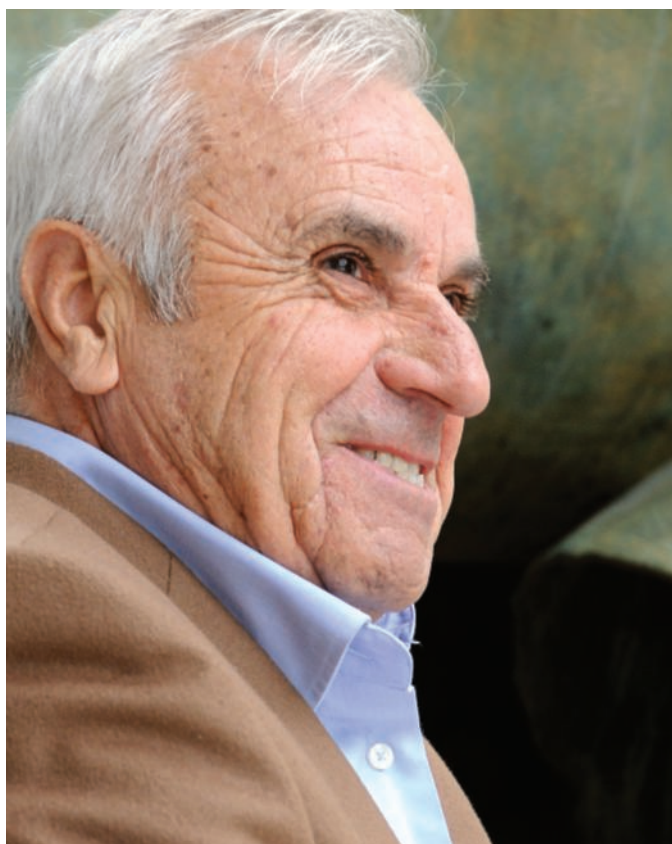




Informe anual "la Caixa" 2010
Lideratge, confiança i compromís social



DADES MÉS RELLEVANTS DEL GRUP "la Caixa"

Informació Financera

Imports en milions d'euros	2010	2009	VARIACIÓ	
			ABSOLUTA	EN %
Balanç				
Actiu total	285.724	271.873	13.851	5,1
Volum total de Negoci Bancari	437.443	415.825	21.618	5,2
Crèdits sobre clients brut	189.546	178.026	11.520	6,5
Recursos totals de clients	247.897	237.799	10.098	4,2
Cartera de valors de renda variable				
Valor de mercat de les societats cotitzades	18.685	20.118	(1.433)	(7,1)
Plusvàlues latents de les societats cotitzades	2.709	3.945	(1.236)	(31,3)
Compte de Resultats				
Marge d'interessos	3.152	3.932	(780)	(19,8)
Marge brut recurrent	6.745	7.187	(442)	(6,1)
Marge d'explotació recurrent	3.323	3.622	(299)	(8,3)
Resultat recurrent net abans de minoritaris	1.822	2.004	(182)	(9,0)
Resultat recurrent atribuït al Grup "la Caixa"	1.507	1.710	(203)	(11,9)
Resultats extraordinaris nets	(200)	(200)	0	–
Resultat atribuït al Grup "la Caixa"	1.307	1.510	(203)	(13,4)
Eficiència i Rendibilitat				
Ràtio d'eficiència recurrent (Despeses d'administració / Marge brut)	43,6%	42,9%	0,7	
ROE (Resultat atribuït recurrent / Fons propis mitjans)	9,3%	11,3%	(2,0)	
ROA (Resultat net recurrent / Actius totals mitjans)	0,7%	0,8%	(0,1)	
RORWA (Resultat net recurrent / Actius ponderats per risc)	1,4%	1,6%	(0,2)	
Gestió del Risc				
Ràtio de morositat	3,71%	3,42%	0,29	
Provisions per a insolvències	5.025	3.914	1.111	
Cobertura de la morositat	70%	62%	8	
Cobertura de la morositat amb garantia real	140%	127%	13	
Liquiditat de "la Caixa"	19.638	21.208	(1.570)	
Solvència - BIS II				
Core capital	8,6%	8,7%	(0,1)	
Tier 1	9,9%	10,4%	(0,5)	
Coeficient de solvència (Ràtio BIS II)	11,8%	11,0%	0,8	
Fons propis	17.421	16.696	725	4,3
Recursos propis computables	19.198	17.251	1.947	11,3
Excedent de recursos propis	6.130	4.667	1.463	31,3
Actius ponderats per risc (RWA)	163.348	157.300	6.048	3,8
Activitat comercial i mitjans (nombre)				
Empleats – "la Caixa"	25.288	24.944	344	1,4
– Grup "la Caixa"	28.651	27.505	1.146	4,2
Oficines	5.409	5.326	83	1,6
Terminals d'autoservei	8.181	7.951	230	2,9
Parc de targetes – "la Caixa"	10.344.092	10.293.683	50.409	0,5
TPV's	169.966	167.993	1.973	1,2
Línia Oberta – Canal d'Internet "la Caixa"				
– Clients totals	6.620.148	6.020.192	599.956	10,0
– Clients operatius	3.301.264	2.964.355	336.909	11,4

Responsabilitat Corporativa

Contribució directa de l'activitat de "la Caixa" al PIB espanyol	0,49%	0,49%		
Diversitat: % homes/dones de la plantilla	52/48	53/47		
Nombre de projectes finançats d'acord amb els Principis d'Equador	55	65		
Nombre de participants del programa de Voluntariat Corporatiu	3.286	3.061	225	7,4
Nombre de microcrèdits concedits	36.845	32.008	4.837	15,1

Obra Social

Pressupost 2011	Milions d'euros	%		
Programes socials	335	67,0		
Programes medi ambient i ciència	68	13,6		
Programes culturals	64	12,8		
Programes educatius i investigació	33	6,6		
Total	500	100		

2010

Informe anual "la Caixa"

Lideratge, confiança i compromís social

DADES D'IDENTIFICACIÓ

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

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

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

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

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

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

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

Avinguda Diagonal, 621-629. 08028 Barcelona, Espanya

Telèfon: (34) 93 404 60 00

Fax: (34) 93 339 57 03

Tèlex: 52623-CAVEA E i 50321-CAIX E

Internet

www.laCaixa.es

ÍNDEX

El Grup "la Caixa" en l'exercici 2010	5
Informe anual "la Caixa"	15
Govern Corporatiu de "la Caixa"	17
El Grup "la Caixa"	33
Claus Estratègiques	34
Nova Estructura del Grup "la Caixa"	37
Informe Financer 2010 del Grup "la Caixa"	39
1. Gran qualitat dels resultats de l'exercici 2010	42
1.1. Creixement de l'activitat amb bons resultats i sanejaments conservadors	42
1.2. Gestió activa dels marges, eficiència i rendibilitat	44
1.3. Obra Social	50
1.4. Segregació per negocis	51
2. Gran capacitat comercial: la fortalesa del negoci bancari	53
2.1. Augment sostingut i equilibrat de l'activitat bancària	53
2.2. Base de clients: el centre del negoci	56
2.3. Xarxa comercial i recursos humans: pilars fonamentals	64
2.4. Gestió multicanal: relació permanent amb el client	66
2.5. Sistemes de pagament: una oferta diferenciada	70
2.6. Innovació en els serveis als clients	71
2.7. Qualitat i atenció al client: base de futur	77
2.8. Suport del negoci: filials de "la Caixa"	78
3. Cartera de participades	80
3.1. Criteris CaixaCorp: internacionalització i diversificació dels ingressos	80
3.2. Gestió activa de la cartera de participades del Grup "la Caixa"	86
3.3. MicroBank	88
3.4. Capital risc en fases inicials i finançament a emprenedors	92
4. Gestió activa dels riscos	93
4.1. Gestió integral del risc en el si de l'estratègia	93
4.2. Risc de crèdit	97
4.3. Gestió del risc de les posicions de balanç	108
4.4. Gestió del risc de liquiditat	113
4.5. Gestió del risc operacional	115
4.6. Gestió del risc de compliment normatiu	117
5. Elevada fortalesa financera	118
5.1. Excel·lents nivells de Liquiditat	118
5.2. Excel·lents nivells de Solvència	119
5.3. Molt bons ràtings del Grup "la Caixa"	121
Informe de Responsabilitat Corporativa "la Caixa"	123
Amb les persones i els seus projectes	124
Sostenibilitat	127
Excel·lència en el servei	129
Compromís amb la societat	131
Informe anual Obra Social "la Caixa"	137
Programes socials	139
Programes educatius	157
Programes de ciència, recerca i medi ambient	161
Programes culturals	169
Dades de l'Obra Social "la Caixa" 2010	181





Preservar el que és essencial

Malgrat el complex entorn econòmic i financer, el Grup "la Caixa" ha completat amb èxit el seu Pla Estratègic 2007-2010. El nostre objectiu de liderar el mercat financer espanyol amb un model de gestió diferencial, que ofereix una proposta de valor especialitzada per a particulars, empreses i institucions, ens ha permès seguir guanyant quota de mercat, consolidar les nostres fortaleces financeres i potenciar la nostra internacionalització. Alhora, hem reafirmat el compromís social: la nostra Obra Social ha estat, més que mai, a prop de les persones, oferint oportunitats als col·lectius més desfavorits.

Aquesta posició privilegiada en el sector és conseqüència de l'aplicació, dia a dia, d'una cultura de la innovació i de l'esforç comú; d'una voluntat de superació i excel·lència que es fonamenta en els nostres valors fundacionals de lideratge, confiança i compromís social.

Amb l'objectiu de reforçar aquests valors, el 2011 hem iniciat la reorganització del Grup "la Caixa", amb una nova estructura que permetrà adaptar-nos a les noves exigències regulatòries i desenvolupar el nou Pla Estratègic 2011-2014, el qual –sota el lema «Marcar la diferència»– reafirma la vocació de creixement, lideratge i compromís social de l'Entitat. Canviem per preservar el que és essencial.

Isidre Fainé Casas
President

Joan Maria Nin Génova
Director General

EL GRUP "LA CAIXA" EN L'EXERCICI 2010

Balanç econòmic: un any de consolidació dels resultats i de les fortaleeses financeres fruit de la intensa activitat comercial i de la gestió prudent dels riscos

L'activitat del Grup "la Caixa" el 2010 ha estat marcada per un entorn macroeconòmic global amb clars indicis de recuperació econòmica que s'ha manifestat a diferents velocitats entre economies, i que, a nivell europeu, a inicis d'any va estar influïda per la preocupació sobre la situació fiscal a Grècia que es va estendre a altres països de la zona de l'euro. En aquest context, l'economia espanyola ha presentat una trajectòria de recuperació més lenta que les principals economies europees, i ha estat marcada per l'aprovació per part del govern d'un conjunt de reformes estructurals, d'austeritat fiscal i de reforma del sistema financer amb l'objectiu de millorar la confiança dels inversors internacionals. D'altra banda, si bé s'han mantingut baixos els tipus d'interès, s'ha posat de manifest una forta volatilitat i tensions de liquiditat en els mercats de deute, que han incrementat el cost de finançament de les entitats financeres. "la Caixa", en aquest entorn, ha dut a terme amb èxit un any més una intensa activitat comercial amb els seus 10,5 milions de clients, reforçant la seva posició de lideratge amb un augment de quotes de mercat. El volum de negoci bancari gestionat augmenta fins als 437.443 milions d'euros gràcies a la gran fortaleesa comercial del Grup que compta amb 28.651 empleats, 5.409 oficines, 8.181 caixers i el lideratge en banca *online*, en banca mòbil i en sistemes de pagament.

La sostinguda capacitat de generació d'ingressos recurrents i la important reducció de despeses situen el marge d'exploatació de l'exercici 2010 en 3.323 milions d'euros, que després de realitzar fortes dotacions permeten assolir un benefici recurrent atribuït al Grup de 1.507 milions d'euros. Seguint amb l'estratègia de gran prudència, "la Caixa" ha destinat íntegrament les plusvàlues extraordinàries netes, materialitzades per 634 milions d'euros, a dotacions extraordinàries per a riscos. Addicionalment, i amb una visió anticipatòria, s'ha registrat una dotació addicional neta d'impostos que ascendeix a 200 milions d'euros, per a la gestió futura del negoci. El resultat total atribuït al Grup se situa en els 1.307 milions d'euros.

La continguda ràtio de morositat del 3,71%, molt inferior al 5,81% del sistema financer espanyol, i l'augment de l'elevada ràtio de cobertura fins el 70%, 140% amb garanties hipotecàries, continuen demostrant la qualitat de la cartera creditícia. A més, el fons genèric per a insolvències s'ha mantingut en els 1.835 milions d'euros del 2009, el que demostra la qualitat dels resultats generats i proporciona una gran solidesa financera davant d'entorns futurs adversos. Així, el creixement equilibrat i la gran qualitat dels resultats, juntament amb la gestió conservadora dels riscos, han permès consolidar l'elevada liquiditat i solvència, principals fortaleeses financeres de "la Caixa". Pel que fa a solvència, el *core capital* se situa en una molt bona ràtio del 8,6%, i es manté l'excel·lent posició de liquiditat total de 19.638 milions d'euros, el 6,9% de l'actiu del Grup.

"la Caixa" ha completat amb èxit el desenvolupament del seu Pla Estratègic 2007-2010, en un entorn molt complicat. Així, ha reforçat en aquest període el seu lideratge tradicional en banca de particulars i ha culminat la implementació d'un model especialitzat pels negocis de Banca Personal, Banca Privada, Banca de Pimes, Banca d'Empreses i Banca Corporativa, el que li ha permès seguir guanyant quota de mercat i potenciar el seu

posicionament en aquests segments de mercat. En el marc del seu pla d'expansió internacional, "la Caixa" compta amb 3 sucursals operatives a l'estranger i 10 oficines de representació oferint una completa gamma de productes i serveis per acompanyar els seus clients en les seves necessitats internacionals. A més, durant el 2010 s'han reforçat els acords de col·laboració que s'han anat establint en anys anteriors amb els socis estratègics de GF Inbursa, Erste Group Bank, The Bank of East Asia i Banco BPL.

Durant 2010, també cal destacar que, en el marc de la reestructuració del sector, les Assemblees Generals Extraordinàries de "la Caixa" i de Caixa d'Estalvis de Girona (Caixa Girona) van aprovar la fusió de "la Caixa", com a entitat absorbent, amb Caixa Girona, com a entitat absorbida, fusió que un cop rebudes les autoritzacions pertinents va ser efectiva el 3 de novembre de 2010. El procés va finalitzar l'1 de gener de 2011 amb la ràpida i satisfactòria integració de Caixa Girona des d'un punt de vista tecnològic i operatiu en els sistemes d'informació i en els processos de "la Caixa".

El 27 de gener del 2011, els Consells d'Administració de "la Caixa" i de Criteria CaixaCorp van acordar la subscripció d'un Acord Marc per a la reorganització del Grup "la Caixa", en virtut del qual "la Caixa", tal com preveu la nova llei de Caixes d'Estalvis (LORCA), exercirà l'activitat bancària de forma indirecta a través d'un banc cotitzat (actual Criteria CaixaCorp). El procés, que previsiblement finalitzarà el juliol de 2011, pretén definir una nova estructura que, mantenint el compliment de les finalitats socials pròpies de "la Caixa" i el desenvolupament dels actuals negocis del Grup, permeti adaptar-se a les noves exigències regulatòries nacionals i internacionals, i, en particular, als nous requeriments del Comitè de Supervisió Bancària de Basilea (Basilea III).

Amb aquesta reorganització, "la Caixa" traspasarà el seu negoci bancari a Criteria CaixaCorp (que passarà a ser un grup bancari i es denominarà CaixaBank) a canvi que Criteria CaixaCorp li traspassi part de les seves participacions industrials (Abertis, Gas Natural Fenosa, Aigües de Barcelona, Port Aventura i Mediterrànea), així com accions de nova emissió per un import total de 2.044 milions d'euros.

CaixaBank, participat majoritàriament per "la Caixa", naixerà amb un posicionament de lideratge al mercat espanyol en el sector financer i assegurador, i addicionalment, estarà diversificat amb altres activitats complementàries, com les participacions en bancs internacionals i les participacions a Telefónica i Repsol. Comptarà amb el millor nivell de qualitat d'actiu entre els principals grups comparables del sector, atesa la menor ràtio de morositat, la millor cobertura i el fet de no tenir exposició directa a actius immobiliaris. A nivell de solvència, considerant una emissió de bons necessàriament convertibles per import de 1.500 milions d'euros, assolirà un *core capital* pro forma del 10,9% (Basilea II) el 2010, el nivell més elevat dins dels grans grups bancaris espanyols, i comptarà amb una excel·lent liquiditat de 19.638 milions d'euros.

La nova estructura també permetrà el complet desenvolupament del nou Pla Estratègic 2011-2014 de "la Caixa", el qual –sota el lema «Marcar la diferència»– reafirma la vocació de creixement, lideratge i compromís social de l'Entitat. Així, s'estableixen com a objectius estratègics consolidar el lideratge de "la Caixa" en banca minorista a Espanya, diversificar el negoci, aprofundir en la internacionalització, mantenir el compromís amb el teixit empresarial –a través també d'una distintiva cartera de participades– i reafirmar el compromís social. A més, "la Caixa" continuarà realitzant una gestió activa i anticipada del capital i la liquiditat per millorar la seva fortalesa financera.

Gran qualitat del resultat i reforç de la solidesa del balanç amb elevades dotacions conservadores

Malgrat la pressió sobre el marge d'interessos bàsicament deguda a l'impacte de la repreciaació de la cartera creditícia en el marc de l'evolució a la baixa dels tipus d'interès, la gran capacitat comercial del Grup "la Caixa", amb una adequada gestió dels marges i dels serveis oferts als clients de l'activitat bancària més tradicional, i la positiva evolució dels ingressos de les participades, han permès el 2010 la generació d'un alt nivell d'ingressos recurrents totals (marge brut), fins als 6.745 milions d'euros, un 6,1% menys que l'any anterior.

L'estricta política de contenció i racionalització dels costos amb l'objectiu d'una millora contínua de l'eficiència de l'Entitat, explica la reducció d'un 4% de les despeses d'explotació que, juntament amb la gran capacitat comercial de la xarxa, han permès situar la ràtio d'eficiència en el 43,6%, i el marge d'explotació en els 3.323 milions d'euros, un 8,3% menys.

La important generació de resultats de les activitats recurrents del Grup, ha permès fer front a les majors dotacions totals de 2.651 milions d'euros (1.454 de resultat recurrent i 1.197 de resultat extraordinari), i assolir un benefici net recurrent de 1.507 milions d'euros, un 11,9% menys, amb una bona rendibilitat (ROE recurrent del 9,3%).

Les plusvàlues extraordinàries, bàsicament obtingudes per la gestió activa de la cartera de participades i l'acord estratègic amb Global Payments per ampliar els serveis de pagaments als comerços, ascendeixen a 634 milions nets atribuïts i s'han destinat en la seva totalitat a provisions per incrementar la fortalesa del balanç. A més, s'ha realitzat, amb una visió anticipatòria, una dotació addicional neta d'impostos de 200 milions per a la gestió futura del negoci. El benefici net atribuït ascendeix a 1.307 milions d'euros, un 13,4% menys.

Gran capacitat comercial amb augment de negoci i de quotes de mercat

El Grup "la Caixa" té vocació de prestar un servei personalitzat de qualitat, innovador i adaptat a les necessitats dels clients mitjançant una eficient distribució multicanal, on l'oficina és el nucli de la relació amb el client i que es complementa amb un suport tecnològic capdavanter. Aquest model de negoci permet a "la Caixa" ser líder en banca de particulars a Espanya amb una penetració del 21%, un 16,5% com a primera entitat.

L'objectiu estratègic és, a partir del lideratge en la banca de particulars, assolir posicions capdavanteres en altres segments com la Banca d'Empreses, Banca Personal, Banca Privada o Banca de Pimes. Així, a través d'una adequada segmentació dels clients, es focalitza l'activitat comercial per donar un servei personalitzat, de proximitat i a mida a la gran base de 10,5 milions de clients.

L'exercici 2010 destaca pel fort esforç de l'activitat comercial del Grup, amb un augment del volum de negoci bancari gestionat –recursos de clients més inversió creditícia– que ha arribat als 437.443 milions d'euros, un 5,2% més, amb una cartera de crèdits sobre clients, que augmenta en 11.520 milions, fins als 189.546 milions d'euros, un 6,5% més, amb 939.463 noves operacions i 99.491 milions d'euros de risc concedit. Els recursos de clients se situen en els 247.897 milions d'euros, un 4,2% més, amb una gestió prudent dels preus i amb forts creixements dels plans de pensions, assegurances i fons d'inversió.

El Grup disposa a Espanya de 5.409 oficines, la xarxa més extensa del sistema financer espanyol amb una gran capillaritat i essent una font de creació d'ocupació i riquesa a tot el territori. Així, la plantilla del Grup arriba als 28.651 empleats, essent "la Caixa" un dels generadors de llocs de treball més importants d'Espanya.

En el marc del pla d'expansió internacional, "la Caixa" disposa de 13 oficines internacionals, de les quals 3 són sucursals operatives i 10 oficines de representació. En el 2010 "la Caixa" ha inaugurat la seva primera oficina de representació a Delhi (Índia) i a Dubai (EAU). Les altres oficines de representació són a Londres (Regne Unit), París (França), Milà (Itàlia), Stuttgart i Frankfurt (Alemanya), Istanbul (Turquia), Pequín i Xangai (Xina) i les sucursals operatives a Varsòvia (Polònia), Bucarest (Romania) i Casablanca (Marroc), país en el qual va ser la primera entitat espanyola en obrir una sucursal. "la Caixa" té previst inaugurar noves oficines el 2011 a Alger (Algèria), el Caire (Egipte) i a Singapur (Singapur). També s'ha ampliat el negoci de comerç exterior, amb un augment de quota en crèdits documentaris d'exportació i d'importació fins al 14,2% i el 13,0%, respectivament.

El Grup "la Caixa" es diferencia pel seu lideratge en gestió multicanal, que fa palès amb 8.181 terminals d'autoservei i la utilització massiva del canal d'Internet Línia Oberta (www.laCaixa.es), amb 6,6 milions de clients

amb contracte, dels quals més de 3,3 milions en són usuaris operatius. Durant 2010 es manté el lideratge en serveis de banca *online* a Espanya, on la quota de mercat es situa en el 31,4% amb una forta innovació en continguts i en accessibilitat del canal Internet. També s'han superat els 1,8 milions de clients del servei Caixa Mòbil amb què "la Caixa" es posiciona com a líder en serveis financers a través del mòbil amb una quota de mercat del 46,0%. El gran suport multicanal és, doncs, la base de l'eficiència comercial de les oficines que prioritzen l'atenció personalitzada als nostres clients.

L'oferta diferenciada de sistemes de pagament situa "la Caixa" com el principal emissor de targetes del mercat espanyol, amb 10,3 milions en circulació i una quota de mercat del 17,7%. Quant a la facturació amb targeta dels comerços clients de "la Caixa", en què també és líder, la quota de mercat és del 21,2%, gràcies a la xarxa de 169.966 TPV's (Terminals Punt de Venda). Durant l'exercici 2010, per consolidar aquesta posició diferencial en el mercat, s'ha continuat amb el llançament de noves propostes innovadores de serveis en els àmbits de les empreses i dels comerços i s'ha arribat a un acord amb la companyia nord-americana Global Payments, líder internacional en el processament de pagaments, per desenvolupar la prestació de serveis de pagament per TPV als nostres clients.

"la Caixa" ha aconseguit mantenir i fins i tot incrementar les seves quotes de mercat en una difícil conjuntura, marcada per un creixement pràcticament nul del mercat tant de crèdits com de dipòsits. El Grup "la Caixa" ha aconseguit el 2010 unes quotes de mercat a Espanya del 10,6% en crèdits i del 10,0% en dipòsits, i a més d'importants increments de quota en fons d'inversió (10,6%), plans de pensions (16,2%) i assegurances d'estalvi (14,8%). També cal destacar l'augment de la quota de nòmines al 15,7%, superant els dos milions de nòmines gestionades. Pel que fa als pensionistes s'ha aconseguit superar la xifra d'1 milió, amb una quota de mercat del 13,6%. Tot això ha estat possible gràcies a la intensa activitat comercial a través de l'extensa xarxa d'oficines, l'eficient gestió multicanal i l'adequada segmentació de clients i ha permès reforçar la posició de lideratge del Grup "la Caixa" al mercat bancari espanyol.

L'excel·lència en el servei, que és el pilar per mantenir la confiança dels nostres clients, es posa de manifest en el fet que "la Caixa" és una de les entitats que menys reclamacions rep en relació amb la seva activitat financera segons el Banc d'Espanya, i altres estudis externs també situen "la Caixa", un altre any més, com una de les millors del sector en qualitat.

Criteria CaixaCorp: vehicle d'expansió internacional i d'inversió en sectors d'especial interès i futur CaixaBank

Criteria CaixaCorp és la societat filial on es concentra la pràctica totalitat de la cartera de participades del Grup "la Caixa" i és l'encarregada de dur a terme l'estratègia inversora i l'expansió internacional del Grup, amb una cartera formada per participacions a empreses líders del sector serveis, banca internacional, i asseguradores i serveis financers especialitzats que complementen els productes i serveis de "la Caixa". Durant el 2010, s'ha continuat amb l'estratègia de reequilibri de la cartera de participades. En aquest sentit, el pes de les participacions en el sector financer assoleix a finals de l'exercici 2010 el 37% del total del valor de la cartera de Criteria CaixaCorp, molt proper a l'objectiu mínim establert en el moment de la sortida a borsa el 2007, havent més que duplicat el seu pes des d'aquella data, procés que culminarà amb la incorporació del negoci bancari de "la Caixa" a Criteria CaixaCorp (futur CaixaBank) en el marc de la reorganització en curs del Grup.

En relació amb les participacions en entitats financeres internacionals, es manté un 20% del capital de GF Inbursa; un 10,1% d'Erste Group Bank; un 15,2% de The Bank of East Asia, bàsicament després de l'augment de participació mitjançant la subscripció de 331 milions d'euros d'una ampliació de capital materialitzada el gener de 2010; un 30,1% de Banco BPI i un 20,8% de Boursorama. Així mateix, en el marc del procés d'internacionalització, "la Caixa" i Criteria CaixaCorp han reforçat el 2010 els acords estratègics d'inversió i col·laboració amb les seves participades The Bank of East Asia, Erste Group Bank, GF Inbursa i Banco BPI.

A més, Critería CaixaCorp el juny del 2010 va formalitzar l'operació d'adquisició del 99,8% del capital social d'Adeslas per un import total de 1.193 milions d'euros. Aquesta participació es va integrar a VidaCaixa Grup (abans SegurCaixa Holding), donant lloc a VidaCaixa Adeslas, societat d'assegurances de no vida fruit de la fusió entre SegurCaixa i Adeslas, companyia líder del mercat de salut a Espanya. Cal destacar que el gener del 2011, "la Caixa" i Mutua Madrileña van assolir un acord estratègic pel qual Mutua Madrileña adquirirà un 50% del negoci d'assegurances de no vida, per un import de 1.075 milions d'euros.

D'altra banda, en el marc de l'operació d'adquisició d'Adeslas es va vendre a Suez Environnement el 24,5% d'Agbar mantenint una participació del 24,0% del capital. D'altra banda, el desembre 2010 es va formalitzar la venda de l'activitat de renting de vehicles a Arval (Grup BNP Paribas).

El valor de mercat, a 31 de desembre de 2010, de la cartera de participacions cotitzades del Grup "la Caixa" ascendia a 18.685 milions d'euros, amb unes plusvàlues latents de 2.709 milions d'euros. Cal destacar que el 2010, la cotització de Critería CaixaCorp s'ha revalorat un 20,85%, mentre que l'IBEX 35 ha presentat una evolució negativa del -17,43%.

Intensificació de l'estricta gestió dels riscos

"la Caixa" ha seguit amb la seva política conservadora i anticipada de gestió global dels riscos inherents al negoci. En especial, durant l'any 2010 s'han reforçat les estructures de gestió i control dels riscos, amb l'aplicació de noves polítiques de concessió basades en la qualitat creditícia de l'acreditat.

Pel que fa al risc de crèdit, el Grup "la Caixa" orienta la seva activitat creditícia a la satisfacció de les necessitats de finançament a les famílies i a les empreses, i, per tant, la seva inversió creditícia es caracteritza per la seva diversificació i atomització, manifesta amb un 51% de la cartera de préstecs concedits a particulars. També es compta amb fortes garanties, ja que el 66% de la cartera creditícia té una garantia hipotecària i el 89% de la qual compta amb un valor mitjà dels deutes pendents sobre els valors de les garanties, *loan to value*, inferior al 80%. Després de l'aplicació, en el tancament del 2010, de criteris d'elevada prudència, la ràtio de morositat es manté en el 3,71% i el nivell de cobertura augmenta fins al 70%, i el 140% amb garanties hipotecàries. Així, doncs, el grau de risc de crèdit del Grup "la Caixa" es manté contingut i entre els més baixos del sistema financer espanyol gràcies a la diversificació, el valor de les garanties i una prudent política de cobertura del risc. En aquest sentit, destaca que no s'ha disposat del fons genèric d'insolvències que es manté al mateix nivell que el desembre del 2009 en els 1.835 milions d'euros, cosa que proporciona junt amb la resta d'aspectes i fortaleeses financeres de "la Caixa" una gran solidesa a l'Entitat per afrontar nous reptes.

Consolidació de les fortaleeses financeres: liquiditat i solvència

El creixement equilibrat, la capacitat de generació de resultats de qualitat durant el 2010, la gestió estricta dels riscos i la prudència en dotacions han consolidat les fortaleeses financeres del Grup amb elevats nivells de liquiditat i solvència, malgrat el context econòmic de crisi.

La gestió conservadora i anticipada de la liquiditat i la diversificació de les fonts de finançament sempre són un tret diferencial de "la Caixa", que permeten afrontar el creixement del negoci i donar resposta a les necessitats de crèdits dels clients. En aquest sentit, l'excel·lent posició de liquiditat se situa, a 31 de desembre del 2010, en els 19.638 milions d'euros, un 6,9% sobre el total d'actius del Grup, la pràctica totalitat amb disponibilitat immediata. A més, la dependència dels mercats majoristes és molt reduïda, i amb una molt bona estructura de venciments, el que proporciona una forta estabilitat en un entorn de tensions de liquiditat, i posa de manifest el gran sentit d'anticipació del Grup. Així, cal destacar que els inversors han confiat en la solvència de "la Caixa"

que, malgrat la complexa situació dels mercats, ha aconseguit emetre al mercat institucional per un import total de més de 5.600 milions d'euros, enfront d'uns venciments de l'exercici 2010 de 2.810 milions d'euros.

El Grup "la Caixa" manté un elevat nivell de *core capital* (recursos propis de màxima qualitat) del 8,6%, fet que segueix posant de manifest l'excel·lent nivell de solvència del Grup. Addicionalment, el *Tier 1* s'ha situat en el 9,9% i el Coeficient de solvència BIS II en l'11,8%. Els recursos propis computables del Grup pugen a 19.198 milions d'euros, amb un excedent en recursos propis sobre el requeriment mínim regulatori de 6.130 milions d'euros, 1.463 milions més que al tancament de l'exercici 2009.

Balanç sostenible: la nostra contribució al progrés de la societat

Lideratge, confiança i compromís social són els valors en què es fonamenta l'actuació de "la Caixa" i que impulsen el nostre compromís amb les persones i els seus projectes, i amb el progrés de la societat.

Compromís amb la inclusió financera i la cohesió social a través de MicroBank, el banc social de "la Caixa", líder en la concessió de microcrèdits a petits empresaris, emprenedors i a persones o col·lectius amb dificultats per accedir al sistema financer tradicional.

Compromís amb la inversió i el finançament sostenibles, participant en projectes d'inversió viables econòmicament, social i mediambiental, i compromentent-nos, de forma pública, a no finançar la producció o exportació d'armes.

Compromís amb els emprenedors i els seus projectes a través de la iniciativa EmprenedorXXI i amb les persones i famílies amb préstecs hipotecaris que, de manera transitòria, han de fer front a una reducció d'ingressos.

Compromís amb la innovació, sent capdavaners en el desenvolupament de noves solucions tecnològiques per crear nous productes i serveis, i millorar-ne l'accessibilitat.

I, finalment, compromís amb la societat contribuint a la millora de les condicions de vida de les persones, facilitant la seva integració i el seu desenvolupament, a través de l'Obra Social "la Caixa".

Balanç social: pensant en les persones, més que mai

Des de fa més de 100 anys, un dels trets diferencials que defineixen millor "la Caixa" és el seu compromís amb les persones. A través de la seva Obra Social, l'Entitat retorna a la societat una part important dels beneficis que genera l'activitat financera.

"la Caixa" guia la seva acció social d'acord amb dos principis: el d'anticipació, dirigit a resoldre necessitats no cobertes per altres institucions; i el de flexibilitat, orientat a donar resposta a les noves demandes que sorgeixen de la ràpida transformació de la societat.

En l'actual situació econòmica, la importància de la promoció de programes socials, educatius, culturals i mediambientals, que ajudin a pal·liar els problemes de les persones, adquireix si és possible més importància que mai. En aquest sentit, "la Caixa" va aprovar per a la seva Obra Social un pressupost de 500 milions d'euros per a l'exercici 2010. Aquesta quantitat posiciona "la Caixa" com la primera fundació privada d'Espanya per volum de pressupost i com una de les més importants del món.

El desenvolupament de programes de caràcter social constitueix en aquests moments, per a "la Caixa", la prioritat fonamental. La superació de la pobresa infantil, el foment de l'ocupació entre col·lectius amb

dificultats, l'atenció a persones amb malalties avançades, la promoció de l'envelliment actiu i saludable de la gent gran i la lluita contra l'exclusió centren les nostres línies de treball més destacades. Juntament amb aquestes línies, l'Entitat impulsa programes educatius i d'investigació, projectes dirigits a la conservació del medi ambient i la divulgació de la ciència i iniciatives per a l'apropament de la cultura a públics de totes les edats i nivells de formació.

Els 463 milions d'euros invertits durant l'any 2010 s'han distribuït per àrees d'actuació de la manera següent: 326 milions d'euros es van destinar al desenvolupament de programes socials; 59 milions, a la promoció d'iniciatives mediambientals i científiques; 50, a impulsar propostes culturals, i 28, al suport a projectes educatius i recerca.

Resposta a les necessitats socials

El desenvolupament de programes de caràcter social, adequats a les necessitats emergents en l'actual conjuntura, acapara la major part dels esforços de l'Entitat. Més que mai, "la Caixa" vol ajudar a pal·liar problemàtiques creant oportunitats en un moment difícil.

La superació de la pobresa infantil, el foment de l'ocupació entre col·lectius amb dificultats i la lluita contra l'exclusió adquireixen més importància que mai. A través del programa CaixaProinfància, contribuïm a trencar l'espiral de pobresa en què es veuen atrapats molts menors del nostre país com a conseqüència de situacions familiars marcades per una precarietat que, sovint, deriva en manca d'oportunitats de formació, carències alimentàries o condicions fràgils de salubritat. El 2010, més de 62.000 nens i nenes que viuen en situació d'exclusió social han rebut ajuda per part d'un programa que pretén que tots tinguin oberta la porta a un futur millor, en el qual gaudeixin de les mateixes oportunitats que la resta. L'Entitat ja ha invertit 137 milions d'euros en aquest projecte des de la seva posada en marxa l'any 2007.

En aquest mateix cercle de l'exclusió es veuen tancades les persones amb dificultats per accedir a un lloc de treball. Conscients que l'atur, a més d'afectar qui el pateix, repercuteix en el conjunt de la societat, des de l'Obra Social s'impulsa el programa Incorpora. Més de 13.600 empreses col·laboren ja amb la iniciativa, dirigida a oferir una feina digna que faci possible la integració social dels col·lectius més vulnerables. El treball conjunt de l'Obra Social, les entitats socials, els 369 tècnics d'inserció laboral que formen part del programa, la xarxa d'oficines de "la Caixa" –des de les quals es detecten oportunitats de contractació per a aquestes persones– i les empreses solidàries adscrites al projecte han permès que 32.740 ciutadans hagin accedit ja a un lloc de treball gràcies al programa, dels quals 11.596 durant l'any 2010.

En l'apartat de nous programes, recentment hem impulsat un projecte dirigit a establir un model de convivència cívica en 17 territoris d'arreu d'Espanya caracteritzats pel seu elevat grau de diversitat. A través del programa d'Intervenció Comunitària Intercultural, la Fundació "la Caixa" afavoreix la cohesió social i la integració i capacita el conjunt de la societat per afrontar les problemàtiques pròpies de les comunitats amb una alta incidència de diversitat.

Amb la gent gran des dels orígens de l'Entitat

Un altre dels grans reptes que hem d'afrontar és el de l'envelliment. La gent gran és un dels nostres actius més importants. Assegurar tant el seu benestar com la seva participació i integració plena en la societat forma part del compromís social de "la Caixa" des de fa més de 100 anys. El programa per a la gent gran és, en aquest sentit, el nostre projecte més veterà. Amb ell volem contribuir a l'envelliment saludable, a fer que al mateix temps que la nostra gent gran suma anys a les seves vides, sumin vida a cadascun dels seus anys. I facin repercutir aquesta vida en el conjunt d'una societat que els necessita.

La innovació sempre ha jugat un paper rellevant al si de l'Obra Social. Enllaçant amb l'envelliment, "la Caixa" va ser la primera entitat privada que va apostar per l'apropament de les noves tecnologies a la gent gran, però també per la concessió de beques als universitaris espanyols, la formació professional dels interns dels centres penitenciaris o el foment d'habitatges de lloguer assequible per a persones joves i grans.

Fidels a aquest esperit, hem consolidat ja un programa d'atenció integral a les persones amb malalties avançades i als seus familiars. A través d'aquest programa, ajudem les persones que es troben en el tram final de la seva vida. Volem mitigar el patiment dels qui pateixen una malaltia terminal, contribuir a fer que es trobin ben atesos durant els seus últims dies i garantir, tant a aquestes persones com als seus familiars, una adequada atenció emocional, espiritual i social. El 2010, prop de 8.400 persones malaltes i 13.900 familiars s'han beneficiat d'aquest programa.

A més d'aquestes línies d'actuació, impulsem altres projectes dirigits a cobrir diferents carències socials. La sensibilització i la prevenció al voltant del consum de drogues o el foment del voluntariat en són algunes.

A tots aquests programes cal afegir-hi els més de 1.000 projectes promoguts per associacions d'arreu d'Espanya als quals l'Obra Social ha donat suport el 2010 mitjançant les seves Convocatòries d'Ajudes a Iniciatives Socials. Projectes, tots ells, dirigits a atendre les necessitats de les persones socialment més desfavorides i adaptats a les particularitats i carències específiques de cada territori.

El nostre compromís s'estén més enllà de les nostres fronteres. A través de la nostra Àrea Internacional, l'Entitat contribueix a l'eradicació de la pobresa extrema als països més desfavorits mitjançant el suport a 52 iniciatives dirigides a millorar les condicions de vida i a promoure el desenvolupament sostenible dels països més necessitats. En aquests països, la manca de recursos i les malalties es troben estretament relacionades i el manteniment de la salut és un aspecte fonamental en la lluita contra la pobresa. Conscient d'això, l'Obra Social lidera un programa de vacunació infantil, dirigit a nens i nenes menors de 5 anys, que ja ha immunitzat més d'un milió d'infants.

Un compromís amb la ciència i l'avanç del coneixement

L'avanç del coneixement és, possiblement, una de les millors vies per propiciar millores en el benestar social. Fidels a aquesta idea, impulsem la formació de tota mena de col·lectius. El 2010, 217 alumnes universitaris han ampliat els seus estudis a les universitats més prestigioses d'Espanya i de l'estranger gràcies a una beca de "la Caixa". A aquests estudiants s'hi sumen, entre d'altres, els 40 beneficiaris del programa d'Ajudes a la Investigació Biomèdica en centres científics espanyols d'excel·lència (Centre Nacional d'Investigacions Oncològiques, Centre Nacional de Biomedicina, Institut de Recerca Biomèdica i Centre de Regulació Genòmica).

El suport a la investigació ha rebut un impuls considerable per part de l'Obra Social el 2010. La posada en marxa de la Unitat de Teràpia Molecular del Càncer "la Caixa", dirigida pel Dr. Josep Baselga, i el naixement de l'Institut de Salut Global de Barcelona ratifiquen el compromís de "la Caixa" en aquesta direcció. Aquests programes se sumen al suport al Centre Nacional d'Investigacions Cardiovasculars, al Centre WIDER de Cirurgia Endoscòpica, al laboratori d'investigació de la SIDA, IrsiCaixa, o a la convocatòria RecerCaixa, de suport a la investigació universitària.

També el medi ambient ha adquirit recentment un paper protagonista dins dels àmbits d'actuació de la nostra Obra Social. Amb el programa Conservació dels Espais Naturals i Reinserció Social contribuïm al manteniment dels ecosistemes més valuosos del nostre país mitjançant diverses actuacions de preservació de l'entorn. Aquest projecte, que es desenvolupa en col·laboració amb les conselleries de medi ambient de les diferents comunitats autònomes i administracions locals, prioritza a més la contractació de persones amb dificultats per

a la realització de les feines. En aquest sentit, els 2.351 projectes mediambientals impulsats des que el projecte es va posar en marxa han permès, a més, la reinserció laboral de 6.081 persones en risc d'exclusió social.

El compromís científic de l'Obra Social es completa amb el programa "la Caixa" a favor del mar i la intensa tasca divulgativa i de sensibilització desenvolupada tant als nostres museus de la ciència CosmoCaixa, a Madrid i a Barcelona, com a través de les exposicions itinerants de temàtica mediambiental que, impulsades per l'Entitat, recorren cada any pobles i ciutats espanyols. Entre les temàtiques que hem abordat el 2010 destaquen l'origen del llenguatge, l'evolució humana o l'aprofitament de l'energia.

La cultura com a motor social

La cultura és una eina poderosa per al creixement de les persones. Partint d'aquesta premissa, apostem per la seva divulgació en les seves manifestacions més diverses i entre un públic de totes les edats i nivells de formació.

Els centres socials i culturals CaixaForum irradien coneixement al voltant de les grans civilitzacions del passat, la creació contemporània, la música, la literatura o les humanitats. El model CaixaForum s'ha consolidat com a referent propi del segle XXI. Són punts de trobada, espais oberts i plataformes de coneixement, en les propostes programàtiques dels quals tradició i modernitat es donen la mà. Als ja existents a Barcelona, Madrid, Tarragona, Lleida i Palma, s'hi afegirà properament el de Girona. A més, els CaixaForum de Saragossa i Sevilla han fet el 2010 els primers passos de cara a la seva inauguració, prevista per al 2011 i el 2015, respectivament.

En la mateixa línia del que passa amb els programes de Ciència i Medi Ambient, les propostes dels centres propis es complementen amb l'oferta d'exposicions culturals, que, de la mà de l'Obra Social, recorren Espanya. La trajectòria de Miquel Barceló, la relació entre Federico García Lorca i Salvador Dalí, el llegat de Toulouse-Lautrec o la pintura de Matisse n'han protagonitzat algunes.

I prosseguint amb la nostra filosofia d'unir esforços, una de les novetats promogudes recentment per l'Obra Social en l'àmbit cultural ha estat l'establiment de convenis de col·laboració amb grans institucions culturals. El 2010 ha cristal·litzat la unió de les col·leccions d'Art Contemporani de la Fundació "la Caixa" i el MACBA en un dels fons més valuosos en la matèria. Aquesta actuació s'afegeix als acords amb el Museu del Prado de Madrid i amb el Museu del Louvre de París.

Les conferències d'actualitat, la poesia, el cinema i la música, a través de propostes tan emblemàtiques com els concerts participatius d'*El Messies* o el projecte Diversions. Música per a la integració, han completat una programació cultural, que rep un ampli suport per part dels ciutadans.





Informe anual "la Caixa"

Govern Corporatiu de "la Caixa"

El Grup "la Caixa"

Claus Estratègiques

Nova Estructura del Grup "la Caixa"

Informe Financer 2010 del Grup "la Caixa"

1. Gran qualitat dels resultats de l'exercici 2010
2. Gran capacitat comercial: la fortalesa del negoci bancari
3. Cartera de participades
4. Gestió activa dels riscos
5. Elevada fortalesa financera



Govern Corporatiu de "la Caixa"

Òrgans de Govern
Assemblea General
Consell d'Administració
Comissió de Control

Direcció

ÒRGANS DE GOVERN

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

D'acord amb la llei, els òrgans de govern de "la Caixa" són l'Assemblea General, el Consell d'Administració i la Comissió de Control. Addicionalment, tenen la consideració d'òrgans de "la Caixa" el Director General, la Comissió d'Inversions, la Comissió de Retribucions i Nomenaments i la Comissió d'Obres Socials.

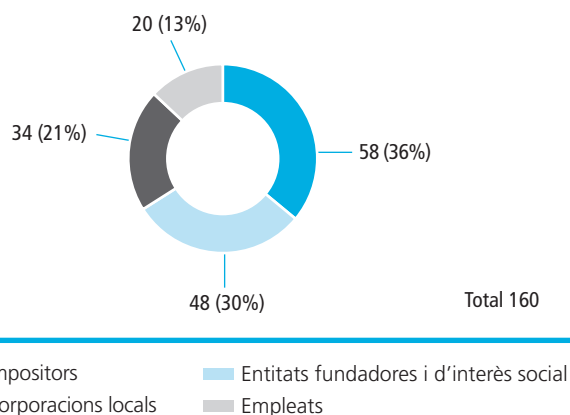
Assemblea General

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

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

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

COMPOSICIÓ DE L'ASSEMBLEA GENERAL ⁽¹⁾



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

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

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

Les Assemblees Generals podran ser Ordinàries i Extraordinàries. Les Assemblees Ordinàries es duren a terme un cop l'any dins el primer semestre natural per procedir a l'aprovació, si

(1) Per tal d'adaptar-se a les modificacions introduïdes en el Decret Legislatiu 1/2008, d'11 de març, per part del Decret Llei 5/2010, de 3 d'agost, l'Assemblea General Extraordinària de l'Entitat en la seva sessió de 29 de novembre de 2010 va acordar modificar els Estatuts variant la composició de l'Assemblea i fixant en seixanta-quatre el nombre de consellers generals del sector d'impositors, quaranta-cinc del sector d'entitats fundadores i d'interès social i trenta-un del sector de corporacions locals. Aquesta modificació entrarà en vigor quan s'iniciï el procés de renovació dels òrgans de govern –i a aquests efectes–, que s'ha de dur a terme en l'Assemblea General Ordinària de l'any 2012, de manera que el procés de renovació s'efectuarà d'acord amb la composició de l'assemblea que va resultar de la modificació acordada en l'Assemblea General Extraordinària de 29 de novembre de 2010, mantenint-se la composició anterior de l'assemblea fins a la celebració de l'esmentada Assemblea General Ordinària de 2012.

s'escau, de la memòria, el balanç, el compte de resultats, el projecte d'aplicació dels excedents, el projecte de dotació de l'Obra Social i a la renovació, si correspon fer-ho, de càrrecs del Consell d'Administració i de la Comissió de Control, així com la discussió i resolució dels altres assumptes i propostes que figurin a l'ordre del dia. Les Assemblees Extraordinàries se celebraran tantes vegades com siguin convocades i solament podran tractar de l'objecte per al qual hagin estat reunides.

Consell d'Administració

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

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

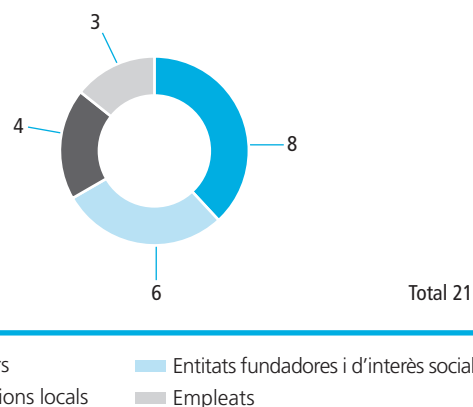
Formen part del Consell d'Administració:

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

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

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

COMPOSICIÓ DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ



Les comissions del Consell d'Administració són la Comissió d'Obres Socials, la Comissió Executiva, la Comissió d'Inversions i la Comissió de Retribucions i Nomenaments.

Comissió d'Obres Socials

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

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

Comissió Executiva

La Comissió Executiva és l'òrgan delegat permanent del Consell d'Administració. Les seves facultats són totes aquelles que hagin estat delegades pel Consell d'Administració i aquelles atribuïdes directament pels Estatuts, principalment en matèria

d'actes d'administració, disposició, gravamen, domini i en matèria relativa a l'exercici d'accions administratives, judicials i extrajudicials que competeixin a "la Caixa".

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

Comissió d'Inversions

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

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

Comissió de Retribucions i Nomenaments

Té la funció de: (i) informar de la política general de retribucions i d'incentius per als membres del Consell d'Administració, de la Comissió de Control i del personal directiu, així com vetllar per l'observança de l'esmentada política; (ii) garantir el compliment dels requisits legals per exercir el càrrec de vocal del Consell d'Administració i membre de la Comissió de Control, així com dels exigibles en el cas del Director General i (iii) rebre les comunicacions sobre conflictes d'interès que els membres dels òrgans de govern han d'efectuar, d'acord amb els Estatuts.

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

Comissió de Control

La Comissió de Control s'estableix com un òrgan de supervisió del Consell d'Administració independent i que no hi està subor-

dinat. Aquesta funció de supervisió no només es concreta en els aspectes de tipus econòmic sinó que té un paper preponderant, a més, en els processos electorals i pot arribar a proposar al Departament d'Economia i Finances de la Generalitat de Catalunya la suspensió dels acords del Consell en cas que considerés que vulneren les disposicions vigents.

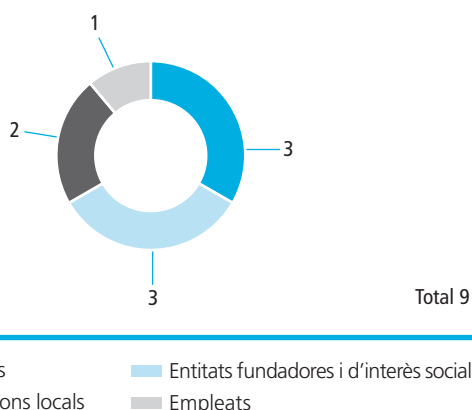
La seva composició ha de reflectir amb criteris proporcionals la representació dels diferents grups d'interès a l'Assemblea. A més, no hi pot haver duplictat de condició, és a dir, cap entitat pot tenir alhora representats en el Consell i en la Comissió de Control.

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

- Supervisar la gestió del Consell d'Administració, tot vetllant per l'adequació dels seus acords a les directrius i resolucions de l'Assemblea General i a les finalitats pròpies de l'Entitat.
- Vigilar el funcionament i la tasca desenvolupada pels òrgans d'intervenció de l'Entitat.
- Assabentar-se dels informes d'auditoria externa i de les recomanacions que formulin els auditors.
- Revisar el balanç i el compte de resultats de cada exercici anual i formular les observacions que consideri adequades.
- Elevar a l'Assemblea General la informació relativa a la seva actuació, com a mínim, un cop l'any.
- Requerir del President la convocatòria de l'Assemblea General, amb caràcter extraordinari, quan ho consideri convenient.
- Controlar els processos electorals per a la composició de l'Assemblea General i del Consell d'Administració, junt amb el Departament d'Economia i Finances. Així mateix, la Comissió de Control sortint controla el procés per a la composició de la Comissió de Control renovada.
- Assabentar-se dels informes de la comissió delegada d'obres socials i emetre la seva opinió.
- Proposar al Departament d'Economia i Finances la suspensió dels acords del Consell d'Administració en el supòsit que vulnerin les disposicions vigents.
- Totes aquelles funcions atribuïdes al Comitè d'Auditoria per la disposició addicional divuitena de la Llei 24/1988, de 28 de juliol, del Mercat de Valors, en allò que no resultin ja atribuïdes per les funcions anteriors, com són:
 - a) Informar l'Assemblea General en les qüestions que es plantejgin en el seu si en matèria de la seva competència.
 - b) Proposar al Consell d'Administració, perquè alhora ho sotmeti a l'Assemblea General, el nomenament d'auditors de comptes externs.
 - c) Supervisar l'eficàcia del control intern de l'entitat, l'auditoria interna i els sistemes de gestió de risc, així com discutir amb els auditors de comptes les debilitats significatives del siste-

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

COMPOSICIÓ DE LA COMISSIÓ DE CONTROL ⁽²⁾



ma de control intern detectades en el desenvolupament de l'auditoria.

- d) Supervisar el procés d'elaboració i presentació de la informació financera regulada.
 - e) Relacions amb els auditors externs per rebre informació sobre les qüestions que puguin posar en risc la seva independència, les relacionades amb el procés de l'auditoria així com aquelles altres comunicacions previstes a la normativa vigent. En tot cas, haurà de rebre anualment dels auditors confirmació escrita de la seva independència, així com la informació dels serveis addicionals de qualsevol naturalesa prestats a la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona o a entitats vinculades directament o indirectament a aquesta.
 - f) Emetre anualment, amb caràcter previ a l'emissió de l'informe d'auditoria de comptes, un informe en el qual s'expressarà una opinió sobre la independència dels auditors.
- Qualsevol altra que li atribueixi l'Assemblea General dins de les directrius marcades als apartats anteriors.

La Comissió de Control està integrada per 9 persones elegides per l'Assemblea General entre els seus membres que no tinguin

la condició de vocals del Consell d'Administració, amb la distribució següent:

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

El Director General

A més dels òrgans esmentats anteriorment, també cal destacar la figura del Director General de "la Caixa", com a figura executiva i a qui la llei atribueix l'execució dels acords del Consell així com l'exercici d'aquelles altres funcions que els Estatuts o els Reglaments de l'Entitat li encomanin. La figura del Director General té una rellevància especial, ja que a més de ser designat pel Consell, ha de ser confirmat per l'Assemblea General, així com el seu cessament. Addicionalment, en el cas de la legislació catalana, el Director General té veu i vot en el Consell d'Administració.

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

Règim aplicable als membres dels Òrgans de Govern

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

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

(2) Per tal d'adaptar la composició de la Comissió de Control als percentatges de composició de l'Assemblea previstos per la renovació de l'any 2012, l'Assemblea General Extraordinària duta a terme el 29 de novembre de 2010 va acordar modificar els Estatuts de manera que la Comissió de Control es compondrà de quatre membres del sector dels impositors, dos membres del sector d'entitats fundadores i d'interès social, dos membres del sector de corporacions locals i un del sector dels empleats.

- a) Els fallits o concursats no rehabilitats, com també els condemnats a penes que portin annexa la inhabilitació per a l'exercici de càrrecs públics.
- b) Els qui abans de la designació o durant l'exercici del càrrec incorrin en incompliment de les seves obligacions amb "la Caixa".
- c) Els administradors i els membres d'òrgans de govern de més de tres societats mercantils, els consellers delegats, membres del Consell, directors, assessors i empleats d'altres institucions de crèdit o d'empreses que en depenguin, o de la mateixa caixa, llevat en aquest cas que ocupin aquests càrrecs en interès de la mateixa Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona i de corporacions o d'entitats que promocionin, sostinguin o garanteixin institucions o establiments de crèdits. A aquest efecte, es computaran els càrrecs que s'ocupin en qualsevol societat amb activitat mercantil, excepte en els supòsits següents:
 - Els que s'ocupin, sigui o no en nom propi, per designació o a proposta directa o indirecta de la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona i s'exerceixin en el seu interès.
 - Els que s'ocupin com a mitjà de realització exclusiva de la pròpia activitat comercial o professional del subjecte.
 - Els que s'ocupin en societats que no exerceixin habitualment una activitat mercantil independent i pertanyin a un grup familiar integrat per l'interessat, el cònjuge, els ascendents i els descendents.
 - Els que s'ocupin en societats dependents d'altres societats incloses en el còmput, d'acord amb les regles anteriors. Malgrat les regles de còmput anteriors, els membres del Consell d'Administració no podran participar en l'administració de més de vuit societats mercantils o cooperatives, computin o no en el límit màxim establert anteriorment.
- d) Els funcionaris al servei de l'Administració amb funcions que es relacionin directament amb les activitats pròpies de les caixes.
- e) El President de l'entitat o corporació fundadora.
- f) Els qui hagin exercit durant més de 20 anys en la mateixa caixa o en una altra, absorbida o fusionada, els càrrecs de membre de Consell o de Director General.
- g) Les persones que ocupin un càrrec polític electe.
- h) Els qui siguin alt càrrec de l'Administració General de l'Estat, de l'Administració de les Comunitats Autònomes o de l'Administració Local, així com de les entitats del sector públic, de dret públic o privat, que n'estiguin vinculades o en depenguin.

