

### Convocatorias de ayudas sociales

#### Definición

Programa de ayudas a proyectos de iniciativas sociales emprendidos por entidades sin ánimo de lucro radicadas en el territorio español.

#### Actuación

Financiación de proyectos de inclusión social y laboral de personas con discapacidad, lucha contra la pobreza y la exclusión social, apoyo a viviendas temporales de inclusión social, interculturalidad y cohesión social, fomento del voluntariado, acción social y actividades culturales de impacto social.

#### Ámbito

Todo el territorio español.

#### Beneficiarios

Entidades sociales sin ánimo de lucro que llevan a cabo proyectos en beneficio de las personas más necesitadas.

#### Cifras. 2009

Apoyo, en total, a 1.051 proyectos:  
 263 proyectos de inclusión social y laboral de personas con discapacidad.  
 206 proyectos de lucha contra la pobreza y la exclusión social.  
 94 proyectos de apoyo a viviendas temporales de inclusión social.  
 69 proyectos de interculturalidad y cohesión social.  
 168 proyectos de fomento del voluntariado.  
 200 proyectos de acción social.  
 51 proyectos de actividades culturales de impacto social.

- **Inclusión social y laboral de personas con discapacidad:** iniciativas de promoción de la autonomía personal y de apoyo psicosocial del entorno familiar de los beneficiarios, así como proyectos de fomento y promoción de itinerarios de inserción en el mercado laboral ordinario y de integración en el mercado laboral específico.

- **Lucha contra la pobreza y la exclusión social:** proyectos que ofrecen servicios para cubrir las necesidades básicas de personas en riesgo o situación de exclusión social, que promueven la participación y la inserción social de estas personas y que favorecen caminos de inserción laboral para superar situaciones de exclusión.

- **Apoyo a viviendas temporales de inclusión social:** proyectos que ofrecen un servicio de residencia temporal a personas solas y sin entorno, mujeres víctimas de la violencia de género y personas con graves problemas sociales o familiares, además de un seguimiento de cada caso para facilitar la superación de las dificultades de los beneficiarios.

- **Interculturalidad y cohesión social:** proyectos que favorecen las relaciones entre personas de distintas culturas y que ofrecen mediación social intercultural.

- **Fomento del voluntariado:** proyectos de acogida, formación e integración de personas voluntarias en las entidades sociales y de mejora de la gestión de los grupos de voluntariado.

- **Proyectos de acción social:** iniciativas de promoción de la salud, la igualdad de género y la educación en valores, así como de mejora de la calidad de vida de personas con problemas de salud física o mental.

- **Ayudas a actividades culturales de impacto social:** iniciativas de promoción de actividades vinculadas a las artes plásticas, la fotografía, la música, la literatura y las artes escénicas como recurso de desarrollo personal e inclusión social, así como de fomento del papel activo de los colectivos participantes y de los profesionales del mundo de la cultura en actividades de carácter social.



La Obra Social "la Caixa" colabora en proyectos que favorecen las relaciones entre personas de distintas culturas







## Programas educativos

### Introducción

Becas nacionales, internacionales, de periodismo  
y de estudios de doctorado en biomedicina



## Programas educativos

**La inversión en educación es fundamental para la sociedad, ya que los avances en este campo contribuyen a mejorar el nivel de progreso y bienestar social. De acuerdo con esta convicción, la Obra Social "la Caixa" desarrolla desde sus orígenes diversos programas educativos con el fin de apoyar el avance del conocimiento. En 2009, la Obra Social ha dedicado 28,9 millones de euros a iniciativas educativas.**

### Becas

Las diferentes convocatorias de becas de la Obra Social contribuyen a la formación de los jóvenes, uno de los colectivos prioritarios de la entidad; fomentan la igualdad de oportunidades educativas; y favorecen la formación de excelentes profesionales para beneficiar de este modo a la sociedad en su conjunto.

Del mismo modo que el año anterior, en 2009 se han convocado becas para estudios de máster en España, estudios de posgrado en el extranjero, prácticas de periodismo y estudios de doctorado en biomedicina.

### Estudios Sociales

Otra de las iniciativas de la Obra Social "la Caixa" para impulsar la generación de conocimiento en el ámbito de las ciencias sociales, es la colección de **Estudios Sociales**, que tiene como objetivo analizar las transformaciones sociales, tecnológicas, medioambientales y de salud pública en la sociedad contemporánea, promoviendo la reflexión y el debate en torno a ellas.

En esta colección, se han publicado un total de 27 títulos. En 2009 se han presentado tres obras:

- *La Formación Profesional en España. Hacia la sociedad del conocimiento*, que señala la importancia de modernizar la formación profesional con el fin de adaptar la oferta a las necesidades del mercado laboral.
- *Deporte, salud y calidad de vida*, que advierte del creciente sedentarismo de la sociedad española y reivindica el deporte como fuente de salud.

- *La población rural de España. De los desequilibrios a la sostenibilidad social*, que expone las consecuencias de los desequilibrios demográficos en las áreas rurales españolas.

Además, por primera vez, en 2009 se ha convocado el Premio "la Caixa" de Ciencias Sociales, dotado con 40.000 euros. En el marco de este certamen, se premiarán investigaciones de rigor científico y académico sobre la realidad social española y se contribuirá a su divulgación mediante su publicación en la colección de Estudios Sociales de la Obra Social "la Caixa".



Entrega de las becas de 2008 para cursar estudios de máster en universidades españolas

## Becas nacionales, internacionales, de periodismo y de estudios de doctorado en biomedicina

La Obra Social "la Caixa" está convencida de que invertir en educación es una de las bases principales para alcanzar los niveles más altos de progreso y bienestar social. Por este motivo, desde 1982 la entidad convoca un programa de becas orientado a ayudar a los estudiantes a ampliar su formación académica en las mejores universidades, tanto de España como del extranjero.

- El objetivo del programa de Becas de la Obra Social "la Caixa" es colaborar en la formación de los mejores profesionales para que, de este modo, resulte beneficiada la sociedad en su conjunto.

- La dotación económica, el número de becas convocadas, los servicios que se ofrecen a los estudiantes antes, durante y después de disfrutar la beca, y la diversidad de las disciplinas subvencionadas hacen que el programa de becas de "la Caixa" se encuentre entre los mejores del mundo.

*«Mi sueño, desarrollar productos que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas.»*

Patxi, 29 años, disfrutó de una beca de "la Caixa" para estudiar un máster en Investigación Clínica.



- En 2009 se han concedido:
  - 100 becas para estudios de máster en España.
  - 121 becas para estudios de posgrado en el extranjero.
  - 15 becas para prácticas de periodismo.
  - 40 becas para estudios de doctorado en biomedicina.

### Becas para estudios de máster en España

#### Definición

Programa de becas para cursar un máster oficial en cualquier universidad o centro de enseñanza superior de España.

#### Actuación

Fomentar la movilidad y proporcionar el apoyo y recursos necesarios para que los estudiantes puedan cursar el máster más adecuado a sus capacidades y potencial con el máximo aprovechamiento.

#### Dotación de las becas

Matrícula del máster, asignación mensual y dotación inicial para gastos de viaje e instalación.

#### Número de becas

100.

### Becas para estudios de posgrado en el extranjero

#### Definición

Programa de becas para cursar estudios de posgrado en cualquier universidad o centro de enseñanza superior de Estados Unidos, Alemania, Francia, Gran Bretaña, Canadá, o estudios de Dirección de Empresa en China o India.

#### Actuación

Fomentar la movilidad y dar la primera oportunidad de realizar estudios de posgrado en el extranjero.

#### Dotación de las becas

Billete de ida y vuelta en avión, matrícula de la universidad, asignación mensual, dotación inicial para gastos de instalación, seguro de enfermedad, curso de orientación académica, coste de solicitudes de admisión en universidades del país, costes de visado.

#### Número de becas

121.

#### Países

Estados Unidos: 40 becas.  
Alemania: 20 becas.  
Francia: 20 becas.  
Gran Bretaña: 20 becas.  
Canadá: 10 becas.  
China: 8 becas.  
India: 3 becas.

### Becas para prácticas de periodismo

#### Definición

Programa de becas dirigido a alumnos del último curso de Ciencias de la Información (rama de Periodismo) para realizar dos años de prácticas formativas.

#### Actuación

Trabajo en prácticas en las delegaciones de las comunidades autónomas de la Agencia EFE durante el primer año y en las delegaciones internacionales durante el segundo.

#### Dotación de las becas

Asignación mensual y ayuda para desplazamientos.

#### Número de becas

15.

### Becas para estudios de doctorado en biomedicina

#### Definición

Programa de becas dirigido a estudiantes de todo el mundo para cursar un doctorado en investigación biomédica en cuatro centros españoles.

#### Actuación

Favorecer el asentamiento de los mejores jóvenes investigadores en biomedicina dentro la comunidad científica de España.

#### Dotación de las becas

Asignación mensual, dotación anual equivalente a una mensualidad para gastos de viaje, instalación y asistencia a seminarios.

#### Número de becas

40.

- La Obra Social “la Caixa” ha entregado en 2009 las 40 becas de la segunda promoción de estudiantes internacionales de este programa, gracias al cual cada uno de los siguientes centros españoles incorpora este año diez jóvenes investigadores: el Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas Carlos III (CNIO), el Centro Nacional de Biotecnología (CNB-CSIC), el Centro de Regulación Genómica (CRG) y el Instituto de Investigación Biomédica (IRB). Estas becas, con una duración de cuatro años, están dirigidas a estudiantes de todo el mundo.