Aquesta incompatibilitat s'estendrà durant els dos anys següents a la data de cessament dels alts càrrecs quan es doni qualsevol dels dos supòsits següents:

- Que els alts càrrecs, els seus superiors a proposta d'ells o els titulars dels òrgans dependents, per delegació o substitució, hagin dictat resolucions en relació amb les caixes d'estalvis.
- Que haguessin intervingut en sessions d'òrgans col·legiats en les quals s'hagi adoptat algun acord o resolució en relació amb les caixes d'estalvis.

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

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

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

Aquest règim també és aplicable a les operacions d'aquestes mateixes persones que tinguin per objecte alienar a l'Entitat béns, drets o valors de propietat d'aquestes persones físiques o jurídiques, o emesos per aquestes últimes. Estan genèricament autoritzades les operacions relatives a persones físiques que no superin la suma de 140.791 euros i les que no superin la suma de 351.990 euros quan siguin persones jurídiques. Tanmateix, no estan subjectes a cap autorització les operacions amb persones jurídiques amb qui el càrrec directiu es desenvolupi en representació de l'Entitat i no tinguin interès econòmic personal o familiar directe o a través de persones interposades.

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

Altres mesures de Govern Corporatiu

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

- 1) Per fer front a un dels retrets que tradicionalment s'han dirigit a les caixes, que és el d'estar subjectes a una influència política excessiva, la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona va optar perquè el sistema d'elecció dels membres de l'Assemblea General en representació dels impositors fos el de compromissaris designats per sorteig i elecció dels consellers generals entre els compromissaris de cada circumscripció, atès que el sistema d'elecció directa podria distorsionar la representació d'aquests interessos, ja que hi ha poques organitzacions de la dimensió de "la Caixa", al marge dels partits polítics, per organitzar candidatures i una campanya electoral autèntica en tot el territori on duen a terme la seva activitat. Amb el sistema de compromissaris i la seva elecció en cada circumscripció s'intenta evitar que l'elecció dels representats dels impositors es vegi afectada per la política i que aquesta política pugui tenir una influència excessiva a "la Caixa".
- 2) Pel que fa a les funcions que en l'àmbit de les societats anònimes la llei atribueix al Comitè d'Auditoria (que és un òrgan delegat del Consell d'Administració), d'acord amb els Estatuts

de la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, s'ha optat perquè siguin assumides per la Comissió de Control, atès que és un òrgan independent del Consell d'Administració i permet acomplir amb més rigor les recomanacions de bon govern.

- 3) S'ha optat per fixar l'edat màxima per a l'exercici del càrrec de vocal del Consell d'Administració –així com de membre de la Comissió de Control– en 78 anys, però si es complís aquesta edat durant el mandat es continuaria l'exercici del càrrec fins a l'Assemblea General Ordinària que se celebrés després d'haver complert l'esmentada edat. Així mateix, per tal d'evitar nomenaments de curta durada, s'ha establert que en el moment de l'elecció s'haurà de ser menor de 75 anys.
- 4) Els Estatuts de la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona estableixen també una incompatibilitat, i és que no poden formar part del Consell d'Administració ni els qui pertanyin al Consell d'Administració o a la Comissió de Control d'una altra caixa d'estalvis o entitat de crèdit, ni els qui formin part del Consell d'Administració d'una entitat d'assegurança llevat que ocupin el càrrec en interès de "la Caixa".

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

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

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

Assemblea General a 31 de desembre de 2010

Presidents d'Honor

Josep Vilarasau Salat
Ricard Fornesa Ribó

President

Isidre Fainé Casas

Vicepresident 1r

Salvador Gabarró Serra

Vicepresident 2n

Jordi Mercader Miró

Vicepresident 3r

Javier Godó Muntañola

Secretari (no conseller)

Alejandro García-Bragado Dalmau

Vicesecretari (no conseller)

Óscar Calderón de Oya

Consellers Generals

Alejandro Aguilar Vila
Luis Enrique Alameda Belmonte
Núria Aloy López
Mercè Àlvarez Urgellés (*)
Estrella Amoedo Taboas
Joan Albert Argenter Giralt
Maria Artigas Ruhí
Eva Aurín Pardo
Enrique Azpeleta García
Enric Bach Vallmajor
Ramon Josep Badia Sala
Joan Badia Valls
Francisco Javier Báez Contreras
Albert Balcells González
Victòria Barber Willems
Antoni Baron Pladevall
María Teresa Bartolomé Gil
Maria Teresa Bassons Boncompte
Albert Batalla Siscart
Ferran Bel Accensi
Robert Benaiges Cervera
Josefa Benavent Torrijos
Antoni Joan Bertomeu Vallés
Macià Bibiloni Oliver
Ruth Bolaños Banderas
Ferran Bonet Bonet
Carles Bonet Revés
Guillem Boscanà 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
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

(*) En data 18 de gener de 2011 va causar alta a l'Assemblea General de l'Entitat com a consellera general en representació de l'Ateneu Barcelonès, i en substitució del senyor Ferran Mascarell i Canalda, que havia causat baixa per renúncia el 29 de desembre de 2010.

Dolors Llobet Maria
 Manuel Llorca Ibáñez
 Miguel Martín Mateo
 Gustavo Martínez Maestro
 Ramon Masià Martí
 Josep Maria Mauri Prior
 Josep Mayoral Antigas
 Vicente Miguel Blanco
 Francesc Josep Miró Melich
 José María Momblant Díaz
 Rosa Maria Mora Valls
 Àngel Morales López
 Joan Andreu Morant Herrero
 Antoni Maria Muntañola Castelló
 María Antonia Muñoz Martínez
 Pere Navarro Morera
 Carlos Nieto Fernández
 Miquel Noguer Planas
 Justo Bienvenido Novella Martínez
 Lluís Obiols Capdevila
 Joan Oliveras Bagués
 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
 Josep Manel Puente Pubill
 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

Direcció General

Director General

Joan Maria Nin Génova

Directors Generals Adjunts Executius

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

Consell d'Administració a 31 de desembre de 2010

President

Isidre Fainé Casas

Vicepresident 1r

Salvador Gabarró Serra

Vicepresident 2n

Jordi Mercader Miró

Vicepresident 3r

Javier Godó Muntañola

Vocals

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

Secretari (no conseller)

Alejandro García-Bragado Dalmau

Vicesecretari (no conseller)

Óscar Calderón de Oya

Direcció General

Director General

Joan Maria Nin Génova

Directors Generals Adjunts Executius

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

Comissió Executiva

President

Isidre Fainé Casas

Vicepresident 1r

Salvador Gabarró Serra

Vicepresident 2n

Jordi Mercader Miró

Vicepresident 3r

Javier Godó Muntañola

Vocals

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

Secretari (no conseller)

Alejandro García-Bragado Dalmau

Vicesecretari (no conseller)

Óscar Calderón de Oya

Direcció General

Director General

Joan Maria Nin Génova

Comissió d'Obres Socials

President

Isidre Fainé Casas

Vocals

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

Secretari (no conseller)

Alejandro García-Bragado Dalmau

Vicesecretari (no conseller)

Óscar Calderón de Oya

Direcció General

Director General

Joan Maria Nin Génova

Director Executiu

Jaume Lanasa Gatnau

Comissió d'Inversions

President

Isidre Fainé Casas

Vocals

Javier Godó Muntañola
Dolors Llobet Maria

Secretari (no conseller)

Alejandro García-Bragado Dalmau

Vicesecretari (no conseller)

Óscar Calderón de Oya

Direcció General

Director General

Joan Maria Nin Génova

Comissió de Retribucions i Nomenaments

President

Isidre Fainé Casas

Vocals

Salvador Gabarró Serra
Jordi Mercader Miró

Secretari (no conseller)

Alejandro García-Bragado Dalmau

Vicesecretari (no conseller)

Óscar Calderón de Oya

Direcció General

Director General

Joan Maria Nin Génova

Comissió de Control **a 31 de desembre de 2010**

President

Jaume Gil Aluja

Secretari

Àngel Ros Domingo

Vocals

Josefina Castellví Piulachs

Josep Antoni Frias Molina

Josep Fullana Massanet

Albert Gras Pahissa

Maria Rosa Pujol Esteve

Carlos Santana Fuster

Joan Sierra Fatjó

DIRECCIÓ **Comitè de Direcció**



Isidre Fainé Casas
President



Joan Maria Nin Génova
Director General



Antoni Massanell Lavilla
Director General Adjunt Executiu



Juan Antonio Alcaraz García
Director General Adjunt Executiu



Jaume Giró Ribas
Director Executiu Comunicació, RR.LL. i RSC



Tomàs Muniesa Arantegui
Director General Adjunt Executiu



Francesc Xavier Coll Escursell
Director Executiu Recursos Humans



Jaume Lanaspá Gatnau
Director Executiu Obra Social



Marcelino Armenter Vidal
Director General Adjunt Executiu



Alejandro García-Bragado Dalmau
Secretari General



Joaquim Vilar Barrabeig
Director Executiu Financer

Equip Directiu

Direcció General

Joan Maria Nin Génova

Direccions Generals Adjuntes Executives

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

Direccions Executives

SERVEIS CENTRALS

Ignacio Alegre de Miquel
Ignacio Álvarez-Rendueles Villar
Francesc Xavier Coll Escursell
Luis Deulofeu Fuguet
Elisa Duran Montolio
Jesús Escolano Cebolla
Joan Fàbrega Cardelus
Alejandro García-Bragado Dalmau
Jaume Giró Ribas
Jaume Lanaspa Gatnau
Robert Leporace Roig
Sebastià Sastre Papiol
Joaquim Vilar Barrabeig

Gestió Global del Risc
Banca Internacional
Recursos Humans
President executiu de SILK
Adjunta a la Presidència de "la Caixa"
Risc - Anàlisi i Concessió
Negoci Xarxa - Banca Internacional
Secretaria General
Comunicació, RR.II. i RSC
Obra Social
Recuperacions
Assessoria Legal de Negoci
Financera

TERRITORIAL

Juan Carlos Gallego González
Joan Ramón Fuertes Blasco
Victorino Lluch Martín
Bibiano Manuel Martínez Perales
Juan José Muguruza Angulo
Andrés Orozco Muñoz
Juan Reguera Díaz
Manuel Romera Gómez

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

Sotsdireccions Generals / Delegacions Generals

SOTSDIRECCIONS GENERALS

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

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

DELEGACIONS GENERALS

Jesús Lorenzo Alonso Felipe
Marc Arthur Benhamou Gallego
José Manuel Bilbao Kamio
Joaquín Antonio Chaparro Tejada
Francisco Cornejo Castillo
José Ramón Cuesta Fernández
Rafael Fernández Díaz
Feliu Formosa Prat
Víctor Guardiola Flores
José Alberto Gutiérrez Simón
Raúl José Marqueta Bueno
Amparo Martínez Fabián
Jordi Nicolau Aymar
Miguel Ángel Palanco Olmedo
Miquel Àngel Pla Moyano
Enrique Pujol Biosca
Felipe Pulido de Dios
Carlos Javier Serrano Guerra
Jaume Torrents Pagan
Ana Belén Vuelta Santiago
Juan Ignacio Zafra Becerra

Madrid Nord-oest
Galícia
País Basc
Extremadura i Huelva
Còrdova i Màlaga
Castella i Lleó
Madrid Est
Barcelona Província
Múrcia i Alacant
Madrid Sud-oest
Aragó, Navarra i La Rioja
Tarragona
Girona
Granada, Jaén i Almeria
Barcelona Ciutat
Lleida
Sevilla i Cadis
Astúries i Cantàbria
Àrea Metropolitana de Barcelona
Castella-La Manxa
València i Castelló

DELEGACIONS GENERALS D'EMPRESSES

Juan Pedro Badiola Uriarte
María Jesús Català Buera
Francisco Costa Ferrer
Juan Antonio Pérez Goñi
María de las Cruces Rivera Villegas
Rafael Herrador Martinez

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

DELEGACIONS GENERALS DE BANCA PRIVADA

Lluís Caballé Benejam
Ana Guzmán Gangoi
Juan Andrés Llamas Escobar

Territorial Catalunya
Territorial Nord
Territorial Madrid

Direccions Corporatives

Óscar Calderón de Oya
Natividad Capella Pifarré
Óscar Valentín Carpio Garijo
Jordi Fontanals Curiel
Javier Ceferino García-Lluís Valencia
Carles Gramunt Suárez
Jordi Ibern Molina
Jordi Mondéjar López
Ignacio Moreno de Guerra Oyarzábal
Javier Pano Riera
Luis Enrique Pérez García
Ignacio Redondo Andreu
Alfons Salvó Salcedo
Albert Soler Rubio

Vicesecretaria General
Control de Riscs i Gestió Operativa Mercats
Risc Empreses i Sector Públic
Sistemes d'Informació
Banca Transaccional i Pimes
Banca Corporativa
Gestió Global del Risc
Control de Gestió i de la Despesa
Informació Comercial
Tresoreria
Comercial i Banca de Particulars
Assessoria Jurídica i Fiscal
Recursos Humans
Finançaments Estructurats

Direccions d'Àrea

Ricardo Agramunt Lamúa
 Teresa Algans Mas
 Víctor Manuel Allende Fernández
 Joan Alfons Álvarez García
 Fernando Arce Saez
 Ignacio Badiola Gómez
 José Ballbé Bellera
 Juan Manuel Bermejo Barrera
 Tomàs Bravo Montesinos
 Alfredo Bustillo Martínez
 Vicenç Buxarrais Estrada
 Pere Capella Alsina
 Pere Lluís Carrera Bonadona
 Carles Casanovas Dosrius
 Juan Cebrián Torallas
 Carlos de Parias Halcón
 Àngel José Díez Elosúa
 Ana María Díez Fontana
 Fco. Javier Estrada Fndez. Hontoria
 Carles Feliu Ferrer
 Miguel Àngel Fernández Rancaño
 Marta Fina Casanova
 Ernesto Gil Sánchez
 Adolfo Gómez Cardona
 Francesc Xavier Gómez Naches
 Pere Huguet Vicens
 María Beatriz Kissler Fernández
 Jesús Antonio Losa Fernández
 Javier Marín Martínez Cañavate
 María Luisa Martínez Gistau
 Juan Masjoan Soler
 Juan Morlà Tomàs
 María Isabel Munuera Rodríguez
 José Javier Nicolás Espin
 Edward Michel O'Loughlen Velicia
 Felipe Augusto Oriol Miranda
 Josep Parareda Climent
 Juan José Pelayo Revuelta
 Javier Ignacio Peyra Sala
 M^a Luisa Retamosa Fernández
 José María Rifé Climent
 Joan Rosàs Xicota
 Francisco Emilio Ruiz Armengol
 Sergio Sala Puig
 Daniel Torras Corominas
 Àlex Valencia Baeza
 Francisco Javier Zuloaga López

Posicionament Comercial
Qualitat
Desenvolupament de Negoci de Banca Privada i Personal
Compliment Normatiu
Finançaments Estructurats-Empreses
Banca Institucional
Auditoria Territorial
Sucursals i Negoci Internacional
Tresoreria Clients
Serveis de Comunicació i Patrocinis
Risc de Contrapartida
Relacions Institucionals
Relacions Jurídico-laborals
Serveis de Màrqueting i Publicitat
Gestió i Planificació del Capital
Corporatius i Adquisicions
Corporate Finance
Comerç Exterior
Altium i Estratègia d'Inversió
Marca i Imatge Corporativa
Seguretat
Organització i eficiència
Intervenció i Comptabilitat
Auditoria Financera i Gestió del Risc
Consolidació i Control Intern
Secretaria Tècnica de Direcció General
Serveis Operatius Bancaris
Finançament d'Energies
Distribució i Originació
Comunicació i Relacions Externes
Auditoria de Compliment i Participades
Targetes
Serveis Operatius a Mercats
Banca Personal
Relacions amb Inversors
Aliances Estratègiques Bancàries
Banca de Pimes
Sindicacions
Polítiques i Procediments d'Admissió
Auditoria de Medis
Morositat
Institucions Financeres Internacionals i Oficines de Representació
Administració de Cartera Pròpia i Participades
Finançament especialitzat
Centre de Desenvolupament Directiu
Anàlisi del Risc de Balanç
Comunicació Interna



El Grup "la Caixa"

Claus Estratègiques

Missió, Visió i Valors

Nou Pla Estratègic 2011-2014

Nova Estructura del Grup "la Caixa"

Reorganització del Grup "la Caixa"

Aquesta secció de l'Informe Anual 2010 proporciona la perspectiva i l'anàlisi de la Direcció sobre les claus estratègiques del Grup "la Caixa": Missió, Visió i Valors i la descripció del Nou Pla Estratègic 2011-2014. Tanmateix, dona a conèixer les línies generals de la Nova Estructura del Grup "la Caixa".

EL GRUP "LA CAIXA": CLAUS ESTRATÈGIQUES

Missió, Visió i Valors

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

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

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

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

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

Els orígens, l'objecte social, les finalitats bàsiques i la referència futura de l'Entitat es veuen plasmades en la Missió i Visió. Aquest any, en el context del nou Pla Estratègic 2011-2014, s'ha reafirmat la Missió del Grup "la Caixa", com a clara mostra que l'Entitat vol seguir sent qui és. La Visió del Grup s'actualitza en el nou Pla Estratègic per incorporar la vessant internacional de l'Entitat, en la seva voluntat d'acompanyar els seus clients. I els Valors, que representen el substrat sobre el qual s'assenta l'estratègia, es posen al dia per donar major èmfasi al Lideratge de totes les persones que integren el Grup "la Caixa".

Missió

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

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

La Missió del Grup "la Caixa":

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

Visió

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

La Visió del Grup "la Caixa":

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

Valors

L'actuació estratègica de "la Caixa" se sustenta en els seus Valors identificatius, guies d'actuació i conviccions característiques. Els Valors de l'Entitat són:

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

- **Lideratge:** compromís, integritat, professionalitat i treball en equip.
- **Confiança:** dels clients i de la societat en base a un servei i una atenció de màxima qualitat.
- **Compromís social:** objectiu últim de la nostra activitat.

2011-2014, un nou Pla Estratègic per, un cop més, marcar la diferència

L'any 2010 el Grup "la Caixa" ha finalitzat amb èxit el desplegament del **Pla Estratègic 2007-2010**. Tot i un entorn econòmic molt més complex del que s'havia previst, s'han assolit els reptes organitzatius i d'estructura de negoci, amb increments de quotes de mercat.

A **Espanya** s'ha consolidat la banca de particulars com a pilar fonamental de l'activitat del Grup junt amb el desplegament d'un model especialitzat per segments: banca personal, banca privada, banca de pimes, banca d'empreses i banca corporativa. Tot això ha permès reforçar el posicionament comercial de l'Entitat amb guanys generalitzats de quotes de mercat.

A nivell **internacional**, s'ha establert una plataforma per a l'expansió basada en tres pilars: oficines de representació, sucursals operatives i socis bancaris. A més a més, en aquest període s'ha assolit la sortida a borsa de **Criteria CaixaCorp** que ha actuat com a vehicle per a la internacionalització i ha mantingut una distintiva cartera de participades. Finalment, en 2007-2010 al Grup "la Caixa" s'ha consolidat el gir social, a través de l'Obra Social i la creació de MicroBank.

D'aquesta forma, el Grup "la Caixa" presenta un bon punt de partida per encarar un **nou Pla Estratègic**: una situació financera envejable, amb gran força comercial, un model d'atenció diferencial (servei de qualitat, expansió territorial), i excel·lents professionals, entre d'altres, que de ben segur permetran superar amb èxit els reptes de l'Entitat.

Sota el lema «**Marcar la diferència**», el **Pla Estratègic 2011-2014** té l'ambició de reafirmar la vocació de lideratge i creixement, tant nacional com internacional, així com de mantenir el compromís amb el teixit empresarial. D'aquesta forma, es reafirma també la responsabilitat social del Grup "la Caixa", ara més que mai, en un entorn complex.

És a dir, créixer per garantir el model del Grup "la Caixa" i marcar la diferència. El Grup "la Caixa" ha tingut i vol seguir tenint un model de gestió diferencial marcat per:

- Compromís social
- Prudència i la visió a llarg termini
- Proximitat als clients
- Excel·lència en el servei
- Plantilla preparada i motivada
- Innovació tecnològica
- Model de govern corporatiu

«GENERACIÓ DE VALOR A LLARG TERMINI PER ALS GRUPS D'INTERÈS»



Per tal d'aconseguir-ho, el Pla Estratègic es planteja **11 Grans Reptes**. Entre ells, consolidar el lideratge de "la Caixa" en banca minorista a Espanya, diversificar el negoci, aprofundir en la internacionalització, mantenir el compromís amb el teixit empresarial –a través també d'una distintiva cartera de participades– i reafirmar el compromís social. Concretament, els 11 Grans Reptes del Grup "la Caixa" per a 2011-2014 són:

1. Reforçar el lideratge en banca minorista.
2. Diversificar el negoci cap a empreses.
3. Equilibrar la presència territorial.
4. Créixer en la internacionalització.
5. Mantenir una distintiva cartera de participades.
6. Mantenir la fortalesa financera.
7. Millorar la rendibilitat.
8. Avançar en eficiència i flexibilitat organitzativa.
9. Desenvolupar i motivar el talent.
10. Reafirmar el compromís social.
11. Comunicar els objectius de la institució, internament i externament.

«EL PLA ESTRATÈGIC REAFIRMA LA VOCACIÓ
DE LIDERATGE I CREIXEMENT DEL GRUP»



NOVA ESTRUCTURA DEL GRUP "LA CAIXA"

Reorganització del Grup "la Caixa"

L'Informe Anual de "la Caixa" inclou a l'Informe Financer (pàgines 39 a 121) els aspectes fonamentals que ajuden a la interpretació del negoci i de l'evolució econòmica i financera del Grup durant l'exercici 2010.

Adicionalment, cal considerar que el 27 de gener de 2011 els Consells d'Administració de "la Caixa" i de Criteria CaixaCorp van acordar la subscripció d'un Acord Marc per a la reorganització del Grup "la Caixa", en virtut del qual "la Caixa", tal com preveu la nova llei de Caixes d'Estalvis (LORCA), exercirà l'activitat bancària de forma indirecta a través d'un banc cotitzat (actual Criteria CaixaCorp). El 24 de febrer de 2011, els Consells d'Administració van aprovar els termes definitius de la reorganització, la qual està subjecta a l'autorització per part de l'Assemblea General de "la Caixa" i la Junta General d'Accionistes de Criteria CaixaCorp.

El procés, que previsiblement finalitzarà el juliol de 2011, pretén definir una nova estructura que, mantenint el compliment de les finalitats socials pròpies de "la Caixa" i el desenvolupament dels actuals negocis del Grup, permeti adaptar-se a les noves exigències regulatòries nacionals i internacionals, i, en particular, als nous requeriments del Comitè de Supervisió Bancària de Basilea (Basilea III).

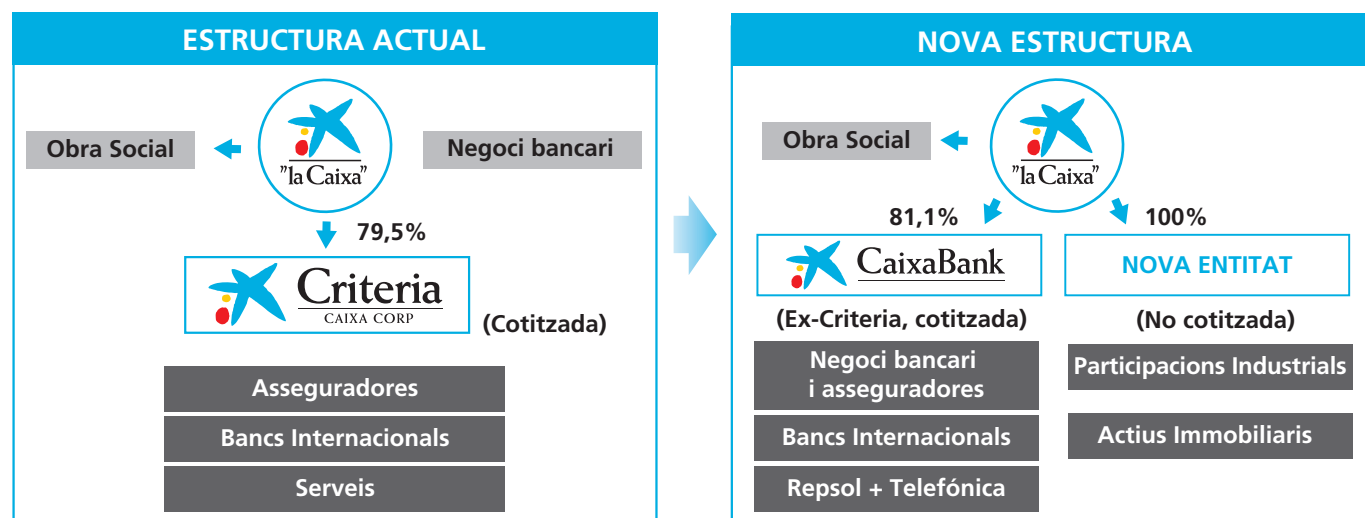
Amb aquesta reorganització, "la Caixa" traspasarà el seu negoci bancari (amb l'excepció de determinats actius, bàsicament immobiliaris, i certs passius) a Criteria CaixaCorp (que passarà a ser un grup bancari i es denominarà CaixaBank) a canvi que Criteria CaixaCorp li traspassi part de les seves participacions industrials (Abertis, Gas Natural Fenosa, Aigües de Barcelona, Port Aventura i Mediterrànea), així com accions de nova emissió per un import total de 2.044 milions d'euros.

CaixaBank, participat majoritàriament per "la Caixa", naixerà amb un posicionament de lideratge al mercat espanyol en el sector financer i assegurador, i addicionalment, estarà diversificat amb altres activitats complementàries, com les participacions en bancs internacionals i les participacions a Telefónica i Repsol.

Comptarà amb el millor nivell de qualitat d'actiu entre els principals grups comparables del sector, atesa la menor ràtio de morositat (3,66%), la millor cobertura (70%) i el fet de no tenir exposició directa a actius immobiliaris. A nivell de solvència, considerant una emissió de bons necessàriament convertibles per import de 1.500 milions d'euros, assolirà un *core capital* pro forma del 10,9% (Basilea II) el 2010, el nivell més elevat dins dels grans grups bancaris espanyols, i comptarà amb una excel·lent liquiditat de 19.638 milions d'euros. S'estima que CaixaBank es situï en la posició número 10 de la zona de l'euro i entre els 20 primers d'Europa per capitalització borsària.

D'altra banda, "la Caixa" agruparà una altra sèrie de participades i negocis, entre ells l'immobiliari, dins d'una nova companyia, de la qual tindrà el 100%.

La nova configuració del Grup permetrà a "la Caixa" mantenir el seu lideratge en el sistema financer espanyol, el complet desenvolupament del nou Pla Estratègic 2011-2014, i aprofitar les oportunitats de creixement que es puguin presentar els anys vinents. "la Caixa", que continuarà essent una caixa d'estalvis, mantindrà el nivell de recursos destinats a l'Obra Social, en surt reforçada amb la nova reorganització, amb una estructura financera més sòlida, que garanteix la seva sostenibilitat i creixement futur.





Informe Financer 2010 del Grup "la Caixa"

1. Gran qualitat dels resultats de l'exercici 2010
2. Gran capacitat comercial: la fortalesa del negoci bancari
3. Cartera de participades
4. Gestió activa dels riscos
5. Elevada fortalesa financera

Aquesta secció de l'Informe Anual descriu els aspectes fonamentals que ajuden a la interpretació de l'evolució econòmica i financera global del Grup el 2010, en el si de la configuració dels seus negocis i de la gestió dels riscos. El més significatiu d'aquests aspectes fonamentals es presenta a les pàgines 40 i 41.

Per a l'anàlisi de l'evolució de l'activitat del Grup i dels resultats es presenten dades dels últims tres exercicis. La informació pren com a base els comptes anuals consolidats del Grup "la Caixa". Els comptes anuals i l'informe de gestió consolidats de l'exercici 2010 es poden consultar, juntament amb l'informe d'auditoria datat el 27 de gener de 2011 en el qual s'expressa una opinió favorable, a la pàgina Web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (www.cnmv.es).

En el marc de la reestructuració del sector, amb data 16 de setembre de 2010, les Assemblees Generals Extraordinàries de "la Caixa" i de Caixa d'Estalvis de Girona (Caixa Girona) van aprovar la fusió de "la Caixa" com a entitat absorbent, amb Caixa Girona, com a entitat absorbida, fusió que un cop rebudes les autoritzacions pertinents, va ser efectiva el 3 de novembre de 2010. En aquesta data "la Caixa" va registrar en els seus estats financers els actius, passius i passius contingents de Caixa Girona, valorats a valor raonable. El Balanç de Fusió de Caixa Girona, tancat a 31 de desembre de 2009, totalitzava actius per 7.802 milions d'euros. Per l'adequada interpretació de l'informe financer 2010 cal doncs tenir en compte la fusió, procés que va finalitzar l'1 de gener de 2011 amb la ràpida i satisfactòria integració de Caixa Girona des d'un punt de vista tecnològic i operatiu en els sistemes d'informació i en els processos de "la Caixa".

INFORME FINANCER 2010 DEL GRUP "LA CAIXA"

1. Gran qualitat dels resultats de l'exercici 2010

1.1 Creixement de l'activitat amb bons resultats i sanejaments conservadors PÀGINA 42

Resultat recurrent: 1.507 M€, -11,9%. L'elevat i sostingut resultat recurrent permet el registre de dotacions conservadores.

Resultat del Grup: 1.307 M€, -13,4%. Resultats extraordinaris totals nets de -200 M€.

Actius totals: +5,1%. Actius totals se situen en 285.724 M€.

1.2 Gestió activa dels marges, eficiència i rendibilitat PÀGINA 44

Fort nivell dels ingressos del Grup. Pressió sobre el marge d'interessos compensat per l'augment sostingut de les comissions i d'altres fonts d'ingressos.

Gran reducció de les despeses d'explotació (-4,0%). Ràtio d'Eficiència del 43,6%.

Marge d'explotació de 3.323 M€. El sòlid marge d'explotació permet absorbir majors dotacions i sanejaments. Sense disposar del fons genèric.

Bons nivells de rendibilitat. ROE recurrent 9,3%, ROA 0,7%, RORWA 1,4%.

1.3 Obra Social PÀGINA 50

Pressupost 2011 de 500 M€. Es manté el pressupost reflectint el compromís amb la societat.

1.4 Segregació per negocis PÀGINA 51

Bona evolució dels resultats dels negocis. Banca a Espanya i Cartera de Participades.

2. Gran capacitat comercial: la fortalesa del negoci bancari

2.1 Augment sostingut i equilibrat de l'activitat bancària PÀGINA 53

Augment de 21.618 del volum de negoci bancari +5,2% fins als 437.443 M€. Recursos de clients de 247.897 M€ +10.098 (4,2%) i Crèdits de 189.546 M€ +11.520 (6,5%).

Elevades quotes: Dipòsits 10,0% i Crèdits 10,6%.

2.2 Base de clients: el centre del negoci PÀGINA 56

Model de banca minorista amb segmentació i focalització especialitzada de l'activitat comercial. 10,5 M de clients, amb una penetració del 21% en particulars, 15,7% de quota de domiciliació de nòmines i 13,6% de pensions. Impuls en l'especialització del negoci.

2.3 Xarxa comercial i recursos humans: pilars fonamentals PÀGINA 64

Xarxa extensa i plantilla qualificada. 5.409 oficines (quota del 12,6%) i 28.651 empleats.

2.4 Gestió multicanal: relació permanent amb el client PÀGINA 66

Gestió multicanal: relació permanent amb el client, facilitant una oferta completa de productes i serveis. Caixaers automàtics: xarxa de 8.181.
Línia Oberta (canal Internet): 6,6 M de clients.
Banca mòbil: 1,8 M de clients.

2.5 Sistemes de pagament: una oferta diferenciada PÀGINA 70

Sistemes de pagament: diferenciada gamma i servei integral. 10,3 M de targetes emeses per "la Caixa", líder per facturació amb una quota del 17,7%.
169.966 Terminals Punt de Venda (TPV's).

2.6 Innovació en els serveis als clients PÀGINA 71

2.6.1 La innovació tecnològica com a prioritat per millorar l'atenció i servei al client PÀGINA 71

2.6.2 Innovació i lideratge en sistemes d'informació PÀGINA 74

2.6.3 Oficines i serveis dissenyats per a l'atenció personalitzada PÀGINA 76

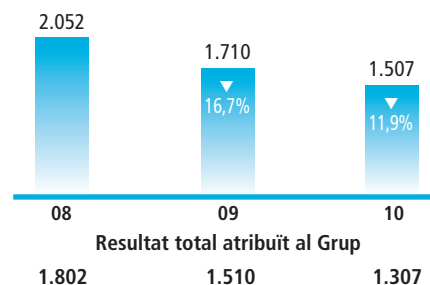
2.7 Qualitat i atenció al client: base de futur PÀGINA 77

Qualitat per satisfer els clients i per garantir el creixement futur. Millors resultats de la qualitat percebuda pels clients que la competència.

2.8 Suport del negoci: filials de "la Caixa" PÀGINA 78

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

RESULTAT RECURRENT ATRIBUÏT AL GRUP (Milions d'euros)

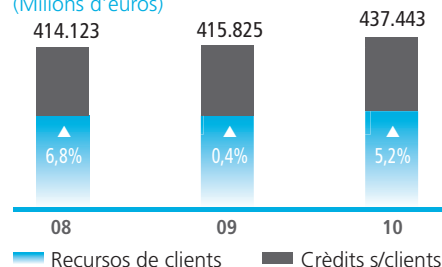


RESULTATS RECURRENTS	2010	Var. any
Marge brut	6.745	-6,1%
Marge d'explotació	3.323	-8,3%
Eficiència	43,6%	+0,7
ROE	9,3%	-2,0

OBRA SOCIAL

Pressupost de 500 milions d'euros
67% a programes socials

VOLUM DE NEGOCI BANCARI (Milions d'euros)



"la Caixa" LÍDER

10,5 milions de clients
21% penetració en particulars

Oficines	5.409
Empleats del Grup "la Caixa"	28.651
Caixers	8.181
Clients Línia Oberta (milions)	6,6
Clients banca mòbil (milions)	1,8
Targetes emeses (milions)	10,3
Terminals Punt de Venda (TPV's)	169.966

Quotes de mercat i posició en el rànquing

RÀNKING	Últimes dades disponibles de 2010	QUOTA
1r	Domiciliació de nòmines	15,7%
	Domiciliació de pensions	13,6%
	Hipoteques	11,0%
	Facturació targetes	17,7%
	Negoci merchant (TPV's)	21,2%
	Assegurances de vida-estalvi	14,8%
	Crèdits (sector privat resid.)	10,6%
	Dipòsits a la vista	11,8%
2n	SNCE	12,7%
	Dipòsits (sector privat resid.)	10,0%
	Plans de pensions	16,2%
3r	Crèdit comercial	9,5%
	Fons d'inversió	10,6%
	Factoring i confirming	13,3%



3. Cartera de participades

3.1 Criteria CaixaCorp: internacionalització i diversificació PÀGINA 80

3.1.1 Criteria: filial on es concentra la cartera de participades del Grup "la Caixa" PÀGINA 80
Estratègia inversora: diversificació dels ingressos i expansió internacional. Generació de valor amb risc controlat. El Grup "la Caixa" manté un 79,5% de participació a 31-12-10.

3.1.2 Negoci serveis PÀGINA 81

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

3.1.3 Negoci financer PÀGINA 83

Asseguradores i serveis financers especialitzats. Líder al sector assegurador d'Espanya. Complement dels productes i serveis de "la Caixa".
Banca internacional. Participacions en països on es pot aportar valor i aprofitar el potencial de creixement.

3.2 Gestió activa de la cartera de participades del Grup "la Caixa" PÀGINA 86

Objectius estratègics: incrementar el pes del negoci financer amb gestió activa. Increment de la participació a The Bank of East Asia fins al 15,2%.
 Adquisició del 99,8% d'Adeslas i reducció de la participació a Agbar fins al 24,0%.
 Acord, el gener de 2011, per la venda del 50% de Vida-Caixa Adeslas a Mutua Madrileña.
 Venda del negoci de renting de vehicles a Arval.

3.3 MicroBank PÀGINA 88

3.4 Capital risc en fases inicials i finançament a emprenedors PÀGINA 92

4. Gestió activa dels riscos

Gestió global del risc.

De crèdit: assegurar la qualitat de la cartera creditícia.

Inversió creditícia diversificada i amb garanties adients.

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

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

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

Compliment normatiu.

Factor clau dins l'estratègia del Grup.

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

Continguda ràtio de morositat, 3,71%, inferior a la mitjana del sector amb elevades cobertures del 70%, i 140% amb garanties hipotecàries.

Elevades cobertures naturals i operacions en mercats financers.

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

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

Promoure la cultura del compliment.

5. Elevada fortalesa financera

5.1 Excel·lents nivells de Liquiditat PÀGINA 118

Gestió conservadora i anticipada dels nivells de liquiditat. Excel·lent posició de liquiditat que permet al Grup el futur creixement del negoci: 6,9% de l'Actiu.

5.2 Excel·lents nivells de Solvència PÀGINA 119

Core Capital del 8,6%. Coeficient de solvència (ràtio BIS) 11,8%. Tier 1: 9,9%. Excedent de recursos propis: 6.130 M€.

5.3 Molt bons ràtings del Grup "la Caixa" PÀGINA 121

Molt bones qualificacions. Denoten el fort posicionament de mercat i la solidesa financera de l'Entitat.

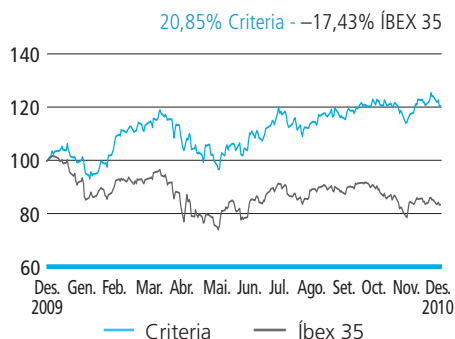


79,5%

CRITERIA CAIXACORP



COTITZACIÓ DE CRITERIA I DE L'ÍBEX 35 (Milions d'euros)



QUALITAT DE L'ACTIU

	2010
Ràtio de morositat	
Grup "la Caixa"	3,71%
Sector financer	5,81%
Elevades cobertures	
Ràtio de cobertura	70%
Ràtio de cobertura amb garanties hipotecàries	140%
Fons genèric per a insolvències a 31-12-10 (milions d'euros)	1.835

FORTALESA FINANCERA

	2010
Liquiditat (milions d'euros)	19.638
Solvència Basilea II (%)	
Core Capital	8,6%
Tier 1	9,9%
Ràtio Bis	11,8%
Excedent de recursos propis (milions d'euros)	6.130

	CURT TERMINI	LLARG TERMINI
Moody's	P-1	Aa2
Standard & Poor's	A-1	A+
Fitch	F1	A+

Situació a març de 2011



1. Gran qualitat dels resultats de l'exercici 2010

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

El Grup "la Caixa" obté un benefici recurrent el 2010 de 1.507 milions d'euros (-11,9%), sense disposar del fons genèric per a insolvències i amb una intensa activitat comercial:

- Els ingressos totals (marge brut) se situen en 6.745 milions d'euros i juntament amb una estricta política de reducció i racionalització dels costos (les despeses es redueixen un 4,0%) i la gran capacitat comercial de la xarxa, han permès situar la ràtio d'eficiència en el 43,6%, i el marge d'explotació en els 3.323 milions d'euros, -8,3%.
- Estratègia de gran prudència, registrant 2.651 milions d'euros de dotacions totals i reforçant la sanitat del balanç, sense haver disposat del fons genèric.
- Beneficis extraordinaris de 634 milions d'euros nets destinats en la seva totalitat a provisions i una dotació neta d'impostos de -200 milions d'euros per a la gestió futura del negoci.
- El resultat atribuït del Grup se situa en els 1.307 milions d'euros (-13,4%), en un entorn complex. L'entitat consolidada la seva fortalesa financera i la seva liquiditat, manté continguda la seva ràtio de morositat i incrementa la seva cobertura, sense disposar del fons genèric per a insolvències, que es manté en els 1.835 milions d'euros del tancament de l'exercici 2009, gràcies a la capacitat de generació d'ingressos. Consolidació de les fortaleses financeres davant entorns futurs adversos.

Els negocis del Grup "la Caixa" presenten un creixement equilibrat i de qualitat du-

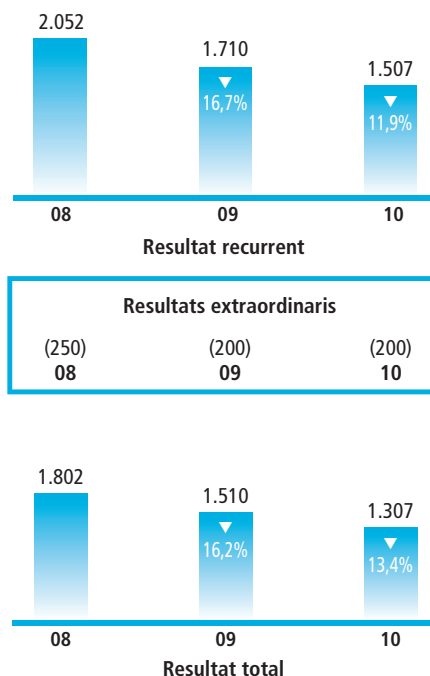
rant l'exercici 2010, en un complex entorn econòmic i financer, amb volatilitat en els mercats financers i estancament dels tipus d'interès, augment de la morositat i gran competència bancària.

La gran capacitat comercial del Grup, l'adequada gestió dels marges, la gestió dels serveis als clients i la positiva evolució de les participades han possibilitat situar els ingressos fins als 6.745 milions d'euros. Aquest fort nivell dels ingressos juntament amb la important reducció de les despeses ha permès situar la ràtio d'eficiència en el 43,6% i els nivells de rendibilitat recurrent en el 9,3% de ROE.

Així, el marge d'explotació se situa en els 3.323 milions d'euros, i ha permès registrar unes fortes dotacions, la seva major part per insolvències creditícies, per reforçar la fortalesa del balanç, fins a situar el resultat net recurrent a 1.507 milions d'euros, un 11,9% menys. El benefici total atribuït del 2010 se situa en 1.307 milions d'euros i incorpora plusvàlues extraordinàries netes de 634 milions d'euros destinades íntegrament a provisions per millorar la fortalesa del balanç i, addicionalment, 200 milions d'euros (286 abans d'impostos) de dotacions per a la gestió futura del negoci.

Tot això, juntament amb una gestió activa i exigent del risc, de la liquiditat i de la solvència, ha permès consolidar les elevades fortaleses financeres del Grup. Així, el Grup "la Caixa" se situa en una posició òptima per gestionar amb èxit un entorn complex i exigent com l'actual, afrontar amb garanties el creixement dels seus negocis i donar resposta a les necessitats de crèdit de tots els seus clients.

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



Increment del 5,1% dels actius totals.

Els actius totals del Grup "la Caixa" han assolit els 285.724 milions d'euros, incrementant-se durant el 2010 en 13.851 milions d'euros, un 5,1%.

En un entorn impactat per l'alentiment de l'activitat econòmica, "la Caixa" aconsegueix que el volum de negoci bancari (crèdits sobre clients més recursos gestionats) creixi 21.618 milions d'euros respecte al 2009, fins als 437.443 milions d'euros. Els crèdits sobre clients bruts augmenten en 11.520 milions d'euros, un 6,5% més, i els crèdits nets augmenten 8.887 milions d'euros. Els recursos totals de clients augmenten en 10.098 milions d'euros, un 4,2% amb gestió activa dels marges i de l'estructura havent augmentat els de fora de balanç en 4.421 milions d'euros.

En Altres Passius i Periodificacions, augment d' 11.027 milions, dels quals 9.282 milions d'euros per a Cessions Temporals d'Actius a Entitats de contrapartida i 1.391 milions per a Cessions Temporals d'Actius al Tresor.

Els fons propis (reserves més resultats) augmenten en 725 milions d'euros, un 4,3% més, després de considerar el Resultat atribuït al Grup de 1.307 milions d'euros i la distribució a l'Obra Social. Per la seva banda, els ajustos per valoració a valor raonable dels actius financers disponibles per a la venda disminueixen el 2010 en 208 milions d'euros per l'impacte de l'evolució dels mercats de valors durant el 2010.

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

«CREIXEMENT DEL NEGOCI BANCARI»

Balanços de gestió consolidats del Grup "la Caixa"

(Imports en milions d'euros)	2010	2009	VARIACIÓ ANUAL	
			ABSOLUTA	EN %
Actiu				
Caixa, bancs centrals, entitats de crèdit i renda fixa	33.240	33.678	(438)	(1,3)
Crèdits sobre clients nets	182.528	173.641	8.887	5,1
Actius per contractes d'assegurances	21.389	21.261	128	0,6
Renda variable	20.367	19.997	370	1,9
Actiu material i intangible	10.241	8.845	1.396	15,8
Altres actius i periodificacions	17.959	14.451	3.508	24,3
Total Actiu	285.724	271.873	13.851	5,1
Passiu	263.744	250.470	13.274	5,3
Entitats de crèdit	19.041	22.521	(3.480)	(15,5)
Recursos de clients en balanç	211.308	205.631	5.677	2,8
Provisions	2.975	2.925	50	1,7
Altres passius i periodificacions	30.420	19.393	11.027	56,9
Patrimoni Net	21.980	21.403	577	2,7
Fons propis	17.421	16.696	725	4,3
<i>Dels quals: Resultat atribuït al Grup</i>	<i>1.307</i>	<i>1.510</i>	<i>(203)</i>	<i>(13,4)</i>
Ajustos per valoració	1.404	1.612	(208)	(12,9)
Interessos minoritaris	3.155	3.095	60	1,9
Total Passiu i Patrimoni Net	285.724	271.873	13.851	5,1

1.2. Gestió activa dels marges, eficiència i rendibilitat

Comptes de pèrdues i guanys consolidats del Grup "la Caixa"

(Imports en milions d'euros)	2010	2009	VARIACIÓ EN %
Ingressos financers	6.916	9.097	(24,0)
Despeses financeres	(3.764)	(5.165)	(27,1)
Marge d'interessos	3.152	3.932	(19,8)
Dividends	460	400	15,0
Resultats per posada en equivalència	934	840	11,2
Comissions netes	1.407	1.303	8,0
Resultats d'operacions financeres i diferències de canvi	252	130	91,6
Altres productes i càrregues d'explotació	540	582	(7,1)
Marge brut	6.745	7.187	(6,1)
Total despeses d'explotació	(3.422)	(3.565)	(4,0)
Marge d'explotació	3.323	3.622	(8,3)
Dotacions per a insolvències i altres	(1.454)	(1.401)	3,9
Guanys/pèrdues en baixa d'actius i altres	(113)	(90)	24,3
Resultat abans d'impostos	1.756	2.131	(17,6)
Impostos sobre beneficis	66	(127)	(153,0)
Resultat després d'impostos	1.822	2.004	(9,0)
Resultat de minoritaris	315	294	7,6
Resultat recurrent (*)	1.507	1.710	(11,9)
Beneficis extraordinaris	634	249	
Sanejaments extraordinaris	(634)	(249)	
Dotació per a la gestió futura del negoci	(200)	(200)	
Resultat extraordinari	(200)	(200)	
Resultat atribuït al Grup	1.307	1.510	(13,4)

(*) Resultats recurrents sense resultats extraordinaris.

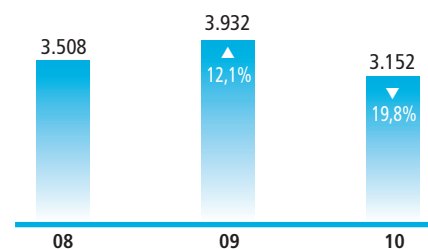
Atesa l'especial rellevància dels resultats extraordinaris no recurrents registrats el 2010 i 2009, i per facilitar la comprensió i anàlisi de l'evolució del negoci, el Compte de Pèrdues i Guanys Consolidat adjunt presenta els resultats de l'activitat ordinària i recurrent del Grup "la Caixa". Addicionalment, els resultats recurrents s'ajusten per l'impacte dels resultats extraordinaris nets d'impostos i minoritaris, fins a establir els resultats atribuïts al Grup.

Els ingressos totals (marge brut) se situen en els 6.745 milions d'euros.

El marge d'interessos s'ha situat en els 3.152 milions d'euros, un 19,8% menys, després de la gestió dels volums, els marges d'operacions i de la corba de tipus d'interès. Aquest marge reflecteix, en gran mesura, el traspàs de la caiguda de tipus realitzat per l'entitat a les quotes hipotecàries dels seus clients.

«FORT NIVELL DELS INGRESSOS DEL GRUP»

MARGE D'INTERESSOS (Milions d'euros)



Els ingressos totals de la cartera de participades (per dividends i per posada en equivalència) ascendeixen a 1.394 milions d'euros, un 12,5% més, per l'evolució dels seus negocis i la seva capacitat de distribució de dividends recurrents. Així, els dividends meritats de les participacions classificades com a actius financers disponibles per a la venda assoleixen els 460 milions d'euros, +15,0%; i els resultats nets d'impostos de les societats consolidades pel mètode de la participació (posada en equivalència), bàsicament Gas Natural, Abertis Infraestructuras, Banco BPI, Aguas de Barcelona, GF Inbursa, Erste Group Bank, The Bank of East Asia i Boursorama, se situen en 934 milions d'euros, amb un fort creixement de l'11,2%.

Les comissions netes han crescut el 8,0%, fins als 1.407 milions d'euros gràcies a l'augment de l'activitat, sobretot del negoci d'empreses i de la banca d'inversió, així com dels fons d'inversió i d'assegurances, amb una gestió adequada dels serveis oferts als clients. Les relacionades amb serveis bancaris augmenten un 9,3%, basant-se en la prestació de serveis de

qualitat i assessorament personalitzats, essent les tarifes de manteniment i administració dels dipòsits a la vista les més baixes del mercat, en especial, les de les llibretes. D'altra banda, les comissions relacionades amb l'operativa de fons d'inversió augmenten un 25,7%.

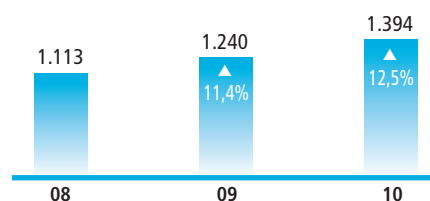
Els resultats d'operacions financeres i diferències de canvi se situen en 252 milions d'euros.

Els altres productes i càrregues d'exploració arriben als 540 milions d'euros i incorporen les primes netes d'assegurances i les dotacions de provisions matemàtiques del negoci no vida de les filials asseguradores, així com els ingressos de les filials no bancàries i la periodificació de les comissions financeres compensadores de despeses.

Malgrat la forta caiguda del Marge d'interessos compensada per la bona evolució de la resta de partides, el Marge brut demostra la capacitat de generació d'ingressos recurrents i se situa en 6.745 milions d'euros, un 6,1% menys.

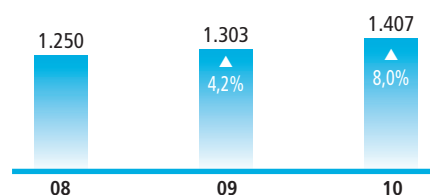
INGRESSOS DE PARTICIPADES

Dividends més posada en equivalència
(Milions d'euros)



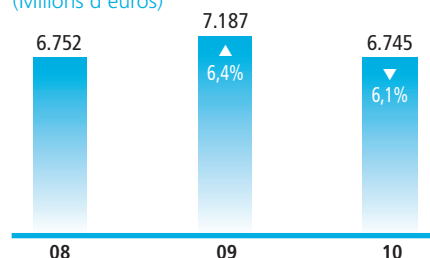
COMISSIONS

(Milions d'euros)



MARGE BRUT

(Milions d'euros)



1.2. Gestió activa dels marges, eficiència i rendibilitat (cont.)

Eficiència i productivitat

L'estricta política de contenció, racionalització i control de les despeses, juntament amb la millora de la productivitat, ha permès reduir un 4% les despeses d'exploació, que se situen en 3.422 milions d'euros.

La gran fortalesa comercial del Grup, amb 28.651 empleats, la xarxa més extensa del sistema financer espanyol, amb 5.409 oficines, 8.181 caixers i el lideratge en banca *online* a través de la línia oberta (amb més de 6,6 milions de clients), en banca mòbil i en banca electrònica, ha permès a l'entitat presentar un creixement del negoci i de l'activitat comercial, equilibrat i de qualitat.

L'objectiu de creixement bancari del Grup "la Caixa" s'està portant a terme mitjançant la gestió del binomi ingressos/despeses, amb l'objecte de garantir la competitivitat així com els resultats futurs. Durant l'any 2010, "la Caixa" ha demostrat tenir flexibilitat i una gran capacitat d'adaptar-se a l'entorn, tot i haver augmentat en 83 el nombre d'oficines, bàsicament per la integració de Caixa Girona.

En els darrers anys s'han efectuat fortes inversions relacionades bàsicament amb el desenvolupament de negocis, el desenvolupament de la tecnologia i dels nous canals de distribució, la millora dels sistemes d'informació i optimització de processos per potenciar l'activitat comercial de les oficines, els sistemes interns de gestió i

control de riscos i la formació del capital humà.

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

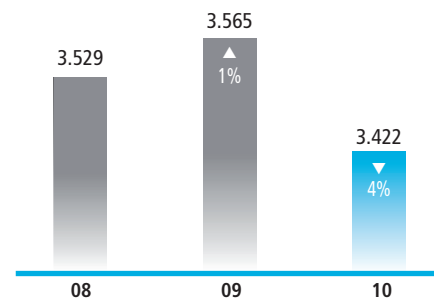
Aquestes millores, junt amb l'esforç de racionalització i control de les despeses d'exploació, que incorporen les despeses d'administració i les amortitzacions, han permès una forta reducció d'aquestes en un 4%.

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

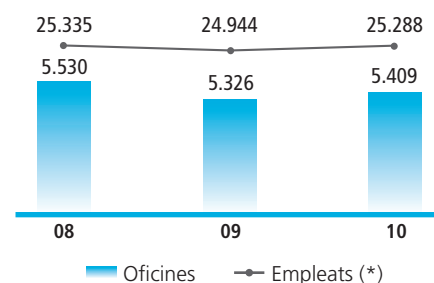
En conjunt, la racionalització de costos del Grup i la positiva evolució de les ràtios de volum de negoci mostren l'elevat potencial de creixement en termes d'eficiència i de resultats.

En l'exercici 2010 els ingressos totals (marge brut) se situen en 6.745, un -6,1% menys. En aquest sentit, l'estricta política de contenció, racionalització i reducció dels costos, juntament amb la gran capacitat comercial de la xarxa, han permès situar la ràtio d'eficiència en el 43,6%, i el marge d'exploació en els 3.323 milions d'euros, un -8,3% menys.

REDUCCIÓ DE LES DESPESES (Milions d'euros)

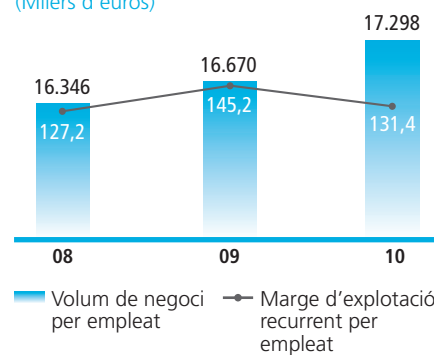


PRINCIPALS COMPONENTS DE LES DESPESES D'EXPLOACIÓ DE "LA CAIXA"

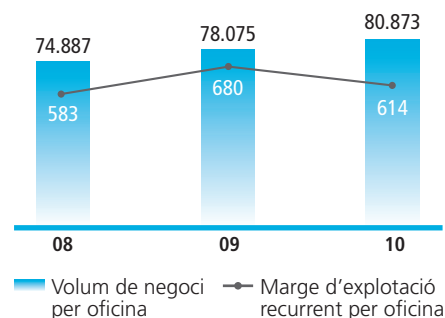


(*) Total empleats del Grup: 28.651

RÀTIOS DE PRODUCTIVITAT PER EMPLEAT (Milers d'euros)



RÀTIOS DE PRODUCTIVITAT PER OFICINA (Milers d'euros)



Pla de Millora de l'Eficiència

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

- Assegurament d'ingressos: amb l'objectiu que els diferents negocis i segments del Grup contribueixin de forma positiva i creixent als resultats de l'Entitat. L'oferta diferencial de productes, l'excel·lent nivell de qualitat del servei ofert als nostres clients, tant a través de la xarxa d'oficines com pels canals no presencials, l'esforç comercial i la gestió activa dels marges han estat les claus que han permès, en un entorn altament competitiu, assegurar la generació d'ingressos.
- Contenció de la despesa i de les necessitats d'inversió: en el marc de l'entorn econòmic actual i producte de la implantació del nou model especialitzat de la xarxa, l'Entitat ha continuat amb l'important esforç de contenció i racionalització de despeses i d'inversions, analitzant i avaluant cada partida en funció de la seva necessitat i del retorn d'estalvi esperat. Aquest any s'ha continuat amb el Pla d'Optimització d'Oficines de banca minorista, que ha

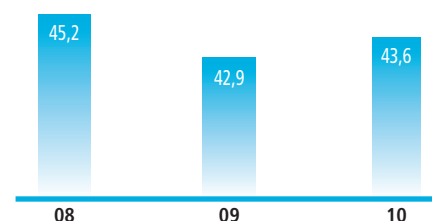
permès la integració de certes oficines, en molts casos degut a la proximitat entre elles. A més, "la Caixa" ha implementat millores que han facilitat la reducció del transport de documentació entre oficines, un major estalvi energètic en tots els centres de treball i la reducció del consum de paper i enviaments de correspondència física a clients, entre d'altres aspectes, que a més del positiu impacte en eficiència contribueixen a reforçar el compromís de la institució amb la sostenibilitat.

- Potenciació dels canals d'autoservei i la innovació operativa: són elements clau per, al mateix temps que s'ofereix un servei diferencial al client, assolir una eficient gestió dels processos operatius i, per tant, del seu cost associat, amb l'objectiu de centrar els esforços de "la Caixa" i dels seus recursos humans a atendre de forma eficient les necessitats financeres de les famílies i empreses.

En aquest context, durant 2010 s'ha dut a terme la fusió per absorció de Caixa Girona que permetrà obtenir rellevants sinergies operatives i comercials que es veuen reflectides ja en els pressupostos de l'any vinent, on es contempla la integració d'una part significativa de les oficines aportades per l'entitat absorbida i la reubicació de tot el seu personal per cobrir vacants previstes.

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

RÀTIO D'EFICIÈNCIA (%) (*)



(*) Despeses de personal + generals / marge brut

1.2. Gestió activa dels marges, eficiència i rendibilitat (cont.)

Marge d'exploació recurrent: 3.323 milions d'euros, -8,3%.

Com a conseqüència dels ingressos totals (Marge brut) que se situen en els 6.745 milions d'euros, un 6,1% menys, de l'estricta política de contenció i racionalització dels costos (les despeses d'exploació es redueixen un 4,0%), i de la gran capacitat comercial de la xarxa, la ràtio d'eficiència se situa en el 43,6%, el Marge d'exploació, que recull els resultats dels negocis del Grup, arriba als 3.323 milions d'euros.

El Marge d'exploació demostra la gran capacitat del Grup "la Caixa" de generar elevats resultats recurrents i confirma l'estratègia del Grup de maximitzar l'elevat potencial de creixement eficient i rendible.

La important generació de resultats de les activitats recurrents ha permès fer front a dotacions totals de 2.651 milions d'euros, de les quals 1.454 milions d'euros són dotacions d'insolvències recurrents i 1.197 milions d'euros de sanejaments extraordinaris, i tot això sense disposar del fons genèric per a insolvències, el qual es manté en els 1.835 milions d'euros del tancament de 2009. Amb tot, la ràtio de morositat del 3,71% és significativament

inferior a la mitjana del sector del 5,81%, i la cobertura d'actius arriba al 70%, un 140% amb garantia hipotecària.

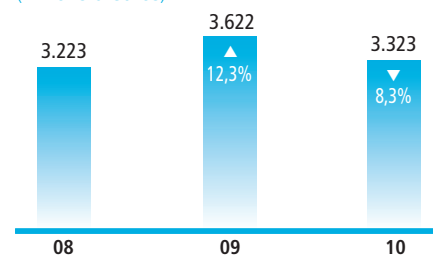
El resultat recurrent atribuït al Grup se situa en els 1.507 milions d'euros (-11,9%) i permet mantenir uns bons nivells de rendibilitat (ROE del 9,3%).

El Resultat recurrent després d'impostos assoleix els 1.822 milions d'euros, un 9,0% menys. Per a l'adequada interpretació de l'apartat d'impostos sobre beneficis, s'ha de considerar, en primer lloc, que la pràctica totalitat dels dividends de participades no tenen tributació per evitar la doble imposició que, d'acord amb la normativa comptable, els resultats per posada en equivalència es presenten nets d'impostos i, finalment, la deducció per l'aportació a l'Obra Social.

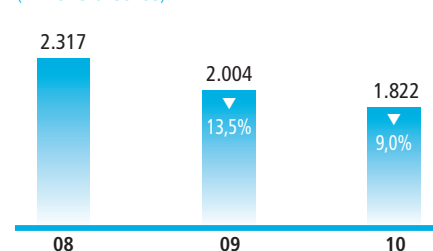
El Resultat de minoritaris de 315 milions d'euros correspon, bàsicament, al resultat de 2010 del Grup Critería CaixaCorp atribuït als minoritaris. Així, el Resultat recurrent atribuït al Grup, després d'impostos i minoritaris, arriba als 1.507 milions d'euros, -11,9%, amb una rendibilitat recurrent obtinguda sobre recursos propis mitjans del 9,3%.

«EL MARGE D'EXPLOTACIÓ ARRIBA A 3.323 MILIONS D'EUROS»

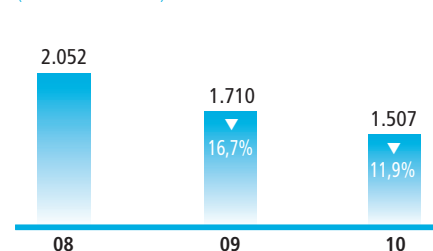
MARGE D'EXPLOTACIÓ RECURRENT (Milions d'euros)



RESULTAT NET RECURRENT (Milions d'euros)



RESULTAT ATRIBUÏT RECURRENT (Milions d'euros)



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

A l'exercici 2010 s'han registrat un total de 634 milions d'euros nets d'impostos i de minoritaris de beneficis extraordinaris procedents de: plusvàlues per venda de participades, l'acord amb Global Payments per ampliar els serveis als comerços, l'alliberament de provisions constituïdes en exercicis passats com a conseqüència del test de suficiència de passius per operacions d'assegurances i la venda de CaixaRenting. Aquests ingressos s'han destinat íntegrament a dotacions per enfortir el balanç bàsicament per cobrir risc de crèdit.

Addicionalment, seguint criteris conservadors, s'ha realitzat el 2010 una dotació abans d'impostos de 286 milions d'euros (200 milions d'euros nets) per a la gestió futura del negoci.

D'altra banda, les plusvàlues extraordinàries de 2009 van ascendir als 249 milions d'euros (per la venda de l'1% de Telefónica) i es van compensar íntegrament amb dotacions per a insolvències

addicionals a l'aplicació de calendaris i altres. Addicionalment es va registrar una dotació de 200 milions d'euros nets per a la gestió futura del negoci.

El Resultat atribuït al Grup arriba als 1.307 milions d'euros.

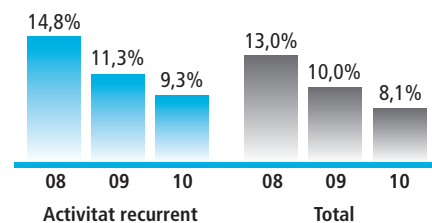
Després de considerar la bona evolució dels negocis i dels resultats recurrents de qualitat del Grup "la Caixa", tot i la complexitat de l'entorn, i l'impacte dels resultats extraordinaris, el Resultat atribuït al Grup del 2010 arriba als 1.307 milions d'euros, un 13,4% menys.

La rendibilitat recurrent obtinguda sobre recursos propis mitjans (sense considerar els Resultats extraordinaris) (ROE) se situa el 2010 en un 9,3%. El ROE considerant el Resultat Total se situa en el 8,1%.

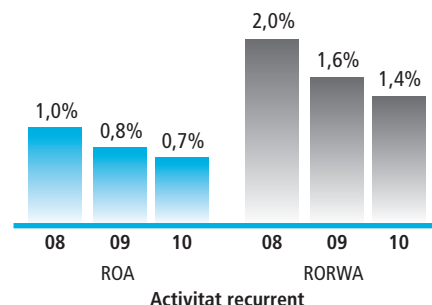
La rendibilitat recurrent sobre actius totals mitjans (ROA), nets de la intermediació de tresoreria, se situa en el 0,7% el 2010.

Així mateix, la baixa exposició al risc dels actius del balanç del Grup "la Caixa" determina que la rendibilitat recurrent obtinguda amb relació al risc assumit (RORWA), que es calcula sobre els actius del balanç ponderats pel seu grau de risc, sigui molt superior al ROA i se situï en un 1,4% el 2010. El ROA i el RORWA, considerant el Resultat Total del Grup, se situen en el 0,6% i l'1,3%, respectivament.

ROE (Resultat atribuït/Fons propis mitjans)



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



1.3. Obra Social

Pressupost de l'Obra Social el 2011: 500 milions d'euros

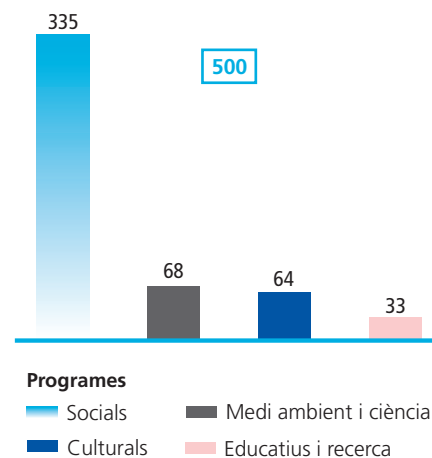
Pensant en les persones, més que mai.

El 2010, "la Caixa" ha consolidat el seu compromís amb les necessitats de la societat. Amb aquest objectiu, l'Obra Social ha potenciat els seus programes socials adreçats a donar oportunitats a les persones, donant suport a l'educació i la formació de tot tipus de col·lectius, promovent l'apropament de la cultura a tothom i fomentant l'avenç científic i la preservació del medi ambient.

El pressupost per a 2011 de l'Obra Social ascendeix a 500 milions d'euros, mostrant, d'aquesta manera –i malgrat la conjuntura econòmica desfavorable–, el seu compromís amb la societat. D'aquest pressupost, el 67% es dedicarà a accions socials.

La superació de la pobresa infantil, el foment de l'ocupació entre col·lectius amb dificultats, l'envelliment actiu i saludable de les persones grans, la promoció de la cohesió ciutadana en territoris amb elevat grau de diversitat cultural i l'atenció a les persones amb malalties avançades són, en aquests moments, les línies de treball prioritàries.

PRESSUPOST DE L'OBRA SOCIAL 2011 (Milions d'euros)



1.4. Segregació per negocis

Segregació de l'activitat i els resultats per negocis: instrument bàsic per a la gestió del Grup

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

Per facilitar la interpretació de l'activitat i resultats dels segments de negoci del Grup "la Caixa" i a causa, bàsicament, de l'impacte de l'evolució dels tipus d'interès de mercat sobre les revisions de les carteres de crèdits i dipòsits del negoci bancari, l'any 2010 es presenten els resultats dels segments de negoci incorporant els efectes derivats de la gestió, per part del COAP (Comitè d'Actius i Passius), dels riscos associats a cada negoci (risc de tipus d'interès de balanç, de liquiditat i d'altres). Així doncs, al segment d'Activitats Corporatives només s'han inclòs els resultats extraordinaris del Grup "la Caixa". D'altra banda, el segment de negoci Cartera de Participades es presenta dividit en dos subsegments: Cartera de Participades Bancàries i Cartera de Participades no Financeres.

Així mateix, el 2010 s'han reestimat les dades dels segments de negoci del Grup "la Caixa" amb la millor informació i hipòtesis disponibles i s'han homogeneïtzat les dades dels exercicis anteriors, per tal que les comparacions interanuals siguin homogenies.

Banca a Espanya: és la principal activitat del Grup "la Caixa". Inclou la totalitat del negoci bancari (inversió creditícia i dipòsits de clients, prestació de serveis financers als clients del Grup, comercialització de fons d'inversió, assegurances i plans de pensions, activitat de tresoreria...) desenvolupat, bàsicament, en el territori espanyol a través de la xarxa d'oficines i

la resta de canals complementaris. Recull tant l'activitat com els resultats recurrents generats pels 10,5 milions de clients, siguin particulars, empreses o institucions. També incorpora els resultats de la gestió del COAP dels riscos de tipus d'interès i de liquiditat del balanç, realitzada a través de la gestió de les emissions al mercat institucional, dels recursos propis i de la inversió/finançament a la resta de negocis.

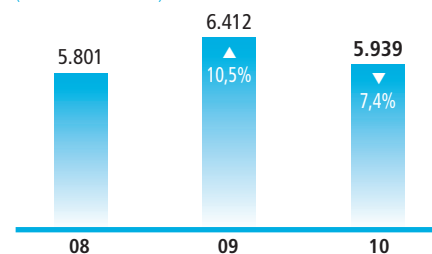
El volum total de negoci gestionat se situa a 31 de desembre de 2010 en els 437.443 milions d'euros, amb un creixement del 5,2% sobre l'exercici anterior, fruit de la gran capacitat comercial de la xarxa en un complex entorn d'alimentament de l'activitat i gran competència bancària. El saldo brut de crèdits a la clientela arriba als 189.546 milions d'euros i els recursos de clients als 247.897 milions d'euros.

El Marge d'interessos de l'exercici 2010, que en la seva evolució reflecteix una intensa gestió dels marges per a compensar el traspàs de la caiguda de tipus a les quotes hipotecàries, és de 3.738 milions d'euros per a aquest negoci, i el Marge brut arriba als 5.939 milions d'euros. El Marge d'explotació és de 2.583 milions d'euros, el que ha permès fer front a unes dotacions recurrents de 1.437 milions d'euros, un 3,1% més que l'any anterior, sense disposar del fons genèric per a insolvències. El benefici net atribuït se situa en els 790 milions d'euros.

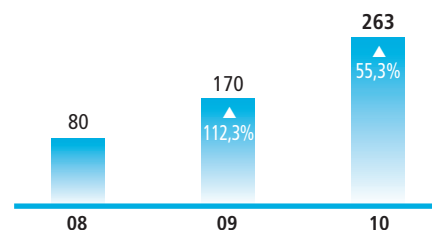
Cartera de Participades Bancàries:

recull, bàsicament, els resultats recurrents de les inversions de la cartera de banca internacional, mantingudes a través de Criteria CaixaCorp. El Marge brut d'aquest segment de negoci arriba als 159 milions d'euros, amb un creixement del 177% sobre l'any anterior. Aquest creixement és, fonamentalment, per l'evolució dels ingressos per posada en equivalència, que se situen en 263 milions d'euros, un 71% més que l'any anterior, derivats de la pròpia evolució dels negocis d'aquestes participades i de l'augment de la inversió en

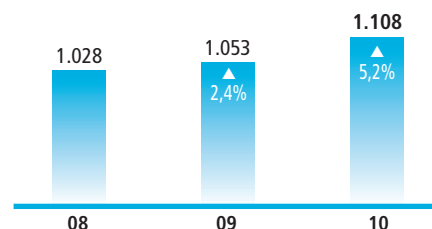
MARGE BRUT DE BANCA A ESPANYA (Milions d'euros)



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



INGRESSOS DE CARTERA DE PARTICIPADES NO FINANCERES (DIVIDENDS I POSADA EN EQUIVALÈNCIA) (Milions d'euros)



1.4. Segregació per negocis (cont.)

Erste Group Bank, AG i The Bank of East Asia, LTD a finals de 2009 i principis de 2010, el que permet disposar d'influència significativa i, en conseqüència, integrar-les pel mètode de la participació en l'exercici 2010. El seu resultat net atribuït és de 124 milions d'euros.

Cartera de Participades no Financeres:

recull, bàsicament, els resultats recurrents de les inversions de la cartera de participades de serveis, mantingudes a través de Criteris CaixaCorp. Els ingressos per dividends i per posada en equivalència arriben als 1.108 milions d'euros (dels quals 665 corresponen a la participació en els resultats de societats multigrup o associades comptabilitzats segons el mètode de la participació), un 5,2% més que l'any anterior, producte de la capacitat d'aquestes participades de generar elevats resultats i repartir dividends recurrents. El Marge brut és de 647 milions d'euros, un 9,8% menys que l'any anterior, a causa del canvi de perímetre (vegeu capítol 3. Cartera de participades). El resultat net atribuït és de 593 milions d'euros.

Activitats Corporatives: recull els ingressos, sanejaments i dotacions extraordinàries que per la seva naturalesa no s'imputen als negocis per a no distorsionar l'anàlisi de la seva evolució recurrent en l'exercici 2010.

Descripció dels criteris de segmentació i valoració aplicats

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

El Marge brut de Banca a Espanya considera els ingressos i despeses financeres tant de l'activitat amb els 10,5 milions de clients del Grup "la Caixa", siguin particulars, empreses o institucions, com els derivats de la gestió dels riscos de tipus d'interès i liquiditat del balanç.

El Marge brut de la Cartera de Participades (Bancàries i no Financeres) inclou els ingressos per dividends i per posada en equivalència de les respectives participacions, nets del corresponent cost de finançament, equivalent al cost d'oportunitat de mantenir la inversió a llarg termini.

Les despeses d'explotació de cada segment de negoci recullen tant les directes com les indirectes, assignades segons criteris interns d'imputació.

L'assignació de capital es determina en base als requeriments de l'Acord de Capital Basilea II, en funció dels riscos assumits per cada segment de negoci. Aquests riscos engloben els de crèdit, de mercat, operacional, de participacions, d'actius fixos i els riscos associats a l'activitat asseguradora.

A continuació es presenten els comptes de resultats del Grup "la Caixa" de l'exercici 2010 i les variacions sobre 2009 per segments de negoci i les magnituds d'actiu de cadascun.

Comptes de pèrdues i guanys consolidats del Grup "la Caixa" - Segments de negoci

(Imports en milions d'euros)	BANCA A ESPANYA		CARTERA DE PARTICIPADES				ACTIVITATS CORPORATIVES	TOTAL GRUP "LA CAIXA"		
	2010	VARIACIÓ EN %	BANCÀRIES		NO FINANCERES			2010	2010	VARIACIÓ EN %
			2010	VARIACIÓ EN %	2010	VARIACIÓ EN %				
Marge brut	5.939	(7,4)	159	177,0	647	(9,8)	214	6.959	(3,2)	
Despeses d'administració	(2.881)	(1,8)	(25)	(7,0)	(32)	(73,4)		(2.938)	(4,7)	
Amortitzacions	(475)	3,5	(2)		(7)	(67,1)		(484)	0,6	
Marge d'explotació	2.583	(14,4)	132		608	5,9	214	3.537	(2,3)	
Pèrdues deteriorament d'actius financers i altres	(1.437)	3,1	(17)	139,3			(932)	(2.386)	32,2	
Resultats en baixes d'actius i altres	(126)	36,2	13				402	289		
Resultats abans d'impostos	1.020	(33,5)	128		608	5,7	(316)	1.440	(22,9)	
Impostos	(131)	(59,7)	33	(16,4)	164	6,4	180	246		
Resultats després d'impostos	889	(26,5)	161	159,3	772	5,9	(136)	1.686	(8,0)	
Resultat de minoritaris	99	(7,3)	37	131,3	179	5,7	64	379	17,3	
Resultat atribuït al Grup	790	(28,4)	124	168,8	593	5,9	(200)	1.307	(13,4)	
Total actiu	264.352	5,5	5.722	19,2	15.650	(4,8)		285.724	5,1	

2. Gran capacitat comercial: la fortalesa del negoci bancari

2.1. Augment sostingut i equilibrat de l'activitat bancària

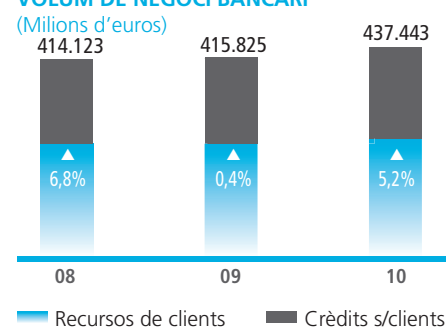
Durant l'any 2010, el creixement del volum del negoci bancari (crèdits sobre clients més recursos de clients) ha estat de 21.618 milions d'euros, un 5,2% més, i ha assolit els 437.443 milions d'euros.

Recursos de clients

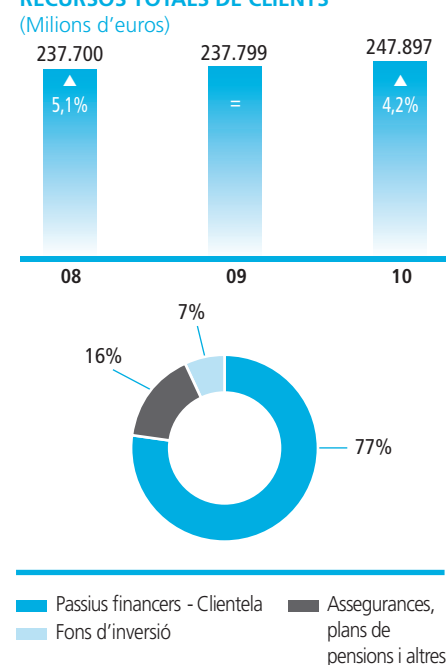
Els recursos totals de clients del Grup "la Caixa" –passius financers amb la clientela, passius per contractes d'assegurances (provisions tècniques) i recursos fora de balanç (fons d'inversió, fons de pensions, gestió de carteres i altres)– han assolit al final de l'exercici 2010 la xifra de 247.897 milions d'euros. Respecte del 2009, la variació ha estat condicionada pel complex entorn econòmic i financer i per la forta competència bancària. Els recursos de clients en balanç assoleixen els 211.308 milions d'euros, amb un augment de 10 milions d'euros en estalvi a la vista, una disminució de

5.698 milions d'euros de l'estalvi a termini i un augment de 5.548 milions d'euros dels emprèstits i passius subordinats marcats per l'emissió de deute subordinat de 3.000 milions d'euros realitzada el primer trimestre de 2010. Les evolucions dels recursos han estat marcades aquest any per la gestió activa del preu i l'esforç per protegir els marges fet que ha tingut impacte sobre l'estructura dels productes. D'altra banda, augmenten en 2.980 milions d'euros les emissions institucionals i 2.033 milions d'euros els passius per contractes d'assegurances. Pel que fa als plans de pensions gestionats bàsicament per VidaCaixa augmenten el 9,0%, mentre que el patrimoni gestionat dels fons d'inversió augmenta un 10,1%, gràcies a les fortes entrades de fons, mentre que el mercat es contreu, destacant el llançament del Foncaixa Benvinguda aconseguint captar més de 1.600 milions d'euros.

VOLUM DE NEGOCI BANCARI



RECURSOS TOTAIS DE CLIENTS



Recursos totals de clients

(Imports en milions d'euros)	2010	2009	VARIACIÓ ANUAL	
			ABSOLUTA	EN %
Passius financers - Clientela	190.334	186.690	3.644	2,0
Productes propis	142.638	142.778	(140)	(0,1)
Estalvi a la vista	55.680	55.670	10	0,0
Estalvi a termini	68.463	74.161	(5.698)	(7,7)
Emprèstits i passius subordinats	18.495	12.947	5.548	42,9
Cessió temporal d'actius i altres comptes	4.925	4.121	804	19,5
Emissions institucionals	42.771	39.791	2.980	7,5
Passius per contractes d'assegurances	20.974	18.941	2.033	10,7
Total recursos de clients a balanç	211.308	205.631	5.677	2,8
Fons d'inversió	17.017	15.457	1.560	10,1
Plans de pensions	13.060	11.982	1.078	9,0
Altres recursos gestionats	6.512	4.729	1.783	37,7
Total recursos de clients fora de balanç	36.589	32.168	4.421	13,7
Recursos totals de clients	247.897	237.799	10.098	4,2

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

Crèdits sobre clients

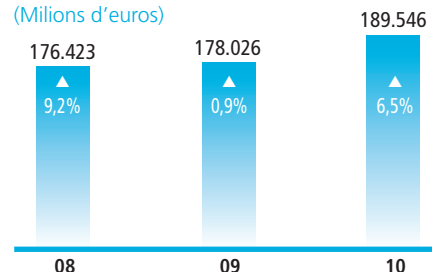
L'import dels crèdits sobre clients bruts ha assolit els 189.546 milions d'euros al final de l'exercici 2010, augmentant en 11.520 milions d'euros, un 6,5% més. Fins al desembre de 2010 s'han aprovat i concedit 939.463 operacions de crèdit per import de 99.491 milions d'euros. Els creixements tant en el crèdit a particulars com a empreses constitueixen el reflex de la contribució del Grup al desenvolupament econòmic del territori.

Sobre el total de crèdits, destaquen les operacions de finançament al segment d'empreses i la inversió en el desenvolupament productiu d'altres sectors, així com del sector públic. Quant a la inversió credi-

tícia amb garantia hipotecària, destinada bàsicament a l'adquisició del primer habitatge de particulars, l'any 2010 mostra un lleuger increment.

D'altra banda, la resta de crèdits al sector privat augmenta un 8,7%. Així la inversió en empreses lidera el creixement, amb un increment dels crèdits del 12% el 2010, a través dels 83 centres d'empreses i de tota la xarxa d'oficines. Destaca l'elevat creixement en els productes de *factoring* i *confirming*, amb quotes de mercat del 13,3%. En aquest exercici "la Caixa" ha realitzat un elevat esforç per completar l'oferta de productes i serveis destinats a atendre les necessitats de caràcter internacional de les empreses.

CRÈDITS SOBRE CLIENTS, BRUT (Milions d'euros)



Crèdits sobre clients bruts per segment

(Imports en milions d'euros)	2010	2009	VARIACIÓ ANUAL	
			ABSOLUTA	EN %
Crèdits al sector públic	9.269	6.298	2.971	47,2
Crèdits al sector privat	180.277	171.728	8.549	5,0
Amb garantia real	123.622	119.607	4.015	3,4
Amb garantia personal i altres	56.655	52.121	4.534	8,7
Total crèdits sobre clients, brut	189.546	178.026	11.520	6,5

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

"la Caixa" ha aconseguit mantenir i fins i tot incrementar les seves quotes de mercat en una difícil conjuntura, marcada per un creixement practicament nul del mercat tant de crèdits com de dipòsits. D'acord amb l'última informació pública disponible d'entitats de crèdit, que engloba els establiments financers de crèdit, el Grup "la Caixa" ha aconseguit el 2010 unes quotes de mercat a Espanya del 10,6% en crèdits i del 10,0% en dipòsits (sense assegurances ni fons). En conjunt la quota de volum de negoci és del 10,4%, per sobre de la quota d'empleats.

En l'activitat creditícia, "la Caixa" ha continuat centrant-se en el finançament als particulars i petites i mitjanes empreses. En aquest sentit, s'ha guanyat quota de mercat en el crèdit hipotecari –que ha assolit l'11%–, tot i la menor activitat en la promoció immobiliària, que ha estat acompanyada per un bon increment de quota en els crèdits amb altres garanties que han arribat al 10,3%, un 1,0% més que el 2009. L'estratègia de penetració en el segment d'empreses també continua donant importants resultats.

Pel que fa a la captació de recursos de clients, malgrat que el mercat no ha experimentat pràcticament creixement, les importants ofertes de tipus d'interès per als dipòsits a termini per part d'algunes entitats financeres de la competència, han provocat un canvi en l'estructura de captació del sector potenciant aquests enfront dels fons d'inversió o els plans de pensions que, a més, han estat afectats per l'evolució dels mercats borsaris. En aquest context, "la Caixa", gràcies a la gestió comercial molt activa, pràcticament no ha perdut quota de mercat en dipòsits (10,0%), i a més ha aconseguit importants increments de quota en fons d'inversió (10,6%), plans de pensions (16,2%) i assegurances d'estalvi (14,8%).

Tanmateix, seguint amb la política de vinculació de clients, "la Caixa" ha continuat potenciant el programa MultiEstrella Nòmina i MultiEstrella Pensió incorporant el segment d'autònoms, i ha ampliat els avantatges del programa de fidelització «Punts Estrella» als clients que domicilien els seus ingressos. L'èxit d'aquests programes ha permès augmentar la quota de nòmines al 15,7% malgrat el lleu retrocés durant el 2010 del nombre de treballadors per compte d'altri afiliats a la Seguretat Social. Pel que fa als pensionistes s'ha aconseguit superar la xifra d'1 milió, amb una quota de mercat del 13,6%.

«ELEVADAS I CREIXENTS QUOTES DE MERCAT»

«ENTRE ELS TRES PRIMERS EN ELS PRINCIPALS PRODUCTES FINANCERS»

Quotes de mercat i posició en el rànquing

RÀNQUING	Últimes dades disponibles de 2010	QUOTA
1r	Domiciliació de nòmines	15,7%
	Domiciliació de pensions	13,6%
	Hipoteques	11,0%
	Facturació targetes	17,7%
	Negoci merchant (TPV's)	21,2%
	Assegurances de vida-estalvi	14,8%
	Crèdits (sect. priv. resid.)	10,6%
	Dipòsits a la vista	11,8%
	SNCE (*)	12,7%
2n	Dipòsits (sect. priv. resid.)	10,0%
	Plans de pensions	16,2%
	Crèdit comercial	9,5%
3r	Fons d'inversió	10,6%
	Factoring i Confirming	13,3%

(*) Sistema Nacional de Compensació Electrònica



2.2. Base de clients: el centre del negoci

Una àmplia base de clients que garanteix el creixement

El creixement del negoci del Grup "la Caixa" se sustenta en una àmplia base de 10,5 milions de clients al tancament de desembre de 2010. Aquesta base constitueix el principal actiu del Grup ja que dóna estabilitat i facilita el creixement del volum de negoci, recursos gestionats i inversió creditícia, amb elevades quotes de mercat, tot i tenint en compte l'alt grau de competència existent en el sector financer.

Lideratge en Banca de Particulars

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

En aquest sentit, "la Caixa", amb una penetració del 21,0% en clients particulars, segons l'estudi d'FRS Inmark, se situa com a líder de Banca de Particulars a Espanya, incrementant any rere any la distància amb la segona entitat, la qual cosa demostra la capacitat de l'Entitat d'aconseguir la fidelització, vinculació i confiança dels clients. Posició de lideratge que també es manté en els altres dos segments que formen part de la Banca de Particulars: els microempresaris i els autònoms. Així, en el segment de microempresaris, segons l'última dada

disponible d'FRS Inmark, "la Caixa" és l'entitat líder de mercat amb una quota de penetració del 24,2%, i pel que fa als autònoms, la quota de penetració segons les dades publicades per la Seguretat Social és d'un 22,0%, cosa que representa 98 punts bàsics més que l'any anterior.

L'objectiu que es persegueix és convertir-se en el proveïdor financer principal de tots els clients i gestionar el seu cicle de vida financer de forma plena i, per això, l'activitat comercial del 2010 s'ha caracteritzat per l'enfocament a la captació, vinculació i retenció dels gairebé deu milions de clients que es gestionen des del negoci de la Banca de Particulars. Aquest esforç s'ha vist recompensat per un increment de 90 punts bàsics en la quota de penetració com a primera entitat dels clients particulars segons l'estudi d'FRS Inmark.

Per facilitar la consecució d'aquest objectiu de vinculació de clients, es disposa d'una sistemàtica d'accions comercials. Durant el 2010 s'han llançat cinc campanyes principals: hipoteques, ingressos recurrents, fons d'inversió, assegurances i plans de pensions que pretenen fomentar el flux de clients a les oficines.

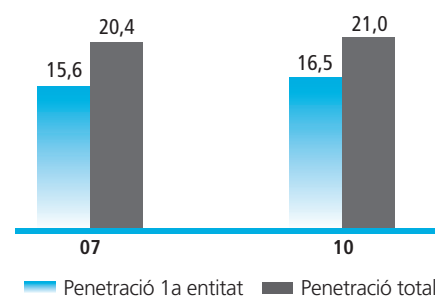
Cal esmentar especialment dintre dels resultats comercials de l'exercici l'elevada captació d'ingressos recurrents que s'ha produït, i que ha permès assolir un fort creixement de 65 punts bàsics de quota de mercat de nòmines domiciliades i de 76 punts bàsics de quota de mercat de pensionistes. També quant a l'evolució dels recursos gestionats, cal esmentar l'esforç de captació de fons d'inversió, que ha permès assolir un creixement interanual de la quota de mercat de 214 punts bàsics, fins assolir el 10,6% i, de plans de pensions individuals, que amb un increment de 58 punts bàsics, ha permès assolir una quota de mercat del 15,78%.

L'any 2010 ha estat també l'any de la consolidació del programa MultiEstrella (programa de fidelització i vinculació per als

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

«LÍDER EN EL SEGMENT DE PARTICULARS A ESPANYA AMB EL 21% DE PENETRACIÓ»

Penetració en %



Font: FRS Inmark

clients amb ingressos recurrents que els permet obtenir avantatges progressius), amb la introducció de nous avantatges i la incorporació del col·lectiu de professionals.

Aproximació especialitzada en els segments de clients objectiu

D'altra banda, en el Pla Estratègic 2007-2010, amb l'objectiu de complementar el tradicional lideratge de "la Caixa" en Banca de Particulars, es va plasmar la voluntat d'implantar propostes de valor especialitzades per a empreses i particulars que permetessin potenciar el posicionament en aquests segments de mercat. Atès que al tancament de 2009 aquesta implantació ja havia conclòs, l'any 2010 ha estat doncs el primer any en què l'Entitat ha comptat de manera plena amb propostes de valor diferenciades per a aquests segments i un any de consolidació de l'activitat per a cada un dels negocis de nova creació.

Banca Personal

El negoci, orientat a clients particulars amb més de 100.000 euros de patrimoni sota gestió, durant el 2010 ha reforçat l'organització del negoci de la Banca Personal a les oficines de la xarxa comercial universal de "la Caixa", amb la consolidació del model de gestió, dels protocols d'actuació i l'increment del nombre de gestors especialitzats en aquest segment, que a tancament d'exercici se situà en 1.015 professionals. A les oficines on la massa crítica de clients no justifica la presència d'un gestor plenament dedicat al negoci, el director de l'oficina assumeix l'atenció a aquests clients.

Aquesta proposta de valor, que ja compta amb una mica més d'un any d'antiguitat, ha reforçat la seva contribució als resultats del Grup; el volum de recursos més valors ascendeix a tancament d'any a 56.100 milions d'euros, fet que la consolida entre les dues primeres entitats espanyoles. També, a tancament d'any, la base de clients del

negoci se situà en els 540.000, el que representa un 15% més que l'any anterior.

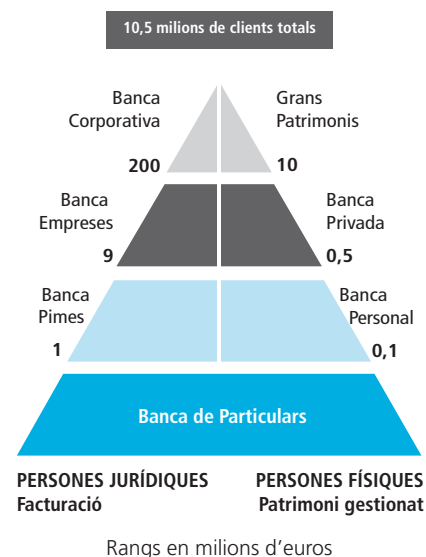
El servei de Banca Personal ajuda a planificar adequadament els objectius i necessitats amb productes i serveis adequats a cada etapa del cicle de vida dels clients i es caracteritza per tres atributs fonamentals: personalització, proximitat i a mida.

L'activitat durant l'exercici s'ha focalitzat en el llançament de productes de pas-siu especialment dissenyats per aquest segment i de diferents campanyes tant d'actiu com de serveis, que han permès consolidar el posicionament i la imatge del negoci. En aquest sentit, cal esmentar que durant el 2010 el volum de dipòsits estructurats va créixer un 21% respecte al 2009, un 13% les assegurances d'estalvi i un 11% el saldo de fons d'inversió fruit fonamentalment de l'emissió de nous fons garantits, la gamma de fons elecció i els excel·lents resultats de la campanya de fons realitzada durant els mesos d'estiu. Quant a la previsió social, s'ha fet especialment èmfasi en les rendes vitalícies, aprofitant el *know-how* i el favorable règim fiscal que presenta per a una àmplia base de clients.

A finals d'any, aprofitant la campanya de plans de pensions i buscant combinar la seguretat i la rendibilitat futura en aquesta categoria de productes, es va treure al mercat el PlaCaixa Tàndem, un producte exclusiu adreçat especialment als clients d'aquest segment.

Cal esmentar també que al llarg del 2010 es van desenvolupar eines específiques i innovadores d'assessorament, que permetran oferir als clients un servei d'acord amb els requeriments de les seves inversions i el seu patrimoni, amb el rigor que demana la normativa MIFID. El darrer trimestre de l'any es va fer un especial esforç en formació presencial dels gestors de Banca Personal, amb l'objectiu de consolidar l'homogeneïtat en el mètode i la qualitat d'actuació en la prestació

«LA SEGMENTACIÓ FOCALITZA L'ACTIVITAT COMERCIAL»



«1.015 PROFESSIONALS ESPECIALITZATS EN BANCA PERSONAL»

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

del servei d'assessorament als clients. El desenvolupament d'aquest servei serà prioritari per a l'evolució del segment en els propers anys.

També, durant el 2010, els clients s'han beneficiat de nous canals de comunicació, com la línia oberta mòbil, que han facilitat la seva operativa bancària. Tot això fruit de l'aposta de l'Entitat per la innovació tecnològica, que ha permès fer arribar als clients tota la informació d'actualitat financera i de productes mitjançant la revista electrònica *A Mida*, que va néixer el darrer mes d'abril.

Banca Privada

La consolidació de "la Caixa" Banca Privada, orientada a clients amb més de 500.000 euros de patrimoni sota gestió, ha permès incrementar els recursos i

valors gestionats fins als 35.000 milions d'euros, el que representa un creixement del 5% respecte a l'any anterior i que ha permès consolidar el posicionament de "la Caixa" Banca Privada com la segona entitat financera espanyola per patrimoni total.

Durant l'any, s'ha treballat intensament en el desenvolupament d'eines innovadores orientades a enfortir la relació amb els clients del negoci, sota la base d'una metodologia rigorosa per guiar el procés d'assessorament al client. La prioritat de la Banca Privada és acompanyar els clients en la identificació del seu posicionament envers el risc de forma objectiva i estructurar la seva cartera en funció d'una divisió dels seus estalvis que respongui als objectius de seguretat, creixement i previsió. Aquest serà el marc de referència

«32 CENTRES I 357 PROFESSIONALS
ESPECIALITZATS DE BANCA PRIVADA»

del model d'assessorament de "la Caixa" Banca Privada a partir del 2011.

Cal esmentar també que, tot i el protagonisme que s'ha donat en el sector als dipòsits d'altres rendibilitats en la recerca de liquiditat i clients, "la Caixa" ha aconseguit fer créixer els fons d'inversió amb el llançament de la campanya de fons d'inversió dels mesos d'estiu i la forta activitat comercial dels 333 gestors de Banca Privada que, recolzats pels 32 centres especialitzats i integrats en la xarxa d'oficines, desenvolupen una gestió es-



tratègica i d'alta qualificació. En el primer semestre, el FI «FonCaixa Benvinguda» va ser el fons que més patrimoni va captar d'Europa, segons Lipper FMI. Igualment, els esforços de l'any es van focalitzar també en oferir les elevades rendibilitats mitjançant alternatives atractives i personalitzades de productes de gestió, i es va dinamitzar l'oferta de productes de previsió social innovadors, com el PlanCaixa Tàndem, assolint un creixement del 7% durant el 2010.

A "la Caixa" Banca Privada la innovació és una obligació i un compromís, i s'impulsa mitjançant les iniciatives que proveeixen solucions úniques als clients. Aquest és el propòsit del posicionament que es busca amb la imatge «l'art de crear valor» que s'ha materialitzat aquest darrer any amb la signatura de la primera trobada a Espanya entre el sector financer i el món de la moda. A l'abril, "la Caixa" Banca Privada va signar amb l'Associació de Creadors de Moda d'Espanya (ACME) un acord que recull un ambiciós pla d'activitats, que engloba la celebració d'esdeveniments exclusius amb clients, una targeta de fidelització i el desenvolupament d'accions de Responsabilitat Social Corporativa facilitadores de la integració laboral de col·lectius en risc d'exclusió social.

Dintre de la Banca Privada, els clients que compten amb un patrimoni sota gestió superior als 10 milions d'euros es gestionen des del segment Altium, amb una proposta de valor específica i accés a equips interdisciplinaris amb especialistes que donen resposta a les necessitats de qualitat, sofisticació i compromís que sol·licita el client d'aquest nivell patrimonial. En aquest segment es gestiona un volum que ascendeix als 5.273 milions d'euros, un 14% més que en 2009, fet que situa l'Entitat com a una de les principals firmes de referència en la gestió de grans patrimonis a Espanya.

L'oferta comercial per aquest segment es basa en un assessorament íntegre que

gira envers una sòlida proposta financera i un model d'atenció clarament diferenciat i competitiu, palanquejat en les capacitats i els recursos del Grup "la Caixa" i en l'oferta d'un producte específic que dona resposta als interessos d'inversió dels clients tant en actius financers tradicionals com en actius alternatius.

Banca de Pimes

La Banca de Pimes és el negoci que "la Caixa" ha creat per donar servei als clients empresa que tenen una facturació superior a 1 milió d'euros i inferior a 9 milions d'euros. Per donar el suport necessari a aquest model, "la Caixa" compta amb un gestor especialitzat de pimes, en aquelles oficines de la xarxa amb massa crítica de clients del segment. A les oficines amb menor volum d'empreses, el director assumeix l'atenció a aquests clients, d'aquesta manera, "la Caixa" cobreix totes les necessitats del teixit empresarial.

El gestor de pimes té com a funció exclusiva gestionar i assessorar als clients pimes i, a més a més, està recolzat per una xarxa multidisciplinària d'especialistes experts en productes, que tenen per objectiu donar solucions a mida als clients que ho requereixen. Així doncs, "la Caixa" continua avançant en el seu objectiu d'estar més a prop de les empreses en el seu dia a dia, en àmbits com la gestió del circulat, el comerç exterior i la tresoreria.

El 2010 ha estat el primer any de plena activitat del negoci, després que en el 2009 es dissenyés la nova proposta de valor per a les pimes. A tancament de desembre de 2010, l'equip estava format per 820 gestors especialitzats i a més estava recolzat per la potència comercial que ofereix l'extensa xarxa d'oficines de "la Caixa".

Aquesta especialització en el servei de les pimes ha permès continuar creixent orgànicament malgrat l'actual conjuntura de mercat. Així, a 31 de desembre de 2010, aquest negoci gestionava 197.000 clients, fet que ha permès mantenir una quota de

**«820 PROFESSIONALS ESPECIALITZATS
EN BANCA DE PIMES»**

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

penetració del 38,6% en el segment de petites empreses segons FRS Inmark.

Els esforços comercials de l'exercici s'han focalitzat en la vinculació de la base de clients, assolint increments de venda en tots els indicadors prioritaris del negoci de pimes com són les assegurances, la gestió de cobraments i pagaments, la utilització de la línia oberta i el pagament de nòmines i de recaptacions. Així, els ingressos assolits en productes de comerç exterior han experimentat un creixement del 16% i les cobertures de tresoreria, del 18% respecte al 2009.

El volum de negoci gestionat per la banca de pimes va totalitzar a tancament de 2010 més de 36.500 milions d'euros, dels quals el 74% correspon a productes d'actiu. Dintre de la partida de finançament especialitzat, destaca especialment l'evolució de les cessions de *factoring* amb un creixement del 35% respecte al 2009.

Banca d'Empreses

Per poder atendre de la forma més adequada les mitjanes i grans empreses (empreses que facturen entre 9 i 200 milions d'euros), el 2008 es va posar en marxa un model de gestió diferenciat en el servei a aquest col·lectiu, que a tancament de 2010, després de l'obertura de 3 nous centres especialitzats durant l'exercici, permet a "la Caixa" comptar amb una xarxa pròpia de 83 centres d'empreses, on treballen 804 professionals altament especialitzats i amb una gestió descentralitzada i flexible que s'integra dins de l'estructura territorial, afavorint al màxim les sinergies amb la resta de segments.

Com a resultat de la consolidació d'aquest model, destaca que la Banca d'Empreses de "la Caixa" hagi aconseguit un notable creixement de l'activitat comercial durant el 2010, malgrat el poc dinamisme del mercat. Així, pel que fa a l'evolució dels volums, en els darrers dotze mesos «CaixaEmpreses» ha tingut un creixement

de la inversió creditícia gestionada del 12%, assolint gairebé els 17.233 milions d'euros, i els recursos gestionats superant els 9.007 milions d'euros, amb un creixement interanual del 14,5%. Quant al nombre d'empreses gestionades, al llarg del 2010 s'han captat 3.500 nous clients per a l'Entitat, fins arribar a una xifra propera als 29.000.

Entre els productes que han tingut un major dinamisme, destaquen el *factoring* amb un increment del 27%, i el *confirming* amb un increment del 44%. Aquests creixements han contribuït al fet que l'Entitat hagi consolidat la tercera posició del rànking de l'Associació Espanyola de Factoring i Confirming amb una quota global del 13,3%.

Aquest fet respon a l'objectiu de convertir-se en un referent transaccional per a les empreses, donant servei en la seva operativa diària, i sota l'objectiu que les empreses tinguin present "la Caixa" com una alternativa de solució en les seves decisions de negoci.

També s'ha realitzat un important esforç per completar l'oferta de productes i serveis per atendre les necessitats de caràcter internacional de les empreses, que ha tingut una excel·lent acollida, com es reflecteix en l'increment dels crèdits documentaris i del finançament de comerç exterior.

En relació amb les novetats de productes i serveis llançats el 2010, destaca l'adaptació dels serveis de mitjans de pagament nacionals i internacionals als requeriments de la nova llei de pagaments i la creació de serveis avançats de B2B per als emissors de rebuts domiciliats. Així mateix, la nova llei de morositat ha requerit l'adaptació de les solucions de gestió de pagament dels clients de *confirming*.

Durant l'exercici s'ha llançat un nou servei avançat d'atenció telefònica personalitzada per resoldre els dubtes operatius sobre

**«83 CENTRES DE BANCA D'EMPRESES
I 804 PROFESSIONALS ESPECIALITZATS»**

factoring dels clients empresa. Quant a l'oferta de tresoreria, s'ha continuat ampliant la gamma de productes amb noves propostes per cobertures de matèries primeres, com són la solució per operar amb productes d'electricitat. També s'han llançat nous productes especials de cobertura de divises vinculats a la cotització del dòlar i noves estructures per a la cobertura de tipus d'interès.

Cal destacar també que l'any 2010 s'ha posat en marxa la unitat d'atenció COMEX que té per objectiu oferir un suport tècnic i comercial als clients de l'Entitat, especialment a les empreses, sobre productes de comerç exterior.

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

En aquest segment, "la Caixa" ha realitzat una forta aposta per la tecnologia, no només en l'oferta de productes i serveis i en l'operativa de les empreses a través d'Internet, sinó també en la comunicació amb els clients. Aquest any s'ha creat una revista digital, *InfoCaixaEmpresa Digital*, adreçada a les empreses, on es poden trobar notícies comercials i financeres rellevants, així com novetats fiscals i legals i altra informació d'utilitat.

Banca Corporativa

Banca Corporativa, la divisió especialitzada per a la cobertura d'aquells grups d'empreses amb més de 200 milions d'euros anuals de facturació, compta amb dues oficines operatives a Madrid i a Barcelona, i també gestiona a través del Centre d'Empreses Mercat Internacional les filials de companyies portugueses (vegeu l'acord amb Banco BPI a l'apartat de Negoci Internacional). L'equip està format per 117 professionals que gestionen les relacions amb uns 570 grups formats per gairebé 4.000 empreses.

L'àmplia oferta de productes i l'excel·lència en el servei han possibilitat que durant el 2010 s'assolissin els objectius fixats per al negoci, amb un 55% d'increment dels ingressos obtinguts l'any 2007 en aquest col·lectiu d'empreses.

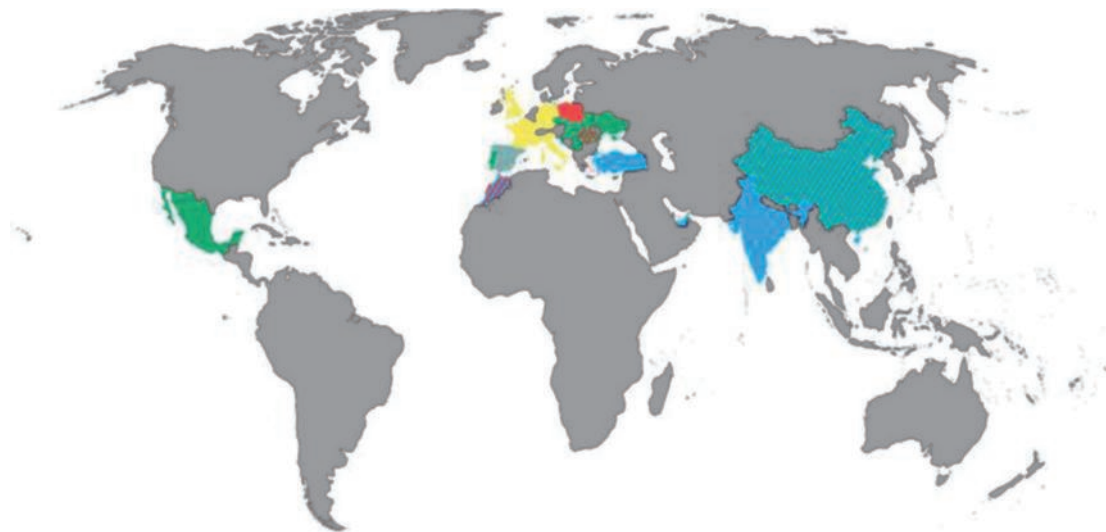
Els volums gestionats d'actiu són gairebé 29.000 milions (amb un 16% de creixement), dels quals uns 19.600 milions corresponen a inversió (14%). D'altra banda, els recursos gestionats totalitzen 10.600 milions d'euros, un +6% d'increment respecte a l'any anterior.

Negoci internacional

"la Caixa" acompanya els seus clients amb interessos i relacions comercials internacionals mitjançant diferents tipus d'implantació a l'estranger on, segons el país, es disposa d'Aliances Estratègiques, Sucursals Operatives, Oficines de Representació, Spanish Desk i bancs corresponsals.

En el marc d'Aliances Estratègiques Bancàries, a través de Critería CaixaCorp, "la Caixa" manté una participació a bancs líders en els seus respectius mercats: Ban-

co BPI, a Portugal; GF Inbursa, a Mèxic; Grup Erste Bank, a Àustria i Europa de l'Est, i The Bank of East Asia, a Hong Kong i la Xina (vegeu capítol 3.1. Critería CaixaCorp: internacionalització i diversificació dels ingressos). L'objectiu és assegurar una atenció especialitzada als clients de "la Caixa" en els països d'origen d'aquests socis a través d'institucions líders i amb una extensa xarxa d'oficines. Així mateix, s'estableixen acords preferents de corresponsalia i s'han iniciat diverses iniciatives de col·laboració entre entitats tant de l'àmbit de negoci com de suport. L'any 2010 s'ha aprofundit en el desenvolupament dels acords estratègics de col·laboració assolits anteriorment amb els grups bancaris participants i s'ha llançat a l'octubre, amb Erste Bank, el producte «Solucions Internacionals per a Empreses» que amplia el model ja desenvolupat anteriorment amb el Banco BPI.

Presència Internacional

Sucursals Internacionals

- Marroc
- Polònia
- Romania

Spanish Desks

- Alemanya
- França
- Itàlia
- Regne Unit

Participacions Bancàries

- Europa Central i de l'Est
- Hong Kong / Xina
- Mèxic
- Portugal

Oficines de Representació

- Xina
- Emirats Àrabs
- Índia
- Turquia

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

"la Caixa" compta, així mateix, amb Sucursals Operatives fora del territori espanyol: a Varsòvia (Polònia), Bucarest (Romania) i Casablanca (Marroc). Estan dirigides a empreses espanyoles amb interessos i activitat en aquests països. Per la seva naturalesa jurídica poden realitzar tot tipus d'operativa bancària, oferint principalment finançament i serveis bancaris bàsics. Aquestes oficines també estan orientades a la captació de l'operativa d'empreses locals que mantinguin relacions comercials significatives amb Espanya. El 2010 s'han enfortit l'operativa i els equips a les sucursals de Bucarest i Varsòvia i s'ha consolidat l'obertura de Casablanca realitzada l'any anterior, havent-se implantat una nova plataforma de sistemes d'informació desenvolupada internament. Cal destacar que "la Caixa" és la primera entitat espanyola amb presència operativa al Marroc.

D'altra banda, les Oficines de Representació donen suport a les empreses espanyoles amb projectes a l'estranger i els faciliten informació sobre licitacions i gestions relacionades amb elles. Actuen com a enllaç amb les entitats financeres locals, orienten als nostres clients en les seves activitats en el país i són un instrument comercial i un punt de suport per a les

accions comercials que la xarxa d'oficines de "la Caixa" realitza amb empreses amb activitat en aquests països. Les Oficines de Representació ja obertes són a la Xina (Beijing i Xangai), Turquia (Istanbul), Emirats Àrabs (Dubai) i l'Índia (Delhi). D'altra banda, estan en procés de constitució legal la d'Algèria, la de Singapur i la d'Egipte. Així, malgrat l'entorn econòmic mundial, s'ha aconseguit un augment significatiu en els ingressos i volum de l'operativa en aquests països.

Dins de les Oficines de Representació, els Spanish Desk es dirigeixen, a més de les empreses corporatives espanyoles, a les matrius multinacionals amb filial a Espanya i, així mateix, a les pimes locals d'aquests països que operen a Espanya. "la Caixa" compta amb oficines d'aquesta naturalesa a Itàlia (Milà), Gran Bretanya (Londres), França (París) i Alemanya (Stuttgart i Frankfurt).

"la Caixa" disposa d'una xarxa de bancs corresponsals a través dels quals canalitza el negoci de comerç exterior dels seus clients a la resta de països on no té una presència directa. És el mitjà més universal per accedir a altres països i donar cobertura a qualsevol tipus de client de "la Caixa". Sobre això, s'han establert acords bilaterals amb més de 2.900 bancs

Directors de Sucursals Internacionals

Ali Kadiri	<i>Marroc (Casablanca)</i>
Raúl Carmona	<i>Polònia (Varsòvia)</i>
Juan Luis Martín	<i>Romania (Bucarest)</i>

Directors d'Oficines de Representació

Maya Khelladi	<i>Emirats Àrabs (Dubai)</i>
Peter Hansen	<i>Índia (Nova Delhi)</i>
Carlos Morales	<i>Turquia (Istanbul)</i>
Xavier Serrado	<i>Xina (Pequín i Country Manager)</i>
Danni Cheng Zhou	<i>Xina (Xangai)</i>

Spanish Desk

Berta Rodó	<i>Alemanya (Stuttgart)</i>
Joan Francesc Riutort	<i>Alemanya (Frankfurt)</i>
Jordi Fuster	<i>França (París)</i>
Claudina Farré	<i>Itàlia (Milà)</i>
Álvaro Valera	<i>Regne Unit (Londres)</i>

internacionals per facilitar l'operativa internacional i el comerç exterior, tant dels particulars com de les empreses, a qualsevol país del món. L'extensa gamma de productes i serveis bancaris internacionals oferts inclouen transferències, xecs, remeses, avals, garanties i cartes de crèdit, entre d'altres. Finalment, cal destacar el servei de *cash management* internacional que "la Caixa" ofereix a les seves empreses clients a través de més de 40 acords amb bancs de tot el món.

Organismes i Multilaterals

Durant el 2010, s'han potenciat els acords amb els Organismes Multilaterals de Desenvolupament i els Organismes Oficials Espanyols, amb l'objectiu d'incrementar el negoci i la base de clients. Amb la col·laboració de tot el Grup de "la Caixa", es continua consolidant un model en el mercat basat en el coneixement i la proactivitat, a més de tancar operacions pioneres i singulars, i donar suport a l'expansió internacional d'empreses i clients.

S'han formalitzat diverses operacions amb el Banc Europeu d'Inversions (BEI), destacant la firma d'un crèdit de 300 milions d'euros per finançar projectes i fomentar el desenvolupament empresarial i social de les pimes des d'una perspectiva sostenible; s'han firmat avals corporatius per finançar diversos projectes i també s'ha participat en emissions realitzades pel mateix BEI.

D'altra banda, "la Caixa" finançarà els nous edificis i equips de l'hospital de la Santa Creu i Sant Pau, amb un préstec que li ha concedit el Banco del Consejo de Europa (CEB). Es tracta d'una operació pionera ja que, gràcies a l'assessorament, estructuració i participació de "la Caixa", és la primera vegada que els dos multilaterals europeus més antics, CEB i BEI, financen conjuntament un projecte. Tanmateix, "la Caixa" forma part del grup de treball per desenvolupar els instruments que financen el Pla Solar Mediterrani, dintre de l'àmbit de la Unió per al Mediterrani (UPM) amb seu a Barcelona.