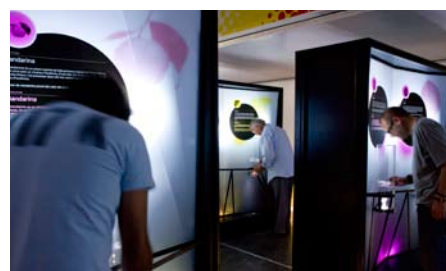
- La dotación económica de las ayudas y la excelencia científica de los centros españoles donde se desarrollan los doctorados, hacen posible que este programa pueda competir con las mejores becas predoctorales del mundo en el ámbito de la biomedicina.

- Estas becas favorecen la integración científica en nuestro país de los mejores jóvenes investigadores en biomedicina del mundo, cualquiera que sea su procedencia. Con ello, la ciencia biomédica española dispone de un nuevo recurso para mantenerse en un nivel de liderazgo internacional.



“la Caixa” ofrece becas para estudios de doctorado en biomedicina





## Programas de ciencia, investigación y medio ambiente

Introducción

Ciencia

Investigación

Medio ambiente

## Programas de ciencia, investigación y medio ambiente

**Los programas de ciencia, investigación y medio ambiente de la Obra Social "la Caixa" contribuyen al avance del conocimiento científico y su divulgación, a la sensibilización ciudadana en favor de la conservación de nuestra biodiversidad y a la preservación de los ecosistemas más valiosos de nuestro país.**

En 2009, la entidad ha destinado 63 millones de euros al impulso de iniciativas medioambientales, científicas y de investigación.

El programa **Conservación de espacios naturales y reinserción social** contribuye al mantenimiento de los ecosistemas más valiosos de nuestro país mediante diversas actuaciones de preservación del entorno. **"la Caixa" a favor del mar**, por su parte, se centra en la divulgación del conocimiento científico marino y en la sensibilización medioambiental. Junto a ellos, la Obra Social "la Caixa", convencida de que el impacto de la ciencia en la vida cotidiana crece a pasos agigantados, desarrolla una importante labor en el apartado de la divulgación científica.

En los Museos de la Ciencia **CosmoCaixa de Barcelona y Madrid**, la entidad pro-

mueve exposiciones permanentes y temporales que desgranar una gran variedad de temas de actualidad, desde la evolución biológica al cambio climático.

La Obra Social organiza también **muestras itinerantes** por toda la geografía española con el fin de contribuir a la divulgación y sensibilización social sobre temas científicos y medioambientales. En 2009, han sido 16 las exposiciones itinerantes exhibidas en 98 ciudades españolas. Entre ellas, las relacionadas con la ciencia son: *Y después fue... ¡la forma!; Neolítico: de nómadas a sedentarios; Orígenes. Cinco hitos en la evolución humana; Objetivo ¡Volar!; Por narices. Esencias y fragancias naturales; Humanos. Los primeros pobladores; Paisajes neuronales; Marte-Tierra, Una anatomía comparada; Sedentarios y Érase una vez... ¡el habla!;* además de las medioambientales: *Energía. Muévete por un futuro sostenible, El monte canario y El bosque.*

Una iniciativa importante en el año 2009 ha sido la **Expedición Polo Sur Sin Límites: Obra Social "la Caixa"**, una aventura que ha logrado, por primera vez en la historia, que un grupo de personas con discapacidades físicas haya recorrido 250 kilómetros por la llanura antártica.

El objetivo ha sido, además de mostrar la capacidad de las personas discapacitadas, recoger muestras para analizar la incidencia del cambio climático en el continente antártico. *«Realmente, las últimas tres horas transcurrieron como un sueño. Al llegar al mismo Polo Sur la emoción se desbordó. Nuestras familias, equipo, colaboradores, amigos, la Obra Social "la Caixa", todos ellos llegaron al Polo Sur alojados en nuestros corazones»*, comenta Jesús Noriega, uno de los expedicionarios, discapacitado por la falta de una mano.

En 2009, la Obra Social ha completado la puesta a disposición de todas las comunidades autónomas de una **Unidad Móvil** dotada con la tecnología necesaria para la gestión de situaciones de emergencia. Este equipamiento, un auténtico «camión inteligente», dispone de todos los recursos necesarios para crear un entorno de información, coordinación y logística útil tanto en operaciones preventivas de Protección Civil como en supuestos de emergencia.

La inversión por parte de la entidad financiera para la entrega a los gobiernos regionales de cada uno de estos vehículos ha sido de un millón de euros por equipamiento.



Expedición Polo Sur Sin Límites: Obra Social "la Caixa"



## Ciencia

**El programa de divulgación científica presenta exposiciones y actividades que acercan el conocimiento científico al ciudadano y promueven cambios de actitud positivos hacia el medio ambiente.**

### CosmoCaixa Barcelona

#### Datos

Inaugurado en el año 2004.

30.000 m<sup>2</sup>.

2.082.154 visitas.

752.981 visitantes.

#### Emplazamiento

Isaac Newton, 26, Barcelona.

#### Instalaciones

4 espacios de exposiciones temporales.

7 aulas y salas polivalentes.

Auditorio.

Ágora.

Plaza de la ciencia.

#### Exposiciones y espacios permanentes

El bosque inundado.

El muro geológico.

La sala de la materia.

Planetario y estación meteorológica.

Clik y Flash.

Planetario burbuja.

¡Toca, toca!

- **CosmoCaixa Barcelona** constituye un referente internacional en temas de divulgación científica, ya que ofrece una extensa programación de exposiciones temporales y permanentes, talleres, conferencias, cursos y debates sobre ciencia en los que participan renombrados investigadores de todo el mundo. Sus actividades se renuevan cada cuatro meses y se organizan en torno a las propuestas expositivas y a los acontecimientos científicos nacionales e internacionales más relevantes del momento.

- Inaugurado en el año 2004, este museo de la ciencia de la Obra Social "la Caixa" acerca el conocimiento científico a públicos de todas las edades –personas mayores, familias, jóvenes, niños–, y de todos los niveles formativos.

- La oferta educativa de CosmoCaixa se basa en la innovación constante tanto de los recursos pedagógicos como de los formatos de las actividades. Además de visitas guiadas, el centro programa talleres, itinerarios, lecciones de ciencia, teatro científico y conferencias para escolares, iniciativas muy bien valoradas por la comunidad educativa. CosmoCaixa Barcelona es un museo en el que el visitante emplea todos sus sentidos, participa, juega, aprende y, sobre todo, se divierte.

- En 2009, CosmoCaixa Barcelona ha celebrado su quinto aniversario con un amplio abanico de actividades sobre astronomía.

#### Exposiciones temporales

- *Tecnología comparada. Tesoros inéditos de la ciencia precolombina.* Del 28 de octubre de 2008 al 13 de septiembre de 2009.
- *Núm3ros de buena familia.* Del 16 de julio de 2008 al 18 de abril de 2010.
- *Hablemos de drogas.* Del 15 de enero de 2009 al 31 de enero de 2010.
- *Darwin observador.* Del 21 de octubre de 2009 al 15 de noviembre de 2010.
- *Abracadabra, ilusionismo y ciencia.* Del 19 de noviembre de 2009 a marzo de 2011.

#### Ciclos de conferencias, debates y cursos de divulgación científica

- Ciclo de conferencias *Hoy habla... Ciencia y ciudadano*, en colaboración con la Asociación Catalana de Universidades Públicas (ACUP), con los conferenciantes Manel Esteller y Roderic Guigó.
- *Misterios del Cosmos.* Tres preguntas no resueltas acerca del Universo, ciclo de conferencias en colaboración con el Institut de Ciències de l'Espai.
- *VIII Congreso internacional sobre investigación en didáctica de la ciencia.*
- Jornada científica. *Células madre: un debate sobre el futuro de la biomedicina* con los conferenciantes Jonathan Moreno y Juan Carlos Izpisua.



CosmoCaixa Barcelona

## CosmoCaixa Madrid

### Datos

Inaugurado en el año 2000.

11.000 m<sup>2</sup>.

1.133.471 visitas.

295.194 visitantes.

### Emplazamiento

Pintor Velázquez, s/n, Alcobendas (Madrid).

### Instalaciones

3 salas de exposiciones.

4 aulas y salas polivalentes.

Sala de actos / Auditorio.

### Exposiciones y espacios permanentes

La sala de la materia.

Planetario burbuja.

¡Toca, toca!

Clik de los niños.

Planetario digital.

Explora los cinco sentidos.

- Exposiciones, conferencias, proyecciones, talleres o visitas guiadas son algunas de las opciones que ofrece CosmoCaixa Madrid, un museo comprometido con la divulgación científica en el que también tienen cabida adultos, jóvenes, niños, personas mayores, profesores, estudiantes y científicos.

- Desde su inauguración en Alcobendas en el año 2000, este centro de la Obra Social "la Caixa" ha logrado que muchas personas, sobre todo los más jóvenes, dejen de considerar la ciencia como una disciplina complicada, ajena y aburrida. Su éxito se basa en la participación y experimentación del visitante con los conceptos científicos que se transmiten. CosmoCaixa Madrid es, ante todo, un centro interactivo.