2.3. Xarxa comercial i recursos humans: pilars fonamentals

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

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

A finals de 2010, "la Caixa" disposa de 5.409 oficines, de les quals 5.396 estan situades dins el territori espanyol. Cal ressaltar que "la Caixa" manté una posició de lideratge en la seva zona tradicional d'actuació, Catalunya i Balears, amb 2.097 oficines, i al mateix temps, també és una de les entitats amb major

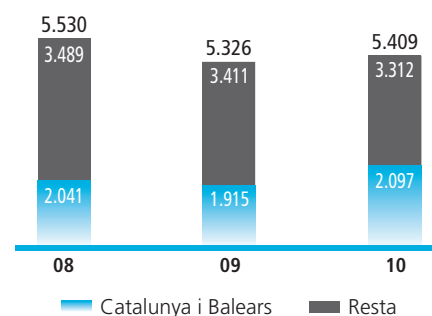
arrelament en altres comunitats autònomes com són Madrid, Andalusia i País Valencià. "la Caixa", amb la seva xarxa extensiva, continua essent l'entitat líder del sector financer espanyol per nombre d'oficines amb una quota de mercat del 12,6%.

D'altra banda, la xarxa d'oficines de "la Caixa" compta amb centres especialitzats per donar resposta als clients dels negocis de banca corporativa, banca d'empresa i banca privada (vegeu el capítol 2.2. Base de clients: el centre del negoci).

A nivell internacional, compta amb 3 sucursals operatives (Varsòvia, Bucarest i Casablanca) i 10 oficines de representació i Spanish Desk (vegeu el capítol 2.2. Base de clients: el centre del negoci).

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

NOMBRE D'OFICINES DE "LA CAIXA"

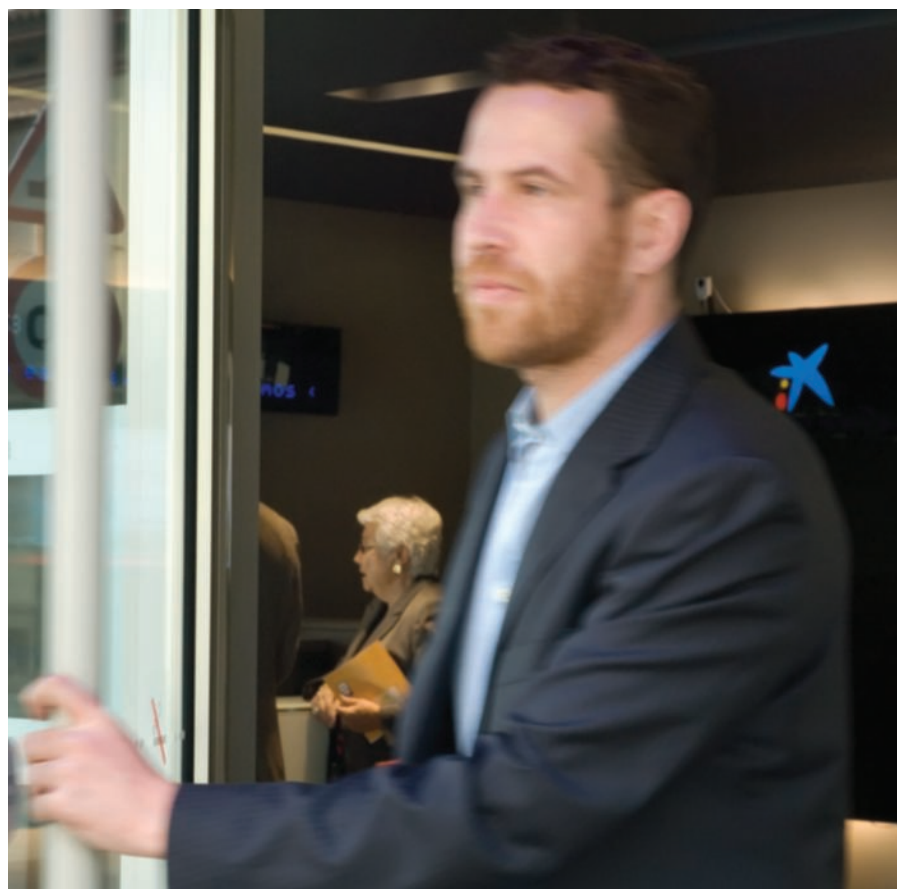


DISTRIBUCIÓ GEOGRÀFICA DE LA XARXA D'OFICINES D'ESPANYA



DISTRIBUCIÓ PER TIPOLOGIA DE LA XARXA D'OFICINES

Xarxa universal	5.279
Banca Corporativa	2
Banca Empresa	83
Banca Privada	32
Oficines a Espanya	5.396
Oficines internacionals	13
Total oficines	5.409



El 2010 els recursos humans del Grup "la Caixa" se situen en 28.651 empleats.

En finalitzar el 2010 s'han assolit amb èxit els reptes derivats del Pla Estratègic 2007-2010 pel que fa a la gestió de recursos humans, i entre els quals destaquen la identificació i gestió del talent intern, el desenvolupament d'itineraris professionals i la implantació de polítiques de conciliació i igualtat. Sobre això, en reconeixement a l'aplicació d'aquestes darreres polítiques, la Fundació Másfami- lia va atorgar a l'Entitat la certificació EFR (Empresa Familiarmente Responsable), que representa un pas més cap al futur Pla d'Igualtat de l'Entitat.

D'altra banda, pel que fa al 2010, destaca la integració dels recursos humans provinents de Caixa Girona, duta a terme amb criteris d'eficiència, i de preservació del talent incorporat, que s'ha realitzat de forma satisfactòria i ràpida.

Pel que fa a l'evolució de les carreres professionals s'ha compaginat amb les necessitats de rotació i mobilitat internes, garantint en tot cas la transparència, l'objectivitat i la igualtat d'oportunitats. Durant el 2010 s'han realitzat més de 2.800 convocatòries internes de cobertura de vacants. Tanmateix, les vacants que no s'han pogut cobrir internament s'han vehiculat a través de l'oferta de treball de la web de "la Caixa".

A nivell d'expansió territorial, "la Caixa" ha seguit incrementant la seva presència a l'exterior, aplicant els mateixos principis en la selecció d'empleats incorporats a les oficines internacionals durant 2010.

Respecte a la gestió de la compensació, les iniciatives més rellevants que s'han portat a terme són la consolidació del model de retribució variable a la xarxa comercial i la definició de funcions de serveis centrals amb l'establiment d'estructures retributives de referència, havent-se treballat també en l'anàlisi d'adaptació a la directiva europea en matèria retributiva per al sector financer aprovada a l'octubre del 2010.

Les promocions a posicions de major responsabilitat, així com els plans individuals de desenvolupament, han tingut en compte les consideracions que aporta el programa de gestió del talent directiu, que s'ha aplicat tant a la xarxa comercial com als serveis centrals, al qual s'han incorporat més de 800 persones.

En l'àmbit del desenvolupament professional també s'ha generalitzat l'avaluació per competències, amb una identificació d'àrees de millora competencial que facilita l'organització d'un pla de desenvolupament per a cada persona avaluada.

Pel que fa als programes formatius, destaca el de lideratge comercial, pel qual han passat la majoria de càrrecs d'oficina, amb la finalitat de facilitar la gestió del canvi i d'alinejar la proactivitat comercial de les oficines amb les directrius estratègiques de l'Entitat. En aquest sentit, la plataforma d'*e-learning* Virtaula està passant a ser una comunitat d'aprenentatge interactiva amb la col·laboració dels empleats, compartint el coneixement i l'experiència, i amb l'objectiu d'aprofitar l'eficiència de les noves tecnologies per potenciar el talent de l'organització.

«PLANTILLA QUALIFICADA I COMPROMESA AMB EL SERVEI»

EMPLEATS	2010	2009	Var. any
"la Caixa"	25.288	24.944	344
Grup "la Caixa"	28.651	27.505	1.146

«MILLOR EMPRESA FINANCERA PER TREBALLAR A ESPANYA» (Font: MercoPersonas 2010)

2.4. Gestió multicanal: relació permanent amb el client

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

"la Caixa" basa la seva estratègia en la satisfacció del client, oferint-li tots els serveis, avenços tecnològics i tota la informació necessaris perquè pugui fer una bona gestió de les seves finances. La Gestió multicanal de "la Caixa" aprofita les noves tecnologies per apropar i fer accessible la banca de qualitat a tots els usuaris, mitjançant serveis innovadors amb disponibilitat a qualsevol lloc i a qualsevol hora. Tot això permet una relació continuada i de qualitat amb els clients i ajuda a la seva fidelització a través de la diferenciació de nous continguts, dissenys i imatges que fan créixer la vinculació emocional entre el client i l'Entitat.

La primera xarxa de terminals d'autoservei

"la Caixa" disposa de 8.181 terminals d'autoservei, amb operativa disponible en 15 idiomes. Aquest fet la converteix en l'entitat amb la xarxa de terminals d'autoservei més extensa del sistema financer espanyol, amb una quota del 13,0%, i la segona d'Europa, mostrant el fort compromís i vocació de servei als clients.

Les operacions més sol·licitades són reintegraments d'efectiu i actualitzacions de llibreta d'estalvi, que representen un 71% de l'operativa principal per caixer. La següent operativa més utilitzada que representa un 15,4% del total és la visualització de l'extracte de compte i, posteriorment, amb un 5,6%, l'ingrés d'efectiu, tant en bitllet com en sobre. Actualment 7.622 caixers disposen d'unitat per fer ingressos, un 95% del total de la xarxa.

El 2010, la xarxa de caixers de "la Caixa" ha realitzat més de 527 milions d'operacions. Més de 4 milions de clients els utilitzen de forma habitual i és per això que s'han fet importants esforços per optimitzar encara més la facilitat d'ús, la

seguretat i l'accessibilitat per a tots els clients, independentment de les seves capacitats físiques. Els caixers de "la Caixa" estan adaptats al sistema braille i disposen d'un sistema de veu per a invidents, amb 3.312 terminals que tenen aquesta tecnologia. També posen a disposició dels clients diverses operatives que fan més fàcil el seu funcionament, com són el «CaixaFàcil» amb un menú més simple i botons més grans i «Operacions Habituals» amb un menú de pantalla que el client es pot personalitzar. El Cercador és una eina d'ajuda al client, tant de l'operativa com d'oficines i caixers més propers, i que, de forma molt visual, permet als clients localitzar-les amb Google Maps. Tanmateix, per a les persones amb discapacitats auditives, els caixers incorporen vídeos d'ajuda on poden consultar el funcionament de les operatives més sol·licitades pels clients dels caixers: els reintegraments d'efectiu i la consulta de saldo i de moviments.

En línia amb l'estratègia multicanal de "la Caixa", els caixers aprofiten la tecnologia a la seva disposició per esdevenir un canal de venda més i, així, a través dels terminals, els clients poden contractar altres serveis de l'Entitat com són Línia Oberta, CaixaMòbil, la contractació de préstecs o la Cybertargeta. Addicionalment, 6.985 terminals realitzen funcions de venda de localitats amb la possibilitat d'accedir a la major oferta d'espectacles del mercat nacional (cinema, teatre, música, esports i d'altres).

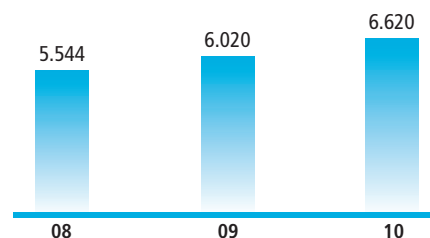
www.laCaixa.es líder en banca per Internet

La web de "la Caixa" consolida el seu lideratge en serveis de banca *online* a Espanya, amb una quota de mercat d'usuaris actius d'Internet (desembre 2010) del 31,4%, mesurada per Nielsen Net Ratings.

"la Caixa" és, un altre any, l'entitat líder en qualitat en tots els serveis d'Internet

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

CLIENTS DE LÍNIA OBERTA (Milers)



«31,4% DE QUOTA DE MERCAT EN BANCA ONLINE»

Font: Nielsen Net Ratings (Desembre 2010)

(Banca Particulars, Banca Personal, Banca d'Empreses, Banca de Professionals i Negocis, Broker *online* i Comerç Exterior), segons el darrer estudi fet per AQMetrix.

El portal d'Internet permet l'accés a Línia Oberta, eina de gestió *online* dels productes financers, disponible en 19 idiomes i amb més de 850 operatives diferents. Aquest servei disposa actualment de més de 6,6 milions de clients amb contracte, dels quals 3,3 milions han operat a través de Línia Oberta el 2010, realitzant 1.730 milions d'operacions.

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

Com a novetats del 2010 destaquen la web de Criteria CaixaCorp, així com el portal d'altres empreses del Grup, i també la

nova web de Responsabilitat Corporativa on "la Caixa" difon i promou l'adopció de programes de responsabilitat corporativa a les empreses. El 2010 s'ha continuat la universalització de la segona generació web basada en comunitats específiques i el foment de la interacció dels usuaris. Així ha nascut *Online Community*, la primera xarxa privada per autònoms i pimes, un trampolí empresarial que facilita la col·laboració i interacció dels clients de "la Caixa" que disposen d'un espai i un punt de trobada on poder generar noves oportunitats de negoci. "la Caixa" s'incorpora activament al Social Media, ocupant espai a les plataformes socials per difondre la seva identitat i publicant continguts a les plataformes globals de més audiència.

El canal d'Internet optimitza el seu potencial com a canal de venda dels productes i serveis de l'Entitat incorporant noves funcionalitats com són els cercadors, catàlegs *online* de Dipòsits, Fons d'Inversió, Plans de Pensions i Assegurances, o el comparador de Fons d'Inversió. Es potencia la contractació *online* de comptes i s'estén l'espai MultiEstrella als autònoms.

"la Caixa" ha continuat oferint noves iniciatives multimèdia que suposen un pas més de l'Entitat cap a la web 2.0. El 2010 s'han concretat nous exemples com el nou servei de «les Meves Operacions Habituals» que permet als clients una major personalització de la seva Línia Oberta, dissenyant-la segons les seves particulars necessitats i interessos.

En l'àmbit dels serveis a les empreses, l'Espai Solucions País facilita les relacions comercials de les empreses a Portugal i s'ha estès, arran de l'acord entre "la Caixa" i l'Erste Group Bank, a 8 països de l'Europa Central i de l'Est (Àustria, la República Txeca, Eslovàquia, Hongria, Croàcia, Sèrbia, Romania i Ucraïna). L'àmplia acceptació del servei queda reflectida amb l'augment de la quota d'absorció de les principals operatives, destacant una absorció del 96% en el cas d'enviament de fitxers de rebuts, el 73% en el cas dels fitxers de pagaments, el 75% de les transferències i el 95% de les operacions de gestió de cobrament d'efectes.



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

Serveis a través del mòbil: CaixaMòbil

CaixaMòbil engloba tots els productes i serveis que l'Entitat ofereix a través del telèfon mòbil des de fa més de nou anys. "la Caixa" és l'entitat financera líder en serveis financers a través del mòbil, tant pel ventall de serveis disponibles com pels 1,8 milions de clients que utilitzen aquests serveis. És també l'entitat considerada líder en qualitat de serveis de Banca Mòbil segons AQMetrix.

El 2010 Línia Oberta Mòbil ha continuat la millora pel que fa a disseny i la navegació de l'ampli ventall d'operatives i serveis que CaixaMòbil posa a disposició dels seus clients. S'han incorporat el pagament de rebuts, la confirmació de l'esborrany de la renda, les aportacions a plans de pensions i noves opcions de l'operativa de targetes, com són la seva activació i el bloqueig a través del mòbil. CaixaMòbil ja disposa de portals mòbils de Criteria CaixaCorp, MicroBank, Servi habitat XXI,

LKXA, l'Obra Social amb el iCaixaForum i també aplicacions com la Banca Privada o el portal MultiEstrella. S'ha estès també a nous sistemes mòbils com és el nou iPad d'Apple i, també, ha estat la primera entitat financera amb presència de les seves aplicacions en el llançament mundial del nou sistema operatiu Windows Phone. «CaixaMòbil Store» ha estat la primera botiga de serveis i aplicacions per a mòbils d'una entitat bancària, des d'on els clients poden descarregar-los de manera senzilla i que actua com a unificador en l'accés als serveis mòbils de "la Caixa", havent-se realitzat més d' 1 milió de descàrregues d'aplicacions al mòbil.

L'any 2010 s'ha caracteritzat també pel desenvolupament de nous projectes d'innovació tecnològica que cerquen la universalització del mòbil com a canal de venda i de pagament. Així, pel que fa a la venda d'entrades, s'ha creat l'aplicació *M-ticketing*, que permet al client disposar, sense necessitat de paper, de l'entrada comprada.

**«2010: 1,8 MILIONS DE CLIENTS QUE
UTILITZEN ELS SERVEIS PER A MÒBILS»**

Juntament amb Movistar i Visa, s'ha realitzat la primera experiència a Espanya de pagament pel mòbil amb tecnologia NFC (vegeu capítol 2.6.1. Innovació tecnològica).

Altres novetats han estat la incorporació a l'iPhone de l'operativa de pagament de rebuts amb escàner de codi de barres que fa possible la transferència de fons de mòbil a mòbil. CaixaMòbil també utilitza la tecnologia de realitat virtual, i un exemple es troba en el portal de l'Obra Social on els usuaris poden visitar les exposicions del CosmoCaixa des del seu mòbil. Tanmateix, s'incorpora la realitat augmentada als terminals Android i iPad, que permet la localització de caixers i oficines. D'altra banda, gràcies al servei d'Alertes CaixaMòbil, el client pot rebre informació per SMS o correu electrònic sobre els



seus comptes, moviments realitzats, la liquidació de la targeta o les disposicions fetes a través de terminals d'autoservei. El Servei d'Alertes també disposa d'alertes exclusives per a empreses com és rebre informació de tresoreria, targetes i fitxers via SMS a diferents destinataris en funció del tipus d'alerta. Sobre això, durant l'any 2010 s'han enviat més de 35 milions de missatges als mòbils dels clients de "la Caixa".

Venda d'entrades: ServiCaixa.com

"la Caixa", a través de ServiCaixa.com, lidera el mercat espanyol de venda d'entrades, tant per volum com per diversitat de la seva oferta. Durant el 2010 s'han realitzat 9,7 milions de vendes anticipades a través dels canals electrònics i el Club ServiCaixa ha arribat a 1,8 milions de socis, consolidant-se com un dels principals clubs culturals del país.

El 2010 ServiCaixa.com estrena el *M-ticketing*, la nova aplicació de «mòbil entrada» que permet a l'usuari utilitzar el seu propi mòbil com a entrada, mostrant-la a l'accés al recinte. També es possibilita la impressió de les entrades a casa, fent innecessària la recollida física de l'entrada al recinte. També a la web Servicaixa, els clients poden trobar una àmplia gamma de productes de consum i l'accés a ofertes comercials atractives de les diverses empreses del Grup "la Caixa". En línia amb l'estratègia *online*, ServiCaixa s'afegeix a les xarxes socials, tenint presència a plataformes com Facebook, Twitter i Tuenti.

Gestió multicanal accessible

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

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

"la Caixa" aposta perquè el seu portal i el servei Línia Oberta siguin accessibles, amb independència del tipus de hardware, software, infraestructura de xarxa, idioma, cultura, localització geogràfica i capacitats dels usuaris i, en aquest sentit, s'han aplicat les directrius de contingut web (WCAG 1.0) de nivell AA d'accessibilitat en diferents canals del portal.

D'altra banda, una de les iniciatives d'accessibilitat on participa "la Caixa" és el projecte INREDIS (INterfaces de RELació entre l'entorn i les persones amb DIScapacitat), encapçalat per Technosite, l'empresa tecnològica de l'ONCE. L'objectiu del projecte ha estat el desenvolupament durant el període 2007-2010 de tecnologies base que permetin crear canals de comunicació i interacció amb persones amb algun tipus de discapacitat i el seu entorn i que ajudin a millorar notablement la seva qualitat de vida.

«2010: 9,7 MILIONS DE VENDES ANTICIPADES»

«BANCA ONLINE DE QUALITAT PER A TOTHOM»

2.5. Sistemes de pagament: una oferta diferenciada

El Grup "la Caixa" és el principal emissor del mercat espanyol amb 10,61 milions de targetes en circulació, de les quals 10,34 milions han estat emeses per "la Caixa" i 0,27 milions per Finconsum. Les targetes del Grup "la Caixa" han generat durant l'any 2010 un total de 593 milions d'operacions, i una facturació en comerços i disposició d'efectiu en caixers automàtics de 34.958 milions d'euros, dels quals 34.734 milions corresponen a les de "la Caixa", un 4% més que l'any anterior. Si s'afegeix el volum de negoci generat, com a adquirent de comerços i caixers, el Grup "la Caixa" gestiona 1.643 euros cada segon.

"la Caixa" ocupa el primer lloc en el rànquing d'entitats financeres en quota de mercat per facturació de targetes del 17,7%, i si tenim en compte el Grup, un 17,8%. Quant a la facturació amb targeta dels comerços clients de "la Caixa", en què també és líder, la quota de mercat és del 21,2%. Així, els clients de "la Caixa" tenen al seu abast la més àmplia gamma de mitjans de pagament del país, ja que disposen de tots els tipus de targetes i marques internacionals.

Dels 10,61 milions de targetes que hi ha en circulació a finals de 2010, el 36,9% són de crèdit (un 4,2% corresponen a la modalitat de *revolving*), el 53,7% són de dèbit, i el 9,4% restant són privades i de moneder. Pel que fa a la xarxa de TPV's (Terminals Punt de Venda), en què "la Caixa" també és líder del mercat, el seu nombre a finals de 2010 és de 169.966 unitats, els quals estan tots adaptats a l'operativa amb xip.

Durant aquest any, s'han substituït les targetes actuals dels clients per targetes amb xip, amb l'objectiu de minimitzar el risc de

fraud per targetes perdudes o robades, ja que la signatura es substitueix per la introducció del PIN.

Els titulars de targetes poden, ara, contractar una assegurança que cobreix el saldo pendent del contracte de targeta en cas de defunció o invalidesa absoluta i permanent, o la quota mensual en cas d'atur o incapacitat temporal.

Quant a les campanyes d'incentivació d'ús i gràcies al programa de fidelització Premi@, aquest any s'han enviat quasi 3 milions d'ofertes personalitzades a clients de targetes de "la Caixa", mitjançant els tiquets de compra, carta, Línea Ober-ta i missatges al mòbil, amb premis de compres en supermercats, Punts Estrella extres, etc.

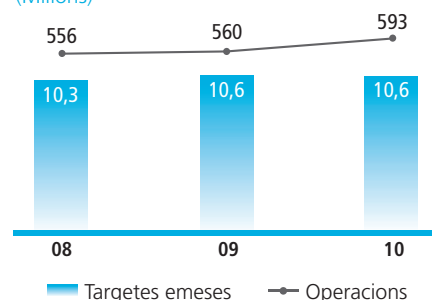
Amb l'objectiu d'adequar-nos a les necessitats de cada client, durant l'any 2010 s'ha incrementat el límit de crèdit de les targetes a 280.950 clients, atenent les anàlisis de risc apropiat.

En l'àmbit de la Responsabilitat Corporativa de "la Caixa" i com a compromís amb el medi ambient i la protecció de l'entorn, aquest any s'han reduït en més de 16 milions els extractes en paper enviats als clients.

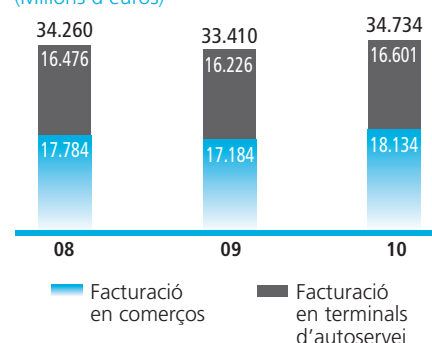
Quant al negoci de comerços, "la Caixa" ha arribat a un acord amb la companyia nord-americana Global Payments, líder internacional en el processament de pagaments, per crear Comercia que prestarà els serveis de gestió de pagaments als comerços, potenciant la innovació i la qualitat de servei i donant major servei als nostres clients amb negocis fora d'Europa.

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

TARGETES GRUP "LA CAIXA"
(Milions)

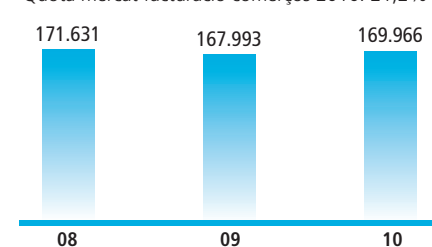


VOLUM DE FACTURACIÓ "LA CAIXA"
(Milions d'euros)



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

Quota mercat facturació comerços 2010: 21,2%



2.6. Innovació en els serveis als clients

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

Línia Oberta

La innovació és sempre present en tots els àmbits d'actuació de "la Caixa" i esdevé eina essencial en la relació multicanal amb els seus clients. Així, podem oferir millores en el servei i productes novedosos que són el resultat de l'ús intensiu de la tecnologia al nostre abast. Els clients de "la Caixa" tenen a la seva disposició a través de la Línia Oberta eines com «les Meves Finances», que gestionen la comptabilitat domèstica; el 2010 hem introduït «les Meves Operacions Habituals», que faciliten noves formes, més fàcils i personalitzades, de veure la posició del client, així com les operacions del seu interès. Un altre exemple és la visualització a Línia Oberta dels xecs ingressats a través dels caixers, tant en la consulta dels moviments, associada a l'assentament comptable, com en l'operativa específica d'ingrés.

"la Caixa" ha continuat la línia de treball, iniciada l'any passat, d'involucrar els clients en la creació i millora de serveis i productes de Línia Oberta. Els usuaris proven noves funcionalitats en versió «beta» i ens donen la seva opinió. També valoren operatives ja existents a través de les enquestes de «Valoració Permanent» i participen de forma activa amb les seves propostes en la millora dels nostres serveis.

Aquesta línia d'interacció amb els usuaris porta "la Caixa" a crear al 2010 l'*Online Community*, la primera xarxa privada per a autònoms i pimes. Havent nascut com a trampolí empresarial que facilita la col·laboració i interacció, els clients de "la Caixa" disposen d'un espai únic on generar noves iniciatives de negoci i on trobar interlocutors amb interessos i necessitats afins. A més, "la Caixa"

s'incorpora de forma activa a les plataformes socials per difondre la seva entitat.

El Portal de "la Caixa" www.lacaixa.es incorpora diferents catàlegs amb funcionalitats web, que simulen un pas de pàgina real, i enllaços a les fitxes de producte corresponents. Com a exemples tenim el catàleg de Punts Estrella o l'Informe de Responsabilitat Corporativa. També s'han incorporat cercadors i catàlegs *online* de productes de Dipòsits, Fons d'inversió i Plans, i comparadors de fons que faciliten al client la cerca d'informació necessària per prendre la decisió d'inversió o estalvi. S'han incorporat noves funcionalitats per Banca Privada i Banca Personal, com ara l'accés a revistes exclusives d'aquests col·lectius en Flash i les opcions de personalització per a aquests segments a Línia Oberta.



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

El 2010 «CaixaMòbil Store», l'aparador d'aplicacions per a telèfons mòbils i el canal mòbil de l'Entitat, ha continuat incorporant els diferents portals de les empreses del Grup (Borsa, Portal de LKXA, Banca Privada, etc.). En l'àmbit de la responsabilitat mediambiental, i sota la iniciativa «ecoCaixa», Línia Oberta ofereix als seus clients tot el desplegament de la seva tecnologia i permet consultar els comunicats de forma totalment *online* sense necessitat de rebre'ls en paper, amb el «Servei de Correspondència Personalitzada», que ja compta amb més de 3 milions de clients. A més, «ecoCaixa» posa a l'abast dels clients diverses possibilitats d'actuació envers l'optimització dels recursos i la cura del medi ambient, a través de l'Obra Social "la Caixa".

Caixers automàtics

El 2010 l'àrea de caixers ha focalitzat els seus esforços en la incorporació de la tecnologia EMV a les targetes de pagament possibilitant el canvi de perfil d'operativa a comerços per a aquest tipus de plàstics. Per a persones amb deficiència visual, els caixers de "la Caixa" permeten, només introduint la targeta o llibreta, presentar una pantalla específica que possibilita una millor lectura. El 2010, 3.312 caixers ja disposen també de vídeos d'ajuda mitjançant el llenguatge de signes que expliquen les operatives més utilitzades: «reintegrant d'efectiu» i «consulta de saldo i moviments».

Mòbils

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

Es creen aplicacions per a cadascun dels dispositius iPhone, iPad, Blackberry, Android i Windows Phone, i s'incorporen funcionalitats com el localitzador d'oficines, que permet cercar les més properes mitjançant el GPS del dispositiu i mostrar-les a través de Google Maps. En el cas d'Android, iPhone i iPad, incorporen a més la funcionalitat de «realitat augmentada», que permet veure informació (direcció, telèfon, caixers, etc.) de l'oficina a través de la càmera del dispositiu. Altres experiències han estat l'ús de la realitat virtual al mòbil, que permet presentar i guiar l'usuari en la visita a les exposicions de l'Obra Social.

El 2010 s'ha realitzat la primera experiència a Espanya de pagament pel mòbil amb tecnologia NFC. Aquest projecte pilot ha involucrat 500 comerços i més de 1.500 clients i ha tingut una gran acceptació per part del públic. El 70% dels comerços implicats van rebre compres amb els mòbils i el 80% dels clients van utilitzar el mòbil per pagar. El 70% dels participants han valorat l'experiència positivament, amb una puntuació superior a 8 punts sobre 10. S'ha considerat especialment l'agilitat, la rapidesa i la seguretat del sistema. Aquesta bona acollida fa que les empreses impulsores del projecte decideixin mantenir de forma indefinida la infraestructura als comerços.

També s'ha incorporat a iPhone el pagament de rebuts amb escàner de codi de barres i la transferència de fons de mòbil a mòbil. Finalment, pel que fa a la venda d'entrades, s'ha creat l'aplicació *M-ticketing*, que permet al client disposar de l'entrada comprada sense necessitat de paper, ja que el mateix terminal del client esdevé entrada.

CaixaProtect

Per tal de consolidar el seu lideratge per canals electrònics, "la Caixa" aposta per la contínua innovació, oferint Caixa-

Protect, el servei que proporciona de forma automàtica total seguretat en cas d'operacions irregulars amb targetes, Línia Oberta o caixers, i que garanteix als seus clients protecció total, donant-los així la màxima tranquil·litat i confiança. A més a més, el servei CaixaProtect activa un sistema d'alertes al telèfon mòbil davant d'operacions d'imports elevats, ja siguin compres, disposicions en efectiu, ús de targetes i transferències des de Línia Oberta o caixers automàtics; durant el 2010 es van enviar quasi 9 milions d'avisos.

Targetes

S'ha desenvolupat una nova forma de pagar amb la targeta, més ràpida i còmoda per a clients i comerços. Es tracta d'una targeta amb xip i tecnologia *contactless* que en acostar-la al TPV i teclejar el PIN (per operacions de més de 20 euros) es realitza la compra. "la Caixa" té activades

ja més de 3.000 d'aquestes targetes, que ja es poden utilitzar a la localitat de Sitges (Barcelona).

Comerços

Dintre de l'àmbit dels comerços, també s'ha desenvolupat un nou servei adreçat principalment a autònoms que realitzen vendes a domicili, i que consisteix en el fet que puguin acceptar els pagaments mitjançant els seus mòbils, sent un sistema eficaç, fàcil i segur. Es tracta que els clients paguin amb la targeta de dèbit o de crèdit mitjançant el mòbil del venedor, transferint-se directament al compte del comerç l'import de la venda. Actualment, hi ha en funcionament uns 200 terminals d'aquests tipus i per aquest sistema innovador, "la Caixa" ha rebut el premi a les 100 millors idees que atorga la revista *Actualidad Económica* cada any.



2.6.2. Innovació i lideratge en sistemes d'informació

El Grup "la Caixa", pel que fa al desenvolupament tecnològic, ha continuat treballant en la millora dels seus sistemes d'informació durant l'any 2010, assentant les bases per consolidar el futur model de gestió de les tecnologies de la informació del Grup. Tanmateix, s'ha avançat en l'alineació de costos i de consum de recursos tècnics segons estàndards de mercat, l'evolució de les aplicacions per donar resposta a les creixents necessitats de negoci i la simplificació de les infraestructures tecnològiques. En l'actualitat, s'està treballant per estendre a la totalitat de companyies del Grup "la Caixa" el model d'optimització de Tecnologies d'Informació de Serveis Informàtics, destinat principalment a guanyar en eficiència i eficàcia.

Un altre aspecte a destacar ha estat l'impuls decisiu que s'ha donat durant aquest any a la construcció del nou Centre de Processament de Dades d'última generació. Aquest projecte, que albergarà els servidors i dades informàtiques de l'Entitat, potenciarà el lideratge tecnològic de "la Caixa", aportant unes instal·lacions innovadores i capdavanteres

quant a infraestructures informàtiques, energètiques i de telecomunicacions. La construcció del primer centre avança segons planificació i està previst que entri en funcionament el 2011.

Pel que fa als sistemes d'informació, també s'ha treballat activament en la fusió de l'Entitat amb Caixa Girona, dotant amb els recursos tècnics necessaris cadascuna de les oficines provinents de Caixa Girona i integrant la seva operativa i les seves particularitats de negoci dintre dels sistemes de "la Caixa" de forma molt ràpida i eficient.

En l'àmbit de les oficines, durant l'any 2010 s'ha continuat desenvolupant el Terminal Financer, incorporant-hi noves prestacions i millorant-ne algunes de les existents i, s'està en procés de migració cap a una plataforma amb una versió tecnològica més avançada. Dins del marc de definició de l'oficina del futur, també s'ha treballat en la integració de les noves tecnologies aplicades al dia a dia de l'oficina, com les comunicacions integrades i les facilitats per a compartir documents *online*.



Continuant amb l'objectiu de millorar l'eficiència, i atesa la conscienciació creixent del respecte mediambiental, s'han aplicat mesures d'eficiència energètica dels equipaments informàtics, tant a oficines com a serveis centrals. També s'han estès altres mesures als centres de processament de dades que han permès un estalvi aproximadament del 14% de consum elèctric gràcies a l'enllumenat amb sensors de presència i a l'optimització de la refrigeració de les sales.

D'altra banda, en l'àmbit dels serveis informàtics de "la Caixa", s'ha contribuït de manera clau a fer de la innovació tecnològica un eix central en la política d'aproximació multicanal als clients amb un conjunt de propostes de valor innovadores (vegeu el capítol anterior: 2.6.1. La innovació tecnològica com a prioritat per millorar l'atenció i servei al client).

Continuant amb iniciatives innovadores, durant el 2010 "la Caixa", amb la col·laboració de BDigital, ha engegat un projecte d'innovació per al desenvolupament de sistemes d'informació

bancaris avançats, que permeten accedir a la informació de negoci per mitjà de preguntes en llenguatge natural. Aquesta proposta s'emmarca dins del creixent interès de l'Entitat a participar en projectes d'investigació amb centres tecnològics que la situïn en una posició capdavantera en el marc de les noves tecnologies.

Un altre aspecte fonamental, que evoluciona amb el lideratge tecnològic i que resulta de vital importància per a l'Entitat, està relacionat amb el model de govern de la seguretat de la informació. En aquest sentit, "la Caixa" ha continuat treballant per minimitzar els riscos de fuga d'informació, establint noves salvaguardes per protegir les dades dels clients i del negoci, revisant de forma continuada el correcte funcionament de les mesures de control, i difonent les bones pràctiques de seguretat a tots els empleats. A més, complint amb el requeriment d'ajustar-se de manera flexible a un entorn en constant evolució, s'han adoptat programes de certificació basats en estàndards internacionals per garantir el compliment normatiu i assegurar la qualitat en la gestió de la seguretat.



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

Actualment més de 850 oficines estan adaptades al «nou model» on els nostres clients poden gaudir de tots els avantatges que això suposa.

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

En el 2010 l'activitat en la modernització de les nostres instal·lacions s'ha focalitzat principalment en l'adaptació de 40 oficines, segons els conceptes i criteris de distribució d'espais aplicats en les oficines de «nou model» iniciades en els darrers anys i que han suposat una autèntica revolució en el disseny de l'oficina bancària, proporcionant la confortabilitat i privacitat que afavoreixen les trobades comercials amb els clients. A l'igual que en les oficines de nou disseny, en aquestes oficines adap-

tades es potencien els espais d'atenció individualitzada, afavorint una relació comercial personalitzada i un assessorament a mida de cada client. El resultat d'aquest procés d'adaptació ha estat molt favorablement acollit i valorat pels clients.

A més, el 2010 s'han inaugurat oficines d'empresa i de banca privada que, a l'igual que les dels anys anteriors, segueixen un patró de disseny similar al de les oficines de banca universal quant als materials utilitzats i la confortabilitat per als nostres clients, però adaptats a les característiques particularitzades d'aquests col·lectius.

Complementant la innovació de distribució d'espais i la utilització de tecnologies d'última generació, el 2010 s'ha avançat notablement en la millora de l'eficiència energètica en les oficines que, sense detriment del confort, permet avançar en l'aplicació de la nostra política de sostenibilitat ambiental.

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

«ESPAIS DISSENYATS PER AFAVORIR
L'ENTREVISTA PERSONAL»



2.7. Qualitat i atenció al client: base de futur

Excel·lència en el servei

L'excel·lència en el servei forma part de la identitat de "la Caixa" des de sempre. Superar les expectatives dels clients és l'únic camí per continuar mereixent la seva confiança. En aquest sentit, estudis de mercat independents mantenen recurrentment "la Caixa" com una de les entitats amb millor qualitat de servei. Segons l'estudi de comportament financer d'FRS Inmark, "la Caixa" és l'entitat amb índexs de recomanació més alts, la qual cosa indica com n'està de fortament associat el valor de qualitat a l'Entitat. Així mateix, pel que fa al servei multicanal, les dades aportades per AQmetrix situen el servei Línia Oberta de "la Caixa" com a líder en qualitat en totes les categories mesurades.

Enquestes de satisfacció a clients

L'any 2010 s'ha continuat realitzant un seguiment permanent de la valoració que fan els clients del servei que reben. Amb aquest programa d'enquestes s'obté un indicador de qualitat de servei de clients particulars i empreses. Al llarg de l'any s'han realitzat 275.557 enquestes a clients que han permès obtenir un indicador de satisfacció per a cada oficina de "la Caixa". Aquest sistema d'enquestes permet a cada oficina conèixer l'evolució de la satisfacció dels seus clients i aplicar mesures concretes per millorar de forma continuada.

Oficina d'Atenció al Client

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

d'Internet, tots presents a les oficines. Totes les reclamacions rebudes han estat ateses pels responsables corresponents de la xarxa territorial, dels serveis centrals o de les filials del Grup. Durant l'any 2010, s'han rebut un total de 20.632 queixes. Pel que fa al servei d'Atenció al Client/Defensor del Client, aquest any s'han tramitat 2.201 reclamacions, de les quals 436 s'han resolt a favor de reclamant, 785 a favor de l'Entitat, 665 han estat classificades com a improcedents, s'han produït 10 renúncies de clients i 305 estan pendents de resoldre.

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

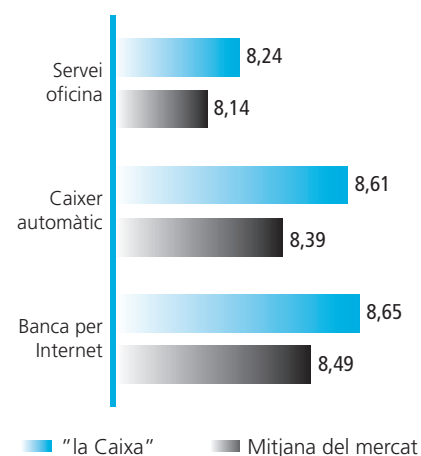
La satisfacció de les oficines amb els serveis interns

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

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

ESTUDI DE COMPORTAMENT FINANCER 2010

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



Font: FRS Inmark

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

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

e-la Caixa és la responsable de dur a terme l'estratègia de gestió multicanal desenvolupada per "la Caixa" (vegeu el capítol 2.4 sobre gestió multicanal), responsabilitzant-se de coordinar, gestionar i desenvolupar els canals electrònics que "la Caixa" posa a disposició dels seus clients, que inclouen tant els serveis financers com els no financers. Les principals tasques que té encomanades inclouen tant la recerca com la implantació de noves funcionalitats i solucions, així com la gestió comercial de tots els canals no presencials. Aquesta operativa es realitza en contacte amb la xarxa d'oficines per tal de garantir una total integració de tots els canals en la relació amb els clients, en línia amb l'estratègia multicanal adoptada per l'Entitat.

D'altra banda, facilita, mitjançant un contacte directe amb el client, tota l'ajuda que aquest pugui requerir per a una correcta utilització dels diferents canals: el telèfon, *e-mail* o eines *online*. A més, ofereix els seus serveis a altres companyies del Grup. Així mateix, e-la Caixa gestiona participacions en iniciatives en canals electrònics que proporcionen valor i servei diferencial a l'activitat bancària tradicional.

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

amb una proposta que comprèn cinema, teatre, música, esports, parcs temàtics i monuments històrics.

Serveis Informàtics "la Caixa" és la societat encarregada de gestionar i donar suport tecnològic a "la Caixa" i al seu Grup, gestionant les infraestructures tècniques de l'Entitat, així com proveint de forma integral els serveis informàtics de les filials del Grup. Així mateix, és la societat que gestiona els recursos tecnològics de l'àmbit d'Internet, autoservei, banca mòbil i televisió digital, vetllant per la seguretat i integritat de la informació dels clients, per tal d'oferir-los un servei de màxima qualitat.

A més, a través de la seva companyia filial Silc Immobles, es gestiona la construcció dels nous centres de procés de dades, on s'allotjarà properament la infraestructura i capacitat de procés tecnològic del Grup.

CaixaRenting és la societat especialitzada en la concessió d'operacions de rënting. La política comercial desenvolupada en els últims anys ha potenciat la seva presència en el sector de les pimes, mitjançant la distribució a través de la xarxa d'oficines. S'han realitzat 337 milions de noves operacions d'arrendament de vehicles, béns d'equip i immobiliari el 2010. En virtut de l'acord formalitzat el desembre de 2010 amb Arval (Grup BNP Paribas), (vegeu capítol 3.2. Gestió activa de la cartera de participades) "la Caixa" continuarà comercialitzant rënting de vehicles amb la marca CaixaRenting a través de la seva xarxa d'oficines, i Arval proporcionarà el servei al client. D'altra banda, CaixaRenting continuarà desenvolupant les activitats de rënting de béns d'equip.

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

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

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

Servihabitat XXI és la societat de serveis immobiliaris del Grup "la Caixa". Les seves activitats consisteixen en la inversió immobiliària i la prestació de serveis immobiliaris al Grup i a tercers. Desenvolupa, gestiona, administra i comercialitza

immobles vinculats a l'activitat del Grup, de tercers, així com immobles propis.

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

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

TradeCaixa presta serveis d'administració i comptabilitat a algunes companyies de suport del Grup "la Caixa", i dona suport en la gestió del *reporting* i el seguiment de la cartera de renda variable de l'Entitat.

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

3. Cartera de participades

3.1. Criteris CaixaCorp: internacionalització i diversificació dels ingressos

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

Criteris CaixaCorp és la societat encarregada de dur a terme l'estratègia inversora i l'expansió internacional del Grup "la Caixa". La participació de "la Caixa" en el capital de Criteris CaixaCorp, a 31 de desembre de 2010, és del 79,5%. "la Caixa" ha manifestat la seva intenció de mantenir en tot moment una participació de control.

Criteris CaixaCorp manté participacions en els sectors bancari, financer i de serveis, amb una aposta ferma per la internacionalització que pretén aportar valor a llarg termini mitjançant la gestió activa de la seva cartera.

El desenvolupament d'aquesta gestió activa de les inversions es reflecteix en la presa de posicions d'influència en el si de les empreses participades, en la intervenció als òrgans de govern i en la implicació activa a l'hora de definir les estratègies i les polítiques empresarials més escaients, per contribuir-ne així al desenvolupament continu de generar valor per a l'accionista. La seva gestió té l'objectiu d'augmentar el valor de les inversions i que es tradueix en la identificació i anàlisi de noves oportunitats d'inversió i de desinversió en el mercat, amb un nivell de risc controlat. Per fer això es disposa d'un important coneixement i d'una dilatada experiència en els sectors on s'és present.

La cartera d'inversions inclou companyies de primer nivell i amb una sòlida posició de lideratge en els seus diferents sectors d'activitat i en els països en què operen, i a més disposen d'una provada capacitat per generar valor i rendibilitat. A més de la seva presència en els sectors bancari i financer, Criteris CaixaCorp és també present, a través de les seves participades, en sectors estratègics com ara l'energètic, les telecomunicacions, les infraestructures i els serveis.

D'altra banda, la cartera de participades aporta una diversificació geogràfica al Grup "la Caixa" per dues vies: invertint en participacions bancàries situades en zones amb alt potencial de creixement (Europa de l'Est, Mèxic i Àsia) i en participacions industrials, que són en si mateixes entitats multinacionals.

El pes de les participacions en el sector financer assoleix, a finals de l'exercici 2010, el 37% del total del valor de la cartera de Criteris CaixaCorp, molt proper a l'objectiu mínim establert en el moment de la sortida a borsa. El seu pes s'ha més que duplicat des d'aquella data, i en aquest sentit, el procés de reorganització del Grup (explicat en l'apartat Nova Estructura del Grup "la Caixa", pàgina 37), que transformarà Criteris CaixaCorp en el futur CaixaBank, avança en aquesta direcció.

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



3.1.2. Negoci serveis

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

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

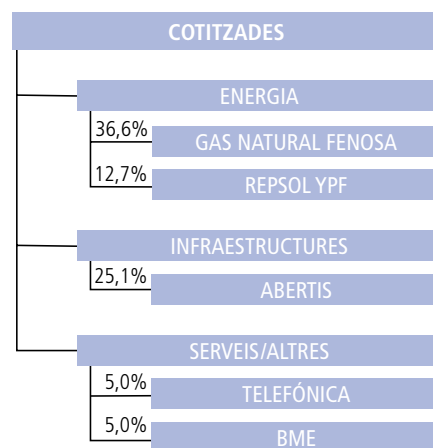
Gas Natural Fenosa és una de les deu primeres companyies energètiques europees i la primera companyia integrada de gas i electricitat a Espanya i l'Amèrica Llatina. És un dels majors operadors mundials de gas natural líquid i referent en la conca atlàntica i mediterrània, i un dels principals operadors de cicles combinats arreu del món. Compta amb més de 20 milions de clients (9 milions a Espanya) i més de 16 GW de potència elèctrica instal·lada arreu del món. Els actius totals de Gas Natural superen els 45.300 milions d'euros.

Repsol YPF és una companyia internacional integrada de petroli i gas, amb activitats en més de 30 països i líder a Espanya i Argentina. És una de les deu majors pe-

trolieres privades del món i la companyia privada més gran del sector energètic llatinoamericà en volum d'actius. Els actius totals de Repsol YPF superen els 67.600 milions d'euros.

Abertis és una de les corporacions europees líders en el desenvolupament i gestió d'infraestructures, amb més de 3.700 km de peatges gestionats i uns actius totals superiors als 25.000 milions d'euros. En els darrers anys ha incrementat la seva diversificació geogràfica i de negocis amb inversions en l'àmbit de les autopistes, les telecomunicacions, els aeroports, els aparcaments i els parcs logístics. En l'actualitat, un 50% dels seus ingressos es generen fora del territori espanyol.

Telefónica és un dels operadors integrats de telecomunicacions líder a nivell mundial, amb presència a Europa i Llatinoamèrica, essent un referent en els mercats de parla hispanoportuguesa, amb un volum d'actius totals superior als 129.000 milions d'euros. Amb prop de 288 milions d'accessos, Telefónica compta amb un destacat perfil internacional, generant més del 60% del negoci fora del seu mercat domèstic: (i) a Espanya, amb més de 47 milions d'accessos, és líder en tots els segments de negoci, (ii) a Europa (Regne Unit, Alemanya, Irlanda, República Txeca i Eslovàquia) compta amb més de 56 milions d'accessos, i (iii) a Llatinoamèrica, amb més de 183 milions d'accessos, es posiciona com a líder en els principals països (Brasil, Argentina, Xile i Perú), desenvolupant així mateix operacions rellevants en altres com Mèxic, Colòmbia, Veneçuela i Amèrica Central.



% de participació de Criteria CaixaCorp



3.1.2. Negoci serveis (cont.)

Borses i Mercats Espanyols (BME) és la societat que integra tots els sistemes de registre, compensació i liquidació de valors i mercats secundaris espanyols.

No cotitzades

Aigües de Barcelona (AGBAR) és un dels líders mundials en la gestió del cicle integral de l'aigua, incloent la captació, el transport, la potabilització i la distribució d'aigua potable, així com la recollida, la depuració d'aigua residual, reutilització i finalment la devolució al medi natural amb el mínim impacte ambiental.

Amb un volum d'actius totals de més de 6.500 milions d'euros, Agbar és el primer operador privat de gestió d'aigua urbana a Espanya, on abasteix prop de 13 milions d'habitants i dona servei de sanejament a més de 9,3 milions d'habitants. En l'àmbit internacional, el Grup Agbar abasteix d'aigua potable i sanejament més de 12 milions d'habitants a Xile, Regne Unit, Xina, Colòmbia, Algèria, Cuba i Mèxic.

En el marc de l'operació d'adquisició d'Adeslas, durant el 2010 Critería Caixa-Corp ha reduït la seva participació a Agbar fins a un 24,03% (vegeu apartat 3.2. Gestió activa de la cartera de participades del Grup "la Caixa").

Port Aventura Entertainment, societat en la qual Critería participa en un 50%, és el complex d'oci líder a Espanya i un dels principals del sud d'Europa.

L'oferta actual del parc inclou un parc temàtic, un parc aquàtic i l'explotació d'un Centre de Convencions i de quatre hotels, dos dels quals són de la seva propietat.

Mediterránea Beach & Golf Community és propietària d'actius annexos a Port Aventura: tres camps de golf, terrenys d'ús residencial i comercial ja urbanitzats, i un *beach club*, així com dos hotels i un Centre de Convencions, que estan cedits en arrendament a la societat Port Aventura Entertainment.



NO COTITZADES	
24%	AGBAR
50%	PORT AVENTURA ENTERTAINMENT
100%	MEDITERRÁNEA BEACH & GOLF COMMUNITY, S.A.

% de participació de Critería CaixaCorp



3.1.3. Negoci financer

Banca internacional

En l'àmbit de participacions del sector financer, el Grup "la Caixa" desenvolupa l'expansió internacional a través d'adquisicions d'entitats financeres. Aquesta línia d'activitat està configurada per participacions en el sector bancari, en aquells països on es pot aportar valor afegit i aprofitar el potencial de creixement.

Grupo Financiero Inbursa (GFI), amb uns actius totals propers als 16.000 milions d'euros, més de 270 oficines, més de 6.300 empleats i 14.500 assessors financers, és el sisè grup financer de Mèxic per total d'actius i un dels més grans per capitalització borsària a l'Amèrica Llatina.

Fundat a Mèxic l'any 1965, GFI ofereix serveis de banca comercial, on és un referent, banca minorista, gestió d'actius, assegurances de vida i no vida i pensions, així com d'intermediació borsària i custòdia de valors, essent actualment el primer grup financer del país per administració i custòdia d'actius i un dels millor posicionats en assegurances i fons de pensions.

Erste Group Bank es va fundar el 1819 com a primera caixa d'estalvis d'Àustria. El 1997 va sortir a borsa amb l'objectiu de desenvolupar el negoci de banca minorista a l'Europa Central i de l'Est. Actualment, és el segon grup bancari a Àustria i un dels principals de la zona d'Europa Central i de l'Est, amb actius totals propers als 206.000 milions d'euros. A més d'Àustria, Erste Group Bank controla bancs en set països (República Txeca, Romania, Eslovàquia, Hongria, Croàcia, Sèrbia i Ucraïna) i és líder del mercat a la

República Txeca, Romania i Eslovàquia. Presta serveis a 17,7 milions de clients i opera amb més de 3.200 oficines.

The Bank of East Asia (BEA), fundat l'any 1918, amb més de 50.000 milions d'euros en actius, més de 200 oficines i més d'11.000 empleats, és el primer banc privat independent de Hong Kong, i un dels bancs estrangers millor posicionats a la Xina, on, a través de la filial BEA China, compta amb una xarxa de 90 oficines que està en fase d'expansió.

Banco BPI és un grup financer universal, multiespecialitzat, focalitzat en l'àrea de banca comercial dirigida a clients empresarials, institucionals i particulars, situant-se com el tercer grup financer privat portuguès per volum de negoci. Consta d'uns actius totals superiors als 45.000 milions d'euros i d'una xarxa comercial de més de 800 oficines a Portugal i més de 140 a Angola.

Boursorama, fundat el 1995, és un dels principals brokers i distribuïdors de productes d'estalvi *online*, a Europa i forma part del Grup Société Générale amb uns actius totals de 3.600 milions d'euros.

Boursorama està present en 4 països essent, a França, líder de mercat en informació financera *online*, un referent en banca per Internet. És un dels principals brokers *online* al Regne Unit i Espanya. Addicionalment, des de 2009 Boursorama desenvolupa banca *online* a Espanya (SelfBank, en *joint venture* amb "la Caixa") i a Alemanya (On Vista Bank).

BANCA MINORISTA INTERNACIONAL	
20,0%	GRUPO FINANCIERO INBURSA
10,1%	ERSTE GROUP BANK
15,2%	THE BANK OF EAST ASIA
30,1%	BANCO BPI
20,8%	BOURSORAMA

% de participació de Criteris CaixaCorp



3.1.3. Negoci financer (cont.)

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

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

Asseguradores

Un Grup assegurador que dona servei a prop de 6 milions de clients individuals i gestiona un patrimoni superior als 33.000 milions d'euros

El Grup assegurador desenvolupa la seva activitat mitjançant les filials participades pel holding **VidaCaixa Grup (abans SegurCaixa Holding)**, que integra un ampli ventall de marques per als diferents àmbits en què opera. Disposa d'una extensa gamma de productes d'assegurances tant de vida com de no vida que ofereix als clients d'una forma personalitzada. Prop de 6 milions de clients individuals i més de 50.000 empreses i col·lectius tenen subscrits plans de pensions i assegurances (plans de jubilació, pensions vitalícies i altres productes).

VidaCaixa centra la seva activitat en el ram de vida. Addicionalment administra

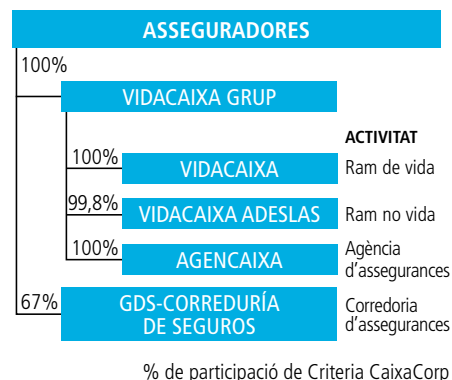
un patrimoni superior als 14.000 milions d'euros en plans de pensions, que li atorga la segona posició dins el rànquing sectorial.

El creixement orgànic del negoci reforça VidaCaixa com a primera companyia d'assegurances de vida, amb un volum de provisions tècniques de més de 19.000 milions d'euros. D'altra banda, VidaCaixa es consolida com a líder en el segment de previsió social d'empreses i particulars amb un patrimoni gestionat (provisions tècniques i plans de pensions) superior als 33.000 milions d'euros.

VidaCaixa Adeslas és la companyia d'assegurances no vida del Grup "la Caixa" resultant de la fusió entre SegurCaixa, centrada en el ram de no vida, i Adeslas, líder del mercat d'assegurances de salut a Espanya, de la qual es va formalitzar l'adquisició el juny de 2010 (vegeu el capítol 3.2. Gestió activa de la cartera de participades). Addicionalment, cal destacar la seva bona posició en assegurances de la llar, el procés de consolidació en el negoci autos i la nova oferta de productes per a pimes i autònoms.

El 13 de gener de 2011, Mutua Madrileña i "la Caixa" han assolit un acord pel qual l'entitat madrilenya comprarà un 50% de VidaCaixa Adeslas (vegeu el capítol 3.2. Gestió activa de la cartera de participades del Grup "la Caixa").

«VIDACAIXA GRUP REFORÇA EL SEU LIDERATGE EN ASSEGURANCES DE VIDA, INDIVIDUAL I DE COL·LECTIUS»



Serveis financers especialitzats

Gamma complementària de gestió de fons

InverCaixa Gestión és la societat gestora d'Institucions d'Inversió Col·lectiva del Grup "la Caixa" i gestiona una diversa gamma de productes: fons d'inversió, SICAV's i carteres. Addicionalment assessora "la Caixa" en l'activitat de comercialització de fons d'inversió gestionats per terceres gestores.

El 2010 la societat ha aconseguit un volum gestionat de 17.017 milions d'euros, passant d'una quota del 8,5% (el desembre de 2009) al 10,6% en fons d'inversió, fet que la situa en el tercer lloc del rànquing de gestores de fons.