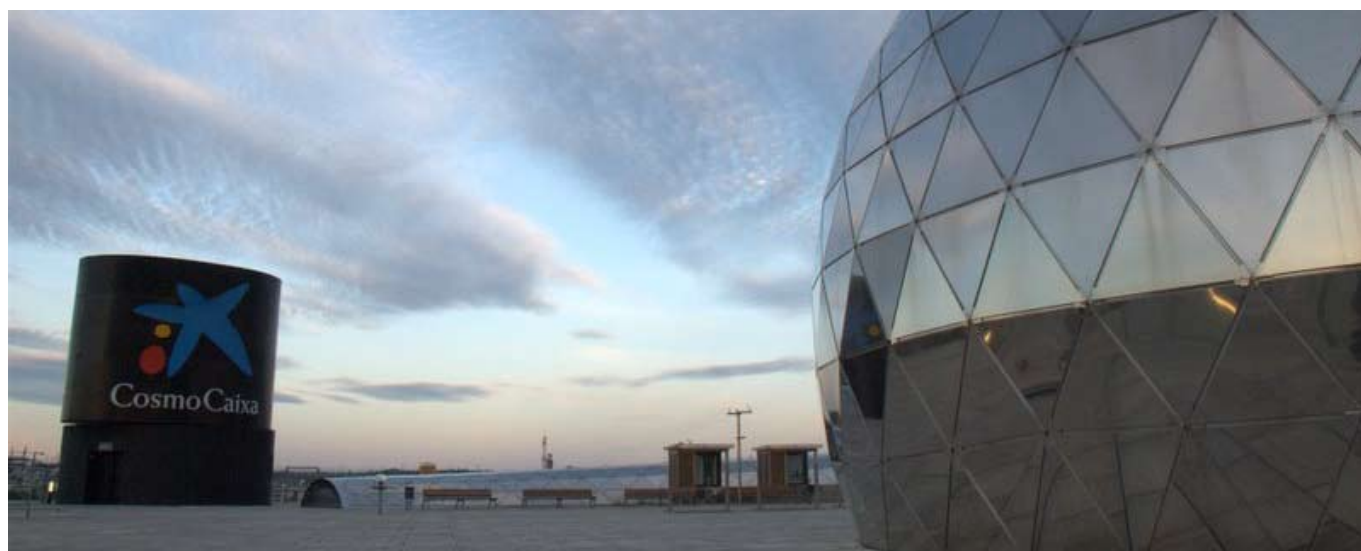
- El número de visitantes de CosmoCaixa Madrid ha ido incrementando hasta alcanzar 1.133.471 visitas en 2009.

### Exposiciones temporales

- *Comprender para sobrevivir: el clima.* Del 26 de junio de 2009 al 12 de junio de 2011.
- *Marte-Tierra, una anatomía comparada.* Del 6 de agosto de 2008 al 15 de mayo de 2009.
- *Paisajes neuronales.* Del 17 de junio de 2008 al 17 de mayo de 2009.
- *¡Viva la diferencia! El tesoro más valioso de los últimos mil millones de años.* Del 7 de noviembre de 2008 al 31 de enero de 2010.

### Ciclos de conferencias, debates y cursos de divulgación científica

- Ciclo de conferencias *Alrededor del Sol. Nuestra estrella desde diez puntos de vista*, impartidas por Fred Espenak y Paal Breke.
- *Cómo, cuánto y por qué. El cambio climático y sus consecuencias*, conferencias a cargo de Fernando Valladares y Josep Enric Llebot.
- Ciclo de conferencias *El ritmo de la vida: evolución y diversidad biológica*, con los ponentes Michael Coates y Charles Godfray.
- Curso de *Iniciación a la astronomía*.



CosmoCaixa Madrid

## Investigación

**Desde 1995, la Obra Social “la Caixa” promueve la investigación científica con el objetivo de apoyar el desarrollo de la ciencia y, por extensión, el avance del conocimiento y el bienestar de las personas.**

- Dentro de este ámbito, en 2009 se ha puesto en marcha **RecerCaixa**, un nuevo programa, fruto de la colaboración entre “la Caixa” y la Asociación Catalana de Universidades públicas (ACUP), para dar impulso a la investigación en Cataluña. RecerCaixa tiene dos objetivos fundamentales: apoyar a los profesionales que investigan en las universidades y centros de investigación catalanes y atraer a investigadores de todo el mundo que presten respaldo a los proyectos más innovadores. La inversión por parte de “la Caixa” en este proyecto será de 9 millones de euros hasta el año 2014.

- Constatando el compromiso de la Obra Social “la Caixa” con la promoción de la investigación científica, en 2009 también se ha inaugurado el **Centro WIDER-Barcelona** (World Institute for Digestive Endoscopy Research in Barcelona), dirigido por el doctor Josep Ramon Armengol-Miró en el marco de la Fundació Institut de Recerca Hospital Universitari Vall d’Hebron (FIR-HUVH). En los próximos 5 años, “la Caixa” destinará 10 millones de euros a este centro, que promoverá el avance de la cirugía endoscópica a través de orificios naturales. Esta técnica evita las incisiones y asegura menos infecciones y una recuperación más rápida y menos dolorosa.

- Por otra parte, desde 1995, la Obra Social colabora con la investigación biomédica en diversos centros. El laboratorio **IrsiCaixa** del Hospital Germans Trias Pujol de Badalona, en el que la entidad ha invertido 1 millón de euros en 2009, se ha convertido en un centro de referencia en la investigación del sida a nivel mundial.

- Además, “la Caixa” apoya el **Centro Nacional de Investigaciones Cardiovasculares de Madrid (CNIC)**, dirigido por el doctor Valentín Fuster, los programas de investigación del **Instituto de Investigación Oncológica del Hospital Vall d’Hebron (VHIO)**, dirigido por el doctor Josep Baselga, y el **Centre BarcelonaBeta-Barcelona Research Complex for Better Aging**.



Acto de inauguración del Centro WIDER impulsado por la Obra Social “la Caixa” y la Generalitat de Catalunya en el Hospital Vall d’Hebron



## Medio ambiente

**El programa de medio ambiente fomenta el respeto al entorno, y promueve actuaciones para la conservación de espacios naturales en el medio marino y terrestre.**

### Conservación de espacios naturales y reinserción social

#### Definición

El programa, fruto de convenios con las comunidades autónomas y las diputaciones locales, tiene un doble objetivo: contribuir a la mejora y mantenimiento de los espacios naturales y promover la inserción laboral de las personas desfavorecidas.

#### Actuación

Restauración de áreas degradadas, protección de espacios fluviales y formaciones de ribera, prevención de incendios y mejora de los hábitats y paisajes naturales; preservación de la biodiversidad, fomento de la investigación y difusión de los valores medioambientales; potenciación del tejido económico e impulso a la formación laboral de la población local en los municipios que integran los espacios naturales. La potenciación de actuaciones que ayuden a minimizar los efectos del cambio climático o la implementación de acciones encaminadas a la utilización de energías renovables.

#### Ámbito

Todo el territorio español.

#### Beneficiarios

Personas en situación o riesgo de exclusión social, preferentemente personas con discapacidad psíquica o física, enfermos mentales, ex internos en centros penitenciarios, ex drogadictos, inmigrantes, parados de larga duración y mujeres en situación extrema.

#### Colaboradores

Comunidades autónomas y diputaciones catalanas y vascas.

#### Número de beneficiarios en 2009

1.869 personas en riesgo de exclusión social.

#### Número de proyectos en 2009

292.

### Conservación de espacios naturales y reinserción social

**Mediante el programa Conservación de espacios naturales y reinserción social, la Obra Social "la Caixa" brinda a personas pertenecientes a colectivos desfavorecidos la oportunidad de integrarse social y laboralmente mediante el desarrollo de acciones de protección y conservación de los espacios naturales más valiosos de nuestro país.**

- Esta iniciativa se puso en marcha en el año 2005 con la firma de un primer convenio con la Diputación de Barcelona y, actualmente, la Obra Social tiene vigentes convenios con todas las comunidades autónomas españolas. En 2009 se han renovado la mayoría de convenios. Los restantes se acabarán de renovar en 2010. Cabe destacar que durante estos años se ha actuado en la mayoría de parques nacionales y naturales del territorio español.

- Las líneas de actuación se centran no sólo en la conservación de los entornos naturales (hábitats forestales, espacios fluviales, marismas, formaciones de ribera, áreas degradadas, etc.), sino también en la prevención de incendios; la mejora de la red de infraestructuras; la preservación de la biodiversidad; la adecuación de espacios para facilitar el acceso a personas con discapacidad.

- Además, el programa contribuye a reforzar tanto el tejido económico de las localidades ubicadas en enclaves de gran valor natural como la formación de la población local.

- En el apartado de acciones de divulgación y sensibilización, la Obra Social "la Caixa" y la Diputación de Barcelona han presentado en 2009 el libro *Los encinares*, incluido dentro de una colección de quince manuales de gestión de hábitats que expone y divulga experiencias para mejorar la gestión de los bosques, ríos y espacios abiertos.

*«La montaña me llama. Me gustaría ser guarda forestal...»*

**Tolo, 19 años, jardinero con una discapacidad intelectual.**



- Por citar algunas de las iniciativas impulsadas en el marco del programa de conservación de espacios naturales, la Obra Social ha apoyado este año:

- La rehabilitación de trece fuentes del Parque Natural de Collserola (Barcelona)
- La reforestación del área afectada por el incendio en La Palma (Islas Canarias)
- La recuperación de las marismas de Barbate (Andalucía)
- Creación de brigadas forestales para ejecutar tareas de mejora y mantenimiento del medio natural en todas las Islas Baleares
- Restauración de hábitats de gran sensibilidad en el Parque Natural de Somiedo (Asturias)
- Creación de un vivero de plantas autóctonas y un huerto ecológico para la

formación de colectivos en riesgo de exclusión social en la restauración de espacios ambientales degradados en Tarragona

- Eliminación de plantas invasoras en diferentes playas de la costa cántabra
- Mejora energética y disminución de la contaminación lumínica en la Red de Espacios Naturales de Castilla y León
- Elaboración del Mapa de Radioactividad Ambiental de la Comunidad de Aragón
- Estudio de la respuesta de adaptación de la vegetación prepirenaica ante el proceso de cambio climático de Aragón
- Realización de itinerarios sensoriales adaptados para discapacitados visuales en el Parque Nacional de Aigüestortes (Cataluña)

- Restauración de la turbera de Belate (Navarra)
- Corrección hidrológica y forestal de la vertiente del Castillo de Lorca (Murcia)
- Restauración de la laguna de Hervías para el uso público en La Rioja
- Restauración ambiental del vertido incontrolado de residuos en Eslida (Castellón)
- Señalización interpretativa de senderos y rutas en el Parque Natural de Las Lagunas de Ruidera en Castilla-La Mancha.