Productes de finançament especialitzats

Finconsum ofereix productes de finançament al consum, principalment a través del canal punt de venda (distribuidors de béns i serveis i concessionaris d'automòbil). Durant el 2010, ha aportat 521 milions d'euros de nou negoci, amb una inversió creditícia que se situa a 31 de desembre en 774 milions d'euros.

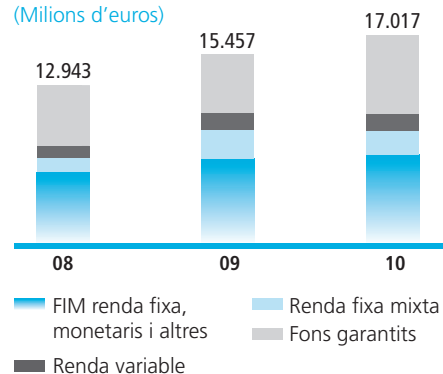
GestiCaixa ha seguit desenvolupant la seva activitat en els mercats financers com a societat gestora de titulització d'actius. A desembre de 2010, GestiCaixa gestiona 38 fons de titulització amb un volum de bons en circulació propers al 29.000 milions d'euros.

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

% de participació de Criteria CaixaCorp

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

(Milions d'euros)



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

La gestió activa de la cartera de participades del Grup "la Caixa" durant l'any 2010 ha derivat en la realització d'**inversions netes per un import aproximat de 703 milions d'euros**. En aquest sentit, durant l'exercici, s'ha continuat amb l'estratègia de reequilibri de la cartera de participades, donant més pes a les participacions financeres, sense excloure inversions en serveis. D'aquesta manera, el **pes de les participacions del sector financer ha passat del 17%**, en el moment de la sortida a borsa de Criteria CaixaCorp, **al 37% actual**.

En l'àmbit de les participacions en el negoci financer, el gener de 2010 i en el marc dels acords signats el juny de 2009 per **The Bank of East Asia (BEA)**, "la Caixa" i Criteria CaixaCorp, es va materialitzar la **subscripció de gran part d'una ampliació de capital** de BEA amb un desemborsament de 331 milions d'euros. L'operació ha permès a BEA reforçar la seva estratègia de creixement, en especial al mercat xinès, i potenciar les seves ràtios de capital, així com augmentar la posició del Grup "la Caixa" al banc, arribant a finals d'any a superar lleugerament el 15% de participació.

El 7 de juny es va formalitzar l'operació d'**adquisició del 99,8%** del capital social d'**Adeslas** per un import total de 1.193 milions d'euros, en virtut dels acords definitius subscrits el 14 de gener de 2010 amb Suez Environnement i Malakoff Médéric. Aquesta participació es va integrar a VidaCaixa Grup (abans SegurCaixa Holding), donant lloc a **VidaCaixa Adeslas**, societat d'assegurances de no vida fruit de la fusió entre SegurCaixa i Adeslas, companyia líder del mercat de salut a Espanya. Cal destacar que el 13 de gener de 2011 "la Caixa" i Mutua Madrileña van assolir un acord pel qual Mutua Madrileña adquirirà un 50% de VidaCaixa Adeslas, per un import de 1.075 milions

d'euros. L'operació inclou un acord comercial per a la distribució en exclusiva i de forma indefinida dels productes de Salut, Llar, Autos i dels restants rams de no vida, a través de la xarxa d'oficines de "la Caixa" i dels altres canals de VidaCaixa Adeslas.

En el marc de l'operació d'adquisició d'Adeslas esmentada anteriorment, **es va vendre a Suez Environnement el 24,5% d'Agbar** per un import de 666 milions d'euros, mantenint una participació del 24,03% del capital i possibilitant la presa de control d'Agbar per part de Suez Environnement, amb el 75,01% del capital.

D'altra banda, el 29 de desembre, el Grup "la Caixa" i Arval (Grup BNP Paribas) van formalitzar l'acord per a la **integració del negoci de rènting de vehicles de CaixaRenting a l'empresa Arval**. D'acord amb aquesta transacció, "la Caixa" seguirà comercialitzant el rènting de vehicles sota la marca CaixaRenting i serà Arval qui proporcionï al client el producte final. D'altra banda, CaixaRenting, participada de forma directa per "la Caixa", continuarà desenvolupant l'activitat de rènting de béns d'equip.

A més, en l'àmbit de les participacions en serveis, el Grup "la Caixa", amb una gestió activa de la cartera, va aprofitar la situació dels mercats per dur a terme desinversions per un efectiu total de 588 milions d'euros, generant beneficis extraordinaris (vegeu l'apartat 1. Gran qualitat dels resultats de l'exercici 2010).

D'igual manera, durant l'exercici 2010 i aprofitant les oportunitats del mercat, Criteria ha adquirit un 0,87% de Repsol per 208 milions d'euros, un 0,95% de Gas Natural per 93 milions d'euros i un 0,14% de Telefónica per 107 milions d'euros.

GESTIÓ ACTIVA - PRINCIPALS OPERACIONS:

Negoci financer

- Subscripció de gran part d'una ampliació de capital a The Bank of East Asia. Posteriorment, increment de la participació fins a superar el 15%.
- Adquisició del 99,8% d'Adeslas i reducció de la participació a Agbar fins al 24,03%.
- Acord, el gener de 2011, per a la venda del 50% de VidaCaixa Adeslas a Mútua Madrileña.
- Acord per a la integració del negoci de rènting de vehicles de CaixaRenting a l'empresa Arval.

Negoci serveis

- Desinversions aprofitant la situació dels mercats per un total de 588 milions d'euros.
- Adquisició d'un 0,95% de Gas Natural, un 0,87% de Repsol i un 0,14% de Telefónica.
- Cancel·lació de contractes financers de cobertura que afectaven part de la cartera de Telefónica.

D'altra banda, durant el primer semestre es van **cancel·lar els contractes financers de cobertura** sobre una part de la cartera de **Telefónica**, de manera que, a 31 de desembre de 2010, la participació en la societat és del 5,03% no subjecta a contractes financers.

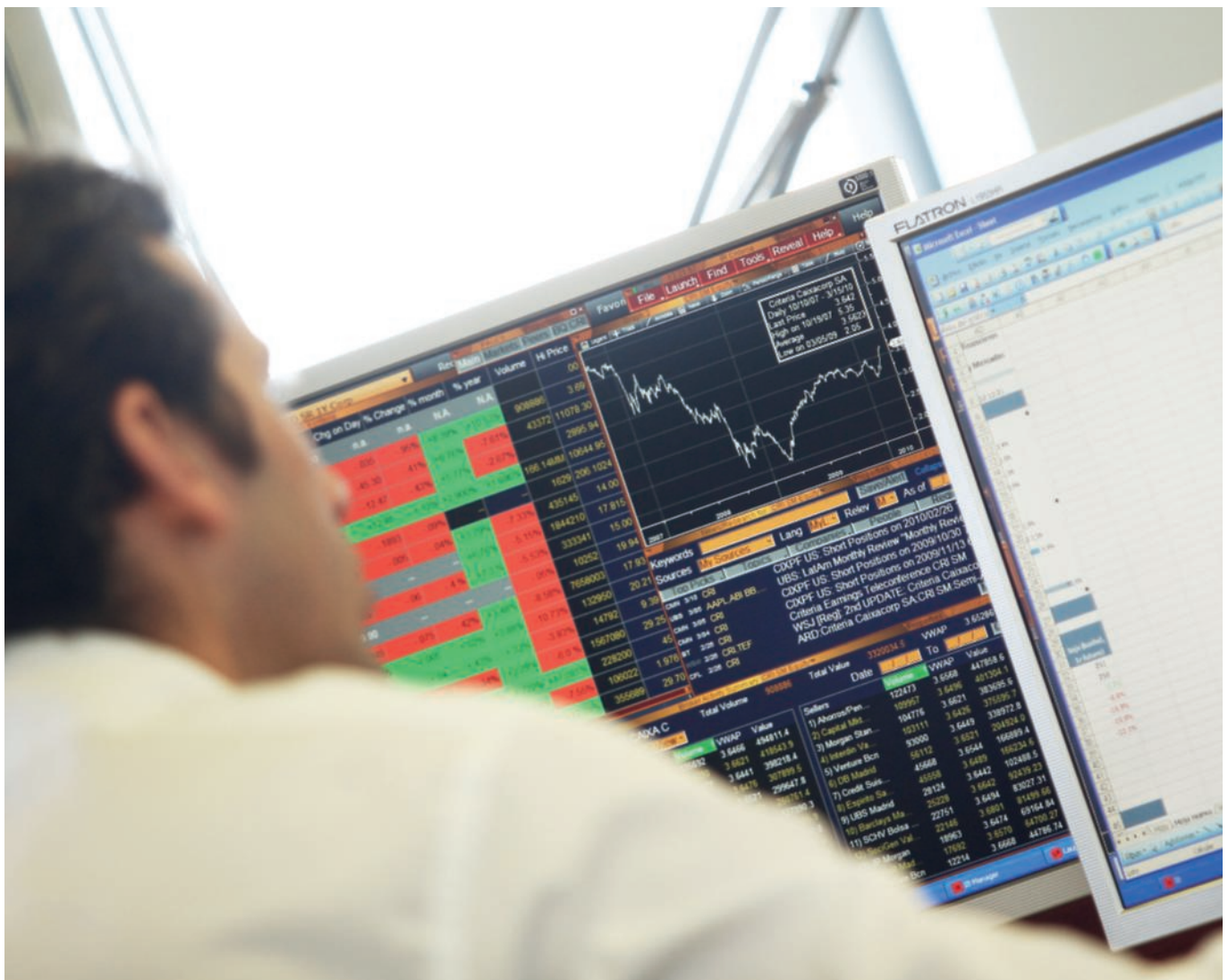
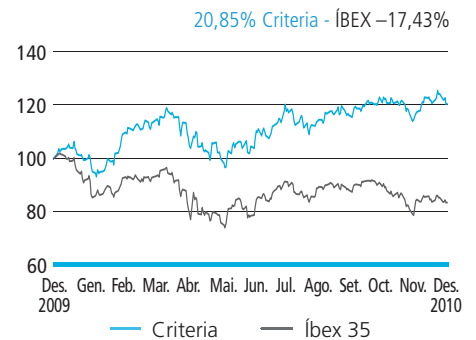
Evolució del valor de mercat i plusvàlues latents de les societats cotitzades del Grup "la Caixa"

El valor de mercat de les participacions en societats cotitzades del Grup

"la Caixa", a 31 de desembre de 2010, és de 18.685 milions d'euros, amb unes plusvàlues latents brutes de 2.709 milions d'euros.

D'altra banda, cal destacar que la cotització de Critería CaixaCorp, societat que inclou la major part de les participacions del Grup "la Caixa", ha assolit una revaloració del 20,85% durant l'any 2010, mentre que els índexs de referència Ibex 35 i Eurostoxx han presentat una evolució negativa del -17,43% i -5,81%, respectivament.

EVOLUCIÓ COTITZACIÓ DE CRITERIA I DE L'IBEX AL 2010



3.3. MicroBank

MicroBank, el banc social de "la Caixa", es constitueix el 2007 per canalitzar l'activitat de microcrèdits que fins a aquell moment realitzava "la Caixa" a través de l'Obra Social, amb l'objectiu de potenciar aquesta labor socioeconòmica sota paràmetres de rigor i sostenibilitat propis d'una entitat bancària. "la Caixa" és l'únic accionista de MicroBank.

Microcrèdits per a emprenedors i famílies

MicroBank ofereix productes i serveis financers especialment adaptats a les necessitats d'emprenedors, microempreses i famílies per contribuir a:

- La promoció de l'activitat productiva i la creació d'ocupació a través del suport financer a professionals autònoms i microempreses.
- L'autoocupació, mitjançant la posada en marxa de petits negocis a través de la concessió de microcrèdits a nous emprenedors.

- El desenvolupament personal i familiar, donant resposta a necessitats i facilitant la superació de dificultats temporals.
- La inclusió financera, afavorint la bancarització de nous clients mitjançant una àmplia xarxa comercial amb què compta l'Entitat.

Oferta de productes i serveis financers

L'oferta de préstecs de MicroBank s'estructura en dos tipus de microcrèdit: el microcrèdit per a emprenedors i el microcrèdit familiar.

Microcrèdits per a emprenedors

Els microcrèdits per a emprenedors es divideixen en dos tipus:

- *Microcrèdit financer*: és un préstec personal dirigit a professionals autònoms i microempreses que necessiten finançament per iniciar, ampliar o consolidar el seu negoci, o per atendre necessitats de capital circulant.



L'import màxim és de 25.000 euros. No és necessària l'aportació de garantia real i el període màxim de devolució és de 5 anys, amb una carència de 6 mesos. Com a requisit bàsic, és necessària la presentació d'un pla d'empresa per a l'estudi de la viabilitat del projecte que es proposa finançar.

- *Microcrèdit social*: és un préstec personal d'iguals característiques que el microcrèdit financer, dirigit a finançar projectes d'autoocupació promoguts per persones que poden tenir dificultats per accedir al sistema creditici tradicional i que compten amb l'assessorament previ a la concessió del microcrèdit d'alguna de les entitats col·laboradores de MicroBank.



Microcrèdits per a famílies

El microcrèdit per a famílies és un préstec personal dirigit a persones amb ingressos inferiors a 18.000 euros anuals, per finançar projectes vinculats al desenvolupament personal i familiar, així com necessitats derivades de situacions puntuals o imprevistes. Entre les destinacions més freqüents es troben: les despeses vinculades a l'habitatge, salut, educació, necessitats derivades de situacions de dependència o discapacitat, reagrupament familiar, o l'adquisició de transport necessari. L'import màxim és de 25.000 euros, no requereixen l'aportació de garantia real i el termini màxim de devolució és de 6 anys, amb un període de carència opcional de 12 mesos.

Microcrèdits prendaris

Des de mitjans 2010, MicroBank ha assumit la gerència del Mont de Pietat de "la Caixa" i ha incorporat a la seva oferta els *microcrèdits prendaris*. Es tracta de préstecs a partir de 300 euros en els quals l'aval que aporta la persona que el sol·licita és una joia de la seva propietat. Els préstecs prendaris van dirigits a les persones que, per la seva situació laboral, financera o familiar, poden tenir dificultats per accedir a les vies tradicionals de finançament.

Productes de passiu

MicroBank també presenta una sèrie de productes de passiu que, oferint els serveis habituals d'una entitat financera, estan adequats al perfil del client del banc. Entre aquests productes figuren: la Llibreta Bàsica i el Compte Corrent Bàsic MicroBank, la Llibreta i el Compte Corrent MicroBank i el Servicòmpte MicroBank i Servicòmpte MicroGiro. Els dipòsits de MicroBank poden operar a través de l'àmplia xarxa de caixers automàtics de "la Caixa".

Serveis

Així mateix, per completar la seva oferta, MicroBank posa a la disposició dels seus clients els següents serveis: Visa Electrón MicroBank, avals i preavals i Línia Oberta.

Fons Ètic MicroBank

Durant l'exercici 2010, MicroBank ha iniciat la comercialització d'un fons ètic dirigit a aquelles persones i col·lectius interessats en inversions amb rendibilitat social. *MicroBank Fons Ètic FI* és un fons que inverteix en renda variable, renda fixa corporativa i pública a nivell global.

Amb una inversió mínima de 600 euros, compta amb una comissió ètica externa integrada per experts del món acadèmic, empresaris i representants d'organitzacions no governamentals que assessora al gestor per determinar els criteris més importants a considerar i supervisa el correcte compliment ètic de la cartera. *MicroBank Fons Ètic FI* cedeix el 25% de la comissió de gestió a organitzacions no lucratives. Addicionalment, la Fundació "la Caixa" aporta un import equivalent per a un projecte de cooperació internacional seleccionat per la Comissió de Suport al Fons.

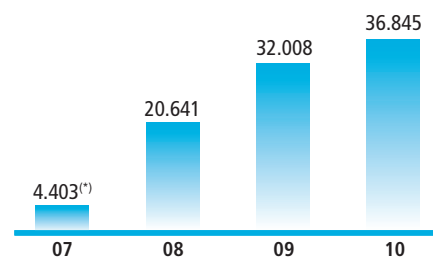
2010, un any de consolidació

Durant l'exercici 2010 s'ha consolidat plenament l'activitat del banc i la seva oferta ha pres una especial rellevància en un context de crisi econòmica.

Des de la seva creació ha concedit 93.897 préstecs pels quals ha desemborsat 588,9 milions d'euros, destinats al finançament de diferents tipus de projectes. Malgrat l'actual conjuntura econòmica, l'evolució del negoci ha estat positiva en termes generals.

Durant l'exercici 2010, MicroBank ha formalitzat 36.845 microcrèdits per un import total de 212,08 milions d'euros. L'import mitjà de les operacions concedides ha estat de 5.755 euros, xifra que aconsegueix els 10.026 euros per a les operacions dirigides a projectes d'emprenedors. Quant a 2009, el nombre de contractes s'ha incrementat un 13,2% i l'import concedit ha augmentat un 16,7%.

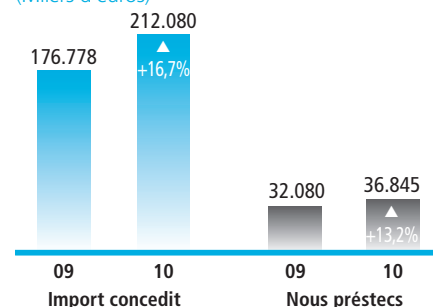
NOMBRE DE MICROCRÈDITS CONCEDITS



(*) Inclou els préstecs concedits amb anterioritat a través de l'Obra Social

«L'IMPORT MITJÀ DE LES OPERACIONS CONCEDIDES PER A PROJECTES DE NEGOCI HA ESTAT SUPERIOR ALS 10.000 EUROS»

EVOLUCIÓ DE L'ACTIVITAT DE MICROBANK (Milers d'euros)



3.3. MicroBank (cont.)

A tancament de l'exercici 2010, el banc sumava uns actius totals de 322,2 milions d'euros, la qual cosa representa un increment del 24% respecte a l'any anterior. La morositat es va mantenir estable al llarg de tot l'any, finalitzant amb una ràtio de 1,53%, sensiblement inferior a la mitjana del sector a Espanya. La qualitat de la seva cartera creditícia es confirma com un dels elements essencials per a la sostenibilitat del projecte.

L'elevat nivell de capitalització i liquiditat del banc, una àmplia xarxa de distribució, el suport del seu únic accionista "la Caixa" i d'institucions financeres europees són algunes de les fortaleeses competitives de l'Entitat. Tots aquests elements configuren una plataforma única per continuar expandint una activitat que ha d'anar-se complementant amb la incorporació de nous productes i serveis, especialment adaptats als clients de MicroBank.

Model de finançament

El model de finançament de MicroBank està basat en:

- Els fons propis de l'Entitat, que ascendeixen al final de 2010 a 90,73 milions d'euros.
 - Els recursos captats a clients a través dels productes d'estalvi de l'Entitat.
 - El finançament rebut d'entitats de crèdit en què es pot distingir l'atorgada pel seu únic accionista, "la Caixa", i els préstecs formalitzats amb el Banc de Desenvolupament del Consell d'Europa (CEB).
- "la Caixa" ha dotat al banc d'uns recursos propis de molt alt nivell, a la qual cosa se suma el compromís de facilitar els recursos financers necessaris per afrontar el creixement de la seva activitat. El finançament aportat pel CEB i els dipòsits de clients contribueixen a la diversificació de les fonts de captació de fons i a la sostenibilitat del banc.

Més de 400 entitats col·laboradores

MicroBank ofereix els seus productes i serveis a través de les oficines de "la Caixa", que compta amb la major xarxa de distribució de l'Estat, amb més de 5.400 oficines.

A més, MicroBank ha signat acords de col·laboració amb 417 entitats amb l'objectiu de promoure l'autoocupació i facilitar l'accés al finançament mitjançant microcrèdits, especialment entre aquells col·lectius que es troben en situació d'exclusió financera o risc de patir-la. Entre els avantatges que aporten les entitats col·laboradores de MicroBank cal destacar:

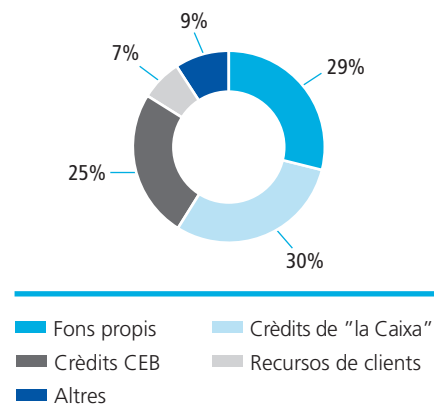
- Facilitar coneixement dels clients que sol·liciten el microcrèdit, la qual cosa contribueix a la millor valoració de l'operació.
- Oferir els serveis d'assessorament necessaris per a la realització del projecte empresarial i l'avaluació prèvia de la seva viabilitat i coherència.
- Ampliació de l'àmbit de cobertura de la xarxa de distribució dels productes i serveis de MicroBank per tot el territori nacional.

Suport d'institucions europees

L'activitat de MicroBank s'emmarca dins de la tendència subscrita per la Comissió Europea de fomentar la iniciativa privada en l'àmbit de l'autoocupació i oferir suport a la creació, consolidació o ampliació de microempreses com a motor de creixement econòmic i generació d'ocupació, amb la favorable repercussió que això comporta per a la millora de la cohesió social.

La positiva valoració de MicroBank en l'àmbit europeu es demostra en el fet d'haver accedit a acords de col·laboració amb dues de les principals entitats a

DISTRIBUCIÓ DEL FINANÇAMENT DE MICROBANK



«LES ENTITATS COL·LABORADORES ACTUEN D'ENLLAÇ ENTRE MICROBANK I ELS POTENCIALS CLIENTS TOT OFERINT SERVEIS COMPLEMENTARIS»

«MICROBANK TÉ ACORDS AMB LES PRINCIPALS ENTITATS EUROPEES QUE ARTICULEN LES POLÍTIQUES DE RECOLÇAMENT A PROJECTES MICROFINANCERS»

través de les quals s'estan articulant les polítiques de suport a projectes microfinancers:

- FEI: Fons Europeu d'Inversions amb el qual MicroBank té un acord de col·laboració emmarcat en el *Competitiveness&Innovation Framework Programme (CIP)* de la Unió Europea.
- CEB: Banc de Desenvolupament del Consell d'Europa, és l'organisme encarregat de desenvolupar la política solidària del Consell d'Europa.

Un referent en microfinances

Un factor indicatiu de l'atenció que ha despertat l'activitat i el model promogut per MicroBank és la participació requerida en el marc de les principals institucions europees amb interessos en aquest àmbit, havent pres part en nombrosos congressos i jornades de treball, entre els quals cal destacar:

- Presentació del model de banca social al Banc de Desenvolupament del Consell d'Europa (CEB), a Brussel·les.
- Participació en les sessions de treball *Developing a code of a good conduct for microfinance institutions*, a Brussel·les.
- Participació en la conferència *Microfinance in Europe*, a Brussel·les.

En el mes de maig, MicroBank va organitzar la conferència *L'impuls de les microfinances a Europa* amb l'objectiu de contribuir a promoure el desenvolupament dels microcrèdits a Europa per part de caixes i bancs. Durant un dia, el banc social de "la Caixa" va reunir més de 200 assistents per compartir experiències i presentar el seu model de banca social especialitzada en la concessió de microcrèdits.

Durant els seus tres primers anys de vida, MicroBank ha aconseguit despertar interès també fora de la Unió Europea. En 2010 el banc va rebre la invitació de la principal autoritat monetària de Hong Kong, *Hong Kong Monetary Authority (HKMA)*, i del Bank of East Asia (BEA) per presentar el seu model de banca social, pioner a Espanya i Europa.

Creixement i especialització

MicroBank és, ara com ara, l'única entitat bancària a Espanya dedicada íntegrament a les microfinances. Des de la seva creació, ha mantingut un creixement constant en la concessió de microcrèdits que en l'últim exercici li ha permès superar les 90.000 operacions formalitzades.

MicroBank va iniciar la seva activitat amb la concessió de microcrèdits per a empreses i, en l'actualitat, compta amb una cartera de productes creixent que permet oferir un servei cada vegada més integral als seus clients els quals, a més d'obtenir finançament adaptat a les seves necessitats, poden administrar els seus estalvis i

«S'ESTIMA QUE DES DEL 2007 MICROBANK HA CONTRIBUÏT A LA CREACIÓ O CONSOLIDACIÓ DE MÉS DE 30.000 LLOCS DE TREBALL»

utilitzar els serveis necessaris per cobrir les seves necessitats operatives bàsiques.

Després de tres anys en funcionament, MicroBank ha consolidat un model de Banca Social sostenible amb una proposta de valor adaptada a les necessitats dels seus principals grups de clients, tal com demostren l'elevat nivell d'acceptació i el ràpid creixement de la seva activitat fins avui.

En l'actualitat el banc treballa perquè els seus serveis financers puguin donar cobertura a una part cada vegada més gran de la demanda existent, de manera que, alhora que expandeix la seva activitat financera, contribueixi a facilitar un accés al crèdit cada vegada més igualitari als col·lectius amb majors dificultats per aconseguir finançament pels canals tradicionals.

Impacte social dels microcrèdits

El microcrèdit fomenta, majoritàriament, l'autoocupació i, en segon lloc, la creació de llocs de treball. Al començament de 2010 MicroBank va publicar un estudi, dut a terme per l'escola de negocis ESADE, sobre l'impacte social que han tingut els seus microcrèdits en els emprenedors que els van sol·licitar. Segons dades de l'informe, comptant el mateix empresari, les empreses de la mostra generen una mitjana d'1,57 llocs de treball. Són llocs de treball que sens dubte contribueixen també a la integració d'algunes persones vinculades a l'entorn del microempresari i que poden ser una via més d'inserció laboral. Sobre la base de les conclusions d'aquest estudi, pot estimar-se que MicroBank ha contribuït des de la seva posada en funcionament a la creació o consolidació de més de 30.000 llocs de treball.



3.4. Capital risc en fases inicials i finançament a emprenedors

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

Caixa Capital Risc té per objecte administrar i gestionar els actius de societats de capital risc i de fons de capital risc. Actualment gestiona tres fons: Caixa Capital Semilla, Caixa Capital Pyme Innovació i Caixa Capital Micro.

Caixa Capital Semilla està dotada amb uns recursos de 15 milions d'euros. La societat participa, de forma temporal, en petites empreses innovadores que es troben en fase de conceptualització i desenvolupament del seu producte o servei, ajudant a cobrir les mancances de recursos financers dedicats a la innovació empresarial per part d'emprenedors. A finals de 2010, presenta una cartera de 55 projectes materialitzats. L'import total d'inversió compromès és de 13,5 milions d'euros.

Caixa Capital Pyme Innovació té uns recursos de 31 milions d'euros, dels quals 25 milions d'euros han estat compromesos per "la Caixa" i la resta per inversors institucionals (Institut Català de Finances i Empresa Nacional d'Innovació-ENISA). Complementa l'activitat en capital risc invertint en la fase anomenada de «capital creixement». La societat participa, de for-

ma temporal, en petites empreses innovadores de recent creació i que requereixen finançament per poder reforçar la seva estructura i afrontar una etapa que permeti consolidar una posició competitiva forta. A finals de 2010, presenta una cartera acumulada de 13 projectes materialitzats. L'import total d'inversió compromès és de 16 milions d'euros.

Caixa Capital Micro és una societat constituïda a novembre de 2010, amb uns recursos de 8 milions d'euros, que aposta per microempreses de recent creació amb seu a Espanya que presentin un pla de creixement en qualsevol sector d'activitat (menys financer i immobiliari), tot potenciant la co-inversió amb altres actors privats i públics.

Emmarcada en les activitats que formen part de la Responsabilitat Corporativa del Grup "la Caixa" desenvolupa la seva activitat **Caixa Emprenedor XXI**, que té com a objectiu impulsar i donar suport als emprenedors en general i la creació d'empreses innovadores amb elevat potencial de creixement en tot el territori espanyol. El seu programa desenvolupa, conjuntament amb la xarxa territorial i els principals organismes institucionals, tant nacionals com regionals, accions concretes com organització de premis, cursos i seminaris, recolzament de xarxes i *Business Angels* i d'altres.

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

% de participació de "la Caixa"

4. Gestió activa dels riscos

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

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

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

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

Les tasques de gestió, seguiment i control dels riscos en el Grup "la Caixa" es realitzen de forma autònoma i sota una perspectiva d'independència respecte a la funció d'admissió de risc. La gestió del risc s'orienta cap a la configuració d'un perfil

de risc d'acord amb els objectius estratègics del Grup i ajuda a avançar cap a un model de delegacions per a l'aprovació de risc que té com a eixos bàsics totes les variables fonamentals de risc i els imports, i permet quantificar els riscos a través d'escenaris de consum de capital i pèrdua esperada.

Els *Principis Generals de Gestió del Risc* aprovats pel Consell d'Administració, que guien la gestió del mateix en el Grup "la Caixa", es poden enunciar així:

- El risc és inherent a l'activitat financera i la seva gestió és una funció que correspon a tota l'organització. Entre els principis generals de risc destaquen així mateix: la independència de la pròpia funció, la presa de decisions de forma conjunta, la concessió de les operacions d'acord amb la capacitat de devolució del titular, el seguiment de les mateixes fins al seu reemborsament final, o l'obtenció d'una remuneració adequada al risc assumit.
- Existeixen, també, d'altres principis generals que són el fonament del model de gestió dels riscos en "la Caixa" i que la situen com a entitat de referència: la medicació i gestió per models avançats, la descentralització de les decisions per prendre-les amb agilitat i tant a prop del client com sigui possible, l'homogeneïtat en els criteris i eines utilitzades, i la dotació de recursos adequats per a la consecució d'aquestes tasques.

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

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

Estructura i organització

El Consell d'Administració de "la Caixa" és l'òrgan màxim que determina la política de risc del Grup. L'Alta Direcció actua en el marc de les atribucions delegades pel Consell d'Administració i configura els següents Comitès de gestió del risc:

- Comitè Global del Risc. Gestiona de forma global els riscos del Grup, així com les implicacions de tots ells en la gestió de la solvència i el capital. Analitza el posicionament de riscos i estableix polítiques per optimitzar la gestió de riscos en el marc dels reptes estratègics del Grup.
- Comitè de Polítiques de Concessió. Proposa les facultats i els preus de les operacions de crèdit, les mesures d'eficiència i simplificació de processos, el nivell de risc assumit en els diagnòstics d'acceptació, i els perfils de risc acceptats en campanyes comercials.

- Comitè de Crèdits. Analitza i, en el seu cas, aprova les operacions dins el seu nivell d'atribucions, i eleva al Consell d'Administració aquelles que excedeixen el seu nivell de delegació.
- Comitè de Refinançaments. Analitza i, en el seu cas, aprova les operacions dins del seu nivell d'atribucions i eleva al Comitè de Crèdits aquelles que excedeixen el seu nivell de delegació.
- Comitè de Gestió d'Actius i Passius (COAP). Analitza els riscos de liquiditat, de tipus d'interès del balanç i de canvi en l'àmbit dels riscos estructurals i proposa la realització de cobertures i emissions per gestionar-los.

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

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

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



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

- **Risc de Crèdit:** definició, validació i seguiment dels models de mesura del risc de la cartera, a nivell d'operació i client (ràtings, *scorings*, probabilitat d'incompliment –PD–, severitat –LGD–, i exposició –EAD–), així com el desenvolupament de les eines per a la seva integració en la gestió i el seu seguiment. Partint d'aquestes mesures es determinen els requeriments mínims de capital regulatori i econòmic i la rendibilitat ajustada al risc de la cartera.
- **Risc de Mercat:** supervisió independent del seguiment i control del risc de les posicions pròpies, el risc de balanç i el de liquiditat, mesurat per la Sotsdirecció General de Mercats.
- **Risc Operacional:** definició i implantació del model de gestió de risc operacional, desenvolupant les polítiques, metodologies i eines necessàries a fi de facilitar la millora contínua de la qualitat en la gestió del negoci, així com el mesurament dels recursos propis necessaris per a la seva cobertura, inicialment pel mètode estàndard.
- **Agregació de Riscos i Capital Econòmic:** agregació de tots els riscos, considerant les seves tipologies i estudiant les possibles interaccions entre elles.

El 2009 es va crear la Direcció Executiva de Recuperacions, que depèn de la Direcció General i té per objectiu reduir la morositat, tot evitant l'entrada d'operacions creditícies en contencions o agilitzant la seva sortida.

Procediments, eines i estratègies

El Grup "la Caixa" utilitza des de fa anys un conjunt d'eines i tècniques d'acord amb

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

Sota els títols Organització i processos de concessió del crèdit i, més endavant, el mesurament i la valoració del risc de crèdit, es detallen les eines i processos que donen suport a la gestió del risc de crèdit (vegeu apartat 4.2.2).

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

- El Primer Pilar determina els requeriments mínims del Capital de les entitats financeres en funció d'alguns dels riscos financers: risc de crèdit, risc de mercat de la cartera de negociació i de la posició en divises i risc operacional.
- El Segon Pilar analitza els principis bàsics del procés de supervisió. També es mostren les directrius per desenvolupar un procés intern d'avaluació del capital, així com s'estableixen els objectius de capital en relació amb el perfil de risc i amb l'entorn de control de cada entitat, per poder cobrir els possibles riscos, inclosos o no al primer pilar, com són: concentració de riscos, tensió de risc de crèdit, risc de liquiditat, risc de tipus d'interès del balanç, etc.

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

- El Tercer Pilar, que complementa els altres dos, fomenta la disciplina de mercat mitjançant el desenvolupament d'una sèrie de requisits de divulgació que permetin als agents del mercat avaluar la informació sobre el capital, l'exposició al risc i els processos de medició.

El Grup "la Caixa" utilitza models interns de risc de crèdit després que el juny de 2008, el Banc d'Espanya va autoritzar-li a fer servir models avançats per al càlcul dels recursos propis mínims amb què fer front als riscos de crèdit. Pel que fa a la utilització del model intern de risc de mercat de la cartera de negociació, risc de tipus de canvi i or i de preu de matèries primeres per al càlcul del consum de recursos propis regulatoris, el Banc d'Espanya va autoritzar la seva utilització a partir de 31 de desembre de 2007.

Més enllà de satisfer els requeriments de capital regulatori proposats per Basilea II, que responen a formulacions orientades

a garantir la solvència amb nivells de confiança del 99,9%, el Grup "la Caixa" aplica nivells més exigents i avança cap a la gestió dels riscos d'acord amb el Capital Econòmic amb l'objectiu d'assegurar, com a mínim, els seus actuals nivells de ràting.

Auditoria interna

La missió d'Auditoria interna del Grup "la Caixa" és garantir una supervisió eficaç del sistema de control intern mitjançant l'exercici d'una funció independent, que s'ubica, bàsicament, en l'estructura de la seva matriu, dependent directament de la Direcció General.

Auditoria està estratègicament enfocada a la detecció, supervisió i control dels principals riscos del Grup "la Caixa". La seva finalitat és la de mantenir en nivells raonables el possible impacte dels riscos en la consecució dels reptes del Grup i proporcionar valor afegit mitjançant la seva actuació. L'organització i metodologia de

treball estan orientades a la consecució d'aquests objectius.

La metodologia que s'aplica actualment està fonamentada en la identificació dels principals riscos inherents del Grup, els processos en els que es poden materialitzar i els controls que els mitiguen. Aquesta relació de riscos, processos i controls s'actualitza anualment i permet, mitjançant els successius treballs d'auditoria, avaluar el sistema de control intern del Grup i obtenir un Mapa de Riscos Residuals.

Auditoria interna verifica el compliment de la normativa i els controls establerts i emet recomanacions en cas de detectar debilitats. Realitza la supervisió interna dins el marc de gestió global del risc de Basilea II: Pilar 1 (risc de crèdit, risc operacional i risc de mercat), Pilar 2 (IAC – Informe d'Autoavaluació de Capital i altres riscos) i Pilar 3 (IRP – Informe de Rellevància Prudencial).



4.2. Risc de crèdit

4.2.1. Gran qualitat de la cartera de crèdits

La normativa comptable del Banc d'Espanya classifica els instruments d'inversió creditícia i de deute en diferents categories en funció de la morositat produïda i/o del risc existent: normal, subestàndard, dubtós i fallit.

Dins del risc normal hi ha, a més, altres subcategories: *sense risc apreciable* (sector públic, entitats de crèdit, garantia dinerària), *risc baix* (garantia hipotecària sobre habitatges acabats i sobre imports inferiors al 80% de la taxació), *risc mitjà-baix* (la resta de garantia hipotecària i la garantia real), *risc mitjà* (resta de sectors residents i països OCDE), *risc mitjà-alt* (crèdits al consum i a països no OCDE) i *risc alt* (targetes, excèdits i descoberts).

Així, el 75,3% de la cartera creditícia de "la Caixa" està classificada atenent

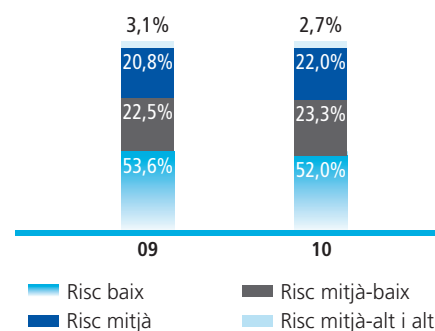
l'esmentada normativa comptable, entre *risc baix* i *risc mitjà-baix*.

Inversió creditícia diversificada i amb garanties adients

El Grup "la Caixa" orienta la seva activitat creditícia a la satisfacció de les necessitats de finançament a les famílies i a les empreses, i la seva inversió creditícia es caracteritza per ser diversificada i atomitzada, amb la corresponent reducció del risc creditici, de baix risc i amb fortes garanties.

En aquest sentit, i malgrat l'estancament del sector immobiliari, els crèdits amb garantia hipotecària assoleixen el 66% del total dels crèdits. Cal destacar que el 89% de la cartera hipotecària té un LTV, *loan to value*, inferior al 80%.

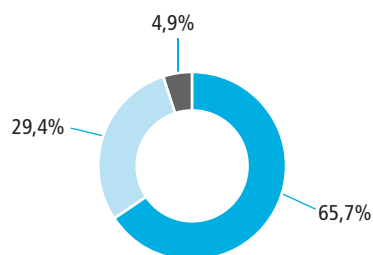
COMPOSICIÓ DE LA CARTERA CREDITÍCIA, TRAMS DE RISC (*)



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

«MÀXIMA QUALITAT DELS CRÈDITS»

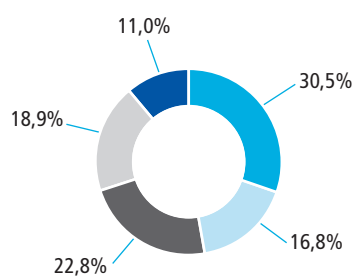
DISTRIBUCIÓ PER GARANTIES



■ Cartera hipotecària
■ Cartera no hipotecària
■ Sector públic

«LTV MITJÀ DE LA CARTERA HIPOTECÀRIA DEL 47%»

DISTRIBUCIÓ PER TRAMS DE LTV - CARTERA HIPOTECÀRIA



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

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

Els crèdits a particulars representen el 50,8% del total de la cartera creditícia del Grup "la Caixa", el 90,4% del qual és amb garantia hipotecària, i d'aquests crèdits el 92,3% són atorgats per la compra del primer habitatge.

En una primera fase, una part dels crèdits per l'adquisició de l'habitatge transita temporalment via promotors immobiliaris per tal de fer possible el finançament de les promocions, i un cop acabada i venuda la construcció es procedeix a la seva subrogació en favor d'un adquirent particular. El finançament a promotors es caracteritza per estar destinat principalment a la construcció de primer habitatge, concentrada a les zones urbanes, i ser concedit amb un LTV entorn del 60%.

Quant a l'exposició al risc promotor de 26.284 milions d'euros a finals de 2010, 20.267 milions estan relacionats amb promocions immobiliàries (60% promocions acabades, 23% en desenvolupament i 17% en sòl) i 6.017 milions en altres préstecs a promotors. La ràtio de morositat d'aquest segment a desembre de 2010 és del 15,5%, amb una cobertura de 1.647 milions d'euros de provisions específiques.

Adicionalment hi ha 1.835 milions d'euros de provisions genèriques.

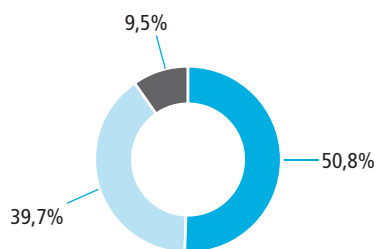
El Grup "la Caixa" participa, a través del finançament atorgat a empreses, en el desenvolupament productiu de tots els sectors econòmics nacionals: la construcció d'infraestructures, la indústria –empreses manufactureres, d'energia, gas i aigua–, els serveis –comercials, hostaleria i transports– i el sector primari –agricultura, ramaderia i pesca–. L'estratègia de "la Caixa" orientada a ser més present en el segment d'empreses ha donat un impuls el 2010 a l'augment del finançament d'activitats productives.

El finançament a les petites i mitjanes empreses (pimes) representa el 60,3% de la inversió creditícia del Grup en empreses. D'acord amb la seva decidida aposta pel creixement de la relació amb el teixit productiu, "la Caixa" ha continuat durant el 2010 amb el desenvolupament de nous productes i serveis per a les pimes.

Pel que fa a la distribució geogràfica, l'activitat creditícia del Grup "la Caixa" se centra bàsicament a Espanya.

DISTRIBUCIÓ PER CLIENTS

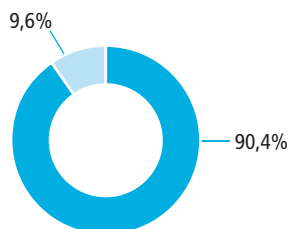
TOTAL



■ Particulars
■ Empreses
■ Altres

CRÈDITS A PARTICULARS

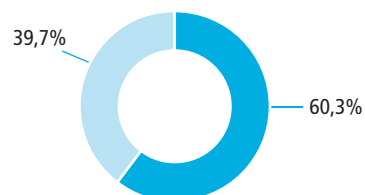
Segmentació per garanties



■ Garantia hipotecària (*)
■ Garantia no hipotecària
(*) De la qual el 92,3% és primer habitatge

CRÈDITS A EMPRESES

Segmentació per tipus d'empresa



■ Pimes
■ Gran empresa

Després de l'aplicació en el tancament de 2010 de criteris d'elevada prudència en classificació i dotacions, la ràtio de morositat és del 3,71% i el nivell de cobertura amb provisions assoleix el 70%, un 140% amb garantia hipotecària, sense disposició del Fons Genèric.

La inversió creditícia, amb un predomini de particulars i preponderància del crèdit hipotecari per a l'adquisició del primer habitatge, presenta una estructura amb un nivell de risc significativament baix. Els deutors dubtosos s'han situat el 2010 en 7.228 milions d'euros, amb un increment fruit del deteriorament general de l'economia i de l'aplicació de criteris de classificació prudents traduint-se en una ràtio de morositat (crèdits dubtosos sobre total de risc) del 3,71% per al Grup "la Caixa" i del 3,47% per a "la Caixa". Aquesta ràtio només augmenta 0,29 punts percentuals més que el desembre de 2009 gràcies a la gran qualitat de la cartera creditícia, a l'exigent gestió del risc i a una molt intensa activitat de recobriment. Continua mantenint el diferencial positiu respecte de la mitja del conjunt del sistema financer espanyol del desembre que se situa en el 5,81%.

Les provisions per a insolvències constituïdes arriben als 5.025 milions d'euros,

1.111 milions d'euros més que el 2009, així la cobertura amb provisions dels deutors dubtosos s'ha situat a finals del 2010 en el 70%. Si, a més a més, es té en compte la cobertura derivada de les garanties hipotecàries, la cobertura total és del 140%. A 31 de desembre de 2010, el Fons Genèric constituït és de 1.835 milions d'euros. La cobertura dels Fons Genèrics se situa en el 97% del coeficient α , definit a la Normativa del Banc d'Espanya, molt per sobre del mínim exigít.

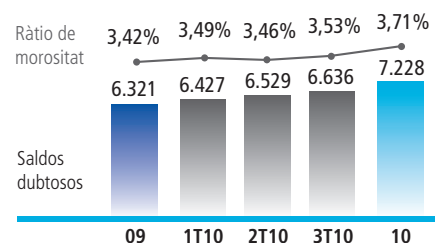
Així, el grau de risc de crèdit del Grup "la Caixa" es manté entre els més baixos del sistema financer espanyol a causa de la diversificació, el valor de les garanties i una prudent política de cobertura del risc. La gestió del risc del Grup "la Caixa" es caracteritza per una prudent política de concessió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

Finalment, cal comentar que la cartera d'immobles disponibles per a la venda del Grup "la Caixa", derivada de la gestió de la cartera de crèdits, puja, a 31 de desembre de 2010, a 3.652 milions d'euros nets, amb una cobertura del 25%, dels quals 1.724 milions d'euros corresponen a immobles, 154 milions d'euros a promocions en curs i 1.774 milions d'euros a sòl.

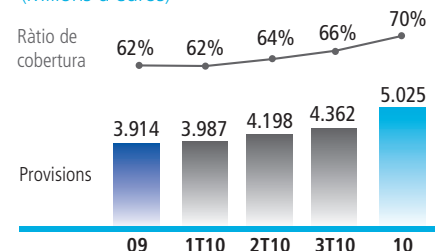
«DURANT EL 2010 NO S'HA DISPOSAT DE FONS GENÈRIC»

«POLÍTIQUES CONSERVADORES DE COBERTURA DE RISC»

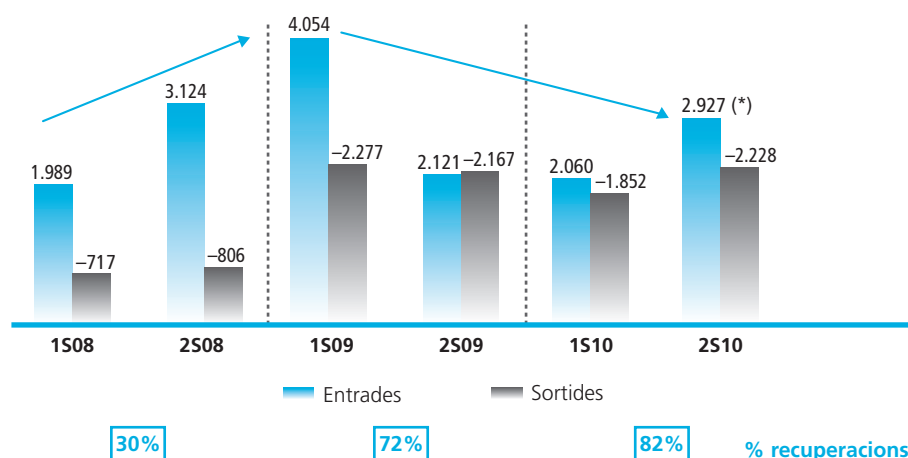
SALDOS DUBTOSOS I RÀTIO DE MOROSITAT (Milions d'euros)



PROVISIONS I RÀTIO DE COBERTURA (Milions d'euros)



DEUTORS DUBTOSOS. ENTRADES I SORTIDES (Milions d'euros)



(*) Inclou Caixa Girona



4.2.2. Gestió del risc de crèdit

Organització i processos de concessió del crèdit

Durant el 2010, s'ha mantingut el sistema de facultats implantat al llarg dels dos anys anteriors, que es basa en un tractament d'importos màxims per garantia i client, quan es tracta de particulars o d'empreses molt grans, i per límits de pèrdua esperada a nivell client, per a la resta de segments d'empresa. Tanmateix, durant el 2010 s'han aplicat noves polítiques basades en la qualitat creditícia de l'acreditat.

La introducció dels paràmetres de risc dins del sistema de facultats s'ha confirmat com un instrument de delegació molt eficaç quant a l'acceptació de riscos. Per això s'ha decidit estendre aquest procediment també al segment de promotors immobiliaris, i a començaments de 2011 es preveu la implantació operativa en la xarxa d'oficines.

S'ha habilitat l'ús per part de les oficines d'un nou model de medició orientat a la concessió d'operacions amb finalitat empresarial al segment d'autònoms no clients, o poc vinculats a "la Caixa". Aquesta innovació completa una àmplia gamma d'eines de medició creditícia adreçades a persones físiques.

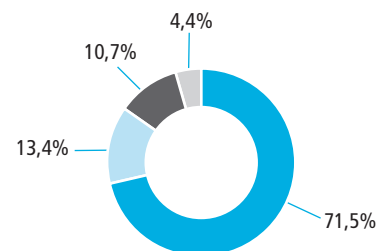
Quant al sistema d'autoritzacions, l'expedient electrònic ha continuat essent una peça clau per l'eficiència del

procés, en eliminar el moviment físic de l'expedient. S'han implementat sistemes que abasten tots els tipus d'autorització, la qual cosa permet una mesura més exacta de la càrrega de treball dels diferents nivells de l'organització. Pel que fa al tractament d'operacions, cal ressaltar l'obertura a tota la xarxa de noves línies globals de contractació de productes derivats, així com diverses millores en la integració dels mateixos en les eines d'avaluació del risc per client.

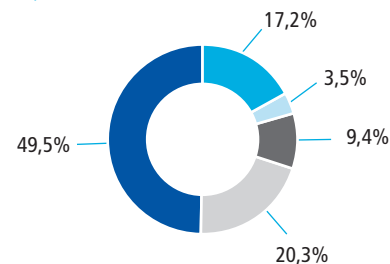
Dins del procés de determinació del preu de les operacions són clau, d'una banda, les eines de *pricing* integrades en el sistema de sol·licituds i, d'altra, la informació relativa al Marge de Referència i el Marge sobre Risc (vegeu més endavant l'apartat titulat Rendibilitat ajustada al risc), que es calculen mensualment. Durant el 2010 s'ha dotat a les oficines d'una major capacitat de negociació quant a les condicions econòmiques aplicables a una sol·licitud, sempre que es garanteixi l'adequada cobertura de la prima de risc.

També s'ha implantat una nova plataforma d'anàlisi d'empreses, que ja funciona en bona part de la xarxa i durant el primer trimestre de 2011 donarà servei al conjunt de les oficines. Durant el 2010 s'han consolidat els canvis organitzatius duts a terme el 2009 per garantir la independència de la funció de risc respecte de la línia comercial.

CONCESSIÓ PER NIVELL DE DELEGACIÓ % d'operacions aprovades



CONCESSIÓ PER NIVELL DE DELEGACIÓ % capital concedit



Gestió de les Recuperacions

La gestió dels riscos del Grup ha mantingut l'esforç adreçat a afrontar l'increment de la morositat i adoptar amb la màxima diligència mesures per a la reclamació eficaç dels deutes de recuperació problemàtica, des dels primers indicis de deteriorament de la solvència dels deutors, amb seguiment constant de la seva evolució i dels actius hipotecats com a garantia. El 2009 es va crear la Direcció Executiva de Recuperacions, dependent de la Direcció General, amb l'objectiu de reduir la morositat, tot reduint l'entrada d'operacions creditícies en contencions o agilitzant la seva sortida. A més de l'anàlisi d'operacions del seu àmbit i la participació en diferents comitès (refinançaments, risc de promotors, subrogacions i valoració d'adquisició d'actius Immobiliaris), l'àrea de Recuperacions ha desenvolupat durant el 2010 processos de formació de les persones que componen els equips de recuperacions implantats a cada Direcció Territorial.

Sense perjudici del seguiment constant de la cartera creditícia, "la Caixa" ha mantingut les mesures per temperar l'impacte de la crisi en els clients particulars. Així, "la Caixa" acomoda, amb una acurada anàlisi del risc i en determinats casos, les quotes a curt termini a les disponibilitats actuals del deutor, en la confiança que aquest ajornament facilitarà la bona fi de les operacions. De les diverses opcions per aconseguir aquest objectiu, s'analitza amb el client la que millor s'adequa a la seva situació, garantint sempre l'objectiu final de recuperació del crèdit i l'adequat compliment dels procediments interns d'aprovació del risc.

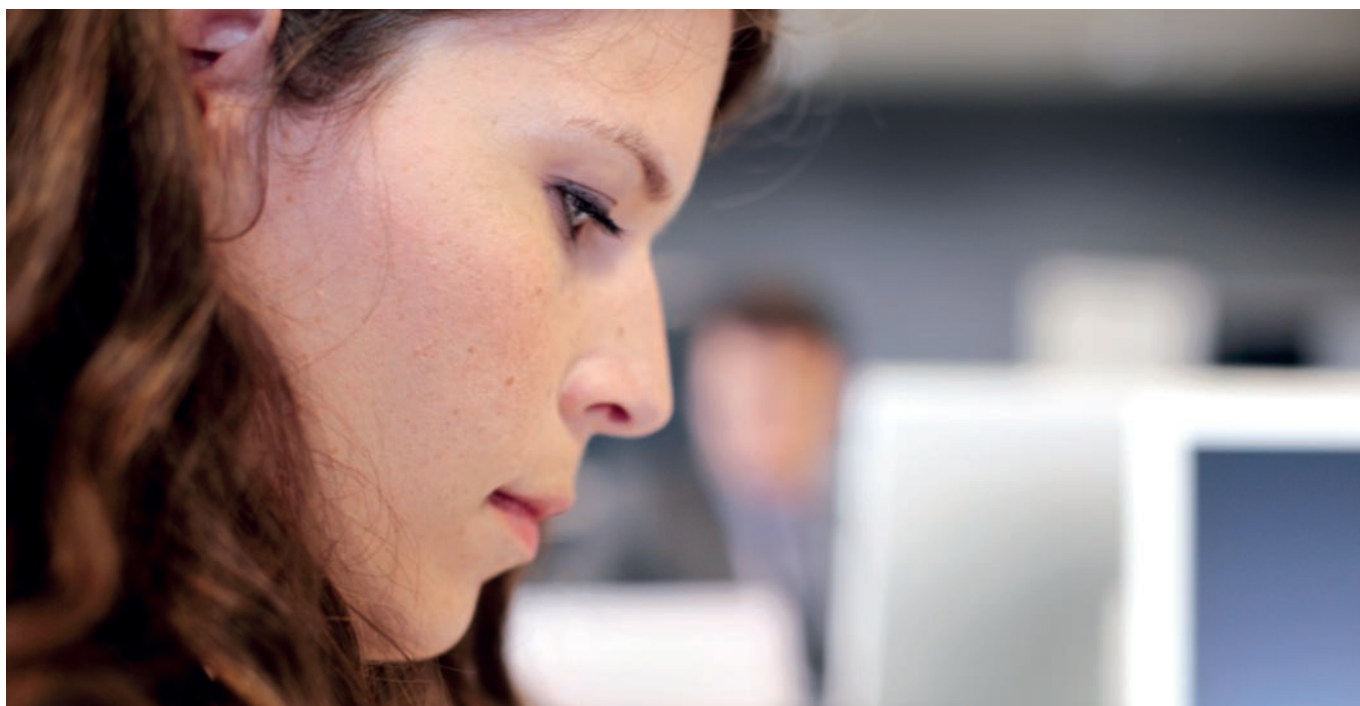
Anàlisi i Seguiment del Risc de Crèdit

L'Àrea d'Anàlisi i Seguiment del Risc de Crèdit a "la Caixa", dependent de la Direcció Executiva de Gestió Global de Risc, manté la independència respecte a la Direcció Executiva de Risc Anàlisi i Concessió i s'estructura en un conjunt d'unitats

territorials de seguiment. La seva funció té un doble vessant: l'elaboració d'informes de seguiment sobre aquells acreditats o grups d'empreses amb riscos d'import més elevat i el seguiment d'aquells titulars de risc que presenten símptomes de deteriorament en la seva qualitat creditícia, segons un sistema de qualificació basat en les alertes de risc de cada acreditat.

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

Una altra característica del sistema d'alertes és la seva absoluta integració en els sistemes d'informació de clients, ja que les alertes s'assignen a cada acreditat i mensualment s'estableix una classificació. A més, la informació sobre les aler-



4.2.2. Gestió del risc de crèdit (cont.)

tes d'un client està integrada en tota la resta d'informació relativa a ell i en cada sol·licitud d'operació d'actiu s'informa sobre aquestes alertes i la seva qualificació.

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

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

El mesurament i la valoració del risc de crèdit

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

El 25 de juny de 2008, el Banc d'Espanya va autoritzar al Grup "la Caixa" a utilitzar els mètodes basats en models interns de qualificació (IRB) per al càlcul de requeriments mínims de recursos propis per risc de crèdit, formant part del col·lectiu capdavanter d'entitats que han superat el procés de validació supervisora.

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

La mesura del risc s'articula al voltant de dos conceptes bàsics: la pèrdua esperada i la pèrdua inesperada. Basilea II estableix la necessitat que les entitats cobreixin l'import de la pèrdua esperada mitjançant la dotació de provisions. El Grup "la Caixa" aplica en aquest apartat el que regula la Circular 4/2004 del Banc d'Espanya en el seu Annex IX. En conseqüència, efectua les dotacions específiques, genèriques i de risc país necessàries per a la cobertura de la pèrdua esperada d'acord amb l'esmentada Circular. La cobertura de la pèrdua inesperada, per la seva banda, s'ha de realitzar amb capital.

Pèrdua esperada

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

Exposició

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

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

Probabilitat d'incompliment

"la Caixa" disposa d'eines d'ajuda a la gestió per a la predicció de la probabilitat

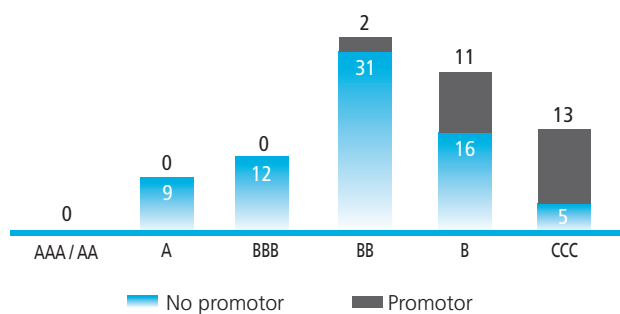
d'incompliment (PD en el seu acrònim en anglès *Probability of Default*) de cada acreditat, cobrint la pràctica totalitat de l'activitat creditícia.

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

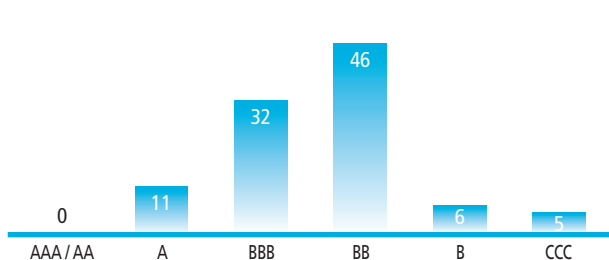
D'altra banda, les eines orientades al client avaluen la probabilitat d'incompliment del deutor de manera genèrica, encara que en el cas de persones físiques poden aportar resultats diferenciats per producte. Aquest darrer grup d'eines està constituït per *scorings* de comportament per a persones físiques i per ràtings d'empreses, i estan implantades a tota la xarxa d'oficines integrades dins les eines habituals de concessió de productes d'actiu. Els gràfics següents presenten la distribució per escala de ràting del conjunt de la cartera, diferenciant persones jurídiques (empresa i pime) i segments minoristes (hipotecari, consum i targetes).

Les eines d'avaluació del risc de crèdit han estat desenvolupades d'acord amb l'experiència històrica de mora de l'Entitat i incorporen les mesures necessàries per ajustar els resultats al cicle econòmic i projeccions del proper cicle, amb l'objectiu

DISTRIBUCIÓ DE L'EXPOSICIÓ. PERSONES JURÍDIQUES (en %)



DISTRIBUCIÓ DE L'EXPOSICIÓ. MINORISTA (en %)



AAA-CCC: escala interna de major a menor qualitat creditícia

4.2.2. Gestió del risc de crèdit (cont.)

d'oferir mesures relativament estables a llarg termini, que poden diferir de les taxes d'incompliment observades en cada moment.

La taula adjunta presenta l'evolució anual de la freqüència de morositat (percentatge de clients o, pel que fa al segment minorista, de contractes de la cartera sana a l'inici de cada any que han entrat en situació d'incompliment en algun moment de l'exercici), posant-se de manifest una millora durant 2010 respecte a l'any anterior.

Pel que fa a empreses, totes les eines de ràting estan enfocades a nivell de client i varien notablement en funció del segment a què pertanyen. En el cas de microempreses i pimes, el procés d'avaluació és molt semblant al de les persones físiques. En aquest cas s'ha construït un algoritme modular, valorant tres camps d'informació diferents: els estats financers, la informació derivada de la relació amb els clients i alguns aspectes qualitatius. Les qualificacions obtingudes també es sotmeten a un ajust al cicle econòmic.

La funció de Ràting Corporatiu, dependent de l'Àrea d'Anàlisi i Seguiment del Risc de Crèdit, disposa de models interns per qualificar el segment de grans empreses. Aquests models són de caràcter «expert» i donen més ponderació al criteri qualitatiu dels analistes i s'han alineat amb la metodologia de Standard & Poor's, de forma que s'han pogut fer servir les taxes d'incompliment global publicades per aquesta agència de ràting, que afegeix fiabilitat a la metodologia. Els models s'han desenvolupat a partir de dades que tenen una profunditat històrica prou significativa, i per tant incorporen de forma raonable l'efecte del cicle i garanteixen estabilitat a les mesures obtingudes.

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

Severitat

La severitat (LGD en el seu acrònim en anglès *Loss Given Default*) correspon al percentatge del deute que no podrà

ser recuperat en cas d'incompliment del client. L'Entitat fa una revisió permanent dels procediments de recuperació i regularització dels deutes morosos amb la finalitat de minimitzar l'impacte d'una eventual fallida.

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

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

Durant l'exercici 2010 s'ha autoritzat, per part del Banc d'Espanya, l'aplicació

Evolució de la freqüència de la morositat

		2008	2009	2010
Promotors	Empreses	10,38%	14,81%	11,37%
	Pimes	5,12%	8,96%	6,19%
No promotors	Empreses	2,46%	3,60%	1,51%
	Pimes	3,48%	4,84%	3,11%
Minorista	Hipotecari	1,26%	1,65%	0,82%
	Consum	1,89%	3,09%	2,24%
	Targetes	0,70%	0,99%	0,50%

La freqüència de morositat per al segment minorista s'ha calculat utilitzant com a univers de càlcul els contractes i no els clients.

Escala mestra de risc

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

d'estimacions internes de severitat per a les carteres de Pime-Promotor, així com les de Gran Empresa i Gran Promotor, en el càlcul de requeriments mínims de capital regulatori.

Com a resultat de les polítiques de concessió, l'exigència d'aportació de garanties amb una relació préstec/valor més favorable, així com de la gestió activa de la morositat, amb la millora que suposa en els nivells de regularització i recuperació en cas d'incompliment, les severitats estimades per a la cartera actualment sana són baixes.

Rendibilitat ajustada al risc

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

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

Pèrdua inesperada i capital econòmic

El mesurament de la pèrdua esperada garanteix un bon control del risc creditici sota condicions «normals» de mercat. De fet, la pèrdua esperada es pot considerar com un cost addicional al negoci. Ara bé, de vegades, les pèrdues reals poden superar les pèrdues esperades fruit de canvis sobtats en el cicle, o variacions en factors de risc específics de cada cartera, i de la correlació natural entre el risc de crèdit dels diferents deutors. De fet, al Pilar 1 de Basilea II s'estableixen uns requeriments

mínims de capital precisament per fer front a potencials pèrdues inesperades. En el cas que s'adopti una metodologia basada en qualificacions internes, com la que fa servir el Grup "la Caixa", cal utilitzar la fórmula pertinent, en funció de cada segment de negoci, la qual té en compte la influència de la probabilitat d'incompliment, l'impacte proporcional de la severitat, l'ajustament pel termini residual de venciment de l'operació i unes correlacions establertes, fixes o inversament proporcionals a la probabilitat d'incompliment, en funció del segment de negoci de què es tracti.

La variabilitat de les pèrdues esperades de la cartera constitueix la pèrdua inesperada, la qual representa la pèrdua potencial imprevista. Es calcula com la pèrdua associada a un nivell de confiança prou elevat de la distribució de pèrdues, menys la pèrdua esperada. L'objectiu de l'Entitat és disposar de prou fons propis o capital per cobrir aquestes pèrdues inesperades.

Tradicionalment s'han diferenciat dos conceptes:

- El capital econòmic és aquell que una entitat hauria de tenir per assumir pèrdues inesperades que puguin tenir lloc i que podrien posar en perill la continuïtat de l'entitat. És una estimació interna que es va ajustant en funció del propi nivell de tolerància al risc, volum i tipus d'activitat.
- El capital regulatori és el que l'entitat ha de mantenir per cobrir les exigències de l'organisme supervisor.

El capital econòmic no és substitutiu del regulatori, sinó que és un complement d'aquest per acostar-se més al perfil de riscos real que assumeix l'entitat i incorporar riscos no previstos –o considerats només parcialment– a les exigències regulatòries.

El nivell de capitalització d'una entitat (no necessàriament en termes regulatoris) i

4.2.2. Gestió del risc de crèdit (cont.)

el perfil de risc assumit, mesurat en termes d'exigències de capital, defineixen la solvència d'una entitat, és a dir, la seva qualitat creditícia.

Una gestió correcta del capital és i serà un element diferenciador entre les entitats més avançades i competitives. Una gestió basada en la mesura de capital econòmic permet el mesurament i la gestió dels riscos, identificant les operacions o les línies de negoci amb més risc i també les que generen més valor econòmic segons els mesuraments de rendiment sobre capital.

Així, "la Caixa" disposa d'un model integrat que mesura, amb criteri propi, el risc integrat de la cartera de crèdit i de la cartera de participacions. Aquest model intern de capital econòmic es troba en un procés de millora contínua permanent per garantir que incorpora les millors pràctiques de la indústria en aquest àmbit i que recull el perfil de riscos del Grup de la manera més precisa possible.

Validació Interna

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

Fins a l'any 2010, les revisions realitzades per Validació Interna es limitaven al risc de crèdit. Aquest any, a requeriment del supervisor, s'ha ampliat l'àmbit d'actuació al risc de mercat. El darrer trimestre de l'any ha finalitzat la definició del marc de validació en aquest àmbit i es desenvoluparà l'any 2011.

La importància del procés de determinació del capital exigeix disposar d'entorns de control adequats que garanteixin la fiabilitat de les estimacions, tant des d'un punt de vista quantitatiu com qualitatiu. A més,

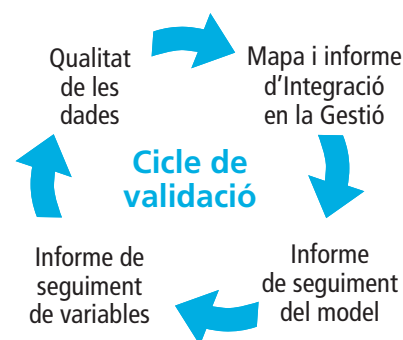
és necessari que l'entorn de control sigui suficientment especialitzat i que es realitzi de manera contínua, complementant les funcions de control tradicionals (auditoria interna i supervisió).

El Banc d'Espanya estableix la validació interna com un prerequisit ineludible previ a la validació supervisora, i exigeix que sigui realitzada per un departament independent i especialitzat dins de la mateixa entitat.

La funció de validació a "la Caixa" la desenvolupa Validació Interna i s'emmarca dins de la Sotsdirecció General de Secretaria Tècnica i Validació, que depèn directament de la Direcció General Adjunta Executiva Responsable dels Riscos, i és independent dels equips de desenvolupament de models i de definició de polítiques i procediments.

Els objectius principals de la unitat de Validació Interna són emetre una opinió sobre l'adequació dels models interns per ser utilitzats a efectes regulatoris, identificant tots els seus usos rellevants, així com avaluar si els procediments de gestió i control del risc s'adeqüen a l'estratègia i al perfil del risc de l'entitat. Addicionalment, ha de donar suport a l'Alta Direcció (en particular, al Comitè de Gestió Global del Risc) en les seves responsabilitats d'autorització de models interns i coordinar el procés de validació supervisora amb el Banc d'Espanya.

La metodologia de treball de Validació Interna es basa en l'elaboració de plans anuals, que recullen les revisions a realitzar al llarg de cada any. Aquestes revisions s'agrupen en Cicles de Validació i Proves específiques. Els cicles de validació són un conjunt de revisions periòdiques que permeten analitzar, anualment per a cada model IRB, el seu rendiment i la seva integració en els processos de gestió del risc. Les proves específiques consisteixen en revisions exhaustives, que poden produir-se per l'aprovació i implantació de models interns o de l'actualització de paràmetres de risc, revisions plantejades per Validació Interna com a conseqüència



d'algun aspecte detectat als cicles de validació, o revisions sol·licitades pel supervisor o les àrees afectades.

Adicionalment a les tasques pròpies com a entorn de control, Validació Interna realitza funcions de *reporting*, entre les quals cal destacar la coordinació de l'elaboració del «Dossier de Seguiment IRB», document requerit pel supervisor, per a cada model intern aprovat per a usos regulatoris.

A més a més, en l'àmbit de risc de crèdit, després dels anys d'experiència en la validació i seguiment de models, es pretén ampliar l'abast de les revisions en l'àmbit d'integració a la gestió, amb l'objectiu de donar suport a l'Alta Direcció i aportar valor en aquest sentit a la resta d'àrees de l'entitat (Metodologies, Polítiques, Sistemes, etc.).

Cartera de Participades

El risc de la cartera de participades del Grup "la Caixa" és l'associat a la possibilitat d'incórrer en pèrdues pels moviments dels preus de mercat i/o per la fallida de les posicions que formen la cartera de participacions amb un horitzó de mitjà i llarg termini. A 31 de desembre de 2010 la cartera de participades cotitzades té un valor de mercat de 18.685 milions d'euros, amb unes plusvàlues latents abans d'impostos de 2.709 milions d'euros.

La Direcció Executiva de Gestió Global del Risc, amb la col·laboració de Criteri CaixaCorp, mesura el risc d'aquestes posicions, tant des del punt de vista del risc implícit en la volatilitat dels preus de mercat, fent servir models VaR (estimació estadística de les pèrdues màximes potencials a partir de dades històriques sobre l'evolució dels preus) sobre el diferencial de rendibilitat amb el tipus d'interès sense risc, tal i com s'indica a Basilea II, com des del punt de vista de l'eventualitat de fallida, aplicant models basats en l'enfocament PD/LGD també seguint les disposicions de Basilea II.

Es realitza un seguiment continuat d'aquests indicadors amb la finalitat de poder adoptar en cada moment les decisions més oportunes en funció de l'evolució observada i prevista dels mercats i de l'estratègia del Grup "la Caixa". Aquestes mesures i el seu desenvolupament són necessaris per al seguiment de la gestió de la cartera de participades i per a la presa de decisions estratègiques, referents a la composició de la cartera, realitzades per l'Alta Direcció del Grup "la Caixa".

La Direcció Executiva de Gestió Global del Risc disposa d'una unitat de Control del Risc de Participades, que té com a objectiu principal optimitzar l'equilibri rendibilitat-risc d'aquesta cartera, així com monitoritzar i seguir, una vegada les inversions i desinversions s'han executat, el risc de les posicions actives que "la Caixa" manté en les empreses participades. El risc de les posicions actives té un doble component: la participació en capital i el risc concedit a les empreses participades.

L'esperit que governa els treballs d'aquesta unitat és aplicar un enfocament holístic del risc, de manera que les inversions de "la Caixa" en renda variable es considerin en un marc ampli d'avaluació del risc. L'anàlisi d'aquestes posicions ofereix una visió dinàmica dels efectes de diversificació i concentració de la cartera global del Grup. Els treballs que desenvolupa aquesta unitat van en la línia que la Direcció pugui tenir una anàlisi global del risc associat a les inversions en participades, tot comparant-les amb la inversió amb altres actius.

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

4.3. Gestió del risc de les posicions de balanç

Gestió del risc de tipus d'interès de balanç

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

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

La Sotsdirecció General de Mercats és l'encarregada d'analitzar aquest risc i de proposar al COAP aquelles operacions de cobertura d'acord amb aquests objectius.

Per desenvolupar aquesta tasca s'utilitzen diverses mesures per tal d'avaluar-lo:

- I. El *gap* estàtic mostra la distribució de venciments i revisions de tipus d'interès, a una data determinada, de les masses sensibles del balanç. Per a aquelles masses sense venciment contractual (com ara els comptes a la vista) s'analitza la seva sensibilitat als tipus d'interès juntament amb el seu termini esperat de venciment en base a l'experiència històrica de comportament dels clients, tot considerant la possibilitat que el titular retiri els fons en aquest tipus de productes. Per a la resta de productes, per tal de definir les hipòtesis de cancel·lació anticipada s'utilitzen models interns que recullen variables de comportament dels clients, dels propis productes, d'estacionalitat i tenen en compte també variables macroeconòmiques, per inferir quina serà l'actuació dels clients en el futur.
- II. La sensibilitat del marge d'interessos mostra l'impacte en la revisió de les operacions del balanç provocades per canvis en la corba de tipus d'interès. Aquesta sensibilitat s'obté comparant la simulació del marge d'interessos, en funció de diferents escenaris de tipus d'interès. L'escenari més probable, obtingut a partir dels tipus implícits de mercat, es compara amb altres escena-

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

ris de baixada o pujada de tipus i moviments en el pendent de la corba. La sensibilitat del marge d'interessos a dos anys de les masses sensibles del balanç, considerant un escenari de pujada i un altre de baixada de tipus de 150 punts bàsics cadascun, i distribuint la variació de tipus durant els dos anys, és, aproximadament, del 0,39% en l'escenari de pujada i del 0,76% en el de baixada.

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

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

Matriu de venciments i reprecisions del balanç sensible (*gap* estàtic) de "la Caixa" a 31-12-2010

(Imports en milions d'euros)	1 ANY	2 ANYS	3 ANYS	4 ANYS	5 ANYS	> 5 ANYS
Actiu	182.899	5.904	3.185	4.222	4.919	3.139
Garantia hipotecària	116.596	441	96	64	84	851
Altres garanties	58.295	4.852	2.302	638	385	1.475
Valors representatius de deute	8.008	611	787	3.520	4.450	813
Passiu	132.520	21.136	12.918	10.534	5.144	22.016
Recursos de clients	92.400	17.319	7.718	5.905	2.503	8.983
Emissions	32.459	3.816	5.200	4.629	2.638	13.022
Mercat monetari net	7.661	1	0	0	3	11
GAP	50.379	(15.232)	(9.733)	(6.312)	(225)	(18.877)
COBERTURES	(34.345)	5.768	5.175	7.715	2.814	12.873
GAP TOTAL	16.034	(9.464)	(4.558)	1.403	2.589	(6.004)

V. Mesures EaR (*earnings at risk*) que permeten establir amb un nivell de confiança determinat (99%) quina serà la pèrdua màxima en el marge d'interessos per als pròxims 2 anys, considerant un determinat volum de creixement del balanç. Aquest anàlisi també permet identificar el possible pitjor i millor escenari de tots els escenaris simulats i d'aquesta manera obtenir uns nivells màxims de risc.

Segons la normativa vigent, el Grup "la Caixa" no consumeix recursos propis pel risc de tipus d'interès estructural assumit, atès el baix perfil de risc del seu balanç. Tot i que el risc de tipus d'interès de balanç assumit per "la Caixa" és marcadament inferior als nivells considerats com a significatius (*outliers*), segons les propostes de Basilea II, a "la Caixa" es continua realitzant un conjunt d'actuacions relatives a la intensificació del seguiment i la gestió del risc de tipus d'interès de balanç.

Gestió del risc de mercat de les posicions de Tresoreria

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

El Grup "la Caixa", amb la seva activitat de la Sala de Tresoreria en els mercats financers s'exposa al risc de mercat per moviments desfavorables dels següents factors de risc: tipus d'interès i tipus de canvi (provocat per la presa de posicions a l'àmbit de tresoreria), preu de les accions, preu de les mercaderies, inflació, volatilitat

i moviments en els diferencials de crèdit de les posicions en renda fixa privada. Les dues mesures de risc més utilitzades són la Sensibilitat i el VaR (*Value at Risk* o valor en risc).

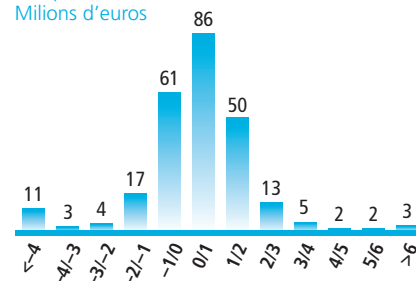
La Sensibilitat calcula el risc com l'impacte en el valor de les posicions d'un petit moviment dels factors de riscs, procedint de la següent manera:

- Per al risc de tipus d'interès i inflació, es calcula la variació del valor actual de cadascun dels fluxos futurs (reals o previstos) davant de variacions d'un punt bàsic (0,01%) en tots els trams de la corba.
- Per al risc de tipus de canvi es calcula la variació del contravalor de cadascun dels fluxos en divisa davant de variacions d'un punt percentual (1%) en el tipus de canvi.
- Per al risc de preu d'accions o altres instruments de renda variable contractats per la Sala de Tresoreria i per al risc de preu de mercaderies, es calcula la variació del valor actual de la posició o de la cartera davant una variació d'un punt percentual (1%) dels preus dels seus components.
- Per al risc de volatilitat (variabilitat dels tipus o preus), que incorpora les operacions amb característiques d'opció (*caps* i *floors* de tipus d'interès i opcions sobre divisa o renda variable), es calcula la variació del valor actual de cadascun dels fluxos futurs enfront de variacions de les volatilitats cotitzades en tots els trams de la corba, en els tipus de canvi i/o en els preus de l'actiu.
- Per al risc de correlació d'accions (dependència entre els preus) contractades per la Sala de Tresoreria, es calcula la variació del valor actual de la posició de la cartera davant una variació a la correlació d'un punt percentual (1%) dels preus dels seus components. Aquest risc únicament es troba present en opcions exòtiques sobre renda variable.

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

DISTRIBUCIÓ DEL RESULTAT DIARI DE L'ACTIVITAT DE NEGOCIACIÓ DE TRESORERIA EN L'EXERCICI 2010

(Freqüència: nombre de dies)
Milions d'euros



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

Aquestes anàlisis de sensibilitat donen informació sobre l'impacte d'un increment dels tipus d'interès, tipus de canvi, preus, volatilitats i correlacions sobre el valor econòmic de les posicions, però no comporten cap hipòtesi sobre quina és la probabilitat d'aquest moviment. Per homogeneïtzar la mesura del risc del conjunt de la cartera, així com per incorporar certes hipòtesis sobre la magnitud del moviment dels factors de risc de mercat, s'utilitza la metodologia del Valor en Risc (VaR: estimació estadística de les pèrdues potencials a partir de dades històriques sobre l'evolució dels preus) per un horitzó temporal d'un dia i amb un interval de confiança estadística del 99%. És a dir, que 99 de cada 100 vegades les pèrdues reals seran inferiors a les estimades pel VaR. L'any 2010, el VaR mitjà de l'activitat de negociació de tresoreria ha estat de 5,3 milions d'euros. Els consums més elevats, fins a un màxim de 9,3 milions d'euros, es van assolir durant el mes de maig fonamentalment degut a l'ampliació i desestabilització dels diferencials de tipus d'interès entre el deute públic alemany i els dels països perifèrics, causat fonamentalment pel contagi de la crisi del deute de Grècia.

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

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

VaR el tercer pitjor impacte sobre el valor de la cartera.

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

A 31 de desembre de 2010, l'exposició en crèdit estructurat del Grup "la Caixa", inclosa la cartera de negociació, és residual i la seva valoració està registrada a preus de mercat.

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

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

Per verificar la idoneïtat de les estimacions de risc, es realitza la comparació dels resultats diaris amb la pèrdua estimada pel

«VAR MITJÀ 2010:
5,3 MILIONS D'EUROS»

EVOLUCIÓ DEL RISC DE L'ACTIVITAT DE
NEGOCIACIÓ DE TRESORERIA EL 2010
Evolució diària del VaR (en milers d'euros)



VaR per factors de risc

(Milers d'euros)	VAR MITJÀ 2010
TIPUS INTERÈS	2.466
TIPUS CANVI	89
PREU ACCIONS	324
INFLACIÓ	81
PREU MERCADERIES	14
VOLATILITAT TIPUS INTERÈS	118
VOLATILITAT TIPUS CANVI	18
VOLATILITAT SPREAD CRÈDIT	3.361
VOLATILITAT PREU ACCIONS	95
VOLATILITAT MERCADERIES	0
CORRELACIÓ PREU ACCIONS	25

VaR, que constitueix el denominat exercici de *Backtest*. Tal com exigeixen els reguladors bancaris, es realitzen dos exercicis de validació del model d'estimació de riscos:

- Backtest net*, que relaciona la part del resultat diari *marked to market* (és a dir, el derivat del canvi en el valor de mercat) de les operacions vives al tancament de la sessió anterior amb l'import del VaR estimat amb horitzó temporal d'un dia calculat amb les posicions vives al tancament de la sessió anterior. Aquest exercici és el més adient per a l'autoavaluació de la metodologia utilitzada per a la quantificació del risc.
- Backtest brut*, que avalua el resultat total obtingut durant el dia (incloent, per tant, l'operativa intradia que s'hagi pogut realitzar) amb l'import del VaR a l'horitzó d'un dia calculat amb les operacions vives al tancament de la sessió anterior. D'aquesta manera, s'avalua la importància de l'operativa intradia en la generació de resultats i en l'estimació del risc total de la cartera.

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

- Anàlisi de *stress* sistemàtic: calcula la variació del valor de la cartera davant una sèrie determinada de canvis ex-

tremes en els principals factors de risc. Es consideren els moviments paral·lels de tipus d'interès (pujada i baixada); els moviments de pendent en diferents trams de la corba de tipus d'interès (pronunciament i aplanament); l'augment i disminució del diferencial entre els instruments subjectes a risc de crèdit i el deute públic (diferencial *bo-swap*); els moviments del diferencial de les corbes euro i dòlar; l'augment i disminució de la volatilitat de tipus d'interès; l'apreciació i depreciació de l'euro respecte al dòlar, el ien i la lliura; l'augment i disminució de la volatilitat de tipus de canvi; l'augment i disminució del preu de les accions i de les mercaderies i, finalment, l'augment i disminució de la volatilitat de les accions i de les mercaderies.

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

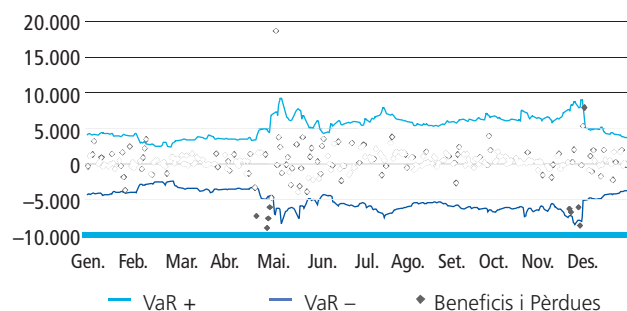
rifèrics de la zona euro pel contagi de la crisi de Grècia i Irlanda el 2010.

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

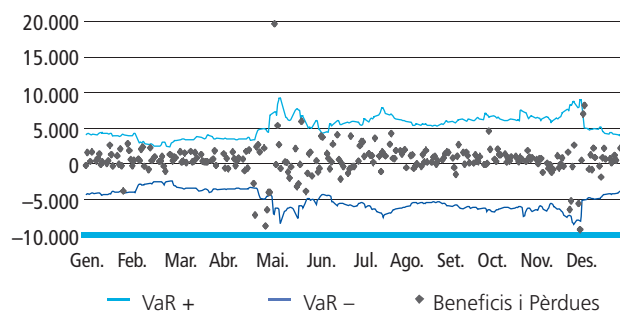
Com a part del necessari seguiment i el control dels riscos de mercat assumits, la Direcció aprova una estructura de límits globals de VaR i sensibilitats per a l'activitat de la Sala de Tresoreria. Els factors de risc són gestionats per la pròpia Sotsdirecció General de Mercats en funció de la relació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

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

BACK-TEST NET 2010
(En milers d'euros)



BACK-TEST BRUT 2010
(En milers d'euros)



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

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

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

Adicionalment es realitza un seguiment tant de les cotitzacions de les accions com de les assegurances de protecció (CDS) de les contrapartides a fi de detectar qualsevol deteriorament de la seva solvència.

La xifra d'exposició del Grup "la Caixa" amb entitats de crèdit se situa a 31 de desembre de 2010 en 9.025 milions d'euros. La pràctica totalitat de les exposicions en l'àmbit de l'activitat de la Sala de Tresoreria s'assumeixen amb contrapartides localitzades majoritàriament en països europeus i als Estats Units.

D'altra banda, la distribució per ràntings reflecteix la importància de l'operativa amb contrapartides qualificades com *investment grade* o grau d'inversió, que són aquelles que les agències de qualificació creditícia internacionals han considerat segures per la seva elevada capacitat de pagament.

La Direcció Executiva de Gestió Global de Risc és l'encarregada d'integrar aquests riscos en el marc de la gestió global de les exposicions del Grup, encara que la responsabilitat específica de la gestió i seguiment de l'exposició al risc de contrapartida

derivat de l'activitat tesorera recau sobre Direcció Executiva de Risc-Anàlisi i Concessió, que prepara les propostes de concessió de línies de risc i efectua el seguiment dels seus consums.

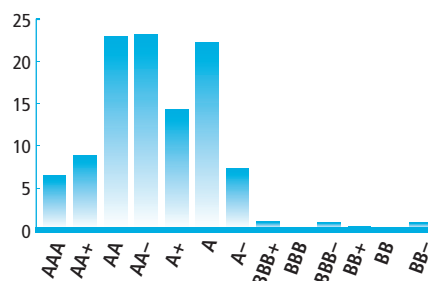
El control del risc de contrapartida del grup "la Caixa" es realitza mitjançant un sistema integrat i en temps real que permet conèixer, en qualsevol moment, el límit disponible en qualsevol contrapartida, per producte i termini. El risc es mesura tant pel seu valor de mercat actual com per l'exposició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

Adicionalment, la Direcció Executiva de Risc-Anàlisi i Concessió juntament amb la Direcció Executiva d'Assessoria Jurídica, com a part del seguiment dels riscos de crèdit assumits per l'operativa de mercats, gestionen de manera activa i efectuen el seguiment de l'adequació de la documentació contractual que la sustenta. Amb l'objectiu de mitigar l'exposició al risc de contrapartida, "la Caixa" manté una sòlida base de contractes de garantia; la pràctica totalitat dels riscos assumits per l'operativa sobre instruments derivats està coberta per la signatura dels contractes estandarditzats ISDA i/o CMOF, que contenen en el seu clausulat la possibilitat de compensar els fluxos de cobrament i pagament pendents entre les parts per tota l'operativa coberta per aquests contractes.

El Grup "la Caixa" té signats contractes de col·lateral amb la majoria de contrapartides, que serveixen de garantia del valor de mercat de les operacions de derivats. El percentatge de col·lateralització de derivats de "la Caixa" amb entitats financeres és superior al 98%.

DISTRIBUCIÓ DE RISC PER RÀTING CONTRAPARTIDA (en %)

Situació a 31-12-10



4.4. Gestió del risc de liquiditat

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

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

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

Adicionalment, "la Caixa" disposa d'un Pla de Contingència del Risc de Liquiditat, que s'analitza tant en situacions de normalitat de les condicions dels mercats com en situacions de crisi, on es consideren diversos escenaris de crisi específiques, sistèmiques i combinades que comporten diferents hipòtesis de severitat en termes de reducció de liquiditat. Així, s'analitzen cinc tipologies d'escenaris de crisi: tres escenaris de crisi sistèmiques (crisi macroeconòmica, disfuncions dels mercats de capitals i alteracions dels sistemes de pagaments), un escenari de crisi específica (crisi de reputació) i una crisi combinada considerada com el «pitjor escenari». Aquests escenaris contemplen horitzons temporals i nivells de severitat diferents en funció de la tipologia i profunditat de la crisi analitzada. Per a cadascun dels escenaris de crisi es calculen períodes de «supervivència» (entesa com la capacitat de continuar fent front als compromisos adquirits), amb uns

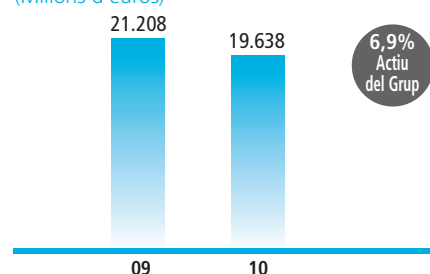
nivells de liquiditat suficients per fer front amb èxit a les situacions de crisi plantejades. A partir d'aquestes anàlisis s'ha elaborat el Pla de Contingència del Risc de Liquiditat que contempla un pla d'acció per a cadascun dels escenaris de crisi establerts (sistèmics, específics i combinats) i on es detallen mesures a nivell comercial, institucional i de comunicació per fer front a aquest tipus de situacions i es preveu la possibilitat d'utilitzar una sèrie de reserves en espera o fonts de finançament extraordinàries.

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

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

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

LIQUIDITAT TOTAL
(Milions d'euros)



4.4. Gestió del risc de liquiditat (cont.)

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

- El programa de Pagarés per import nominal de 12.000 milions d'euros, permet disposar de recursos a curt termini.
- Renovació i ampliació del Programa Marc d'Emissió de Valors de Renda Fixa

Simple que assegura la captació de recursos a llarg termini. El seu import és de 25.000 milions d'euros, dels quals a 31 de desembre de 2010 en queden 21.808 milions d'euros disponibles.

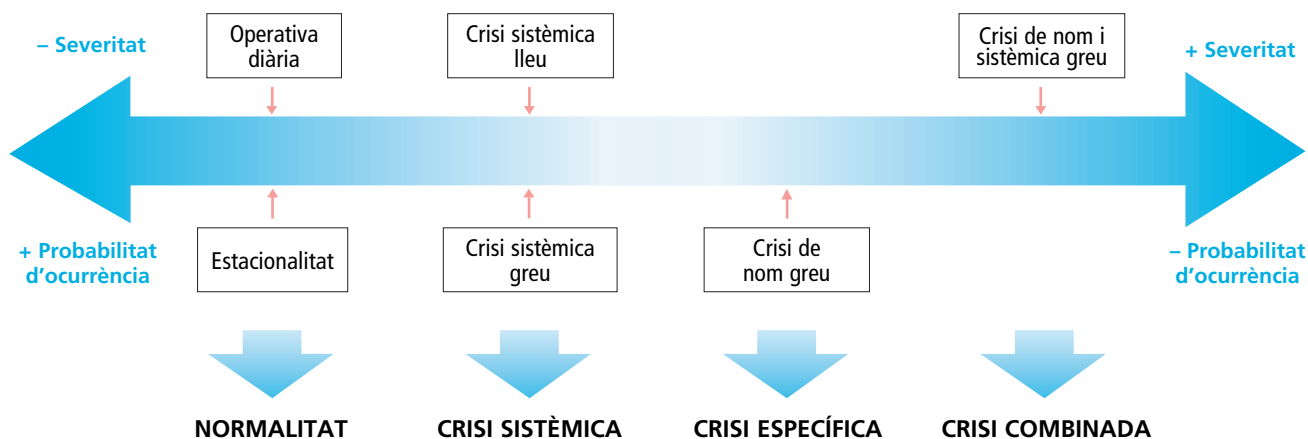
- Addicionalment, com a mesura de prudència i per tal de fer front a possibles tensions de liquiditat o a situacions de crisi en els mercats, és a dir, per fer front al risc de liquiditat contingent, el Grup "la Caixa" té disposades una sèrie de garanties al Banc Central Europeu (BCE) que permeten obtenir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

que actualment és de 15.992 milions d'euros). El finançament obtingut del Banc Central Europeu, a través dels diferents instruments de política monetària, és nul a 31 de desembre de 2010.

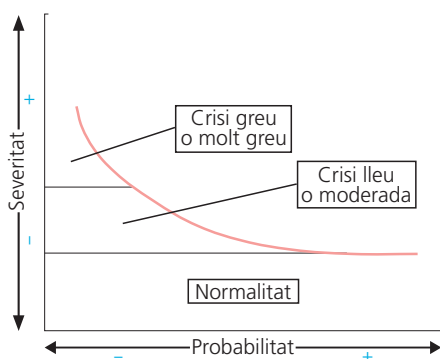
En resum, el Grup "la Caixa" aprofita els mecanismes existents en els mercats financers amb la finalitat de disposar d'uns nivells de liquiditat adequats als seus objectius estratègics, tenint en compte una distribució equilibrada dels venciments de les emissions, evitant-ne la concentració i duent a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

ESQUEMA DE GESTIÓ DEL RISC DE LIQUIDITAT

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



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



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

4.5. Gestió del risc operacional

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

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

El risc operacional adquireix cada cop més importància amb l'augment de la dependència del negoci bancari de factors com la utilització intensiva de tecnologia de la informació, la subcontractació d'activitats i la utilització d'instruments financers complexos.

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

Destaquen dues línies d'actuació principals: la formació als empleats per tal que disposin de la qualificació necessària i de la informació precisa per a la realització de les seves funcions i la revisió sistemàtica i recurrent dels processos de negoci i ope-

ratius incorporant millores i nous controls. A més, quan s'ha considerat necessari "la Caixa" transfereix el risc a tercers mitjançant la contractació de pòlisses d'assegurances.

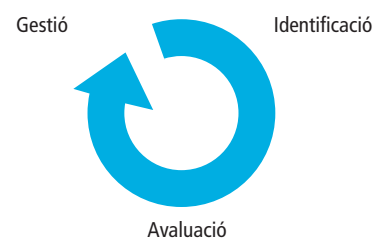
D'altra banda, el Grup "la Caixa" està desenvolupant un projecte de caire estratègic que, impulsat des de la Direcció i d'acord amb les propostes i les normes regulatòries del Banc d'Espanya, permetrà implantar un únic model integral de mesura i control del risc operacional al Grup "la Caixa". La gestió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

El Grup "la Caixa" aplica el mètode estàndard per al càlcul del capital regulador per risc operacional, amb la intenció d'evolucionar cap al model avançat que s'aplicarà quan es donin les condicions adients per a la seva utilització i es disposi de l'autorització del Banc d'Espanya. Al respecte, "la Caixa" disposa d'un «Marc de Gestió del Risc Operacional», que defineix els objectius, les polítiques, el model de gestió i les metodologies d'avaluació del risc operacional en el Grup "la Caixa".

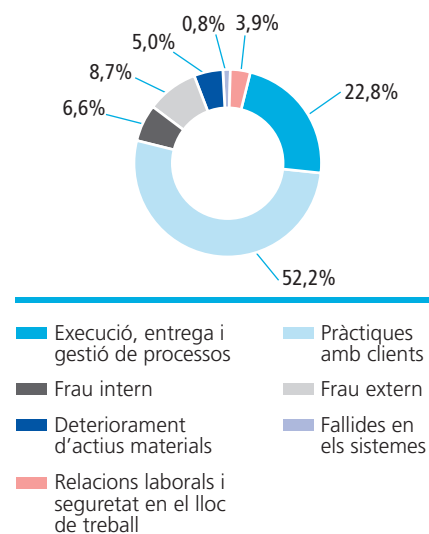
L'objectiu global del Grup "la Caixa" és millorar la qualitat en la gestió del negoci a partir de la informació dels riscos operacionals, facilitant la presa de decisions per assegurar la continuïtat de l'organització a llarg termini, la millora en els processos i la qualitat de servei al client, a complint,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

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

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



DISTRIBUCIÓ D'ESDEVENIMENTS DE RISC OPERACIONAL EN EL GRUP "LA CAIXA" EN L'ANY 2010 PER TIPOLOGIA DE RISC



4.5. Gestió del risc operacional (cont.)

El model organitzatiu es basa en:

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

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

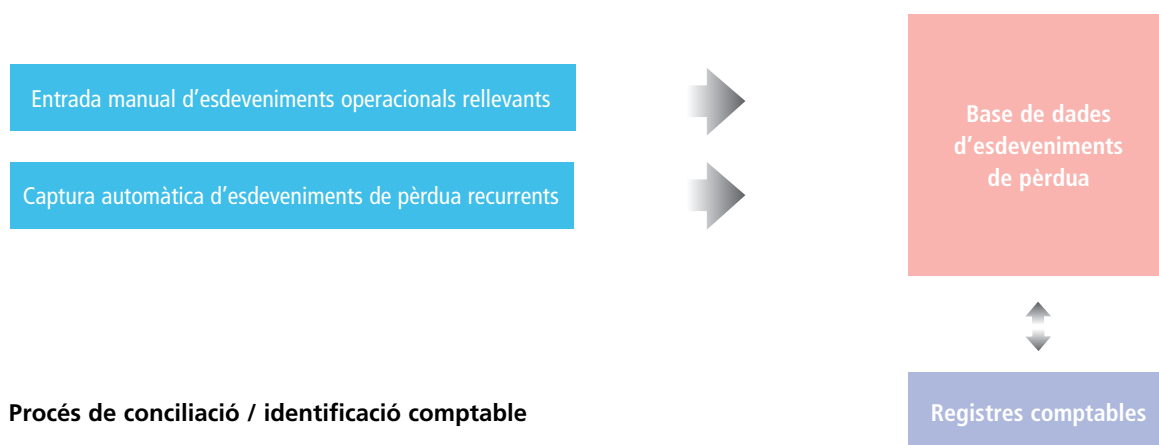
- Identificació i detecció de tots els riscos operacionals (actuals i potencials), a partir de tècniques qualitatives –opinió dels experts de processos i indicadors de risc– i de procediments per a la seva gestió, per definir el perfil de risc operacional del Grup "la Caixa".
- Avaluació quantitativa del risc operacional a partir de les dades reals de pèrdues registrades en la Base de Dades d'esdeveniments operacionals.
- Gestió activa del perfil de risc del Grup, que implica establir un model de *reporting* a tots els nivells de l'organització per facilitar la presa de decisions per a la seva mitigació (establir nous controls, desenvolupament de plans de continuïtat de negoci, reenginyeria de processos, assegurement de possibles contingències i d'altres), anticipant les possibles causes de risc i reduint el seu impacte econòmic.

Durant l'any 2010, s'ha generalitzat el nou procés d'identificació qualitativa

de riscos mitjançant autoavaluacions a la majoria d'àrees i filials del Grup. A més, el 2010 s'ha consolidat la implementació d'indicadors de risc (KRI's), establint la comunicació periòdica amb les àrees i filials, per tal de contrastar la informació que proporcionen. També s'ha actualitzat el Marc de Gestió de Risc Operacional, per tal de simplificar la seva estructura, però mantenint els principis de gestió que conté.

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

PROCESSOS DE CAPTURA D'ESDEVENIMENTS



4.6. Gestió del risc de compliment normatiu

La política de Compliment Normatiu de "la Caixa" es fonamenta en els principis d'integritat i conducta ètica, peces angulars sobre les quals es basa l'activitat del Grup "la Caixa". Addicionalment, a partir de la transposició de la Directiva de Mercats d'Instrumentes Financers –MiFID– a la legislació espanyola, la funció de Compliment Normatiu apareix com legalment exigible dins les entitats financeres a:

- Llei 47/2007 del 19 de desembre, del Mercat de Valors, que modifica la Llei 24/1988 del 28 de juliol.
- RD 216/2008 del 15 de febrer, recursos propis de les entitats financeres.
- RD 217/2008 del 16 de febrer, d'empreses de serveis d'inversió.

La missió de Compliment Normatiu

La missió de Compliment Normatiu en el Grup "la Caixa" va encaminada a la gestió del risc de sancions legals o normatives, pèrdua financera, material o reputacional que el Grup "la Caixa" pugui tenir com a resultat d'incomplir amb lleis, normes, estàndards de regulació i codis de conducta.

Aquesta missió suposa el desenvolupament d'una sèrie d'activitats, entre les quals destaquen: la creació, difusió i implantació de la cultura de compliment a tots els nivells del Grup "la Caixa"; l'assessorament a l'Alta Direcció en matèria de compliment normatiu elaborant i/o impulsant normes i codis interns o, si s'escau, millorant-los; i la definició de procediments eficaços, proposant els controls adequats. En aquest sentit, cal detectar qualsevol risc d'incompliment, formulant, si s'escau, propostes de millora i portant a terme el seu seguiment i l'examen de possibles deficiències amb els principis de deontologia.

Per aconseguir aquests objectius, l'Àrea de Compliment Normatiu du a terme informes de compliment normatiu, seguiment de millores i les activitats pròpies del Reglament Intern de Conducta del Mercat de Valors.

El seguiment d'aquestes millores es realitza mensualment fins a la seva resolució. Pel que fa a aquest aspecte, cal remarcar que Compliment Normatiu té caràcter universal i inclou tot el conjunt de les activitats del Grup "la Caixa".

INFORMES DE COMPLIMENT

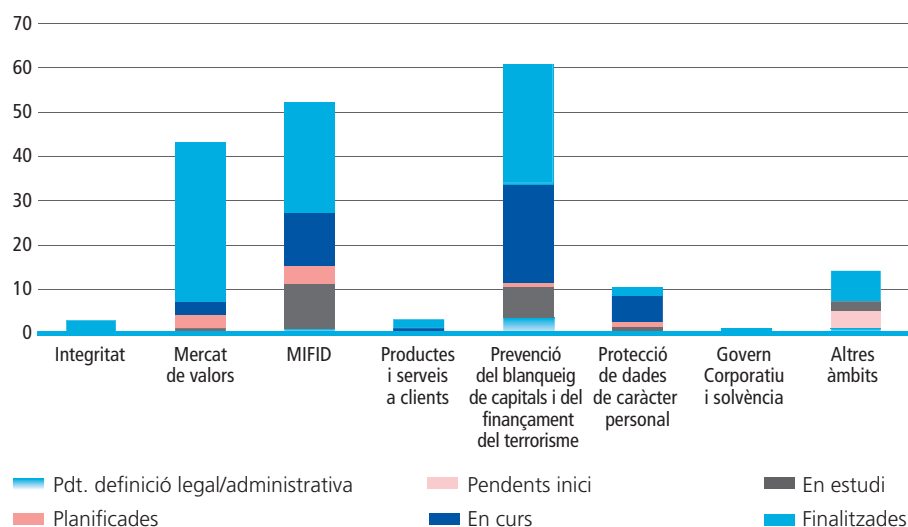
Referències legals revisades	44
Normatives internes revisades	108
Obligacions de compliment analitzades	106
Àrees de negoci / Serveis centrals contactats	35

Reglament Intern de Conducta en el Mercat de Valors

L'octubre de 2008 el Consell d'Administració va aprovar una nova versió del Reglament Intern de Conducta (RIC) en l'àmbit del Mercat de Valors, per tal d'adaptar-lo a les darreres novetats legislatives i, en relació amb aquest reglament, s'han dut a terme al llarg del 2010 diferents accions per al seu compliment:

- Ampliació del portal específic a la intranet sobre Compliment Normatiu, on es troba la informació sobre els Reglaments i Codis de Conducta de "la Caixa" i s'informa de tot l'àmbit d'actuació de Compliment Normatiu i d'altres temes que són d'interès per a tots els empleats.
- Actualització de l'Inventari d'Àrees Separades (departaments o grups de treball que, pel tipus de tasca que desenvolupen, poden disposar d'informació privilegiada) i comprovacions periòdiques del funcionament de les seves barreres (físiques i lògiques) per evitar la transmissió indeguda d'informació privilegiada.
- Aplicació política conflictes d'interès a "la Caixa" – Implantació metodologia CECA en la gestió de conflictes d'interès i detecció d'escenaris dels potencials conflictes d'interès a les Àrees.
- Accions de formació per als empleats en relació amb el RIC: Detecció i comunicació d'operacions sospitoses d'abús en el Mercat de Valors. (Intranet Compliment Normatiu, apartat «Formació».)

ACCIONS DE MILLORA



5. Elevada fortaleza financiera

5.1. Excel·lents nivells de Liquiditat

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

La gestió conservadora i anticipada dels nivells de liquiditat sempre ha estat un tret diferenciador del Grup "la Caixa", fet que permet afrontar amb garanties el creixement dels negocis del Grup i donar resposta a les necessitats de crèdit dels clients. La gestió prudent de liquiditat, combinada amb l'objectiu de maximitzar-ne la seva rendibilitat, és la raó que justifica l'increment de la inversió en actius de màxima solvència que tenen la possibilitat de monetització immediata alhora que s'ha reduït l'exposició en els mercats interbancaris.

Durant l'exercici 2010, la liquiditat del Grup "la Caixa" s'ha mantingut en uns nivells folgats, situant-se a 31 de desembre en 19.638 milions d'euros que inclouen la pòlissa disponible amb el Banc Central Europeu de 15.992 milions d'euros.

El finançament obtingut del Banc Central Europeu, a través dels diferents instruments de política monetària, és nul a 31 de desembre de 2010.

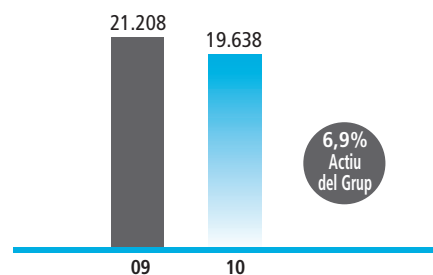
La liquiditat total representa un 6,9% sobre el total d'actius del Grup "la Caixa", fet que supera àmpliament l'objectiu contemplat dins el Pla Estratègic 2007-2010 de mantenir un nivell mínim del 5%.

Els passius de la clientela suposen el 70% de les fonts de finançament del Grup, la qual cosa li dona una forta estabilitat i és reflex de la confiança dels nostres clients, els dipòsits amb entitats de crèdit el 9% i la resta, un 21%, correspon a emissions institucionals.

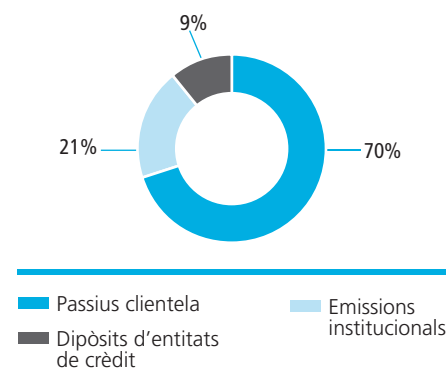
Adicionalment, la dependència dels mercats institucionals internacionals és molt reduïda ja que "la Caixa" gestiona activament les emissions, repartint els seus venciments i evitant concentracions significatives en anys determinats. Bona mostra d'això són els venciments previstos per als propers exercicis 2011 i 2012, que ascendeixen a 7.288 milions d'euros i 4.664 milions d'euros, respectivament. Així, durant l'exercici 2010, el Grup "la Caixa" en unes circumstàncies de crisi financera global i en un clima de desconfiança generalitzat similar al de l'any anterior, ha demostrat una gran capacitat per atraure l'interès dels inversors nacionals i internacionals, captant 5.652 milions d'euros en els mercats de capitals.

«MANTENIR ELEVATS NIVELLS DE LIQUIDITAT»

LIQUIDITAT TOTAL
(Milions d'euros)



DIVERSIFICACIÓ DE LES FONTS DE FINANÇAMENT ALIENES
A 31 de desembre de 2010



5.2. Excel·lents nivells de Solvència

Forta capitalització del Grup "la Caixa"

Els Fons Propis atribuïts al Grup ascendeixen a 17.421 milions d'euros, un 4,3% més que l'any anterior. El seu saldo augmenta en l'exercici 2010 pel resultat atribuït al Grup, 1.307 milions d'euros, i disminueix, bàsicament, per la part del resultat de 2009 dotat el 2010 a l'Obra Social. D'altra banda, el Patrimoni Net del Grup "la Caixa", que inclou, a més dels Fons Propis atribuïts, els interessos minoritaris i els ajustos per valoració, ascendeix, a 31 de desembre de 2010, a 21.980 milions d'euros, un 2,7% més respecte a desembre de 2009.

Els recursos computables del Grup "la Caixa", obtinguts per l'aplicació dels criteris establerts per la Circular del Banc d'Espanya 3/2008 de 22 de maig, inclouen, a 31 de desembre de 2010, a més a més dels recursos propis comptables (minorats per l'aportació prevista a l'Obra Social el 2010), altres partides com ara els interessos minoritaris (2.524 milions d'euros), les participacions preferents (4.948 milions d'euros) i les obligacions subordinades (5.938 milions d'euros), segons els límits marcats per la Circular. D'altra banda, es dedueixen dels recursos propis computables els actius intangibles, els fons de comerç de consolidació, les inversions significatives, en entitats financeres no consolidades i entitats asseguradores, així com l'excés en participacions qualificades en entitats de caràcter no financer.

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

En l'aplicació de Basilea II, a 31 de desembre de 2010 en ponderar pel seu risc els saldos de balanç, aquests saldos experimenten una reducció total estimada d'un 54% i els comptes d'ordre d'un 93%.

Amb tot, el 2010 els actius ponderats pel risc (BIS II) han augmentat un 3,8%.

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

Basilea II

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

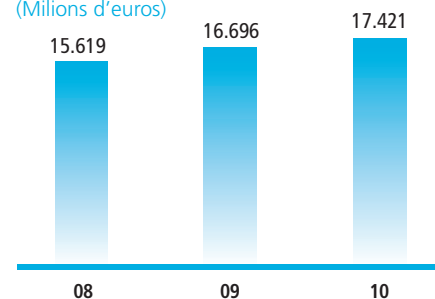
Quant al Pilar 1, determinació de les exigències mínimes de capital regulatori, el Grup "la Caixa" aplica models interns per al càlcul del risc de mercat des de desembre de 2007 i, pel que fa a risc de crèdit, a les principals categories d'actiu des de juny de 2008, una vegada rebudes les autoritzacions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

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

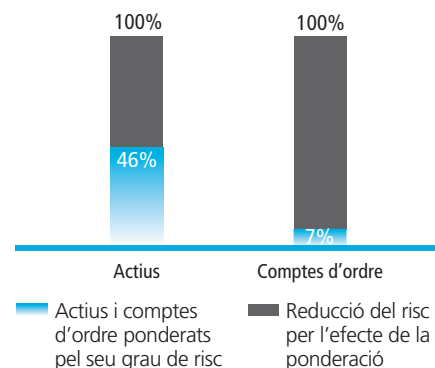
Quant al Pilar 3, informació al mercat, el Grup "la Caixa" publica anualment, tal i com estableix la Circular 3/2008, el document «Informació amb Rellevància Prudencial» (IRP), que conté la informació

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

FONS PROPIS (Milions d'euros)



RISC PONDERAT A 31-12-10



5.2. Excel·lents nivells de Solvència (cont.)

sobre els recursos propis, les exposicions i els processos d'avaluació del risc al Grup "la Caixa" i que té com a objectiu facilitar als agents del mercat l'avaluació de la solvència del Grup.

Autofinançament del creixement orgànic

El core capital se situa en el 8,6%.

El *core capital* (capital i reserves, nets de fons de comerç i de la resta d'actius intangibles) se situa en els 14.036 milions d'euros amb una ràtio del 8,6%. Els recursos propis bàsics o de primera categoria (*Tier 1*) pugen a 16.239 milions d'euros, xifra que representa un 9,9% dels actius ponderats pel seu grau de risc.

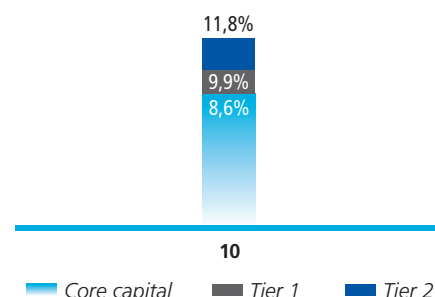
El total de recursos propis computables del Grup "la Caixa" puja a 19.198 mi-

lions d'euros a 31 de desembre de 2010 i representa un coeficient de solvència de l'11,8%, amb un excés estimat de 6.130 milions d'euros sobre el requeriment de recursos propis mínims situat en el 8%.

El Grup "la Caixa", amb l'objectiu de reforçar la seva elevada solvència i continuar situant-la entre les millors del sector, va realitzar en el primer semestre del 2010 una emissió de 3.000 milions d'euros de deute subordinat.

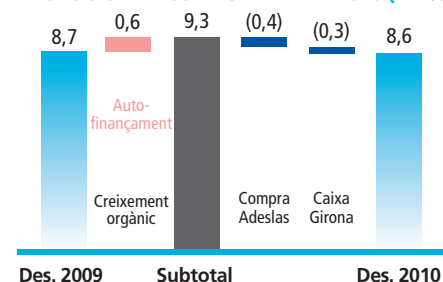
Al llarg del 2010, la generació de resultats ha permès al Grup finançar amb escreix l'augment de les exigències mínimes de recursos propis derivades de l'evolució de la seva activitat ordinària, l'adquisició d'Adeslas i la integració de Caixa Girona.

COEFICIENT DE SOLVÈNCIA (RÀTIO BIS II)



«EXCEDENT DE RECURSOS PROPIS 6.130 MILIONS D'EUROS»

EVOLUCIÓ DEL CORE CAPITAL EL 2010 (EN %)



Solvència - Ràtio BIS II

(Imports en milions d'euros)	31-12-2010 (*)	31-12-2009	VARIACIÓ
Core capital	14.036	13.735	2,2%
Ràtio	8,6%	8,7%	(0,1)
Participacions preferents	4.948	4.898	
Recursos propis bàsics (Tier 1)	16.239	16.349	(0,7%)
Ràtio	9,9%	10,4%	(0,5)
Reste de recursos propis (Tier 2)	2.959	902	
Total recursos propis computables	19.198	17.251	11,3%
Ràtio BIS	11,8%	11,0%	0,8
Recursos propis mínims (coeficient 8%)	13.068	12.584	
Excedent de recursos	6.130	4.667	
Ràtio	3,8%	3,0%	0,8
Actius ponderats per risc	163.348	157.300	3,8%

(*) Dades estimades.