- En total, en 2009, se han llevado a cabo 292 proyectos en los que han participado 1.869 personas de colectivos socialmente desfavorecidos.



El programa promueve la inserción laboral de las personas desfavorecidas



## "la Caixa" a favor del mar

**Nuestros mares cuentan con uno de los mayores índices mundiales de biodiversidad pero muchas de nuestras especies marinas están catalogadas en grave peligro de extinción. La Obra Social "la Caixa", consciente de la importancia de la biodiversidad marina, desarrolla el programa "la Caixa" a favor del mar, con el fin de contribuir a la sensibilización y a la conservación de los ecosistemas más valiosos del litoral peninsular y de las islas.**

### Definición

Conjunto de actuaciones para preservar los ecosistemas del litoral español y de las islas mediante el rescate y la recuperación de especies marinas en peligro de extinción, la investigación sobre el estado de los ecosistemas y la sensibilización medioambiental.

### Actuación

*La ruta del Vell Marí*, para el rescate, la investigación y la divulgación de la especies y ecosistemas marinos amenazados; campaña *Carboocean*, para analizar la importancia de los océanos como fuentes y sumideros de CO<sub>2</sub>; elaboración de un mapa acústico submarino del litoral español para conocer los niveles de contaminación acústica y sus efectos en los ecosistemas y organismos marinos.

### Ámbito

Todo el litoral español.

### Número de visitas en 2009

13.875 visitas.

- Una de las principales líneas de actuación del programa "la Caixa" a favor del mar es *La ruta del Vell Marí*, desarrollada conjuntamente con la Fundación para la Conservación y Recuperación de Animales Marinos (CRAM). El proyecto dispone de un velero científico (*el Vell Marí*), que recorre el litoral peninsular y

las islas desarrollando proyectos de investigación y rescate de especies marinas amenazadas, y de un aula móvil que se convierte en una plataforma de divulgación abierta a todos. En ella, biólogos especializados en educación ambiental guían a los visitantes a través de los fondos marinos más característicos de nuestro país mediante un audiovisual, una aplicación multimedia y unas gafas de simulación.

- Las acciones de conservación e investigación se centran en campañas de estudio sobre grupos zoológicos, botánicos, ecosistemas y comunidades especialmente sensibles para la sostenibilidad de los ecosistemas marinos.
- Las actividades educativas y de divulgación del programa trasladan a la sociedad los conocimientos obtenidos en las acciones de conservación e investigación con el fin de estimular actitudes sostenibles. Entre estas actividades se incluye la visita de grupos escolares al Vell Marí, desde el que se muestran todos los equipos y tecnologías utilizados. En

2009, el Vell Marí ha visitado 25 puertos: Barcelona, Badalona, Blanes, Tarragona, Castellón, Valencia, Alicante, Ibiza, Mallorca, Menorca, Cartagena, Almería, Málaga, Marbella, Barbate, Cádiz, Sevilla, Huelva, San Sebastián, Santander, Gijón, A Coruña, Vigo, Las Palmas de Gran Canaria y Santa Cruz de Tenerife. Además, este año 2009 la actividad educativa se ha desarrollado también fuera del velero, concretamente en hospitales y centros escolares mediante talleres pedagógicos en Madrid, Burgos, Zaragoza y Lérida.

- La principal novedad del programa "la Caixa" a favor del mar en 2009 ha sido la puesta en marcha de una nueva campaña medioambiental que, incluida dentro del proyecto europeo Carboocean de la Universidad de la Laguna, ha recogido muestras de agua por todo el litoral español y las islas. El objetivo de la campaña ha sido desvelar las relaciones entre la atmósfera y los océanos y el CO<sub>2</sub>, así como evaluar la viabilidad de mares y océanos como fuentes y sumideros de carbono (CO<sub>2</sub>).



La Ruta del Vell Marí preserva los ecosistemas del litoral español



## Programas culturales

Introducción

CaixaForum Barcelona

CaixaForum Madrid

CaixaForum Palma, Lleida, Tarragona y Fundación  
"la Caixa" en Girona

Nuevos CaixaForum Sevilla y Zaragoza

Exposiciones

Música

## Programas culturales

**Los programas culturales de la Obra Social "la Caixa", a los que en 2009 se han destinado 59,6 millones de euros, se proyectan y desarrollan con objetivos divulgativos para lograr un mayor alcance social. Su finalidad es fomentar en la sociedad hábitos de consumo cultural que repercutan en una mejora de la calidad de vida de los ciudadanos. En este sentido, las distintas iniciativas culturales de la entidad acercan el arte, la música, el teatro o las humanidades a todo tipo de públicos pero muy especialmente a personas que carecen de la posibilidad o de la costumbre de frecuentar museos, teatros o salas de conciertos. Se trata, en definitiva, de promover la cultura como motor social y herramienta de crecimiento personal.**

### Dos nuevos centros CaixaForum

Con este fin, "la Caixa" ha creado e impulsado un nuevo modelo de centro sociocultural, el **CaixaForum**, un espacio de acceso gratuito abierto a toda la sociedad en el que se ofrecen actividades relacionadas con los distintos ámbitos de la cultura. Los centros CaixaForum mantienen durante todo el año una programación estable de actividades culturales que se renueva periódicamente y se caracteriza por la transversalidad. Además, albergan la **Colección de Arte Contemporáneo de la Obra Social "la Caixa"**, que cuenta con más de 700 obras y constituye un referente del coleccionismo internacional.

En el año 2009, la Obra Social ha presentado los proyectos para la construcción de dos nuevos centros, CaixaForum Zaragoza, previsto para el 2012, y CaixaForum Sevilla. Este último permitirá la conversión de las Reales Atarazanas de la ciudad andaluza en un innovador centro cultural cuya apertura está prevista en 2015. Estos dos centros se sumarán a los ya existentes en Madrid, Barcelona, Palma de Mallorca, Girona, Lleida y Tarragona.

### Una amplia oferta cultural

La Obra Social organiza exposiciones itinerantes y conciertos fuera de sus centros, en escenarios y espacios culturales de toda España. Entre estas iniciativas destaca el programa **Arte en la calle**, que instala obras clave de la escultura moderna y contemporánea en los espacios públicos más referenciales de las ciudades.

La programación cultural de la Obra Social "la Caixa" se desarrolla principalmente en torno a cuatro grandes ámbitos: las exposiciones, las humanidades, la música y el teatro. El **programa de humanidades** aborda el pensamiento clásico y contemporáneo, la literatura, el cine, la historia, las artes plásticas y las artes escénicas. Pretende profundizar en las raíces de la cultura y fomentar el debate sobre las grandes transformaciones sociales. Además, la Obra Social ofrece un **programa de música** que busca generar cohesión social y favorecer la interculturalidad. El arte dramático es el protagonista de **CaixaEscena**, un programa que apuesta por las posibilidades educativas de las artes escénicas entre los jóvenes estudiantes de secundaria. La importancia de la educación artística en las sucesivas etapas del aprendizaje es ampliamente reconocida. En el caso concreto del teatro, en él coinciden factores y valores de carácter instrumental, expresivo y de convivencia que lo convierten en un eficaz argumento tanto en el plano individual como en el colectivo. A través de **CaixaEscena**, la Obra Social facilita asesoramiento continuo, recursos especializados y técnicos a todos aquellos centros escolares que trabajen el teatro como herramienta para la formación en valores. La conceptualización del programa se orienta a incentivar la creatividad, a estimular la capacidad de expresión y al fomento de la participación de los alumnos desde un espíritu contributivo y no competitivo. Durante el curso 2008-2009

el programa se ha implementado en todas las comunidades autónomas y en él han participado 591 grupos escolares con un total de 12.749 alumnos, 1.232 representaciones y 152.651 beneficiarios.

### Colaboraciones a favor del arte

Una de las novedades promovidas en 2009 por la Obra Social "la Caixa" dentro del ámbito cultural ha sido el establecimiento de convenios de colaboración con el Museo del Prado de Madrid y el Museo del Louvre de París. El programa **"la Caixa". El Museo del Prado. El arte de educar**, iniciado en el curso 2009-2010, impulsa la realización de visitas dinamizadas a la mejor pinacoteca española para grupos escolares de primaria y secundaria. Por su parte, el **convenio de colaboración con el Museo del Louvre** permitirá en los próximos años la exhibición en los distintos CaixaForum de obras procedentes del Louvre. Entre las exposiciones previstas destacan la primera gran retrospectiva en España del pintor romántico Eugène Delacroix y muestras de carácter arqueológico sobre Arabia Saudita y las civilizaciones sumeria y copta.

Otra línea novedosa puesta en marcha en 2009, conjuntamente con la Generalitat de Cataluña, ha sido un programa para la recuperación de monumentos catalanes de elevado interés patrimonial. En él se encuadra el proyecto **Románico abierto**, cuyo objetivo es la revisión, mejora y prevención del legado patrimonial del románico catalán. La iniciativa comprende la restauración y mejora de 74 monumentos y elementos románicos, así como la difusión de su valor artístico y patrimonial. Otra iniciativa relacionada con esta nueva línea es el convenio de colaboración para la **rehabilitación de nueve bodegas cooperativas de elevado valor arquitectónico de Cataluña**.



## CaixaForum Barcelona

### CaixaForum Barcelona

#### Datos

Inaugurado en el año 2002.

12.000 m².

1.573.201 visitas.

782.493 visitantes.

#### Emplazamiento

Avenida Marqués de Comillas, 6-8, Barcelona.

#### Instalaciones

5 salas de exposiciones.

Auditorio con capacidad para 340 personas.

3 aulas para cursos, conferencias y otras actividades.

Laboratorio de las Artes para actividades educativas.

Mediateca.

- Más de un millón y medio de personas de todas las edades han asistido durante 2009 a las diversas actividades y exposiciones organizadas en CaixaForum Barcelona, el centro cultural de la Obra Social "la Caixa" ubicado en la antigua fábrica Casaramona (obra de Puig y Cadafalch), joya de la arquitectura modernista industrial. Desde su inauguración, CaixaForum se ha consolidado como uno de los espacios culturales más concurrido y dinámico de la ciudad.

- El principal objetivo de los programas de CaixaForum Barcelona es acercar la cultura a la sociedad. Durante 2009, el centro ha ofrecido una extensa programación de actividades para todos los públicos, entre las que se han incluido exposiciones de arte de diferentes épocas, civilizaciones y diferentes especialidades (pintura, arquitectura, fotografía...). En torno a ellas, CaixaForum ha organizado actividades complementarias, visitas comentadas para el público en general y concertadas para grupos, visitas preparadas para personas con dificultades auditivas, y cafés tertulia para personas mayores. Los programas de humanidades, música, cooperación internacional, actividades educativas, familiares y multimedia han

ofrecido numerosas actividades en diferentes formatos: conciertos, espectáculos de artes escénicas, debates y conferencias, ciclos de literatura y pensamiento, proyecciones de cine, cursos y talleres.

- Entre todas las exposiciones organizadas, la más concurrida de 2009 ha sido la dedicada al artista catalán Joaquim Mir, que alcanzó las 130.000 visitas, seguida de la dedicada al arquitecto Richard Rogers, que recibió más de 120.000. También han destacado las muestras retrospectivas dedicadas al pintor fauvista Maurice de Vlaminck, al arquitecto Andrea Palladio, y a «Los mundos del Islam» con casi 100.000 visitantes cada una de ellas. Merecen mención especial las exposiciones que han mostrado piezas de la Colección de Arte Contemporáneo de la Fundación "la Caixa", una de las más importantes del estado español, a las que han asistido casi 300.000 visitantes.

- En el ámbito de la fotografía, resalta la exhibición de los trabajos galardonados en la última edición de FotoPres "la Caixa" 09.

### Exposiciones

- *Palladio, el arquitecto (1508-1580)*
- *Camboya, tierra de esperanza*
- *Colección de Obra Gráfica de la Fundación "la Caixa". Signo, espacio, tiempo*
- *Comercio Justo: una historia, un producto*
- *El mar de Barceló en la sala de los derechos humanos y de la alianza de civilizaciones de la ONU en Ginebra*
- *El pan de los ángeles. Colecciones de la Galería de los Uffizi. De Botticelli a Luca Giordano*
- *Figuraciones. Colección de Arte Contemporáneo de la Fundación "la Caixa"*
- *FotoPres "la Caixa" 09*
- *Joaquim Mir. Antológica (1873-1940)*
- *La mirada del artista: Luis Gordillo. Cosmética dogmática. Colección de Arte Contemporáneo de la Fundación "la Caixa"*
- *Los mundos del Islam en la colección del Museo Aga Khan*
- *Massimo Bartolini. In the Back of my Mind*
- *Maurice de Vlaminck, un instinto fauve. Pinturas de 1900 a 1915*



CaixaForum Barcelona

- Mersad Berber. Retrospectiva
- Miradas a la colección 2. Colección de Arte Contemporáneo de la Fundación "la Caixa"
- Modernismo, modernidad. De fábrica textil a CaixaForum. Espacio permanente
- Richard Rogers + arquitectos. De la casa a la ciudad
- Zabaleta 101. Centenario de Rafael Zabaleta
- Zonas de riesgo. Colección de Arte Contemporáneo de la Fundación "la Caixa"

## Humanidades

- Ciclo de conferencias
  - A 70 años de la Guerra Civil
  - Cuatro días con Dante y la Divina Comedia
  - China, India, Brasil: el caso de los países emergentes. Los efectos de la situación socioeconómica actual
  - Diseñar qué seremos. Utopías para el siglo XXI
  - Isaiah Berlin. Libertad y pluralismo
  - La construcción social de la identidad. Cuerpo, género y cultura
  - Mitos clásicos
  - Países en mutación. EEUU, Rusia, Reino Unido, Italia y Rumanía
  - Sobre las emociones
- Ciclos de conferencias y proyecciones
  - Europa eslava y su literatura
  - La música en el cine
  - Letras de viajes universales

- Ciclo de cine
  - Cine: ciudad y arquitectura
- Ciclo de poesía
  - De poeta a poeta
- Recreación de la historia
  - Baspedas: ¿príncipe o mercader? Recreación historicoarqueológica sobre el mundo ibero

## Cooperación internacional

- Ciclo de cine
  - Comercio Justo: una historia, un producto
- Conferencia
  - Globalización y sociedad civil
- Mesa redonda
  - Cada minuto mueren nueve niños por desnutrición... ¿Lo sabías?

## Música

- Conciertos de Diversons, música para la integración
- Conciertos de la Temporada musical CaixaForum: 24 conciertos protagonizados por prestigiosas personalidades y formaciones de la música antigua, las músicas del mundo y otros estilos, entre los que han destacado Europa Galante, Giovanna Marini, London Haydn Quartet, Marta Almajano, Solistas de

la Orquesta Barroca de Sevilla y Gustav Leonhardt

- Música filmada
  - Los cantos del alma. La voz y el canto en la expresividad humana
  - Músicas de Asia Central
- Tardes de música
  - El tiempo de Joseph Haydn
  - Felix Mendelssohn 1809-2009
- Noches de verano
  - Gospel
  - Música Celta
  - Jazz
  - Música de cine

## Actividades familiares

- Conciertos familiares
- Cine familiar
- Artes de calle. Y si llueve, ¡también!
- Artes escénicas
- Arte en el labo
- Arte en juego (actividades autónomas: las mochilas de CaixaForum, el mural de Sol LeWitt: variaciones sobre un tema, Trenca't la closca en CaixaForum)
- Talleres
- Espacio educativo
- Presentaciones en familia de las exposiciones
- Juegos de pistas

## Actividades educativas

- Talleres de artes plásticas
- Talleres de música
- Visitas dinamizadas en las exposiciones
- Conciertos
- Conferencias
- Proyecciones

## Actividades multimedia

- Conciertos
- Proyecciones
- Conferencias



Exposición Maurice de Vlaminck, un instinto fauve



## CaixaForum Madrid

### CaixaForum Madrid

#### Datos

Inaugurado en el año 2008.

10.000 m<sup>2</sup>.

1.419.387 visitas en 2009.

1.120.224 visitantes en 2009.

#### Emplazamiento

Paseo del Prado, 36, Madrid.

#### Instalaciones

2 salas de exposiciones.

Auditorio con capacidad para 330 personas.

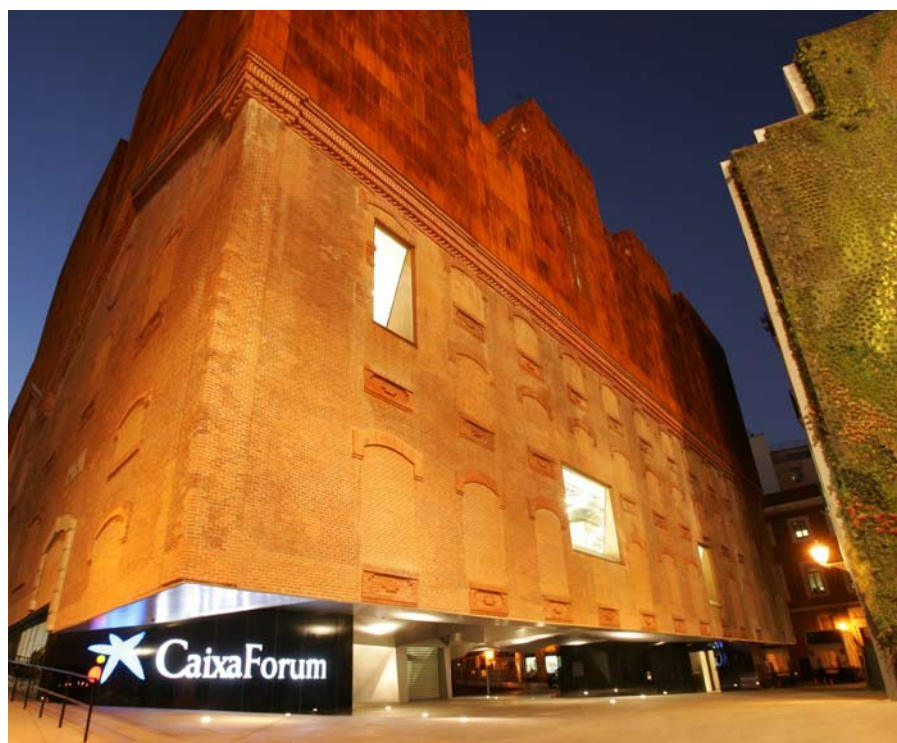
5 espacios educativos y/o polivalentes.

- CaixaForum Madrid ha celebrado en febrero de 2009 su primer aniversario, consolidándose como una plataforma de divulgación social y cultural para todos los públicos. Desde su inauguración, los ciudadanos han demostrado una gran acogida al nuevo centro sociocultural de la Obra Social "la Caixa" en Madrid, como lo demuestran los 2.521.696 visitantes que ha recibido.

- A través de las exposiciones de arte antiguo, moderno y contemporáneo que ha programado, así como de los conciertos, ciclos de literatura y poesía, debates de actualidad, jornadas sociales y de carácter científico y medioambiental, talleres educativos y familiares y actividades dirigidas a grupos de personas mayores, CaixaForum Madrid ha promovido el conocimiento y el crecimiento personal de ciudadanos de todas las edades.