5.3. Molt bons ràtings del Grup "la Caixa"

El Grup "la Caixa" segueix mantenint, malgrat la difícil situació econòmica d'Espanya, **molt bons ràtings** que denoten el fort posicionament de mercat de l'Entitat, la capacitat de generació de resultats recurrents i les seves fortaleces financeres:

- **Moody's** «Aa2» llarg termini i «P-1» curt termini,
- **Standard & Poor's** «A+» llarg termini i «A-1» curt termini,
- **Fitch** «A+» llarg termini i «F1» curt termini.

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

En el marc del procés de reorganització del Grup "la Caixa" la qualificació de les tres agències està en procés de revisió.

«MOLT BONS RÀTINGS MALGRAT LA COMPLEXITAT DE L'ENTORN»

"la Caixa"	CURT TERMINI	LLARG TERMINI
Moody's	P-1	Aa2
Standard & Poor's	A-1	A+
Fitch	F1	A+





Informe de Responsabilitat Corporativa "la Caixa"

Resum Executiu

Amb les persones i els seus projectes
Sostenibilitat
Excel·lència en el servei
Compromís amb la societat

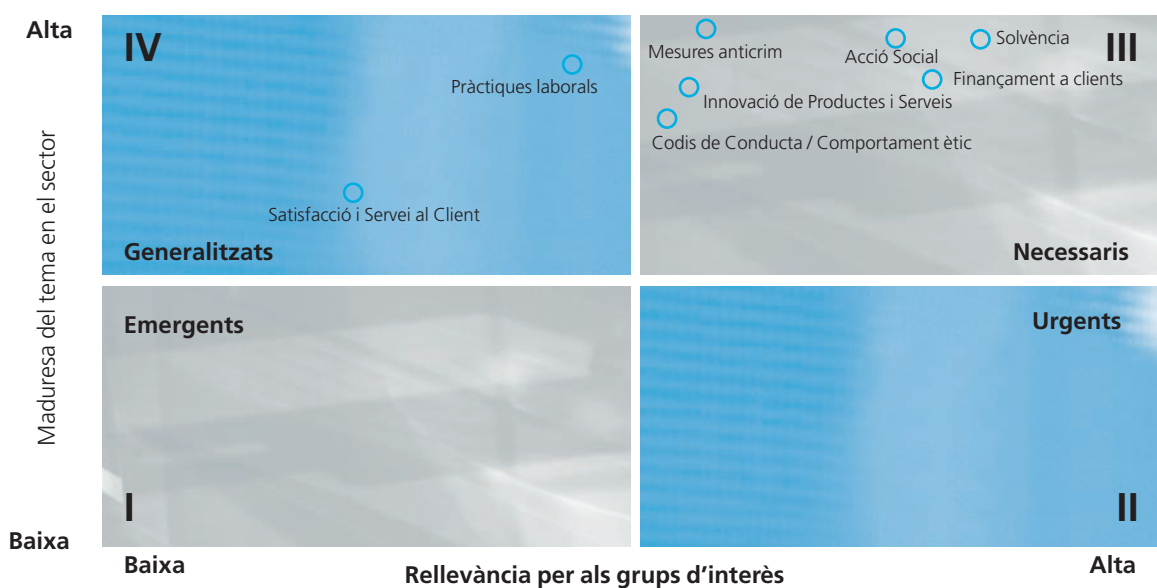
Diàleg amb els grups d'interès

Per a "la Caixa" és fonamental conèixer les expectatives de les persones i entitats amb les quals es relaciona i així avançar en la seva política de Responsabilitat Corporativa.

En l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2010, l'Entitat recull els principals avanços de l'any, a més d'incloure-hi els afers que són prioritaris per als seus grups d'interès.

Per determinar aquests temes, s'ha seguit la metodologia establerta per la norma AA1000, i s'han dut a terme entrevistes i enquestes a empleats de l'Entitat, experts espanyols en Responsabilitat Corporativa i representants dels grups d'interès de "la Caixa".

Els temes sorgits d'aquest procés de consulta s'inclouen en la matriu següent:



Els afers que apareixen en aquesta matriu han estat desenvolupats en l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2010, la versió completa del qual es pot consultar a: www.lacaixa.es/responsabilitatcorporativa



Una entitat sòlida

"la Caixa" és una de les entitats més solvents del sistema financer espanyol i europeu.

- El test de resistència del Comitè de Supervisors Bancaris Europeus (CEBS) ha confirmat la solidesa de "la Caixa", fins i tot en l'escenari macroeconòmic més advers.

- Les principals agències de qualificació creditícia han mantingut, al llarg de l'any 2010, uns ràntings elevats per a "la Caixa".

- El nivell de liquiditat s'ha situat en 19.638 milions d'euros, i pràcticament en la seva totalitat de disponibilitat immediata.

"la Caixa" gaudeix d'un elevat nivell de solvència, amb un *core capital* (recursos de màxima qualitat) del 8,6%.

- Gaudir d'un alt nivell de liquiditat li ha permès no solament afrontar el creixement dels seus negocis de manera segura i millorar la seva posició respecte a la competència, sinó també respondre davant les necessitats de finançament dels seus clients.

Solucions davant un entorn econòmic complex

"la Caixa", en un any marcat pel context desfavorable, ha mantingut el suport al teixit productiu del país i ha treballat per donar solucions als seus clients.

La cartera de crèdits sobre clients ha augmentat en 11.520 milions (+6,5%), fins als 189.546 milions, amb 939.463 operacions en els últims 12 mesos i 99.491 milions d'euros de risc concedit.

Amb els clients particulars

"la Caixa" disposa d'un Pla d'Ajudes a Particulars per a aquelles famílies amb préstecs hipotecaris que passin situacions transitòries de reducció d'ingressos. Durant el 2010, el volum total de contractes que s'han acollit a alguna de les opcions del Pla ha estat de 27.432.

10,5 milions de clients confien en el model de gestió de "la Caixa" i són un estímul per continuar treballant a fi d'oferir-los un servei millor i més complet.

Suport als emprenedors

El 2010, "la Caixa" ha treballat per oferir respostes a les necessitats financeres d'autònoms i empreses.

- S'ha situat en la tercera posició en el rànking d'entitats que col·laboren amb l'Institut Oficial de Crèdit (ICO), i ha concedit més de 40.000 préstecs a empreses i autònoms, per un valor de 1.579 milions d'euros.
- Compta amb 820 gestors especialitzats per atendre les pimes i amb 83 centres d'empresa per donar servei a les mitjanes i grans empreses.
- "la Caixa" acompanya les empreses clients en la seva expansió internacional i disposa de 3 sucursals operatives i 5 oficines de representació a Europa, Àfrica i Àsia. El 2010 s'han inaugurat les oficines de representació de Dubai i Nova Delhi.
- Desenvolupa un conjunt d'accions de suport, finançament i acompanyament de noves iniciatives empresarials amb potencial de creixement. A través de Caixa Capital Risc, "la Caixa" impulsa els projectes innovadors mitjançant instruments de capital risc. El 2010, la inversió compromesa ha estat de 7,5 milions d'euros.

- La Iniciativa EmprenedorXXI compta amb diversos programes de creació d'empreses en sectors específics, per ajudar investigadors i tècnics a constituir amb èxit el seu projecte empresarial.
- Ha creat el Programa EcoEmprenedorXXI, per facilitar la fundació i consolidació d'empreses en el sector de les tecnologies netes.

Principals reptes per al 2011

- Mantenir els nivells de finançament a particulars, autònoms i empreses.
- Obertura de noves oficines de representació a Algèria, Singapur i Egipte per recolzar la internacionalització de les empreses.
- Augmentar el nombre d'empreses acompanyades a través de les diferents iniciatives EmprenedorXXI.
- Creació d'un nou programa, EmprenedorXXI.net, especialitzat en tecnologies de la informació i Internet.

Més informació: www.emprendedorxxi.com / www.caixacapitalrisc.es

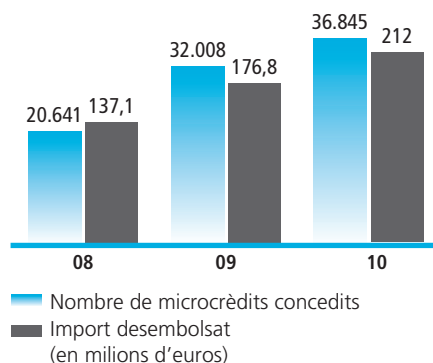
MicroBank

MicroBank, referent en el sector dels microcrèdits a Europa, ha finançat, des de la seva creació el 2007 i fins a finals de 2010, un total de 93.897 projectes d'empresadors i famílies.

MicroBank treballa per afavorir la inclusió financera i la cohesió social a través de la concessió de microcrèdits.

- Es dirigeix a autònoms, petits empresaris i emprenedors per a l'inici, ampliació o consolidació dels seus projectes, així com a persones i famílies amb rendes limitades o amb dificultats per accedir al sistema creditici tradicional, a través de les més de 5.400 oficines de "la Caixa". Des del 2010, les microempreses també poden accedir a aquesta via de finançament.
- Des de l'inici de la seva activitat, ha invertit 588,9 milions d'euros.
- Per dur a terme la seva activitat, compta amb el suport del Fons Europeu d'Inversions i del Banc de Desenvolupament del Consell d'Europa.

MICROCRÈDITS CONCEDITS



MicroBank Fons Ètic

MicroBank treballa per impulsar la Inversió Socialment Responsable com a eina per contribuir al desenvolupament sostenible.

El 2010 es va crear MicroBank Fons Ètic, un fons d'inversió ètic i solidari, que resulta de la fusió de FonCaixa Cooperació Socialment Responsable Europa i FonCaixa Privada Fons Actiu Ètic.

- El Fons incorpora criteris ètics, socials i ambientals en la selecció dels actius de la seva cartera, que són determinats per una comissió ètica formada per experts independents.
- Un 25% de la comissió de gestió dels actius es destina a la cooperació en projectes d'ONG's i entitats sense ànim de lucre designades pels partícips.
- La Fundació "la Caixa" aporta cada any un import equivalent al cedit pel fons a les entitats beneficiàries.

Els microcrèdits afavoreixen la inclusió laboral i s'estima que, des del 2007, MicroBank ha contribuït a la creació o consolidació de més de 30.000 llocs de treball.

Principals reptes per al 2011

- Concedir microcrèdits en els propers dos anys per un valor de 550 milions d'euros.
- Assolir el 2011 els 85.000 microcrèdits en cartera, amb una inversió de 425 milions d'euros.
- Potenciar la Inversió Socialment Responsable a través de MicroBank Fons Ètic.



Més informació: http://www.microbanklacaixa.com/general/microbanklacaixa_ca.html

Inversió i finançament sostenibles

“la Caixa” considera les implicacions socials i ambientals de la seva activitat com a part del seu compromís social.

Finançament sostenible

“la Caixa” entén que els projectes finançats no solament han de ser viables econòmicament, sinó també sostenibles des d'un punt de vista social i ambiental.

- Des de la seva adhesió als Principis d'Equador el 2007, l'aprovació dels projectes de finançament (*project finance*) amb una inversió superior als 10 milions de dòlars requereix una avaluació prèvia positiva, que incorpora factors socials i ambientals en l'anàlisi.
- Al llarg del 2010, “la Caixa” ha participat en 55 *project finance*, l'import total dels quals ha estat de 9.980 milions d'euros.
- “la Caixa” ha aprovat una política d'inversió creditícia, relativa al sector de l'armament, d'acord amb la qual no finançarà la producció o exportació de material bèl·lic. Tampoc no establirà relacions comercials amb empreses relacionades amb la producció o comercialització de mines antipersona i/o bombes de fragmentació.



“la Caixa” aposta pels projectes respectuosos amb l'entorn com una manera de fomentar la sostenibilitat ambiental a llarg termini.

- El 2010 ha finançat, juntament amb altres entitats, 20 projectes d'energies renovables, per un import de 2.458 milions d'euros.

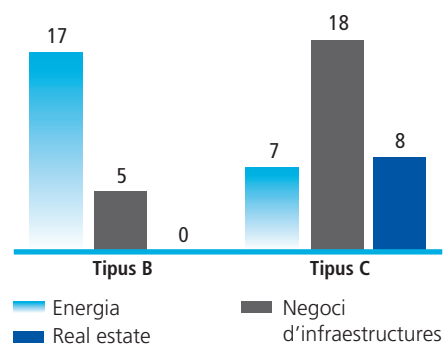
Invertir amb responsabilitat

- “la Caixa” comercialitza el fons SAM Sustainable Climate, que aposta per les energies renovables i se centra en la lluita contra el canvi climàtic.
- El Fons de Pensions dels empleats de “la Caixa”, adherit als Principis d'Inversió Responsable (PRI) de les Nacions Unides des del 2008, ha invertit 80,18 milions d'euros en fons socialment responsables (3,28% del total invertit i un 8,05% del total de la renda variable).

Principals reptes per al 2011

- Aplicació d'un procediment per avaluar els riscos socials i ambientals de les operacions sindicades amb un import superior als 7 milions d'euros.
- Fomentar la visibilitat i implantació en el mercat de la Inversió Socialment Responsable amb la col·laboració d'InverCaixa i Banca Privada.

PROJECT FINANCE/SECTOR



Política i gestió ambiental

El compromís de “la Caixa” amb el respecte al medi ambient engloba els seus projectes, serveis i productes, així com els programes de l’Obra Social, i compta amb la implicació d’empleats, filials i empreses col·laboradores.

La política i gestió ambiental de “la Caixa” és coordinada pel Comitè de Medi Ambient, que treballa per disminuir l’impacte directe i indirecte de l’Entitat en l’entorn.

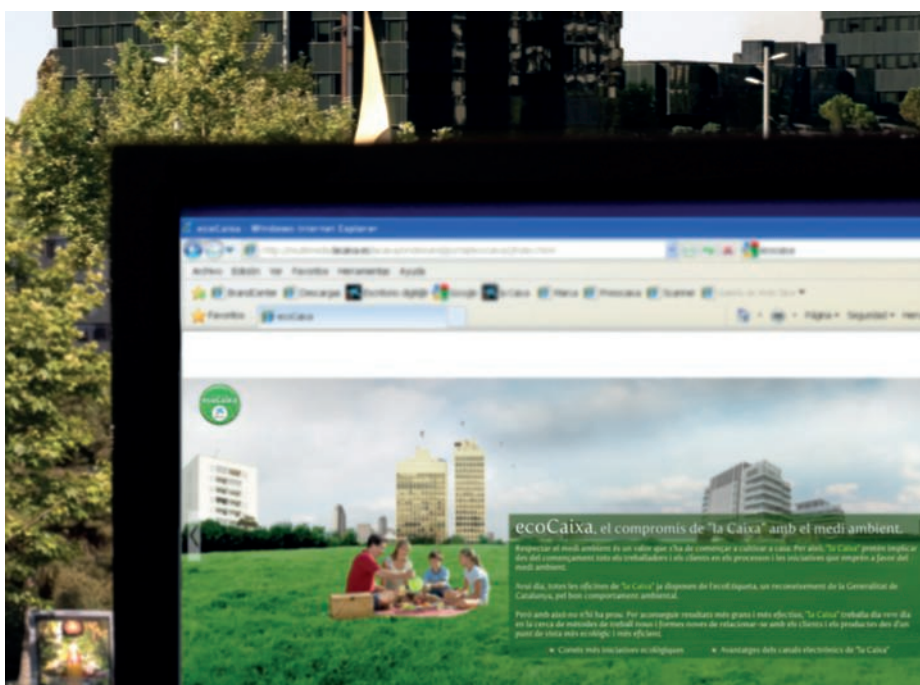
- El consum elèctric ha estat un 7,01% menor gràcies a diferents iniciatives. Entre elles, les campanyes de sensibilització entre els empleats, la hibernació automàtica dels equips informàtics o la instal·lació de sensors de presència a les sales on estan situats els Centres de Processament de Dades (CPD).

- El 2010 es va arribar a les 1.900 oficines telegestionades mitjançant un interruptor únic, per evitar el consum elèctric fora de l’horari de feina.
- Els sistemes de teleconferència, entre d’altres, han permès reduir els quilòmetres recorreguts en 1.311.314, la qual cosa ha suposat un estalvi de 322,7 tones en l’emissió de CO₂.
- S’ha assolit el 99,1% en l’ús del paper reciclat i ha disminuït en un 5,2% el consum total de paper.
- El 2010, el nombre de clients amb el servei de correspondència digital ha arribat als 2,85 milions i s’ha reduït el nombre de comunicats en paper enviats en 48,2 milions respecte als emesos el 2009.

L’espai EcoCaixa posa a disposició del públic en general consells relacionats amb el medi ambient i permet consultar les principals iniciatives de “la Caixa” en matèria sostenible.

Principals reptes per al 2011

- Impulsar noves iniciatives per a la conscienciació dels empleats sobre bones pràctiques ambientals.
- Reducció en un 5% del consum de paper, del consum elèctric en còmput global i de l’emissió de CO₂ en els desplaçaments.
- Continuar amb el procés de construcció dels nous CPD (Centres de Processament de Dades), més eficients i amb menys consum energètic.



Més informació a: http://multimedia.lacaixa.es/lacaixa/ondemand/portal/ecocaixa2/index_cat.html

Innovadors, més accessibles i segurs

“la Caixa” treballa per garantir l’excel·lència en el servei i aposta per la innovació contínua, la qual cosa li ha permès desenvolupar noves formes d’accés als seus productes i serveis, a més de garantir la seguretat en les transaccions.

Proximitat i accessibilitat

“la Caixa” facilita l’accés als seus productes i serveis a través de múltiples canals, que inclouen una extensa xarxa d’oficines i caixers, i treballa perquè aquests canals puguin ser utilitzats pel màxim nombre possible de persones.

- La xarxa d’oficines és la més àmplia del territori espanyol, amb presència, com a mínim, al 100% de les poblacions amb més de 20.000 habitants. A finals d’any, “la Caixa” disposava de 5.409 oficines, 83 més que el 2009.
- Compta amb una oferta global de serveis, disponibles les 24 hores a través de canals com Internet, el telèfon mòbil, la televisió digital i, de manera pionera,

diverses aplicacions per a productes com l’iPad o l’iPhone.

- El 2010, la consultora AQmetrix ha valorat “la Caixa” com l’entitat financera espanyola amb el millor nivell de servei ofert a través de la xarxa.
- “la Caixa” continua treballant a favor de l’accessibilitat i el 2010 ha adaptat 33 oficines per eliminar les barreres arquitectòniques per a les persones amb mobilitat reduïda.
- La pàgina web i l’operativa de Serviticket han estat adaptades per a persones amb discapacitat visual.

Innovació i seguretat

“la Caixa” aposta per la innovació constant per oferir noves solucions als seus clients i desenvolupar processos més eficients.

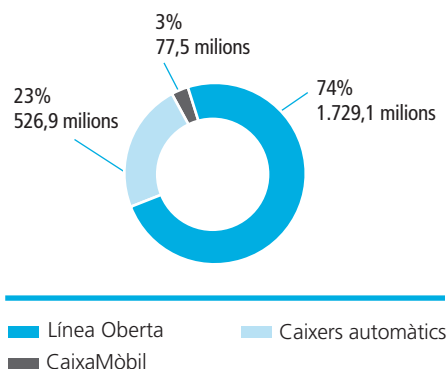
- A través del sistema CaixaProtect, disponible per a 6 milions d’usuaris, s’han enviat més de 8 milions d’alertes gratuïtes al mòbil dels clients, informant sobre aquelles operacions d’import rellevant realitzades.
- “la Caixa” ha dut a terme una prova pilot de pagament en comerços a través del telèfon mòbil basada en la comunicació de radiofreqüència, una tecnologia que aporta a clients i comerços una major rapidesa en el procés de compra.
- Disposa de la seva pròpia botiga *online*, CaixaMòbil Store, la primera d’aplicacions de banca per al mòbil en tot el món, i permet als clients de l’Entitat descarregar més de 36 aplicacions gratuïtes.
- Treballa per a la millora contínua de la Línia Oberta i hi ha implantat més d’un centenar de millores suggerides pels seus clients.

“la Caixa” ha invertit un total de 155,9 milions d’euros en tecnologia, dels quals 29,32 milions corresponen a R+D+I.

Principals reptes per al 2011

- Ampliar el nombre d’operatives i llenguatge de signes en els vídeos d’ajuda a persones sordmudes en caixers i Línia Oberta.
- Consolidar el projecte INREDIS (Interfícies de Relació entre l’Entorn i les Persones amb Discapacitat) en col·laboració amb l’ONCE.
- Ser els primers en el rànquing AQmetrix, que mesura la qualitat en el servei, en banca per Internet i banca mòbil.

OPERACIONS REALITZADES A TRAVÉS DELS CANALS ELECTRÒNICS



Més informació: http://portal.lacaixa.es/infocorporativa/accesibilidad_ca.html

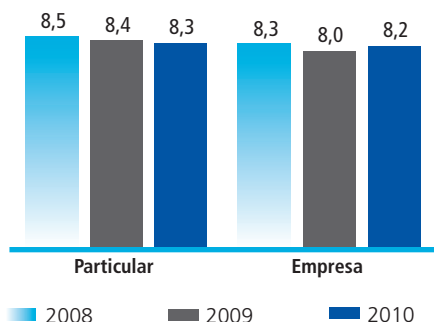
Un millor servei cada dia

“la Caixa” treballa mitjançant una gestió personalitzada i de qualitat, amb l’objectiu de garantir l’excel·lència en el servei i mantenir la confiança, que constitueixen, juntament amb el lideratge i el compromís social, els seus valors corporatius.

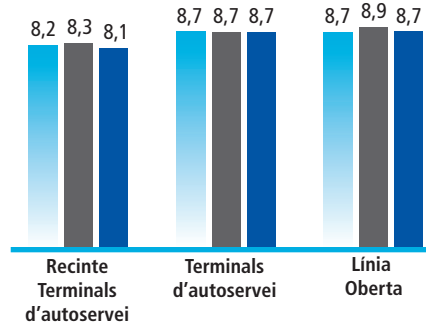
Pla de Millora de la Qualitat

Amb l’objectiu d’incrementar la puntuació rebuda per les oficines en matèria de qualitat, “la Caixa” va desenvolupar un Pla de Millora de la Qualitat el 2009 que s’ha implantat el 2010.

ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DEL CLIENT



ENQUESTES DE SATISFACCIÓ



- El 2010 s’ha creat el Portal de Qualitat Activa a la intranet corporativa, amb l’objectiu d’agrupar la informació relativa a qualitat en un únic espai i de compartir bones pràctiques entre els empleats.
- S’han desenvolupat els tallers de qualitat, on les oficines més ben valorades pels clients segons les enquestes de satisfacció efectuades, “tutelen” les oficines amb més recorregut de millora.
- Més agilitat en el servei i l’àmplia oferta de canals electrònics han permès disminuir les queixes pel temps d’espera en un 44%.

Durant l’any 2010 s’han reduït les reclamacions de clients en un 35% respecte a l’any anterior.

Principals reptes per al 2011

- Adopció de mesures globals per augmentar l’efectivitat en la gestió dels suggeriments rebuts: a partir del 2011 les oficines podran valorar *online* la qualitat de la resposta que reben als suggeriments de millora plantejats.
- Actualització de la política anticorrupció i antisuborn de “la Caixa”.
- Aprovació d’una nova política de comunicació comercial.



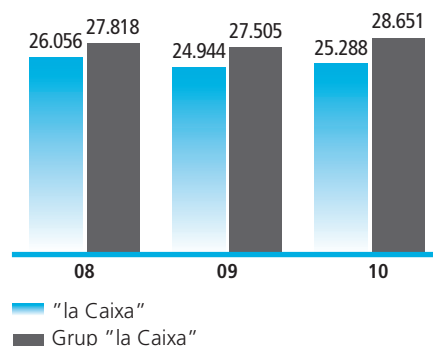
Un gran equip

"la Caixa" aplica polítiques de personal basades en el foment de la igualtat i la diversitat, la conciliació, la formació i el desenvolupament professional per mantenir el lideratge com a font d'atracció de talent.

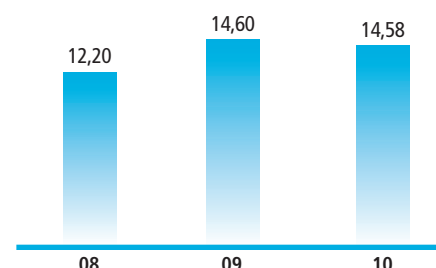
Les 28.651 persones que treballen al Grup "la Caixa" constitueixen el seu principal actiu, i l'Entitat treballa per garantir que les seves polítiques laborals promoguin el desenvolupament professional i el benestar dels seus empleats.

- El 2010, "la Caixa" ha integrat a la plantilla el personal procedent de Caixa Girona, amb la premissa d'intentar conservar els llocs de treball, efectuant recol·locacions i prejubilacions quan ha estat possible.
- "la Caixa" manté la primera posició en el rànquing del col·lectiu d'empleats del premi Merco Marques Financeres 2010, on destaca especialment per la gestió del talent.
- El 2010 s'ha posat en marxa un procés d'avaluació per competències per a les persones que ocupen un càrrec de direcció.
- Ha entrat en funcionament el Protocol de Prevenció, Tractament i Eliminació de l'Assetjament Sexual i Laboral, a través d'un servei gratuït d'atenció telefònica i d'una bústia de correu electrònic en què es recullen les consultes i denúncies.
- Virtaula, la comunitat d'aprenentatge *online* de "la Caixa", ha aconseguit sumar més de 500 blocs, 300 fòrums, 286 vídeos i una biblioteca amb més de 3.500 documents, la majoria creats pels mateixos empleats.

NOMBRE D'EMPLEATS DEL GRUP "LA CAIXA" I "LA CAIXA"



PERCENTATGE DE DONES DE L'EQUIP DIRECTIU



La Fundació "Másfamilia" ha acreditat "la Caixa" com a Empresa Familiarment Responsable (EfR) en reconeixement a la seva aposta per la conciliació i la igualtat dels seus empleats.

Seguretat i salut

- "la Caixa" disposa d'un Sistema de Gestió de Seguretat i Salut certificat d'acord amb la norma internacional OSHAS 18001, que acredita l'excel·lència del seu sistema preventiu.
- S'ha implantat la instrucció per a l'avaluació i actuació en matèria d'atracaments i actes violents i per a la protecció dels treballadors especialment sensibles i de la maternitat i la lactància.

Principals reptes per al 2011

- Avançar en l'aplicació dels perfils de competències dels llocs de treball fins a arribar a la major part de la plantilla.
- Creació d'un Centre de Lideratge per impulsar el desenvolupament professional dels directius.
- Aprovar un Pla d'Igualtat d'aplicació i caràcter general.
- Difondre el curs de Responsabilitat Corporativa entre els empleats.

Obra Social, més a prop de les persones

“la Caixa” ha mantingut el seu compromís amb la societat i ha destinat 500 milions d’euros a la seva Obra Social, dels quals un 67% s’ha dirigit a programes socials i assistencials.

El 2010, l’Obra Social ha dirigit la seva atenció prioritària als programes que persegueixen contribuir a la millora de les condicions de vida de les persones i facilitar tant la seva integració com el seu desenvolupament com a via per al progrés de la societat.

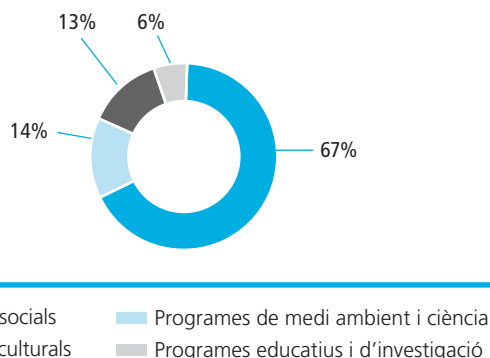
- El programa de promoció i desenvolupament integral de la infància CaixaProinfància ha ajudat, des de la seva posada en marxa i fins a finals de 2010, més de 165.000 menors de 16 anys en risc o situació d’exclusió social. La inversió acumulada ha estat de 100 milions d’euros.
- El programa per a la Gent Gran és el projecte més veterà de l’Obra Social. El seu objectiu és contribuir perquè tinguin un envelliment saludable i per prevenir situacions de dependència.

- En dos anys, el programa d’Atenció Integral a Malalts Avançats ha atès 15.342 pacients i 24.896 famílies, amb el suport de 30 equips multidisciplinaris.
- “la Caixa” manté el seu compromís amb GAVI Alliance, l’aliança mundial que lluita contra la mortalitat infantil als països més desfavorits. L’Entitat ha aportat 11 milions d’euros en tres anys, que han permès la immunització d’1,2 milions d’infants.
- Ha posat en marxa el Projecte d’Intervenció Comunitària Intercultural, al qual ha destinat 3 milions d’euros, amb la finalitat de generar un model d’intervenció comunitària de referència en la gestió de la diversitat cultural.
- A través del Programa Habitatge Assequible, ha treballat per atendre les necessitats de col·lectius amb dificultats d’accés a l’habitatge. A finals de 2010 hi havia més de 1.846 habitatges en explotació i 940 més en construcció.

Principals reptes per al 2011

- Potenciar el compromís amb les necessitats de la societat en matèria de superació de l’exclusió i creació d’oportunitats laborals per a col·lectius desfavorits, a través d’Incorpora.
- Fomentar la cohesió social i la convivència ciutadana a través del nou programa d’Intervenció Comunitària Intercultural.
- Disposar, a finals de 2012, de més de 2.800 habitatges de lloguer assequible en explotació per a joves i persones grans. Comptar amb 955 habitatges adjudicats i en explotació per a famílies amb recursos limitats a finals de 2012.
- Consolidar tant els seus programes de recerca i formació com els projectes en favor del coneixement i de la difusió de la cultura.

DISTRIBUCIÓ DE LA INVERSIÓ SEGONS PROGRAMES



Més informació a: http://obrasocial.lacaixa.es/home/obrasocial2_ca.html

Fomentant la Responsabilitat Corporativa

“la Caixa” considera com una part del seu compromís social la difusió de principis i pràctiques responsables en el seu entorn, per avançar conjuntament cap al progrés en matèria social i ambiental.

Entre els empleats

“la Caixa” disposa d’un programa de Voluntariat Corporatiu que canalitza les inquietuds solidàries dels seus empleats.

- Els 3.286 voluntaris han dut a terme 1.546 accions, que han arribat a 83.659 beneficiaris.
- “la Caixa” ha invertit 328.100 euros en el programa.
- El 2010, i amb la col·laboració dels clients de l’Entitat, es van recollir 205,9 tones d’aliments per a col·lectius desfavorits i 81.000 llibres per a projectes d’educació a l’Amèrica Llatina.
- A través de l’Espai Solidari, més de 1.000 empleats van aportar més de 78.500 euros a quatre projectes solidaris.

Entre els clients i la societat en general

- Els clients de “la Caixa” tenen la possibilitat de participar en diverses iniciatives solidàries:
- A través dels Dipòsits Solidaris, que permeten escollir el percentatge dels interessos nets que es destinen a quatre projectes d’ONG.
- Mitjançant la donació de Punts Estrella. El 2010, han aportat 551.000 euros a projectes solidaris.
- L’Entitat posa a disposició de les empreses espanyoles diferents iniciatives en matèria de Responsabilitat



Corporativa, com l’Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil. El 2010, 26 empreses han realitzat una aportació superior a 166.000 euros.

- Les empreses filials de “la Caixa” han presentat el 2010 el seu primer Informe de Progrés, on es resumeixen els avanços relatius als Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides.
- “la Caixa” es va adherir al Pla Nacional d’Educació Financera, impulsat per la CNMV i el Banc d’Espanya per contribuir a reforçar el coneixement financer de la població.

Entre els proveïdors

“la Caixa” estén el compromís amb la responsabilitat corporativa a la seva cadena de subministrament.

- El 2010 s’ha definit un Pla Director per a la gestió de proveïdors, amb la finalitat de millorar la transparència i el rigor en la contractació que s’implantarà a partir del 2011.
- El volum total de compres a proveïdors ha estat de 1.078,4 milions d’euros, amb un nivell de compliment del termini establert de pagament de factures del 90,87%.
- PromoCaixa ha efectuat auditories a fabricants d’articles de grans campanyes que es fabriquen a la Xina, excepte quan s’ha tractat de proveïdors de marques

reconegudes, sense que s’hagin detectat incidències destacables.

A finals de 2010, més de 13.600 empreses col·laboraven amb el Programa Incorpora d’Integració Laboral, que ha contribuït a la inserció de 38.821 persones en risc d’exclusió social.

Principals reptes per al 2011

- Difondre l’Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil entre les empreses espanyoles.
- Ampliar la possibilitat de col·laborar en els projectes de l’Espai Solidari a tota la societat.
- Millorar la gestió de proveïdors a través d’un nou procés de registre i homologació, fomentant el respecte als principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides.



Declaració de Control del Nivell d'Aplicació de GRI

Amb aquesta carta, GRI declara que **la Caixa** ha presentat la seva memòria "INFORME DE RESPONSABILITAT CORPORATIVA "LA CAIXA" 2010" als Serveis de GRI, els quals han conclòs que la memòria compleix els requisits del Nivell d'Aplicació A+.

Els Nivells d'Aplicació de GRI expressen la mesura en què s'ha utilitzat el contingut de la Guia G3 en l'elaboració de la memòria de sostenibilitat presentada. El Control confirma que la memòria ha presentat el conjunt i el nombre de continguts que s'exigeixen per a l'esmentat Nivell d'Aplicació i que en l'Índex de Continguts de GRI figura una representació vàlida dels continguts exigits, de conformitat amb allò que descriu la Guia G3 de GRI.

Els Nivells d'Aplicació no manifesten cap opinió sobre l'acompliment de sostenibilitat de l'organització que ha dut a terme la memòria ni sobre la qualitat de la seva informació.

17 de març 2011, Amsterdam

Nelmar Arbex
Sotsdirectora Executiva
Global Reporting Initiative



S'ha afegit el signe "+" al Nivell d'Aplicació perquè "la Caixa" ha sol·licitat la verificació externa de (part de) la seva memòria. GRI accepta el bon judici de l'organització que ha elaborat la memòria en l'elecció de l'entitat verificadora i en la decisió sobre l'abast de la verificació.

Global Reporting Initiative (GRI) és una organització que treballa en xarxa, i que ha promogut el desenvolupament del marc per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat més utilitzat al món i continua millorant-la i promovent la seva aplicació a escala mundial. La Guia de GRI va establir els principis i indicadors que poden fer servir les organitzacions per mesurar i donar raó del seu acompliment econòmic, mediambiental i social. www.globalreporting.org

Descàrrec de responsabilitat: En els casos en què la memòria de sostenibilitat en qüestió contingui enllaços externs, incloent-hi els que remeten a material audiovisual, aquest certificat només és aplicable al material presentat a GRI en el moment del Control, en data 28 febrer 2011. GRI exclou explícitament l'aplicació del present certificat a qualsevol canvi introduït posteriorment en aquest material.





Informe anual Obra Social "la Caixa"

Programes socials
Programes educatius
Programes de ciència, recerca i medi ambient
Programes culturals
Dades de l'Obra Social "la Caixa" 2010



Programes socials

Introducció

Intervenció Comunitària Intercultural

Lluita contra la pobresa infantil

Integració social i laboral de col·lectius desfavorits

Atenció integral a persones amb malalties avançades

Gent gran activa i socialment integrada

Àrea internacional: Un compromís més enllà
de les nostres fronteres

Habitatge Assequible

Programa d'ajuts a projectes d'iniciatives socials

Programes socials

El compromís de “la Caixa” amb les persones, tret definitori per excel·lència de l’entitat des del seu naixement fa més de 100 anys, ha adquirit el 2010, si és possible, una rellevància especial. En un any marcat per una conjuntura econòmica difícil, l’Obra Social ha multiplicat esforços per contribuir a satisfer algunes de les necessitats més urgents. L’entitat va dedicar als seus programes socials el 2010 un total de 326 milions d’euros, el 71% de la seva liquidació pressupostària, 463 milions d’euros.

Línies prioritàries d’actuació el 2010

L’atur, la situació econòmica, la salut i l’envelliment són quatre de les principals preocupacions que els ciutadans posen de manifest amb més freqüència i de manera generalitzada. Per això, al llarg del 2010, l’Obra Social ha destinat un percentatge important dels seus recursos a intentar oferir resposta a cadascuna d’elles. En aquest sentit, el projecte *Incorpora*, dirigit al foment de l’ocupació entre col·lectius amb dificultats, incloent-hi la formació de reclusos, i el programa de millora d’oportunitats per a infants en situació de pobresa, *CaixaProinfància*, són dues de les iniciatives més impor-

tants de l’entitat. L’atenció a persones amb malalties avançades, d’altra banda, constitueix un dels àmbits de treball més innovadors, i la promoció de l’envelliment actiu de la gent gran evoca el punt de partida de la institució, que des dels seus orígens presta una atenció preferent a aquest col·lectiu.

A aquests quatre àmbits estratègics d’actuació, l’Obra Social hi afegeix un ampli ventall d’iniciatives socials dirigides a pal·liar carències no resoltes.

La recerca d’una major cohesió social ha estimulat el llançament del nou programa d’Intervenció Comunitària Intercultural, dirigit a promoure la convivència en 17 territoris del país amb un alt grau de diversitat cultural.

La construcció de pisos de lloguer assequible per a joves i gent gran ha rebut el 2010 un nou impuls mitjançant la reactivació de promocions immobiliàries paralitzades per la crisi per convertir-les en habitatges familiars amb preus d’arrendament sensiblement inferiors als del mercat.

La concessió de microcrèdits també genera oportunitats per a persones emprenedores amb dificultats de finançament.

S’estima que cada préstec genera una mitjana de 2,5 llocs de treball.

El suport al desenvolupament socioeconòmic en països de renda baixa i l’impuls a la vacunació infantil amb més d’un milió d’infants immunitzats fins avui, propaga, a través de l’Àrea Internacional, el compromís de l’entitat més enllà de les nostres fronteres. En línia amb aquests objectius, ISGlobal Barcelona, promogut per l’Obra Social el 2010, té com a objectiu principal millorar la salut de les poblacions més vulnerables i trencar el cercle viciós de malaltia i pobresa en què es troben atrapades.

A través d’aquests programes, l’entitat intenta oferir resposta a alguns dels problemes amb més impacte social actualment.

Vocació solidària

L’Obra Social “la Caixa”, a més de donar resposta a les necessitats emergents de la societat en els darrers anys, disposa d’altres programes de més llarg recorregut.

En funcionament des de l’any 2005, el programa de suport i foment al **Voluntariat**, d’una banda, palesa l’esperit solidari i compromès dels empleats

Ja fa anys que el Moisés és voluntari de “la Caixa” i que organitza activitats per a persones amb discapacitat intel·lectual, com la Rocío, que gaudeix recorrent el Camí de Sant Jaume. El Pablo ha seguit l’exemple del pare i també dedica el seu temps als altres...



de "la Caixa" i, de l'altra, contribueix a optimitzar els recursos humans, materials i sistemes de gestió de les entitats socials que treballen amb voluntaris. Dins la línia de Voluntariat Corporatiu, 3.286 treballadors de l'entitat, en actiu o jubilats, així com els seus familiars i amics, col·laboren activament en iniciatives solidàries. Aquesta xifra suposa prop del 13% del total d'empleats de l'entitat. En aquests moments, "la Caixa" ja compta amb 42 associacions provincials de voluntaris. Entre les accions promogudes destaca la recollida de més de 205 tones d'aliments en favor dels més necessitats a finals del mes de novembre.

La iniciativa **Parlem de drogues**, per la seva banda, ha estat reconeguda l'any 2010 amb el Premi Reina Sofia contra les Drogues, concedit per la Fundació per a l'Atenció a les Toxicomanies de Creu Roja (CREFAT). Un guardó a un projecte que té com a objectiu prevenir el consum d'aquestes substàncies, especialment entre els joves i la població en general. Actua a través de diferents línies: una exposició itinerant de caràcter interactiu que ofereix recursos innovadors i informació per donar a conèixer els efectes del consum de drogues sobre el cervell, el

comportament i la salut en general; una campanya de sensibilització adreçada a les famílies, que inclou una guia de prevenció i un telèfon gratuït d'orientació; material educatiu per treballar la prevenció a les aules des d'una perspectiva científica, i una campanya de formació i actualització per a professionals dels centres de salut. Des de la posada en marxa del programa, el projecte ha prestat suport a 4.240 famílies.

Violència: tolerància zero, iniciat el 2005, dona suport a l'atenció psicossocial i a la reinserció de les víctimes de la violència de gènere, al mateix temps que promou la prevenció de possibles conductes violentes i la sensibilització de la població respecte a aquest problema. Aquesta iniciativa consta d'una línia de sensibilització dirigida tant a alumnes de secundària i professors com a alumnes universitaris, i d'una altra de formació per a professionals especialitzats. A més, s'adreça a dones víctimes de la violència de gènere, entre altres vies a través de projectes conjuntament impulsats amb Creu Roja i COCEMFE.

L'Obra Social també és present als hospitals. Per tal de minimitzar l'impacte

que suposa l'estada hospitalària, tant dels infants ingressats com dels seus familiars, l'Obra Social "la Caixa" disposa de 66 espais ludicoeducatius ubicats en hospitals infantils de tot Espanya. Són les **CiberCaixa Hospitalàries**. El projecte aposta per la humanització del sistema sanitari i crea als hospitals un entorn amable i de relació que repercuteix en el benestar dels menors ingressats. En la dinamització de les activitats organitzades en aquestes CiberCaixa, hi col·laboren tant els voluntaris de "la Caixa" com la gent gran del programa d'envelliment actiu i saludable i membres d'altres associacions vinculades al voluntariat hospitalari. Les CiberCaixa disposen de material didàctic com el KitCaixa Hospital, que familiaritza els infants amb la seva nova situació i suavitza la percepció de la malaltia.

Amb el mateix plantejament però ubicades en centres cívics o escoles, l'Obra Social disposa d'una xarxa de **CiberCaixa Quedem després de classe**. Es tracta d'espais educatius en els quals es desenvolupen activitats pedagògiques tant en horaris extraescolars com en períodes de vacances, de cara a facilitar la conciliació laboral i familiar de les famílies en les quals tots dos progenitors treballen. La xarxa d'equipaments CiberCaixa es completa amb els creats per l'Obra Social en 6 centres penitenciaris, concebuts en aquest cas per facilitar l'accés a les noves tecnologies dels interns de la mà de gent gran voluntària que, juntament amb els seus coneixements, traslladen a més als participants la seva experiència de vida i els seus valors.

En el pla de la reflexió, l'Obra Social promou la Col·lecció d'Estudis Socials, concebuda com a plataforma d'anàlisi i debat al voltant de les transformacions socials, ambientals, tecnològiques i de salut pública de la societat contemporània. Al llarg del 2010, s'han publicat tres nous estudis: *La cura de les persones. Un repte per al segle XXI*, *Fracàs i abandonament escolar a Espanya* i *Infància i futur. Noves realitats, nous reptes*.



Una voluntària amb nens hospitalitzats en una de les CiberCaixa Hospitalàries

Intervenció Comunitària Intercultural

L'any 2010, l'Obra Social "la Caixa" ha implementat el nou projecte d'Intervenció Comunitària Intercultural.

Es tracta d'una iniciativa pionera que té com a finalitat generar un model d'intervenció comunitària de referència en la gestió de la diversitat cultural que promogui la convivència ciutadana i la cohesió social.

Aquest projecte s'ha implementat en 17 barris i municipis espanyols caracteritzats per una elevada diversitat cultural.

Intervenció Comunitària Intercultural

Definició

El Projecte d'Intervenció Comunitària Intercultural és una iniciativa pionera que té per objecte generar un model d'intervenció comunitària de referència en la gestió de la diversitat cultural. Es col·labora amb els agents del territori per potenciar les possibilitats que aquest territori ofereix pel que fa a convivència intercultural.

Actuació

Impulsar processos que afavoreixin el desenvolupament local i millorin les condicions de vida de tota la població; capacitar el conjunt de la societat per afrontar les oportunitats, els reptes i les problemàtiques de la nova realitat; prevenir i revertir situacions de conflictivitat social en pro de la convivència ciutadana intercultural.

Àmbit

17 barris i municipis d'Espanya.

Col·lectius prioritaris

Infància, joventut i famílies.

El públic al qual va adreçat el projecte és infància, joventut i famílies.

- El programa d'Intervenció Comunitària Intercultural de l'Obra Social "la Caixa" s'ha posat en marxa per fomentar la cohesió social en zones d'alta diversitat cultural. El projecte, tant a escala estatal com autonòmica i local, constitueix un eix fonamental de l'acció social en el nou context intercultural, ja que articula l'exercici d'una responsabilitat compartida, posa en valor l'enorme bagatge d'experiències que han desenvolupat al nostre país els diferents agents socials i constitueix una garantia de sostenibilitat.

- El projecte s'ha implementat en 17 barris i municipis d'Espanya, caracteritzats per una elevada diversitat cultural, de la mà d'entitats socials i amb la col·laboració de l'administració pública i dels recursos existents als territoris, sota una direcció científica. L'objectiu és col·laborar amb els agents del territori per potenciar les possibilitats que aquest territori ofereix pel que fa a convivència intercultural.

- A través d'una convocatòria oberta a organitzacions no lucratives (entitats del tercer sector), es van escollir els 17 territoris en els quals es desenvolupa el projecte en col·laboració amb les administracions locals de cada territori. Per dur a terme aquesta selecció es va tenir en compte el territori d'actuació, la trajectòria de l'entitat social, la seva relació amb el territori presentat i la proposta d'equip i d'intervenció.

- La iniciativa s'està desenvolupant als següents territoris: els barris del Clot, la zona nord de Nou Barris i el Raval a Barcelona, Daimiel, Elx, El Ejido, Getafe, Granada, Jerez de la Frontera, Leganés, Logronyo, Pueblo Nuevo a Madrid, Paterna, Salt, San Bartolomé, Tortosa i Saragossa.

- En cadascun d'aquests 17 territoris, s'està duent a terme una actuació integral a través d'equips multidisciplinaris que actuen com a referents i motors de la convivència en tres àmbits prioritaris: el socioeducatiu, la salut comunitària i les relacions ciutadanes. Es treballa en aquests àmbits d'actuació per la seva alta rellevància en la vida local i quotidiana i pel fet de tractar-se de tres àmbits de fort impacte en la comunitat.

- Els 17 equips estan formats per persones amb experiència en intervenció comunitària i mediació intercultural, molts d'ells titulats en estudis relacionats amb les ciències socials. El treball en equip, la coordinació amb altres recursos i la capacitat de dinamització de la comunitat són claus en aquest projecte, que no pretén constituir un recurs més, sinó reforçar els existents. Es tracta de dotar de possibilitats els agents socials que intervenen en el territori per tal que donin respostes als reptes i problemàtiques de la nova realitat social.

- Les 17 entitats estan coordinades per la Fundació "la Caixa", que compta amb la

col·laboració de l'Institut de Migracions, Etnicitat i Desenvolupament Social de la Universitat Autònoma de Madrid.

- La iniciativa pretén convertir-se en un referent pel que fa a model i metodologia d'actuació, i oferir idees i anàlisis que puguin contribuir al debat en l'àmbit de la interculturalitat i la cohesió social. Es tracta d'un model preventiu que afavoreix la integració de totes les persones, que contribueix a la cohesió social i, en definitiva, que capacita el conjunt de la societat per afrontar els reptes i superar els processos i situacions d'exclusió social a les comunitats amb una alta incidència de diversitat.

- El programa d'Intervenció Comunitària Intercultural considera, com a part principal del seu desenvolupament i posada en marxa, la interpretació continuada dels

resultats obtinguts, especialment a nivell qualitatiu i quantitatiu, i la seva avaluació. En aquest sentit, es duu a terme un estudi inicial sobre l'estat de la convivència i una enquesta a una mostra representativa de la població en cadascun dels 17 territoris i en 6 territoris control, que es repetirà anualment. Es tracta d'una estratègia qualitativa i una altra de quantitativa que són complementàries entre si, per potenciar la reflexió, el rigor del projecte i, en definitiva, la fonamentació científica de la intervenció.

- El projecte té en cada territori una durada aproximada de 3 anys, després dels quals s'haurà contribuït a la transformació de les dinàmiques existents en aquests territoris, ja que s'hi hauran establert mecanismes de coordinació i participació que permetran capacitar els agents socials del territori per donar respostes a

les oportunitats i reptes que es deriven de la diversitat cultural.

- Per facilitar el desenvolupament del projecte als municipis seleccionats, la Fundació "la Caixa" i la Federació Espanyola de Municipis i Províncies (FEMP) van signar un conveni de col·laboració que permet dur a terme accions conjuntes de promoció, difusió i implementació d'aquesta iniciativa. En aquesta mateixa línia, la Fundació "la Caixa" també col·labora amb el Ministeri de Treball i Immigració per al desenvolupament d'aquest projecte. En aquest sentit, l'aportació del Ministeri de Treball i Immigració al projecte, a través de la Secretaria d'Estat d'Immigració i Emigració, se centra en l'assessorament tècnic a partir del Pla Estratègic de Ciutadania i Integració aprovat pel Consell de Ministres el febrer de 2007.



Wei Lin participa en activitats de trobada entre joves de Tortosa, i assisteix a classes d'idioma. La seva professora, la Irene, està molt contenta d'haver-la ajudada, i també il·lusionada per participar, juntament amb altres professionals i veïns, en un projecte per millorar la convivència al barri...

Lluita contra la pobresa infantil

Espanya és un dels països desenvolupats amb una taxa de pobresa infantil més elevada, segons diferents organismes internacionals.

En resposta a aquesta problemàtica, l'Obra Social "la Caixa" va posar en marxa CaixaProinfància, un programa pensat per promoure el desenvolupament socioeducatiu dels nens i nenes en situació de pobresa a través de l'atenció integral a tota la família. Des de fa tres anys, CaixaProinfància treballa perquè els menors del nostre país en risc o situació d'exclusió social tinguin la porta oberta a un futur millor i gaudeixin de les mateixes oportunitats que la resta d'infants.

En el marc d'aquesta iniciativa i en el seu vessant més educatiu, el projecte CiberCaixa *Quedem després de classe* proporciona a aquests menors un entorn pedagògic no formal en horari extraescolar i en períodes de vacances.

CaixaProinfància

Definició

Recursos socioeducatius i econòmics destinats a famílies amb nens en risc o situació d'exclusió social amb l'objectiu de millorar el seu benestar i tractar de trencar així el cercle de la pobresa hereditària.

Actuació

L'entitat financera facilita a aquestes famílies un seguit d'ajuts adreçats al reforç educatiu, el suport psicològic i l'estada en centres oberts, colònies i campaments infantils i escoles d'estiu; entre aquestes prestacions també s'inclouen les que faciliten l'accés a béns bàsics (alimentació, productes d'higiene, equipament escolar, ulleres i audíofons).

Àmbit

Madrid, Barcelona, València, Sevilla, Màlaga, Saragossa, Múrcia, Bilbao i les seves àrees metropolitanes, així com les Illes Canàries i les Illes Balears.

Beneficiaris

Famílies amb menors de 0 a 16 anys en situació o risc d'exclusió social.

Col·laboradors

358 entitats socials.

Xifres. 2007-2010

165.328 nens i nenes atesos.

520.279 ajudes concedides.

- El 2010, l'Obra Social "la Caixa" ha destinat més de 45 milions d'euros a CaixaProinfància, un programa adreçat a garantir la promoció socioeducativa dels infants amb menys recursos del nostre país i les seves famílies. El projecte es va posar en marxa l'any 2007 amb l'objectiu de treballar pel benestar i el desenvolupament de la infància en situació de vulnerabilitat social a través de la prestació de serveis i d'ajudes econòmiques que afavoreixen la inclusió social dels més petits i els faciliten oportunitats per construir un futur millor.

- Els destinataris són famílies amb nens de 0 a 16 anys que es troben en un procés d'inclusió social o són susceptibles d'estar-ho i que tenen uns ingressos inferiors al llindar establert.

- Al voltant de la meitat de famílies que han rebut ajudes (45%) són monoparentals. Això suposa que els fills només estan a càrrec d'un adult (generalment la mare). Les famílies nombroses, amb tres o més fills, són un altre dels principals col·lectius atesos per CaixaProinfància. La major part dels menors han nascut a Espanya (80%), seguits pels que procedeixen de països com el Marroc, Equador o Bolívia.

- L'Obra Social "la Caixa" és la impulsora del programa, mentre que 358 entitats socials són les responsables d'implementar CaixaProinfància a tot l'Estat. Aquestes organitzacions treballen amb la premissa que els nens i les nenes d'avui



Des que l'Esther té el suport de CaixaProinfància se sent més acompanyada i tranquil·la en un moment difícil de la seva vida. El seu fill rep tot el que necessita per créixer i la seva filla ha millorat en els estudis gràcies a les classes de reforç escolar. A més, l'Ofèlia, treballadora en l'àmbit social, des que participa en aquest programa té més recursos per ajudar altres famílies en la mateixa situació...

són els adults que conformaran la societat de demà, de manera que l'atenció a la infància no és només determinant per aconseguir el seu benestar, sinó també per construir una societat futura millor.

- Les organitzacions i l'Administració Pública identifiquen els infants i famílies susceptibles d'accedir al programa, efectuen una valoració global de les necessitats del menor i realitzen el seu seguiment a través d'un pla de treball en clau familiar.

- CaixaProinfància aborda la pobresa infantil des d'un enfocament integral. És a dir, promou el desenvolupament socioeducatiu dels menors i els proporciona, quan és necessari, ajuts materials. Les accions del programa comprenen:

- Atenció psicosocial i educativa: suport psicològic i teràpia familiar, reforç educatiu, activitats en centres oberts, campaments i escoles d'estiu.
- Ajuts a la primera infància: productes d'alimentació, higiene, equipament escolar, ulleres i audíofons.

- Aquests ajuts es fan efectius a través dels Xecs CaixaProinfància, que són intercanviables pels diferents serveis i béns de primera necessitat oferts pel programa als establiments i entitats col·laboradors.

CiberCaixa Quedem després de classe

Definició

Espais socioeducatius equipats per a l'acollida de nens d'entre 3 i 12 anys en horari extraescolar i períodes de vacances.

Actuació

Recursos i activitats que potencien el desenvolupament cognitiu, afectiu i social dels nens. Les activitats promogudes en aquests equipaments estan adreçades a fomentar actituds i valors positius per al seu futur, com ara els vinculats a les relacions familiars, els hàbits d'estudi, la solidaritat, el joc compartit, el temps lliure i l'educació mediambiental.

Àmbit

Madrid, Barcelona, Badalona, València, Màlaga, Palma de Mallorca, Las Palmas de Gran Canària, Valladolid i La Laguna.

Beneficiaris

Nens i nenes d'entre 3 i 12 anys procedents de famílies amb dificultats per conciliar la vida familiar i laboral i/o en situació d'especial vulnerabilitat.

Xifres. 2007-2010

51 CiberCaixa en funcionament.
9.264 beneficiaris.

- Les CiberCaixa *Quedem després de classe*, adreçades a nens d'entre 3 i 12 anys, se situen en diferents equipaments (escoles, centres cívics o d'acció social, etc.) i romanen obertes en horari extraescolar i períodes de vacances amb l'objectiu d'acompanyar els menors en el seu procés de socialització i maduració, donant suport a la tasca de la família i de l'escola.

- En elles, els infants reben formació no reglada i realitzen activitats en el marc d'un entorn pedagògic no formal. A més, compten amb personal qualificat per treballar el seu desenvolupament cognitiu, afectiu i social.

- En consonància amb l'estratègia global de superació de la pobresa infantil impulsada per l'Obra Social "la Caixa", el programa CiberCaixa *Quedem després de classe* promou el desenvolupament socioeducatiu de la infància més desfavorida. La iniciativa està pensada per a aquells nens que es troben situacions d'especial vulnerabilitat i que viuen en llars en què els pares tenen dificultats per conciliar la vida laboral i familiar.

- Les activitats es realitzen al voltant de tres espais:

- Espai d'informàtica, on els nens poden relacionar-se a través de les noves tecnologies.
- Espai de lectura i audiovisuals, amb diversos materials pedagògics.
- Espai infantil, dotat amb mobiliari, jocs i recursos específics per als més petits.

- El 2010, s'han beneficiat 3.481 infants de les 51 CiberCaixa *Quedem després de classe* que ja estan en funcionament.



Alumnes en una CiberCaixa *Quedem després de classe*

Integració social i laboral de col·lectius desfavorits

Tenir una feina digna és fonamental perquè una persona pugui mirar amb esperança el seu futur. Partint d'aquesta premissa, el programa **Incorpora. Obra Social "la Caixa" amb la integració laboral** fomenta la contractació de col·lectius en situació de vulnerabilitat amb l'objectiu de contribuir a la inclusió social de persones en risc o situació d'exclusió.

Paral·lelament, els ajuts que facilita l'Obra Social per a la formació d'interns en centres penitenciaris tenen com a finalitat facilitar la reinserció laboral i social d'aquest col·lectiu una vegada que, complerta la condemna, surtin en llibertat.

Incorpora. Obra Social "la Caixa" amb la integració laboral

Definició

Programa d'intermediació laboral que fomenta la integració en empreses ordinàries de persones amb dificultats especials per accedir al món laboral com un mecanisme per promoure la seva inclusió social.