- La arquitectura ha sido una de las grandes protagonistas del año en CaixaForum Madrid a través de las muestras dedicadas a Richard Rogers y Andrea Palladio, dos arquitectos íntimamente comprometidos con el hombre y con la mejora de la vida urbana. El centro también ha acogido una gran retrospectiva sobre Vlaminck, uno de los artistas clave del *fauvismo*, y una exposición de obras maestras del arte islámico procedentes de la prestigiosa colección del Museo del Aga Khan.

- Entre las diversas actividades organizadas por CaixaForum Madrid en sus doce primeros meses, la mayor afluencia de público correspondió a las exposiciones, seguidas de las actividades educativas, los conciertos, las actividades familiares, los ciclos de humanidades y los proyectos sociales.



CaixaForum Madrid

## Exposiciones

- *Camboya, tierra de esperanza*
- *Chasing the Dream [Persiguiendo un sueño]. Los 8 Objetivos de Desarrollo del Milenio*
- *El mar de Barceló en la sala de los derechos humanos y de la alianza de civilizaciones de la ONU en Ginebra*
- *Hannah Collins. Historia en curso. Películas y fotografías*
- *La escuela Yi: treinta años de arte abstracto chino*
- *Los mundos del Islam en la colección del Museo Aga Khan*
- *Maternidades. Fotografías de Bru Rovira*
- *Maurice de Vlaminck, un instinto fauve. Pinturas de 1900 a 1915*
- *Palladio, el arquitecto (1508-1580)*
- *Príncipes etruscos. Entre Oriente y Occidente*
- *Richard Rogers + arquitectos. De la casa a la ciudad*
- *Zonas de riesgo. Colección de Arte Contemporáneo de la Fundación "la Caixa"*

## Humanidades

- Ciclos de conferencias
  - *Andrea Palladio, ayer y hoy*
  - *Dobles voces*
  - *El siglo XX europeo y sus confines. Un análisis histórico*
  - *En la frontera: diálogos de un mundo que cambia*
  - *Europa: nuevos escenarios, nuevas fronteras. Cátedra "la Caixa"*
  - *Isaiah Berlin. Libertad y pluralismo*
  - *La construcción social de la identidad. Cuerpo, género y cultura*
  - *Pensadores españoles del siglo XIX*
  - *Religiones del mundo antiguo*
  - *Sociedad abierta, diversidad y cohesión. Cátedra "la Caixa"*
  - *Un reto europeo: el futuro del sistema de bienestar social. Cátedra "la Caixa"*
- Ciclos de conferencias y proyecciones
  - *Europa eslava y su literatura*
  - *La música en el cine*
- Ciclos de coloquios
  - *Hacer hacer*
  - *Inmigración. Espejo y reflejo del mundo actual*

- Ciclos de cine
  - *Maternidades*
  - *El ojo de la cámara*
- Ciclo de poesía
  - *De poeta a poeta*

## Música

- Conciertos de *Diversions, música para la integración*
- Conciertos de la *Temporada musical CaixaForum*
- Cursos de música
  - *Johann Sebastian Bach*
  - *Una historia del jazz*
- Música filmada
  - *Las voces de Alá. Las dimensiones musicales del Islam*
  - *Músicas de Asia Central*



Escalera interior CaixaForum Madrid

## CaixaForum Palma, Lleida, Tarragona y Fundación “la Caixa” en Girona

### CaixaForum Palma

#### Datos

Inaugurado en el año 1993.

4.000 m².

339.612 visitas.

325.251 visitantes.

#### Emplazamiento

Plaza Weyler, 3, Palma de Mallorca.

#### Instalaciones

5 salas de exposiciones.

Auditorio con capacidad para 163 personas.

3 espacios educativos y/o polivalentes.

• **Humanidades:** Ciclos de conferencias: *A 70 años de la Guerra Civil; China, India, Brasil: el caso de los países emergentes. Los efectos de la situación socioeconómica actual; El mundo de las musas. Cómo leer la poesía clásica; Grandes mujeres, grandes valores; La inteligencia social; Mi cerebro y yo. Conócete a ti mismo.* Ciclos de cine: *Cine y psiquiatría. Almas de cristal; Maternidades.* Cursos: VII Curso del Aula de Humanidades: *La mitología: el mundo de los héroes; XIII Curso de Pensamiento y Cultura Clásica: La vida cotidiana en*

*la antigüedad grecolatina.* Seminarios: *El cartel: de Alphonse Mucha a la posmodernidad.* Congresos: *I Congreso Internacional 1959 de Collioure a Formentor.*

• **Música:** Conciertos de *Diversions, música para la integración.* Conciertos de la *Temporada musical CaixaForum.* Música filmada: *Músicas de Asia Central.* Tardes de música: *Johann Sebastian Bach.* Cursos: *Entendre l'Òpera.* Taller Música para discapacitados: *Escolta, descobreix i crea la teva música!*

• **Exposiciones:** *Alphonse Mucha (1860-1939). Seducción, modernidad y utopía; Chaplin en imágenes; El arte del Tíbet. Imágenes para la contemplación; La estética de Anglada-Camarasa.* Exposición permanente: *Maternidades. Fotografías de Bru Rovira; Mersad Berber. Retrospectiva; Huellas hacia la evolución; Ramon Llull. Historia, pensamiento y leyenda; Salvador Dalí y las revistas; Zonas de riesgo. Colección de Arte Contemporáneo de la Obra Social “la Caixa”.*



CaixaForum Palma



## CaixaForum Lleida

**Datos**

Inaugurado en el año 1989.

1.835 m².

85.490 visitantes.

95.762 visitas.

**Emplazamiento**

Avenida Blondel, 3, Lleida.

**Instalaciones**

1 sala de exposiciones.

Auditorio con capacidad para 230 personas.

2 espacios educativos y/o polivalentes.

- **Exposiciones:** *Chasing the Dream [Persiguiendo un sueño]*. Los 8 Objetivos de Desarrollo del Milenio; *Chillida 1980-2000*; «Botánica Armonía» – Comte d'Urgell; *Henri Cartier-Bresson. Fotógrafo*; «Kaüpunke» – Fito Conesa; *Mujeres. Espejo de culturas*.
- **Humanidades:** Ciclos de conferencias: *Biografías históricas*; *Chillida dos aproximaciones*; *El viaje de los alimentos: creencias, costumbres y nombres*; *Georg Friedrich Haendel (1685-1759)*; *Heroínas de ficción*; *Los nombres de la felicidad*; *Religiones universales II*; *Tardes de ciencia*.
- **Ciclos de conferencias y proyecciones:** *Cartier-Bresson y Robert Frank, dos formas opuestas de observar el mundo*; *Jacqueline du Pre. Música filmada*; *Los límites de lo humano. Las caras del monstruo en la mitología clásica*; *Pasado, presente y futuro de la rumba*; *Tardes de Ciencia*.
- **Ciclos de cine:** *Con voz propia*; *D+D: documental más debate*; *Filmoteca Terres de Lleida*; *Matinales de cine*; *13ª Muestra Internacional de Cine de Animación de Cataluña (ANIMAC)*; *15ª Muestra de Cine Latinoamericano*.
- **Música:** *Temporada musical CaixaForum*; *Diversions*.
- **Multimedia**
- **Programa Familiar**

## CaixaForum Tarragona

**Datos**

Inaugurado en el año 2001.

1.429 m².

103.469 visitantes.

129.581 visitas.

**Emplazamiento**

Cristòfor Colom, 2, Tarragona.

**Instalaciones**

1 sala de exposiciones.

Auditorio con capacidad para 177 personas.

3 espacios educativos y/o polivalentes.

- **Exposiciones:** *Alphonse Mucha (1860-1939). Seducción, modernidad y utopía*; «Botánica Armonía» – Comte d'Urgell; *Chasing the Dream [Persiguiendo un sueño]*. Los 8 Objetivos de Desarrollo del Milenio; *Gustav Klimt. Dibujos 1879-1918*; *Hazte voluntario*; «Kaüpunke» – Fito Conesa; *La piel de lo real. Grabados de Antoni Tàpies. Colección de Obra Gráfica de la Fundación "la Caixa"*; *Pies. Huellas hacia la evolución*.
- **Humanidades:** Ciclos de conferencias: *El viaje de los alimentos: creencias, costumbres y nombres*; *Entre mito y religión*; *Los Balcanes: viejas y nuevas claves*; *Los nombres de la felicidad*; *Mucha y el Art Nouveau, el florecimiento de la modernidad*; *Semana de la Ciencia*. Ciclos de proyecciones y debate: *D+D: Documental más Debate*. Ciclos de artes escénicas, poesía y literatura: *Otoño literario*. Música: *Conciertos de la Temporada musical CaixaForum*; *Conciertos de Diversions*.

## Fundación "la Caixa" en Girona

**Datos**

32.967 visitas.

31.079 visitantes.

**Emplazamiento**

Santa Clara, 11, 17001 de Girona.

**Instalaciones**

Auditori Narcís de Carreras de "la Caixa", Sala Tallers.

- **Exposiciones:** *Chaplin en imágenes*; *Refugiados. Vidas en tránsito*; *Chasing the Dream [Persiguiendo un sueño]*. Los 8 Objetivos de Desarrollo del Milenio; *Orígenes. Cinco hitos en la evolución humana*.
- **Actividades educativas:** Talleres de música; Talleres de artes plásticas; Conciertos educativos; Teatro científico; Teatro en valores; Cine y jóvenes.
- **Humanidades:** Ciclos de conferencias: *Redescubrimos las obras maestras*; *Israel-Palestina: ¿hacia la guerra de los cien años?*; *Pensamiento clásico*; *Conversaciones difíciles. El conflicto y la condición humana*; *Georg Friedrich Haendel (1685-1759)*.
- **Ciclos de proyecciones:** Música filmada: *Documental del mes*.
- **Música:** Conciertos de *Diversions*. *Música para la integración*.

## Nuevos CaixaForum Sevilla y Zaragoza

### CaixaForum Sevilla

- En septiembre de 2009, la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía otorgó a “la Caixa” la concesión del uso durante 75 años de las Reales Atarazanas de la ciudad para instalar en este histórico edificio el futuro CaixaForum Sevilla. El nuevo proyecto obligará a acometer una rehabilitación integral del edificio que, no obstante, conservará todos los elementos arquitectónicos de valor.

- El proyecto arquitectónico para la conversión de los antiguos astilleros ordenados construir por Alfonso X El Sabio en CaixaForum Sevilla se ha adjudicado al estudio de arquitectura liderado por Guillermo Vázquez Consuegra.

- El futuro centro potenciará los elementos históricos y arqueológicos más relevantes del conjunto de las Reales Atarazanas. El objetivo es convertir el inmueble en sí mismo en una parte significativa del contenido de CaixaForum, reivindicando la riqueza cultural e histórica que encierra. De esta forma, la mayor parte de la intervención afectará al cuerpo superior del edificio, con el fin de mantener intacto el espacio existente en la planta baja. El proyecto apuesta además por la construcción de un edificio sostenible y respetuoso con el medio ambiente.

- El acero y la madera, materiales emblemáticos en el mundo de la navegación al que evoca la función histórica de las Atarazanas, serán, junto con el vidrio, los materiales predominantemente utilizados. La fusión de éstos con el ladrillo visto realzará la policromía del nuevo edificio.

- Con la voluntad de convertirse en un espacio público abierto a todos los ciudadanos, el conjunto de las Reales Atarazanas se abrirá a la ciudad a través de una nueva plaza pública.

- El futuro CaixaForum de la capital andaluza tendrá características similares a los CaixaForum de Madrid y Barcelona, y en él se promoverán todo tipo de actividades de divulgación científica, técnica y cultural en su sentido más amplio.

### CaixaForum Zaragoza

- En 2009, ha dado sus primeros pasos el futuro CaixaForum Zaragoza, con la previsión de que las obras concluyan en 2012, fecha para la que se maneja la apertura del nuevo centro.

- El proyecto para la construcción de CaixaForum Zaragoza corre a cargo de la arquitecta catalana Carme Pinós y persigue el objetivo de convertir el nuevo centro sociocultural de la Obra Social “la Caixa” en un referente arquitectónico de vanguardia en la ciudad.

- El edificio proyectado se desdobra en dos estructuras geométricas elevadas de grandes dimensiones que albergarán las salas de exposiciones, generando un nuevo espacio público en la planta baja que conectará el nuevo Parque de El Portillo con la ciudad por la parte inferior de CaixaForum. Las dos grandes salas de exposiciones se encontrarán suspendidas a niveles diferentes, de forma que el visitante podrá contemplar la ciudad al desplazarse de una a otra.

- Como novedad con respecto al resto de centros CaixaForum, el de Zaragoza será el primero construido íntegramente sobre un edificio de nueva planta.

- El centro se ubica dentro del proyecto de la Milla Digital, sede de la Ciudad de la Innovación y el Conocimiento que promueve el Ayuntamiento de Zaragoza, en la que convivirán empresas, equipamientos culturales y viviendas. La parcela donde se levantará CaixaForum Zaragoza cuenta con un área de 4.407 m<sup>2</sup>. La superficie construida total que tendrá el centro superará los 6.000 m<sup>2</sup>.

- CaixaForum Zaragoza aspira a ser un espacio vivo, al servicio de las personas, en el que la cultura se manifieste como una herramienta eficaz para la cohesión y la integración social.



CaixaForum Sevilla. Recreación virtual



CaixaForum Zaragoza. Recreación virtual



## Exposiciones

Las exposiciones constituyen una de las actividades culturales más importantes y con mayor repercusión de la Obra Social "la Caixa". Los centros propios de la entidad acogen, además de muestras permanentes pertenecientes a la Colección de Arte Contemporáneo de la Obra Social "la Caixa", una amplia oferta de exposiciones de distintas temáticas que se renuevan constantemente. Por otra parte, la entidad organiza por toda España y fuera de los centros propios exposiciones itinerantes de carácter divulgativo para todos los públicos.

### Exposiciones itinerantes

- Las exposiciones itinerantes de la Obra Social "la Caixa" se muestran en salas cedidas por instituciones locales y en carpas que se instalan en ciudades de toda España para permitir el acceso libre de todos los ciudadanos a la exposición. Se trata de muestras divulgativas sobre arte, fotografía e historia que van acompañadas a menudo de actividades complementarias dirigidas a las familias y a las escuelas del municipio donde se encuentran. Durante 2009, las exposiciones de la Obra Social "la Caixa" han realizado 254 itineraciones.

- Con ellas, la Obra Social contribuye a la sensibilización de la sociedad en torno a temáticas sociales, estimula el conocimiento y crea espacios para la promoción de la cultura que se constituyen en verdaderos lugares de encuentro.

- Durante el año 2009 se han presentado en 116 ciudades españolas muestras dedicadas a la fotografía, como *Al hilo de la plata. Fotografías de Extremadura en el Archivo Mas*, *Andalucía imaginada. Fotografías 1910-1930*, *Avelino Pi. Fotografía del deporte*, *Chaplin en imágenes*, *Fotopres '07*, *Henri Cartier-Bresson. Fotógrafo y Un siglo de motociclisme esportiu a Catalunya*. Además de las históricas y temáticas, como *Europa fue camino. La peregrinación a Santiago en la Edad Media*, *Íberos. Nuestra civilización antes de Roma*, *La Ciencia en el Mundo Andaluz*, *Los aromas de Al-Andalus*, *Los castillos de Al-Andalus*, *Los millares. Una civilización milenaria*; las artes plásticas, como *Alphonse Mucha 1860-1939. Seducción, modernidad, utopía*, *Chillida. 1980-2000. Diseñadores para un mito. Homenaje a Toulouse-Lautrec*, *Joaquim Mir. Antológica (1873-1940)*, *Rodin y la Mitología Simbolista* y *Un día en Mongolia*; y los Fondos de Colección como *Abstracción poética*, *La estética de Anglada-Camarasa*, *La huella del artista*, *La piel de lo real*. *Grabados de Antoni Tàpies*.

### Arte en la calle

- El programa Arte en la calle es una iniciativa pionera de la Obra Social "la Caixa", iniciada en el año 2007, con el fin de acercar el arte a los ciudadanos y derribar las barreras que en ocasiones separan a estos de la creación contemporánea.

- Las exposiciones se realizan en la calle, en espacios emblemáticos cedidos por los diferentes municipios, para conseguir una conexión más directa y enriquecedora entre las obras exhibidas y quienes las contemplan. El proyecto pone al alcance de todos los ciudadanos obras de artistas de reconocido prestigio con el objetivo de provocar un diálogo entre éstas y la arquitectura del lugar donde se exponen.

- Las muestras que la Obra Social ha organizado en 2009 en 11 ciudades españolas dentro de este programa han sido:

- *Auguste Rodin*. Exposición compuesta por siete esculturas monumentales del Museo Rodin de París: *El Pensador* y seis estudios de los seis prohombres que componen *Los burgueses de Calais*. Ciudades: Bilbao, Madrid, Valencia y Barcelona.

- *Manolo Valdés*. Muestra de 17 esculturas del artista valenciano residente en Nueva York, Manolo Valdés. Las obras (cinco de ellas realizadas expresamente para esta exposición) representan algunos temas de la historia y el arte recreados con libertad. Ciudades: Murcia, Málaga, Cáceres, Girona, Santander, Donostia y Madrid.



Arte en la calle. *El Pensador* de Auguste Rodin

## Música

**Compartir la experiencia de escuchar música y participar de ella suele producir efectos sociales positivos. La Obra Social "la Caixa" dedica varios programas a la divulgación de la música, organiza conciertos participativos con cantantes aficionados y promueve temporadas de música, conciertos escolares y familiares y cursos especializados.**

### Conciertos participativos *El Mesías* de Händel

- Estos conciertos constituyen una experiencia única que reúne a prestigiosos músicos profesionales con cantantes aficionados a la música coral en la interpretación conjunta de una de las obras más emblemáticas y significativas de todos los tiempos: *El Mesías*, de Händel. Iniciado en Barcelona en 1995, este proyecto nació con el doble objetivo de reconocer y estimular la práctica social del canto y de la música que se lleva a cabo desde las asociaciones corales y de promover la participación social en el ámbito de la cultura. Desde entonces, más de 17.000 participantes individuales han cantado las partes corales de esta obra y casi 171.000 personas han asistido a los conciertos. Durante 2009, han participado 2.476 cantantes y se han celebrado 13 conciertos participativos: dos en Madrid, Barcelona, Valencia y San Sebastián, y uno en Palma de Mallorca, Santa Cruz de Tenerife, Lleida, Girona y Valladolid. Por segundo año consecutivo, se ha retransmitido vía televisiva y por Internet *El Mesías* de Händel, en 2009, en colaboración con TVE (concierto de Madrid). La audiencia global de estas retransmisiones ha superado las 100.000 personas.

### Conciertos participativos *Carmina Burana* de Carl Orff

- Los aficionados a la música coral han tenido la oportunidad de cantar en 2009, por segundo año en Barcelona y por primero en Madrid, las partes corales de la obra *Carmina Burana*, de Carl Orff. Los

conciertos tuvieron lugar en el mes de junio, y contaron con la participación de 897 cantantes.

### Diversions. Música para la integración

- Con el objetivo de dar a conocer las músicas tradicionales propias de los países de procedencia de muchas personas que viven actualmente en España y con el fin de que sirva de unión e intercambio cultural con la población autóctona, la Obra Social desarrolla el programa Diversions. Los participantes, seleccionados a través de una convocatoria anual, son intérpretes de músicas del mundo de inspiración tradicional. En 2009 han tenido lugar 210 conciertos por toda España, a los que han asistido 103.626 personas.

### Conciertos escolares

- La voluntad de este programa es acercar la música al público escolar (infantil, primaria y secundaria) desde una perspectiva didáctica y lúdica. Los conciertos escolares y familiares ofrecen a niños y niñas la experiencia y el placer de asistir a unos espectáculos atractivos y estimulantes. A través de ellos, además, profesores y maestros tienen la oportunidad de completar la formación musical de sus alumnos con una actividad que se desarrolla tanto en el aula, a partir del material pedagógico que la Obra Social pone a su disposición antes del concierto, como a través de la asistencia a los conciertos escolares. Durante 2009 se han ofrecido las producciones *El superbarbero de Sevilla*; *El metal y sus colores*; *La Cenicienta*; *Sakapatú! Un viaje por la música andina*; *Los Moussakis. Música de los Balcanes, dentro de una maleta*, y *Un té a la menta. Músicas del Magreb*.

### Antigua

- A través de este programa, la Obra Social promueve conciertos de música antigua que se celebran al aire libre y en espacios emblemáticos de distintas ciudades españolas. El objetivo del pro-

yecto es acercar al público general la música antigua, interpretada con criterios e instrumentos históricos, y apoyar a los músicos, seleccionados a través de una convocatoria anual, al inicio de sus carreras profesionales. Durante 2009 se han ofrecido 46 conciertos de nueve formaciones musicales en 7 ciudades.

### Concierto solidario de voluntarios de "la Caixa"

- En 2009 se ha celebrado la segunda edición de este concierto, organizado en esta ocasión a beneficio de la ONG Sonrisas de Bombay, centrada en la ayuda a las comunidades más pobres y vulnerables de la ciudad india de Bombay. En el concierto participaron músicos de reconocido prestigio de diversas nacionalidades y se recaudaron 10.570 euros.



Concierto participativo *El Mesías* de Händel





## Datos de la Obra Social "la Caixa" 2009

Órganos de Gobierno de la Obra Social "la Caixa"

Estados financieros de la Obra Social "la Caixa"

## Órganos de Gobierno de la Obra Social "la Caixa" a 31 de diciembre de 2009

### Comisión de Obras Sociales

---

#### Presidente

Isidro Fainé Casas

---

#### Vocales

Salvador Gabarró Serra  
Jorge Mercader Miró  
Javier Godó Muntanola  
Montserrat Cabra Martorell  
Ana María Calvo Sastre  
Juan José López Burniol  
Montserrat López Ferreres  
Justo B. Novella Martínez

---

#### Secretario (no consejero)

Alejandro García-Bragado Dalmau

---

#### Vicesecretario (no consejero)

Óscar Calderón de Oya

---

#### Dirección General

---

#### Director General de "la Caixa"

Juan María Nin Génova

---

#### Director Ejecutivo de la Obra Social

Jaime Lanaspá Gatnau

---

### Patronato de la Fundación "la Caixa"

---

#### Presidente de Honor

José Vilarasau Salat

---

#### Presidente

Isidro Fainé Casas

---

#### Vicepresidentes

Ricardo Fornesa Ribó (Vicepresidente 1.º)  
Salvador Gabarró Serra  
Jorge Mercader Miró  
Juan María Nin Génova

---

#### Patronos

Victoria Barber Willems  
Mª Teresa Bartolomé Gil  
Mª Teresa Bassons Boncompte  
Montserrat Cabra Martorell  
Ana María Calvo Sastre

---

José F. de Conrado y Villalonga  
Javier Godó Muntanola  
José Delfín Guardia Canela  
Monika Habsburg Lothringen  
Inmaculada Juan Franch  
Jaime Lanaspá Gatnau  
Juan José López Burniol  
Montserrat López Ferreres  
Dolors Llobet Maria  
Rosa M. Mora Valls  
Amparo Moraleda Martínez  
Miguel Noguer Planas  
Justo B. Novella Martínez  
Jordi Portabella Calvete  
Leopoldo Rodés Castañé  
Luis Rojas Marcos  
Nuria Esther Villalba Fernández  
Josep Francesc Zaragoza Alba

---

---

#### Director General

Jaime Lanaspá Gatnau

---

#### Secretario (no patrón)

Alejandro García-Bragado Dalmau

---

#### Vicesecretario (no patrón)

Óscar Calderón de Oya

---



## Dirección de la Obra Social "la Caixa"

### Presidente

Isidro Fainé Casas

### Director Ejecutivo

Jaime Lanaspá Gatnau

### Consejero Delegado de Vivienda Asequible

Jaume Cabré Grau

### Directora del Área de Becas, Universidades y Estudios Sociales

Rosa María Molins Solé

## Dirección de la Fundación "la Caixa"

### Presidente

Isidro Fainé Casas

### Director General

Jaime Lanaspá Gatnau

### Directora General Adjunta

Elisa Durán Montolio

### Secretario General

Lluís Reverter Gelabert

### Subdirectora General

Esther Planas Herrera

### Subdirector General

Albert Sòria Casas

### Director del Área de Comunicación

Francisco Javier Zuloaga López

### Directora del Área Internacional

S.A.R. La Infanta Doña Cristina

### Director del Área de Acción Territorial

Rafael Chueca Blasco

### Director del Área Cultural

Ignasi Miró Borràs

### Director del Área de Producción

Enric Sagrera Depares

### Director del Área de Integración Social

Marc Simón Martínez

### Director Científico

Jorge Wagensberg Lubinski

### Director del Área de Ciencia, Investigación y Medio Ambiente

Enric Banda Tarradellas

### Director del Área de Organización y Servicios Generales

Jordi Cabedo Gracia

### Director del Área de Acción Social

Xavier Bertolín Pueyo

### Directora del Área de Recursos Humanos

Silvia Ciurana Casanovas

### Director del Área de Centros

Josep Ollé Pous

### Director del Área de Marketing Social

Daniel Zafra Masriera

## Estados financieros de la Obra Social "la Caixa"

### Liquidación del presupuesto de la Obra Social del ejercicio 2009

PROGRAMAS	EN MILES DE EUROS
Programas sociales	278.543
Programas medio ambiente y ciencia	63.098
Programas culturales	59.576
Programas educativos e investigación	28.860
<b>Total</b>	<b>430.077</b>

### Presupuesto de la Obra Social para el ejercicio 2010

PROGRAMAS	EN MILES DE EUROS
Programas sociales	356.274
Programas medio ambiente y ciencia	61.633
Programas culturales	55.384
Programas educativos e investigación	26.709
<b>Total</b>	<b>500.000</b>

### Relación de activos y pasivos de la Obra Social

a 31 de diciembre de 2009, después de la liquidación del presupuesto y antes de la aplicación del beneficio de "la Caixa" del ejercicio 2009, en miles de euros

#### Activo

<b>Circulante</b>	<b>400.259</b>
Disponible	213
Cuentas a cobrar	175
Otras aplicaciones - "la Caixa"	399.871
<b>Inversiones financieras</b>	<b>82.907</b>
Inversiones financieras	100.250
Fondos fluctuación acciones	(17.343)
<b>Fijo</b>	<b>366.300</b>
Inmovilizado	502.964
Solares e inmuebles	349.582
Mobiliario e instalaciones	153.382
Fondos de amortización	(136.664)
Inmuebles	(79.455)
Mobiliario e instalaciones	(57.209)
<b>Total</b>	<b>849.466</b>

#### Pasivo

<b>Circulante</b>	<b>257.209</b>
Gastos diferidos a pagar	134.210
Otras cuentas a pagar	145
Fundación "la Caixa"	122.854
<b>Recursos Propios de la Obra Social</b>	<b>592.257</b>
Fondos de la Obra Social	143.050
Reservas de la Obra Social	449.207
<b>Total</b>	<b>849.466</b>



## **Concepto y diseño**

Exit de disseny

## **Maquetación e impresión**

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

## **Fotografías cubierta**

Exit de disseny, Roc Herms y Máximo García

D.L.: B.

## **Fotografías**

David Campos: pág. 4.

Exit de Disseny: pág. 12, 13, 15, 29, 33, 39, 44, 50, 52, 54, 55, 57, 60, 61, 62, 65, 66, 67, 71, 75, 78, 80, 81, 83, 89, 96, 110, 112, 113, 117, 118, 119, 120, 121, 123, 124, 171.

Joan Masats: pág. 44, 129, 144, 145.

Roc Herms: pág. 112, 113, 126, 127, 129, 130, 131, 132, 134, 135, 137, 149, 156.

Jordi Nieva: pág. 115, 121, 127, 133, 147, 151, 155, 157, 162.

Raimon Solà: pág. 116.

Máximo García: pág. 126, 148, 151, 159, 163, 168, 169, 171.

Antonella Delussu: pág. 129.

Camilo Alonso: pág. 138.

Estudio McGuffin: pág. 141.

Kike Figaredo: pág. 142.

UNICEF Giacomo Pirozzi: pág. 143.

Norman García-Solera: pág. 151, 154.

Enric Monté: pág. 151.

Limit 0: pág. 152.

Olga Planas: pág. 153, 164.

CRAM: pág. 158.

EFE. Yoan Valet: pág. 159.

Museo del Prado: pág. 159.

Oriol Clavera: pág. 159.

Alejandro Espadero: pág. 160.

Mónica Reboledo: pág. 161.

Carme Ortega: pág. 165.

Estudi Carme Pinós: pág. 167.

H.Caux / ACNUR: pág. 171.



**Fuentes mixtas**  
Grupo de producto de bosques  
bien gestionados y otras fuentes  
controladas

Cert no. SGS-COC-005193  
[www.fsc.org](http://www.fsc.org)  
© 1996 Forest Stewardship Council