Actuació

Col·laboració entre empreses, entitats socials especialitzades en inserció laboral de col·lectius desfavorits i tècnics d'inserció amb l'objectiu de facilitar un lloc de treball a persones en situació de vulnerabilitat.

Àmbit

Tot el territori espanyol i el Marroc.

Beneficiaris

Col·lectius amb dificultats especials per accedir al món laboral: persones amb discapacitat física o psíquica i persones en situació o risc d'exclusió social (joves en situació de vulnerabilitat, persones de més de 45 anys, aturats de llarga durada, persones immigrants i dones afectades per situacions de violència de gènere).

Col·laboradors

13.626 empreses han contractat algun beneficiari.

248 entitats socials.

369 tècnics d'inserció laboral.

Xifres. 2006-2010

32.740 insercions de persones en situació de vulnerabilitat.

58 cursos Incorpora de Tècnic en Integració Laboral a 26 universitats espanyoles on han participat 1.451 tècnics de 813 entitats socials.

- El programa Incorpora, que es va posar en marxa el 2006, ha comptat amb una aportació de 12,3 milions d'euros per al 2010. La col·laboració estreta entre els dos punts fonamentals d'aquest projecte, les entitats socials i les empreses, és el seu principal tret distintiu, i el que permet oferir un servei de qualitat a tots els agents implicats. La consolidació plena d'aquest model i el bagatge acumulat durant els últims cinc anys han permès fer front als efectes de la crisi.

- El nombre de persones ateses pel programa se situa en 32.740, pràcticament 10.000 més que a finals de 2009.

- Malgrat la conjuntura econòmica actual, el nombre d'empreses que col·laboren activament amb el programa s'ha incrementat considerablement i ha passat de 9.542 el 2009 a 13.626 el 2010.

- El nombre d'entitats socials especialitzades en integració laboral vinculades al programa s'eleva a 248, distribuïdes en els Grups Incorpora creats en cada comunitat autònoma, enfront de les 236 a finals de 2009. Això suposa que organitzacions que actuaven d'una manera aïllada, ara compten amb una xarxa d'integració per treballar conjuntament amb l'objectiu de fer més rendibles els recursos i compartir coneixements i metodologia.

- El tècnic d'inserció laboral és una de les peces clau d'Incorpora. Mitjançant aquests professionals, el programa estén un pont entre les entitats que es dediquen a la integració laboral i les empreses. Els 369 tècnics, que reben formació contínua per part de l'Obra Social, detecten les preferències de les empreses de la seva zona amb l'objectiu de presentar-los els perfils que més s'ajustin a les seves necessitats. Entre les seves tasques també s'inclou el seguiment del procés de formació del futur treballador, l'acompanyament laboral de les persones inserides i la solució de possibles conflictes que poguessin sobrevenir en el marc de la relació laboral.



Els ajuts per a la formació d'interns permeten la seva reinserció social i laboral

- Aquest acompanyament de les insercions laborals de persones en situació o risc d'exclusió social és una de les característiques més ben valorades per les empreses, que el consideren el principal valor afegit que aporta Incorpora. D'aquesta manera, las empreses col·laboradores participen d'un programa de Responsabilitat Social Corporativa en integració laboral que els dóna l'oportunitat d'integrar valors de compromís social i econòmic en la seva gestió, a la vegada que afavoreix la competitivitat de l'empresa i promou el desenvolupament sostenible.

- Gràcies a la tasca de mediació que ha dut a terme Incorpora els darrers tres anys, s'ha aconseguit que l'empresariat i el tercer sector treballin junts en favor del benefici recíproc i deixin de banda el desconeixement mutu.

- El novembre de 2010 va tenir lloc la cerimònia de lliurament de la III Edició dels Premis Incorpora, que reconeixen les millors actuacions en l'àmbit de la contractació de persones en risc o situació d'exclusió social. Les empreses guardonades van ser: Perfumerías y Droguerías Ana Pilar (en la modalitat de petita empresa), Expoclean (modalitat mitjana empresa), CLN Servicios Integrales (modalitat gran empresa) i Carrefour (modalitat de treball en xarxa).

- En el marc d'Incorpora, i en col·laboració amb universitats de tot Espanya, s'organitzen els cursos de Tècnic d'Integració Laboral, coordinats per l'Observatori de l'Economia Solidària (OES). Des de l'inici del programa s'han format més de 1.000 tècnics d'inserció.

La Carmen té osteosclerosi, però això no li impedeix treballar al Centre Especial d'Ocupació de Casp, on atén el públic i a més transmet el seu bon humor als companys. El seu pare està content de veure-la treballar...

Ajuts per a la formació d'interns en centres penitenciaris

Definició

Ajuts per a la formació d'interns en centres penitenciaris amb l'objectiu de facilitar-los l'accés a coneixements i habilitats professionals que permetin la seva reinserció social i laboral.

Actuació

Cursos de formació professional en oficis d'elevada demanda laboral fora del recinte penitenciari, impartits en col·laboració amb el Departament de Justícia de la Generalitat, en el cas de Catalunya, i amb el Ministeri de l'Interior a la resta de l'Estat.

Àmbit

Tot el territori espanyol.

Beneficiaris

Interns en centres penitenciaris acollits al segon o tercer grau.

Col·laboradors

78 centres educatius.

Xifres. 2009-2010

1.432 beques concedides.

4.700 euros de mitjana per a cada beca.

Beneficiaris participants: 1.432.

Beneficiaris diplomats: 1.365.

- El programa d'ajuts per a la formació d'interns en centres penitenciaris de l'Obra Social "la Caixa" també suposa una oportunitat de millorar el futur d'un altre col·lectiu vulnerable: la població reclusa. Mitjançant aquests ajuts, els interns que es troben en el segon o tercer grau de la seva condemna assisteixen a cursos de formació professional fora del recinte penitenciari, amb la finalitat d'adquirir coneixements que els permetin afrontar una futura inserció en la societat amb garanties d'estabilitat en el món laboral.

- El projecte posa èmfasi en l'acompanyament sociolaboral dels interns tant durant l'etapa final de la condemna com una vegada en llibertat. L'objectiu és promoure la seva formació continuada i facilitar-los l'adquisició de recursos útils i necessaris per a la seva reinserció social i laboral.

- Aquest programa de beques, pioner a Espanya i que es va iniciar a Catalunya l'any 2005, ja s'ha estès a totes les comunitats de l'Estat. En aquest cas, la iniciativa respon a un conveni signat l'any 2006 amb el Ministeri de l'Interior, que s'ha anat renovant anualment. Entre 2005 i 2010, l'Obra Social "la Caixa" ha finançat un total de 4.292 beques a tot Espanya, amb una inversió total de 27,2 milions d'euros.



Atenció integral a persones amb malalties avançades

L'objectiu d'aquest programa és millorar la qualitat de vida dels qui pateixen una malaltia avançada proporcionant-los, tant a ells com als seus familiars, una atenció emocional, espiritual i social adequada, acompanyant-los en l'etapa final de la seva vida.

Per aconseguir aquest objectiu, el programa també dona suport als equips professionals sanitaris i socials que atenen malalts avançats, per ajudar-los en la seva tasca.

Atenció integral a persones amb malalties avançades

Definició

Programa d'atenció integral a malalts avançats adreçat a millorar la seva qualitat de vida i a complementar l'actual model sanitari amb atenció psicosocial.

Actuació

Atenció integral centrada en: donar suport emocional, social i espiritual al pacient, atenció al dol, suport a les famílies i als professionals de cures pal·liatives, sensibilització de la societat sobre el final de la vida, promoció del voluntariat.

Àmbit

Totes les comunitats autònomes.

Beneficiaris

Persones amb malalties avançades i els seus familiars.

Professionals i voluntaris de l'àmbit de les cures pal·liatives.

Xifres. 2010

Més de 6 milions d'euros de dotació al programa.

8.398 pacients i 13.933 familiars atesos.

29 equips multidisciplinaris de suport psicosocial.

- El programa de l'Obra Social "la Caixa" per a l'atenció a persones amb malalties avançades es va plantejar l'any 2008 amb l'objectiu de complementar l'actual model sanitari d'atenció a aquests malalts amb una actuació que tingués en compte també els aspectes psicològics, espirituals i socials tant del pacient com dels seus cuidadors.

- El 2010, "la Caixa" ha atès 22.331 persones entre malalts i familiars. En total, des de l'inici del programa, l'any 2009, s'han atès 15.342 pacients i 24.896 familiars.

- El programa, avalat pel Ministeri de Sanitat i l'Organització Mundial de la Salut, compta amb 29 equips multidisciplinaris procedents d'organitzacions no lucratives de tot Espanya. Aquests equips, que han estat seleccionats i formats per l'Obra Social mitjançant un curs de postgrau de 250 hores, estan integrats per 120 professionals –psicòlegs, treballadors socials, infermers i voluntaris–, que treballen a tot el territori espanyol. Concretament, a 61 hospitals i centres sociosanitaris i a domicili. El nou model de suport als malalts avançats que postula aquest programa contempla els següents aspectes:

- Suport emocional, espiritual i social al pacient i a la seva família: facilitar l'expressió d'emocions i sentiments, reforçar el valor d'experiències positives davant la situació adversa, ajudar a l'adaptació progressiva a la malaltia, donar suport als cuidadors per facilitar-los la cura del malalt.

La Inmaculada és responsable de la Unitat de Cures Pal·liatives de l'Hospital Virgen de la Salud de Toledo. Els malalts reben atenció diària; els familiars, suport, i els integrants del seu equip i els voluntaris que treballen a l'hospital comparteixen experiències amb ella...



- Atenció al dol de les famílies: diagnosticar la fase del procés de dol en què està la persona, facilitar i afavorir la presa de consciència de la situació, acompanyar en la cerca del sentit de l'experiència de pèrdua.
- Suport als equips professionals sanitaris i socials que atenen malalts avançats, per ajudar-los en la seva tasca i reduir el risc de *burnout* (síndrome del desgast professional).
- A més, el programa per a l'atenció integral a persones amb malalties avançades inclou l'avaluació i la interpretació continuada dels resultats obtinguts, tant a nivell quantitatiu com qualitatiu. L'any 2011 està previst presentar els resultats d'aquesta avaluació científica de cara a valorar la importància del factor psicosocial i la necessitat d'incloure'l i desenvolupar-lo dins d'un nou model sociosanitari d'atenció integral al malalt avançat. L'objectiu és traspasar els límits del programa per assentar un precedent en l'àmbit científic, exportar aquest model d'atenció integral i obrir noves vies de recerca.
- Els resultats de l'avaluació d'aquest 2010 indiquen que tots els pacients milloren en els següents paràmetres: estat d'ànim, ansietat, malestar, adaptació emocional i patiment. Els malalts també progressen positivament en la capacitat de relació i el grau d'acceptació de la malaltia en un context en què, per les circumstàncies, seria normal que es produís un empitjorament d'aquestes actituds.
- El programa també col·labora mitjançant accions de divulgació en la sensibilització de la societat al voltant del final de la vida i les cures pal·liatives.
- En el marc d'aquest programa, durant el 2010 s'ha col·laborat en les següents jornades:
 - Jornades de Dany Cerebral i Cures Pal·liatives, organitzades per l'Institut San José de Madrid (Ordre Hospitalària de Sant Joan de Déu).
 - III Jornada sobre el Final de la Vida, organitzada per la Universitat de Vic.
 - Curs d'estiu "Psicooncologia: aspectes psicològics i socials en càncer", organitzat per la Fundación General de la Universidad Complutense de Madrid.
- II Jornades Castellanomaneques de Cures Pal·liatives, organitzades per l'Asociación Castellano-Manchega de Cuidados Paliativos.
- VII Fòrum Ètica i Envel·liment, organitzat per la Sociedad de Geriatria y Gerontología del Principado de Asturias.
- Jornades de Dol i Mort, organitzades per la Sociedad Castellano-Leonesa de Cuidados Paliativos.
- Jornada "Cuidar i acompanyar al final de la vida des de la comunitat", organitzada per Creu Roja Granollers.
- XV Jornades Nacionals d'Humanització de la Salut, organitzades per Los Camilos.
- Jornada d'Atenció Integral al Malalt Pal·liatiu, organitzades per AECC Galícia.
- X Jornades de "Viure i morir amb dignitat", organitzades per SAR Andalusia.
- Jornada d'innovació en cures pal·liatives: atenció psicològica, resultats i avaluació, organitzades per Fundación Matia (Donostia).



El 2010, "la Caixa" ha atès 22.331 persones entre malalts i familiars

Gent gran activa i socialment integrada

L'Obra Social "la Caixa" desenvolupa programes d'atenció a la gent gran per contribuir a millorar la seva qualitat de vida i fomentar la seva autonomia personal. El programa **Gent gran** promou un envelliment actiu i saludable amb activitats que fomenten la formació contínua, el desenvolupament personal, els hàbits de vida saludable, l'estimulació d'habilitats i capacitats i la integració social d'aquest col·lectiu. Es complementa amb el programa **Prevenió de la dependència**, que ofereix ajuda a la gent gran que comença a tenir dificultats per realitzar les activitats de la vida quotidiana. La participació de la gent gran en tasques de voluntariat constitueix un altre dels eixos del programa. En aquest sentit, les **CiberCaixa Solidàries** destaquen com a espai d'interrelació entre la gent gran i els col·lectius vulnerables.

A través d'aquests programes, la gent gran no només suma anys a la vida, sinó, sobretot, vida als anys.

La Palmira és voluntària a la CiberCaixa del Centre Penitenciari de Picassent, on ensenya informàtica a les internes, com la Maite i la Cristina, que han ampliat la formació que tenien. El seu ànim i entusiasme es contagien fins i tot fora de les classes...



Gent gran

Definició

Programa integral basat en el voluntariat, l'associacionisme, l'apropament a les noves tecnologies de la informació i la comunicació, i la formació contínua amb l'objectiu de promoure gent gran activa i integrada plenament en la societat.

Actuació

Programa *Informàtica i comunicació*; cursos i tallers de noves tecnologies; conferències i debats sobre temes d'interès per a gent gran; tallers de lectura; tallers intergeneracionals; accions de voluntariat.

Àmbit

Tot el territori espanyol.

Xifres. 2010

607 centres propis i en conveni amb les administracions públiques.
529 CiberCaixa en centres de gent gran.
6 CiberCaixa en centres penitenciaris.
724.281 beneficiaris.

- El programa Gent gran de l'Obra Social "la Caixa" es desenvolupa en 607 centres, 68 propis i 539 en conveni amb les administracions públiques i associacions de gent gran. S'hi realitza una àmplia gamma de cursos i tallers de diferents programes:

- El programa **Informàtica i comunicació** facilita l'apropament de la gent gran a les Tecnologies de la Informació i Comunicació (TIC), i evita el seu aïllament del món de les noves tecnologies amb l'oportunitat d'aplicar a la vida quotidiana aquests nous coneixements. A més, promou el voluntariat de la gent gran més avançada en la matèria com a professors de nous alumnes en les tecnologies de la informació i potencia les CiberCaixa –aules dins dels centres de gent gran on s'imparteixen les classes– com a plataformes de participació social.
- En el marc del programa **Salut i benestar** s'inclou una oferta variada d'activitats, des de conferències sobre temes d'actualitat fins a tallers destinats a afavorir el desenvolupament personal, la inquietud per aprendre i estar al dia amb la incorporació d'hàbits saludables que millorin la qualitat de vida.
- Un altre dels programes, el d'**Amics lectors**, organitza tallers de promoció de la lectura que contribueixen a fomentar l'autonomia personal.
- El foment del **voluntariat** constitueix un altre dels eixos prioritaris del programa. Per aquest motiu, l'Obra Social dona suport al funcionament d'associacions de voluntaris formades per gent gran (66 associacions de gent gran que gestionen els centres propis, 16 associacions de voluntaris d'informàtica i 1 associació de voluntaris que realitza accions solidàries de temàtica social, de ciència, cultura i informàtica).
- Una altra línia rellevant d'aquest programa són les **activitats intergeneracionals** destinades a fomentar vincles i l'intercanvi d'experiències entre petits i grans.



CiberCaixa Solidàries

Definició

Projecte de voluntariat per a gent gran adreçat a apropar les noves tecnologies a col·lectius desfavorits.

Actuació

Tallers d'apropament de les noves tecnologies a nous residents, interns en centres penitenciaris o persones en situació d'exclusió que es desenvolupen a les CiberCaixa dels centres de gent gran o centres penitenciaris.

Àmbit

Tot el territori espanyol.

Beneficiaris

Interns en centres penitenciaris, immigrants, persones amb alguna discapacitat psíquica o física, etc.

Xifres. 2010

56.656 beneficiaris de CiberCaixa en centres de gent gran.

346 beneficiaris de CiberCaixa en centres penitenciaris.

- A les CiberCaixa Solidàries, la gent gran que s'ha iniciat en el coneixement de noves tecnologies es converteix en suport d'altres col·lectius socials vulnerables.



Taller de prevenció de la dependència

Prevenció de la dependència i suport al cuidador familiar de persones dependents

Definició

El repte de l'autonomia

Programa per fomentar l'autonomia de la gent gran.

Un cuidador. Dues vides

Programa adreçat als cuidadors familiars no professionals de persones en situació de dependència.

Actuació

El repte de l'autonomia: tallers d'atenció psicosocial; servei de transport adaptat gratuït per facilitar l'assistència als tallers; KitCaixa; guia d'exercicis i un DVD.

Un cuidador. Dues vides: KitCaixa amb dues guies de consulta; tallers presencials per al cuidador familiar; servei d'atenció telefònica permanent.

Àmbit

Tot el territori espanyol.

Beneficiaris

Gent gran que comença a tenir dificultats per realitzar les activitats de la vida quotidiana i cuidadors no professionals de persones dependents.

Xifres. 2010

El repte de l'autonomia

1.922 tallers organitzats en 343 centres de gent gran.

28.854 beneficiaris.

82 microbusos per al transport adaptat.

Un cuidador. Dues vides

284 tallers.

5.307 beneficiaris.

7.032 trucades telefòniques.

197.666 guies distribuïdes.

Programa de prevenció de la dependència. El repte de l'autonomia

- El programa promou que la gent gran fràgil integri hàbits saludables en el seu estil de vida, amb el doble objectiu de fomentar l'autonomia i contribuir a endarrerir la pèrdua de capacitats provocades per l'envelliment.

- Els tallers es desenvolupen de forma gratuïta en els centres de gent gran de l'Obra Social "la Caixa" i en col·laboració amb les diferents administracions públiques.

- Els tallers tenen una durada trimestral. Estan impartits per dinamitzadors professionals i s'organitzen en grups reduïts que fan dues sessions setmanals de 90 minuts cadascuna.

- L'Obra Social "la Caixa" ha organitzat un servei de transport adaptat que permet traslladar la gent gran amb dificultats de mobilitat o mobilitat reduïda als centres on es realitza el taller.

Programa de suport al cuidador familiar. Un cuidador. Dues vides

- L'Obra Social "la Caixa" impulsa els tallers **Un cuidador. Dues vides**, adreçats als cuidadors familiars no professionals de persones dependents, que es duen a terme en col·laboració amb administracions públiques i diferents federacions i confederacions, amb l'objectiu de reconèixer i donar suport a la gran tasca que duen a terme i aportar recursos i coneixements pràctics que ajudin a millorar la qualitat de vida.

- Els cuidadors familiars participen en uns tallers en els quals se'ls ofereixen tècniques i consells que permeten potenciar la seva autocura i millorar tant la seva qualitat de vida com la de la persona dependent al seu càrrec. A més, compten amb un **kit** amb informació sobre els recursos que tenen al seu abast i d'un telèfon gratuït d'atenció permanent.

- Els tallers estan dirigits per un professional i s'organitzen en grups reduïts al llarg de quatre sessions de dues hores i mitja.

Àrea Internacional: Un compromís més enllà de les nostres fronteres

Des del 1997 l'Obra Social "la Caixa" desenvolupa el seu Programa de Cooperació Internacional amb l'objectiu de contribuir a l'eradicació de la pobresa extrema als països en vies de desenvolupament de l'Àfrica, l'Amèrica Llatina i l'Àsia mitjançant projectes de desenvolupament socioeconòmic, d'emergències i acció humanitària i de formació de líders socials i de les ONG locals.

Mitjançant el programa de Vacunació Infantil, l'Obra Social contribueix a la millora de la salut de les poblacions necessitades a les zones més vulnerables del planeta. En aquests països, la manca de recursos i les malalties estan estretament relacionades i la salut resulta un aspecte important en la lluita contra la pobresa.

D'altra banda, el programa també actua a Espanya fomentant la cultura de la solidaritat amb accions de sensibilització i de formació.



"la Caixa" lidera a Espanya la primera Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil

Cooperació Internacional

Definició

Programa de suport a iniciatives que contribueixin a millorar les condicions de vida i promoure un desenvolupament sostenible per a les poblacions més necessitades dels països en vies de desenvolupament.

Actuació

Línies bàsiques: Desenvolupament socioeconòmic, Formació de capital social a l'Àfrica, Acció humanitària i emergències; Programa CooperantsCaixa; Formació per a agents i directius de la cooperació internacional; activitats de sensibilització.

Àmbit

Països en vies de desenvolupament de l'Àfrica, Àsia i l'Amèrica Llatina i tot el territori espanyol.

Xifres. 2010

671.718 beneficiaris de les activitats de sensibilització i formació a Espanya.

629.058 beneficiaris dels projectes internacionals.

39 Projectes internacionals de desenvolupament i acció humanitària l'any 2010: Guinea Conakry, Perú, Uganda, Níger, Txad, l'Índia, Etiòpia, El Salvador, Bolívia, Nicaragua, Mali, R.D. Congo, Equador, República Dominicana, Burkina Faso, Guatemala, el Marroc, Haití, Camerun, Guinea Equatorial, Madagascar, Moçambic, Senegal, Ghana, Kenya, Nigèria, Tanzània i Gàmbia.

• Les línies bàsiques d'actuació són:

- **Formació de capital social a l'Àfrica:** prepara professionals (personal mèdic i docent, beques per a dones emprenedores, entre altres...) amb l'objectiu de millorar els serveis socials bàsics a Àfrica.
- **Emergències i Acció Humanitària:** promou accions de protecció i assistència a víctimes de desastres naturals o conflictes armats. A aquesta iniciativa es destinen, a més, els donatius dels ciutadans, el Dipòsit Estrella Solidari i els recursos del fons d'inversió ètic i solidari, FonCaixa Cooperació.

Tots ells són productes financers de "la Caixa".

- En aquest sentit cal destacar les accions d'emergència posades en marxa després del terratrèmol que va afectar Haití el gener de 2010. La Fundació "la Caixa" ha recaptat 3 milions d'euros, als quals s'afegeixen els 800.000 aportats per l'entitat. Part de les donacions solidàries s'ha destinat a projectes de Metges Sense Fronteres i Intermón Oxfam. De la mateixa manera, el programa prepara una exposició sobre la catàstrofe per al 2011.

- En l'àmbit de formació, promovem la professionalització dels agents de cooperació a través de la formació dels voluntaris, tècnics i directius d'ONG.

- Des del programa també s'impulsa la sensibilització de la societat, diàleg i debat social, i promoció de la solidaritat, que es duu a terme a través de conferències, seminaris, exposicions, cicles de cinema, publicacions i tallers escolars i familiars.

- Durant aquest any 2010 s'han organitzat les següents exposicions: *Infància. Fotografies d'Isabel Muñoz; Cambodja, terra d'esperança; Comerç Just, un producte, una història; Maternitats; Chasing the Dream*; i per últim, *Refugiats. Vides en trànsit*.

- Des de la posada en marxa fa dotze anys d'aquest programa, l'Obra Social ha dedicat més de 56 milions d'euros a impulsar 437 projectes a 62 països d'arreu del món.

- Pel que fa a aliances internacionals, la Fundació "la Caixa" ha signat un acord amb la Fundació Inbursa, a través del qual ratifica el seu compromís amb els ciutadans de Mèxic i de la resta d'Amèrica Central i del Sud. De moment s'han posat en marxa dues línies de col·laboració entre ambdues entitats, en matèria d'atenció a persones amb malalties avançades i de prevenció del consum de drogues.

Vacunació Infantil

Definició

Acord de cooperació amb GAVI Alliance per fomentar la vacunació infantil a països de renda baixa.

Actuació

Col·laboració amb GAVI Alliance com a principal soci privat a Europa en la distribució de vacunes. Promoció i canalització de les aportacions de les empreses espanyoles a través de l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil, una iniciativa corporativa de responsabilitat social impulsada i liderada per "la Caixa".

Àmbit

GAVI Alliance actua a països amb una renda per càpita inferior als 1.000 dòlars (72 països actualment).

Beneficiaris

Nens menors de cinc anys.

Xifres. 2010

3 milions d'euros de dotació econòmica de l'Obra Social "la Caixa".
166.200 euros aportats per 26 empreses adherides a l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil.

- El 2010, l'Obra Social "la Caixa" ha renovat la seva aportació a GAVI Alliance per fomentar la vacunació infantil a països de renda baixa, refermant la seva posició com a primer soci privat europeu de l'organització.

- D'altra banda, "la Caixa" lidera a Espanya la primera Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil creada el 2008 amb l'objectiu de promoure l'adhesió d'empreses espanyoles que desitgin col·laborar en la labor social de recaptar fons per a la vacunació infantil. 141 empreses s'han adherit al projecte.

ISGlobal Barcelona

Definició

L'Institut de Salut Global de Barcelona (ISGlobal) és una nova iniciativa que uneix els sectors públic i privat, així com l'àmbit acadèmic.

Actuació

L'objectiu principal d'ISGlobal és millorar la salut de les poblacions més vulnerables i trencar el cercle viciós de malaltia i pobresa en què estan atrapades. Els objectius coincideixen amb els Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni, en concret amb els relacionats amb la salut: la reducció de la mortalitat infantil, la reducció de la mortalitat materna i la millora de la salut i la lluita contra el VIH, la malària, la tuberculosi i altres malalties que influeixen en el desenvolupament dels països més pobres.

Àmbit

L'àmbit de treball és global, impulsant noves respostes als principals reptes de salut per als països més pobres i les poblacions més vulnerables a través de la recerca i el desenvolupament, l'assistència tècnica, la formació d'experts i la incidència sobre les polítiques i els principals actors internacionals en Salut Global.

- Creat el juny de 2010, ISGlobal és una iniciativa promoguda pel Govern d'Espanya (des del Ministeri d'Assumptes Exteriors i Cooperació i el Ministeri de Sanitat i Política Social), la Generalitat de Catalunya, la Fundació "la Caixa", la Universitat de Barcelona i l'Hospital Clínic de Barcelona i que compta també amb la participació de l'Instituto Carlos Slim de la Salud (Mèxic), la Fundació Bill & Melinda Gates i el Nelson Mandela Children's Fund.

- L'Institut de Salut Global de Barcelona ha impulsat un nou fòrum de debat i reflexió sobre salut global denominat Tribuna ISGlobal, que s'ha inaugurat amb una conferència del president de Moçambic, Armando Emilio Guebuza.

La Mariana viu al districte de Manhiça, a Moçambic. Ha treballat la terra tota la vida, i és membre d'una associació de dones camperoles que produeixen aliments per sustentar les seves famílies. A l'associació totes comparteixen un fort esperit d'unió i una gran capacitat d'esforç. Els néts de la Mariana, que viuen amb ella, poden anar a l'escola cada dia...



Habitatge Assequible

Des de fa sis anys, el programa d'Habitatge Assequible de l'Obra Social "la Caixa" facilita l'emancipació dels joves, ofereix un habitatge digne a la gent gran i, en resposta a la conjuntura econòmica actual, posa pisos assequibles a disposició de famílies. La iniciativa, que compta amb una inversió de 720 milions d'euros per part de l'entitat financera, ha rebut més de 93.000 sol·licituds de tot l'Estat.

Habitatge Assequible

Definició

Promoció d'immobles amb lloguers inferiors als establerts al Règim de Protecció Oficial i dirigits fonamentalment a tres dels col·lectius amb més dificultats d'accés a un habitatge: joves, gent gran i famílies.

Actuació

Construcció d'habitatges a capitals de província i àrees metropolitanes amb dèficit de pisos de lloguer i així oferir immobles a preus inferiors als del mercat de protecció oficial.

Àmbit

Capitals de província de Catalunya, Madrid, Andalusia, Comunitat Valenciana i País Basc i les seves respectives àrees metropolitanes.

Beneficiaris

Joves d'entre 18 i 35 anys, persones més grans de 65 i famílies.

Xifres. 2004-2010

1.846 habitatges lliurats.

1.176 habitatges en construcció.

- Els pisos tenen una o dues habitacions i superfícies útils aproximades d'entre 45 i 55 m². Les condicions i requisits d'accés són els següents:

- Tenir entre 18 i 35 anys o 65 anys o més.
- Tenir uns ingressos no superiors a 4,5 vegades el valor ponderat de l'IPREM (Indicador Públic de Renda d'Efectes Múltiples).
- Acreditar uns ingressos mínims o bé constituir un aval.
- No tenir cap habitatge en propietat.
- Els habitatges s'adjudiquen a través d'un sorteig davant de notari entre tots els sol·licitants que compleixin els requisits establerts en el reglament de cada promoció.
- La durada del lloguer és de cinc anys, prorrogables sempre que l'arrendatari continuï complint amb els requisits del règim de protecció oficial.
- Finalitzat el termini de protecció oficial s'oferirà la possibilitat de compra de l'habitatge.

Pisos orientats a famílies

- A l'abril del 2009 i arran de la crisi econòmica i immobiliària, "la Caixa" va ampliar en 1.000 habitatges més el programa, edificant un total de 4.000 habitatges.
- L'objectiu d'aquesta ampliació és reactivar el sector de la construcció, posant en marxa promocions aturades per la crisi i donant resposta a la necessitat d'habitatge per a famílies.

- Els habitatges tenen dues o tres habitacions, amb superfícies d'entre 60 i 90 m² útils.

- Als habitatges orientats a les famílies, les condicions i requisits d'accés són els següents:

- Ser major d'edat.
- Tenir uns ingressos màxims no superiors a 4,5 vegades el valor ponderat de l'IPREM (Indicador Públic de Renda d'Efectes Múltiples).
- Acreditar uns ingressos mínims o bé

constituir un aval.

- No tenir cap habitatge en propietat.
- Els pisos s'adjudiquen a través d'un sorteig davant de notari entre tots els sol·licitants que compleixin els requisits establerts en el reglament de cada promoció.
- La durada del lloguer és de cinc anys prorrogables, sempre que l'arrendatari continuï complint amb els requisits del règim de protecció oficial.
- En tots els casos, un cop finalitzat el termini de protecció oficial s'oferirà al client la possibilitat de compra de l'habitatge.

Promocions d'habitatges en fase de construcció

- El programa d'Habitatge Assequible ja ha adjudicat 2.414 pisos i està previst el lliurament dels habitatges per a joves i gent gran, fins arribar als 3.000 previstos, entre 2011 i 2012.

- L'any 2010 s'han concretat les promocions ubicades a: Sentmenat, Vila-Seca, Terrassa, Olot, Tarragona, Bilbao, Sant Just, Barcelona, Vitòria, Santander, Pinto, Còrdova, Badalona, Banyoles i l'Hospitalet de Llobregat, totes elles adreçades a famílies. D'aquests 1.100 habitatges està previst el lliurament entre 2011-2012, i alguna promoció serà lliurada l'any 2013.



Promoció d'Habitatge Assequible a l'Hospitalet de Llobregat

Pisos per a joves i gent gran

- L'any 2004, l'Obra Social "la Caixa" va posar en marxa el programa d'Habitatge Assequible amb el compromís de construir, fins al 2012, 3.000 pisos dirigits a joves i a gent gran, considerats els dos sectors de població amb més dificultats per accedir al mercat d'habitatges a causa dels preus de compra i lloguer.

Programa d'ajuts a projectes d'iniciatives socials

L'Obra Social "la Caixa" té entre les seves prioritats el suport a entitats que treballen de forma solidària per millorar la qualitat de vida dels col·lectius vulnerables. L'Obra Social "la Caixa" promou diferents convocatòries d'ajuts a entitats socials sense afany de lucre que desenvolupen projectes adreçats a atendre les necessitats de les persones socialment més desfavorides i s'adapta a les mancances específiques i necessitats de cada territori.

Convocatòries d'ajuts socials

Definició

Programa d'ajuts a projectes d'iniciatives socials empreses per entitats sense afany de lucre radicades al territori espanyol.

Actuació

Finançament de projectes d'inclusió social i laboral de persones amb discapacitat, lluita contra la pobresa i l'exclusió social, suport a habitatges temporals d'inclusió social, interculturalitat i cohesió social, foment del voluntariat, acció social i activitats culturals d'impacte social.

Àmbit

Tot el territori espanyol.

Beneficiaris

Entitats socials sense afany de lucre que duen a terme projectes en benefici de les persones més necessitades.

Xifres. 2010

Suport, en total, a 1.145 projectes:
244 projectes d'inclusió social i laboral de persones amb discapacitat.
305 projectes de lluita contra la pobresa i l'exclusió social.
73 projectes de suport a habitatges temporals d'inclusió social.
63 projectes d'interculturalitat i cohesió social.
166 projectes de foment del voluntariat.
256 projectes d'acció social.
38 projectes d'activitats culturals d'impacte social.

- **Inclusió social i laboral de persones amb discapacitat:** iniciatives de promoció de l'autonomia personal i de suport psicosocial de l'entorn familiar dels beneficiaris, així com projectes de foment i promoció d'itineraris d'inserció en el mercat laboral ordinari i d'integració en el mercat laboral específic.
- **Lluita contra la pobresa i l'exclusió social:** projectes que ofereixen serveis per cobrir les necessitats bàsiques de persones en risc o situació d'exclusió social que promouen la participació i la inserció social d'aquestes persones i que afavoreixen camins d'inserció laboral per superar situacions d'exclusió.
- **Suport a habitatges temporals d'inclusió social:** projectes que ofereixen un servei de residència temporal a persones soles i sense entorn, dones víctimes de la violència de gènere i persones amb greus problemes socials o familiars, a més d'un seguiment de cada cas per facilitar la superació de les dificultats dels beneficiaris.

- **Interculturalitat i cohesió social:** projectes que afavoreixen les relacions entre persones de cultures diferents i que ofereixen mediació social intercultural.
- **Foment del voluntariat:** projectes d'acollida, formació i integració de persones voluntàries a les entitats socials i de millora de la gestió dels grups de voluntariat.
- **Projectes d'acció social:** iniciatives de promoció de la salut, la igualtat de gènere i l'educació en valors, així com de millora de la qualitat de vida de persones amb problemes de salut física o mental.
- **Ajuts a activitats culturals d'impacte social:** iniciatives de promoció d'activitats vinculades a les arts plàstiques, la fotografia, la música, la literatura i les arts escèniques com a recurs de desenvolupament personal i d'inclusió social, així com de foment del paper actiu dels col·lectius participants i dels professionals del món de la cultura en activitats de caràcter social.



L'any 2010, l'Obra Social "la Caixa" ha recolzat 1.145 projectes d'entitats socials



Programes educatius

Introducció

Un ampli programa de beques que donen suport al talent per impulsar el progrés social

Programes educatius

El compromís de l'Obra Social "la Caixa" amb l'educació i la formació de les persones es posa de manifest en tot el seu ventall d'iniciatives. El coneixement i els valors són dos instruments imprescindibles per al creixement de les persones i, per aquesta raó, l'entitat impregna qualsevol de les seves accions amb un marcat caràcter educatiu.

Des de l'atenció a la infància hospitalitzada fins als tallers d'apropament a les noves tecnologies per a gent gran o el programa de sensibilització i prevenció del consum de drogues, per esmentar-ne tres exemples, la presència de l'enfocament educatiu és palpable.

Dins del treball en aquest àmbit, adquireix especial rellevància, tanmateix, la complicitat entre l'Obra Social i els centres escolars. Programes com **CaixaEscena**, que fomenta la utilització del teatre a les escoles; **L'art d'educar**, que trasllada a les visites de les escoles al Museu del Prado el plantejament pedagògic que respiren les iniciatives de l'Obra Social; els concerts escolars, o les visites als **centres CosmoCaixa i CaixaForum**, avalen la implicació de "la Caixa" amb les escoles.

Programes com *Art al carrer* intenten fer caure les barreres que hi ha entre la creació contemporània i els ciutadans instal·lant als carrers i les places de les principals ciutats escultures com les de Rodin. La iniciativa **"la Caixa" a favor del mar**, en el pla mediambiental, sensibilitza respecte a la importància de conservar la nostra biodiversitat marina a través de tallers i visites al veler científic del programa. Les activitats intergeneracionals fomenten la convivència entre gent gran i els més petits durant les seves vacances. L'educació, en el fons, transcendeix a tot.

Reflex del seu valor transcendental són, en aquest sentit, els **KitsCaixa Valors**, un recurs educatiu per a professors i alumnes de primària d'entre 8 i 12 anys, que la Fundació ha distribuït pels centres de recursos i estan a disposició de les escoles amb l'objectiu de fomentar els valors ètics i de convivència en l'àmbit escolar. Aquests materials busquen l'assimilació de valors cívics a través de tres eixos: la Identitat, la Convivència i la Responsabilitat. Des de l'inici del programa, l'Obra Social ha distribuït 398 KitsCaixa, amb els quals han treballat 575.200 nens i nenes.

Paral·lelament, qualsevol de les iniciatives socials, impulsades per la Fundació, pren l'educació com a punt de referència. És el cas del programa de superació de la pobresa infantil, **CaixaProinfància**, que concep el reforç escolar com un dels arguments més eficaços de cara a combatre la perpetuïtat de les situacions d'exclusió a què es veuen abocats els menors de famílies amb menys recursos. O del programa de beques de formació professional per a reclusos que afrontin l'etapa final de la seva condemna. Per a ells, l'adquisició de les habilitats i coneixements que requereixen oficis amb una elevada demanda laboral, com els de jardineria, hotelaria o auxiliar de geriatrica, constitueixen una porta oberta a la reinserció professional i a la normalització de les seves vides, un cop recuperin la llibertat.

A aquestes iniciatives s'hi uneixen, a més, els programes innovadors que aposten per la **formació de professionals** en àmbits d'actuació pioners. És el cas de la metodologia de treball desenvolupada i implementada per programes de la Fundació com els d'Atenció a persones amb malalties avançades i els seus familiars o Intervenció Comunitària Intercultural.



Lliurament de les beques de 2009 per cursar estudis de postgrau a l'estranger

Finalment, cal esmentar uns dels senyals d'identitat de l'activitat de la Fundació "la Caixa" en l'àmbit de l'educació: els seus programes de **Beques**. Des de fa trenta anys milers de joves estudiants espanyols han tingut l'oportunitat, gràcies a aquestes beques, de formar-se als millors centres i universitats de tot el món. A més, des de l'any 2008, la Fundació "la Caixa" impulsa un programa internacional de beques de doctorat en biomedicina, gràcies al qual quatre centres d'investigació espanyols incorporen als seus programes de doctorat joves talents procedents d'arreu del món.

Un ampli programa de beques que donen suport al talent per impulsar el progrés social

Invertir en educació és la base per millorar els nivells de progrés i benestar social d'un país. Es per això que, des de 1982, "la Caixa" convoca un programa de beques orientat a ajudar els estudiants a ampliar la seva formació acadèmica a les millors universitats, tant d'Espanya com de l'estranger.

- L'objectiu del programa de Beques de l'Obra Social "la Caixa" és col·laborar en la formació dels millors científics i professionals perquè, d'aquesta manera, en resulti beneficiada tota la societat.

- La dotació econòmica, el nombre de beques convocades, els serveis que s'ofereixen als estudiants abans, durant i després de la beca, i la universalitat de les disciplines subvencionades fan que el programa de beques de "la Caixa" es trobi entre els millors del món.

- El 2010 s'han concedit:
 - 100 beques per a estudis de màster a Espanya.
 - 117 beques per a estudis de postgrau a l'estranger.
 - 15 beques per a pràctiques de periodisme.
 - 40 beques per a estudis de doctorat en biomedicina.

Beques per a estudis de postgrau a l'estranger

Definició

Programa de beques per cursar estudis de postgrau a qualsevol universitat o centre d'ensenyament superior dels Estats Units, Europa o Canadà, i estudis de direcció d'empresa (MBA) a la Xina i l'Índia.

Actuació

Fomentar la mobilitat i donar l'oportunitat als estudiants amb més potencial de realitzar estudis de postgrau a universitats i centres estrangers de primer nivell.

Dotació de les beques

Bitllet d'anada i tornada en avió, matrícula de la universitat, assignació mensual, dotació inicial per a despeses d'instal·lació, assegurança, curs d'orientació acadèmica, cost de les sol·licituds d'admissió en universitats del país de destinació, costos del visat.

Nombre de beques convocades el 2010

117.

Països

Estats Units: 40 beques.
Alemanya: 20 beques.
França: 20 beques.
Gran Bretanya: 20 beques.
Resta d'Europa: 5 beques.
Canadà: 5 beques.
Xina: 5 beques.
Índia: 2 beques.

Beques per a estudis de màster a Espanya

Definició

Programa de beques per cursar un màster oficial en qualsevol universitat o centre d'ensenyament superior d'Espanya.

Actuació

Fomentar la mobilitat i proporcionar el suport i els recursos necessaris perquè els estudiants puguin cursar el màster més adequat a la seva capacitat i potencial i perquè n'obtinguin el màxim profit.

Dotació de les beques

Matrícula del màster, assignació mensual i dotació inicial per a despeses de viatge i instal·lació.

Nombre de beques convocades el 2010

100.



Isidre Fainé lliurant una de les beques per a estudis de postgrau a l'estranger

Beques per a estudis de doctorat en biomedicina

Definició

Programa de beques adreçat a estudiants de tot el món per cursar un doctorat en investigació biomèdica en quatre centres espanyols d'excel·lència científica.

Actuació

Atreure al nostre país els millors joves talents internacionals, donant-los l'oportunitat de formar-se com a científics en quatre centres de referència internacional en investigació biomèdica.

Dotació de les beques

Assignació mensual competitiva internacionalment, dotació única anual equivalent a una mensualitat per a despeses de viatge, instal·lació i assistència a seminaris.

Nombre de beques 2010

40.

Beques per a pràctiques de periodisme

Definició

Programa de beques adreçat a alumnes del darrer curs de Ciències de la Informació (branca de Periodisme) per realitzar dos anys de pràctiques formatives.

Actuació

Durant el primer any, pràctiques formatives a les delegacions de l'Agència EFE a les comunitats autònomes espanyoles i, durant el segon, a les delegacions internacionals d'aquesta agència de notícies.

Dotació de les beques

Assignació mensual i ajut per als desplaçaments.

Nombre de beques 2010

15.

- L'Obra Social "la Caixa" ha lliurat, el 2010, les 40 beques de la tercera promoció de doctorands en biomedicina. Mitjançant aquest programa, quatre centres espanyols incorporen cada any deu joves investigadors: el Centre Nacional d'Investigacions Oncològiques (CNIO), el Centre Nacional de Biotecnologia (CNB-CSIC), el Centre de Regulació Genòmica (CRG) i l'Institut de Recerca Biomèdica (IRB). Aquestes beques tenen una durada de quatre anys i estan adreçades a estudiants de tot el món. El 2010 ja són 120 els doctorands d'aquest programa.

- La dotació econòmica dels ajuts i l'excel·lència científica dels centres espanyols on es desenvolupen els doctorats fan possible que aquest programa pugui competir amb les millors beques predoctorals del món en l'àmbit de la biomedicina.

- Gràcies a aquest programa, els quatre centres poden incorporar als seus equips joves investigadors formats a qualsevol part del món. Amb això, s'estimula l'intercanvi científic, s'amplien els horitzons de la recerca, s'afavoreix la difusió de la ciència espanyola i es reforça el paper del nostre país com a referència internacional en l'àmbit de la biomedicina.



L'Enric va rebre una beca per fer un màster en Enginyeria Biomèdica a la Columbia University de Nova York. Gràcies a la seva formació treballa al Centre de Recerca en Salut Internacional de Barcelona i al Centro de Investigação em Saúde de Manhica (Moçambic), i impulsa la tasca d'altres investigadors, com el Quique, per millorar les condicions sanitàries de Moçambic...



Programes de ciència, recerca i medi ambient

Introducció

Ciència

Recerca

Medi ambient

Programes de ciència, recerca i medi ambient

L'Obra Social, en el seu conjunt, aspira a millorar la qualitat de vida i el benestar de les persones. L'avenç del creixement científic, la seva divulgació a un públic el més ampli possible i el manteniment i la millora del medi ambient, constitueixen àrees de treball transcendents.

El foment d'hàbits sostenibles en els ciutadans, la divulgació de la ciència i del coneixement científic, l'avenç de les investigacions biomèdiques i l'atenció i preservació del nostre patrimoni natural són les línies mestres que guien les actuacions dels projectes de ciència, recerca i medi ambient.

L'any 2010, l'entitat ha destinat 59 milions d'euros a aquest apartat.

El suport a la recerca ha tingut en llançament d'ISGlobal, l'Institut de Salut Global de Barcelona, en la inauguració de la Unitat de Teràpia Molecular del Càncer "la Caixa" a l'Hospital Vall d'Hebron i en la resolució de la primera convocatòria de RecerCaixa, un projecte desenvolupat conjuntament amb l'Associació Catalana d'Universitats Públiques, tres de les seves fites més destacades.

L'any 2000, l'ONU va fixar entre els seus Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni, tres propòsits directament relacionats amb la salut global: la reducció de la mortalitat infantil, la reducció de la mortalitat materna i la millora de la salut i la lluita contra el VIH, la malària, la tuberculosi i altres malalties que llasten el desenvolupament dels països més pobres. En línia amb aquests objectius, ISGlobal Barcelona, impulsat per l'Obra Social el 2010, té com a objectiu principal millorar la salut de les poblacions més vulnerables i trencar el cercle viciós de malaltia i pobresa en què es troben atrapades, complementant així, fora de les nostres fronteres, l'aposta per la immunització infantil del programa de Cooperació Internacional.

RecerCaixa, per la seva banda, pretén propiciar un pas endavant en la qualitat i la magnitud de la investigació a Catalunya, així com la competència econòmica i tecnològica de la societat catalana. El programa, impulsat conjuntament per l'Obra Social "la Caixa" i l'Associació Catalana d'Universitats Públiques, ha designat el 2010 els projectes de la seva primera convocatòria.

La Unitat de Teràpia Molecular del Càncer "la Caixa", dirigida pel prestigiós oncòleg Josep Baselga i inaugurada el mes de juny, centrarà la seva activitat en el disseny i la recerca de noves estratègies per al tractament del càncer mitjançant assajos clínics amb noves teràpies antitumorals. Aquests projectes se sumen als nombrosos centres d'investigació recolzats per "la Caixa" i entre els quals destaquen l'rsiCaixa, referent internacional en la lluita contra la sida, el Centre WIDER de cirurgia endoscòpica o el Centre Nacional d'Investigacions Cardiovasculars.

Els descobriments derivats del suport a la recerca aporten noves perspectives per a la ciència. Conscient que aquesta es troba cada vegada més present en les nostres vides, l'Obra Social dona suport a la difusió de la ciència entre tota mena de públics. Els **Museus de la Ciència CosmoCaixa de Madrid i Barcelona**, en els quals s'organitzen jornades, conferències i mostres que van des de la paleontologia fins al canvi climàtic, són fòrums al servei de la divulgació científica. Els continguts d'aquests espais es complementen amb les exposicions itinerants que recorren el país. *Hi havia una vegada... la parla!*, *Orígens*, *Tecnorevolució* o *Paisatges neuronals* en són alguns dels títols.

Pel que fa a la protecció del medi ambient, el programa de **Conservació dels espais naturals i reinserció social** contribueix al manteniment dels ecosistemes més valuosos del nostre país, mitjançant actuacions de preservació de l'entorn

que, a més, prioritzen la contractació de col·lectius desfavorits en la realització de les feines. El 2010, l'Obra Social ha impulsat 417 iniciatives en el marc d'aquest projecte. La innovadora iniciativa posada en marxa conjuntament amb la l'Institut Català de Ciències del Clima (IC3) per a la instal·lació d'una xarxa d'estacions capaces de mesurar i estudiar l'impacte del canvi climàtic, amplien el compromís mediambiental de "la Caixa".

"la Caixa" a favor del mar, centrat en la divulgació de la importància de la protecció de les àrees marines.

A més, la Fundació "la Caixa" està treballant en la publicació de la Memòria de Sostenibilitat. Per elaborar-la fa servir la metodologia de l'estàndard de referència internacional GRI-G3 del *Global Reporting Initiative*. La seva finalitat és aportar una visió precisa, fiable, transparent i periòdica sobre el desenvolupament econòmic, ambiental i social de la Fundació, a fi de millorar la rendició de comptes de les activitats de la institució davant els diversos grups d'interès de la Fundació.



Vell Marí. "la Caixa" a favor del mar

Ciència

El programa de divulgació científica vol acostar el coneixement científic i mediambiental als ciutadans en un moment en què la ciència cada cop està més present en les nostres vides. Això es porta a terme a través d'una programació d'exposicions i activitats pensades per a tots els públics.

CosmoCaixa Barcelona

Dades

Inaugurat l'any 2004.

30.000 m².

2.128.453 visites el 2010.

721.337 visitants el 2010.

Emplaçament

Isaac Newton, 26, Barcelona.

Instal·lacions

4 espais d'exposicions temporals.

7 aules i sales polivalents.

Auditori.

Àgora.

Plaça de la ciència.

Exposicions i espais permanents

El bosc inundat.

El mur geològic.

La sala de la matèria.

Planetari i estació meteorològica.

Clik i Flash.

Planetari bombolla.

Toca, toca!

- CosmoCaixa Barcelona, el Museu de la Ciència de l'Obra Social "la Caixa" constitueix un referent a nivell mundial. La seva àmplia oferta científica, les exposicions temporals i permanents així com tallers, conferències, cursos i debats sobre temes d'actualitat científica, recerca i medi ambient, que són explicats pels mateixos investigadors, el converteixen en un centre de referència internacional. El programa d'activitats es renova cada quatre mesos i les temàtiques giren al voltant de la commemoració d'esdeveniments científics.

- Inaugurat l'any 2004, aquest museu de la ciència de l'Obra Social "la Caixa" apropa el coneixement científic a públics de totes les edats –gent gran, famílies, joves, infants– i de tots els nivells formatius. El centre està adaptat a tot tipus de persones amb diferents discapacitats.

- L'oferta educativa de CosmoCaixa es basa en la innovació constant, tant dels recursos pedagògics com dels formats de les activitats, amb la finalitat de complementar de forma no reglada els temaris educatius. A més de visites guiades, el centre programa tallers, itineraris, lliçons de ciència, teatre científic i conferències per a escolars. CosmoCaixa Barcelona és un museu en el qual el visitant fa servir tots els seus sentits, participa, juga, aprèn i, sobretot, es diverteix.

Exposicions temporals

- *Parlem de drogues*. Del 15 de gener de 2009 al 31 de gener de 2010.
- *Darwin observador*. Del 21 d'octubre de 2009 al 15 de novembre de 2010.
- *Abracadabra, il·lusióisme i ciència*. Del 19 de novembre de 2009 al 9 de gener de 2011.
- *Reciclatge*. Del 4 de juny de 2010 al 7 de juny de 2011.
- *Aire. Respiració i salut infantil*. Del 15 d'octubre de 2010 al 16 d'octubre de 2011.

Cicles de conferències, debats i cursos de divulgació científica

- Cicle de conferències *Avui parla...* *Ciència i ciutadà*, en col·laboració amb l'Associació Catalana d'Universitats Públiques (ACUP), amb els conferenciant Enric Carreras i Eudald Carbonell.
- *Del residu a la matèria primera. Les arrels dels productes de consum del demà*, cicle de conferències en col·laboració amb Unescocat.
- Jornada científica. *Càncer, cap a una medicina personalitzada*, amb els conferenciant J. Michael Bihop, premi Nobel de medicina, i Laura Van't Veer.



Josep Marlés és professor de biologia i ha acompanyat diverses vegades els alumnes a CosmoCaixa. Cada visita esdevé una experiència per als nens, que es tradueix en més interès per aprendre i apropar-se al món de la ciència...

CosmoCaixa Madrid

Dades

Inaugurat l'any 2000.

11.000 m².

1.378.261 visites el 2010.

348.541 visitants el 2010.

Emplaçament

Pintor Velázquez, s/n, Alcobendas (Madrid).

Instal·lacions

3 sales d'exposicions.

4 aules i sales polivalents.

Sala d'actes / Auditori.

- Difondre el coneixement científic i fer-lo arribar als ciutadans d'una manera senzilla, propera i divertida, de la mà de les persones que el fan possible, és un dels objectius principals del Museu de la Ciència de l'Obra Social "la Caixa" a Madrid. Es tracta d'un museu eminentment interactiu que es basa en la participació i experimentació del visitant amb els conceptes científics que s'hi transmeten.

- Des de la seva inauguració l'any 2000 a Alcobendas, CosmoCaixa Madrid s'ha convertit en un lloc de trobada entre la ciència i la societat. Les seves exposicions, conferències i tallers per a tots els públics al voltant de la investigació, l'astronomia i el medi ambient se centren en temes d'actualitat i d'interès general.

- Durant l'any 2010, CosmoCaixa Madrid ha rebut un total de 348.541 visitants. Les exposicions que van registrar més afluència van ser *Dinosaures. Tresors del desert de Gobi*, *Parlem de drogues* i *Comprendre per sobreviure: el clima*. També ha organitzat cicles de conferències i tallers sobre temes com la relació

entre ciència i màgia, l'exploració de l'espai, el món dels dinosaures o la importància de la biodiversitat, en els quals han participat els millors experts a nivell nacional i internacional.

Exposicions temporals

- *Visca la diferència! El tresor més valuós dels últims mil milions d'anys* (novembre 2008 - gener 2010).
- *Comprendre per sobreviure: el clima* (juny 2009 - març 2011).
- *Dinosaures. Tresors del desert de Gobi* (març 2010 - gener 2011).
- *Parlem de drogues* (març 2010 - maig 2011).

Cicles de conferències, debats i cursos de divulgació científica

- Jornades *Webvolució 2.0: eines digitals per a professors del segle XXI*.
- Cicle de conferències *De la Terra a l'espai. La tecnologia de les últimes fronteres*.
- Cicle de conferències *Dinosaures! Cinc finestres als éssers (gairebé) extints més famosos*.
- Curs d'Iniciació a l'astronomia.



CosmoCaixa Madrid

Recerca

Des de 1995, l'Obra Social "la Caixa" impulsa la recerca científica d'excel·lència en el camp de les ciències de la vida i de la salut per al benestar de les persones. El 2010 renova els seus esforços i amplia les àrees d'actuació.

- Fa més de 15 anys que l'Obra Social impulsa la recerca a través de les aliances amb les institucions i l'Administració pública. Aquest any 2010 engega **RecerCaixa**, un nou programa pioner a Catalunya, fruit de la col·laboració entre "la Caixa" i l'Associació Catalana d'Universitats Públiques (ACUP), per donar impuls i suport a la investigació. La convocatòria d'ajuts a la recerca és un programa anual per finançar els millors projectes d'investigadors i centres de recerca de Catalunya en àrees concretes de les ciències socials i de la salut. La inversió per part de "la Caixa" en aquest projecte serà de 9 milions d'euros fins a l'any 2014.

- Un dels primers laboratoris, en el qual l'Entitat ha invertit 1,3 milions d'euros el 2010, **IrsiCaixa** de l'Hospital Germans Trias i Pujol de Badalona, s'ha convertit en un centre de referència a nivell mundial en la investigació sobre la sida.

- En aquesta línia d'actuació, s'ha impulsat conjuntament amb la Generalitat i la **Fundació Pasqual Maragall** el Programa de Recerca en Diagnòstic Precoç en Alzheimer (PRDP) en el Projecte BarcelonaBeta. Aquesta nova i pionera iniciativa se centra en l'elaboració d'un estudi d'àmbit estatal dirigit al diagnòstic i intervenció precoç a les malalties neurodegeneratives relacionades. L'Obra Social "la Caixa" hi destinarà 3,4 milions d'euros fins al 2012.

- L'Obra Social "la Caixa", patró de la **Fundació Vall d'Hebron Institut d'Oncologia (VHIO)**, ha creat la primera Unitat de Recerca en Teràpia Molecular del Càncer a Europa, dirigida pel doctor Josep Baselga. La finalitat és agilitzar la transferència dels resultats científics a la pràctica clínica en benefici dels malalts oncològics. En aquest nou projecte l'Obra Social "la Caixa" invertirà un total de 7 milions d'euros.

- A més, "la Caixa" dona suport, entre d'altres, al **Centre Nacional d'Investigacions Cardiovasculars de Madrid (CNIC)**, dirigit pel doctor Valentí Fuster, i al **Programa de Genètica Cardiovascular**, dirigit pel doctor Ramon Brugada de l'Institut d'Investigació Biomèdica de Girona (IDIBGI).

- A més, fruit de les aliances entre institucions, "la Caixa" recolza el **Centre WIDER-Barcelona** (World Institute for Digestive Endoscopy Research in Barcelona), dirigit pel doctor Josep Ramon Armengol-Miró en el marc de la Fundació Institut de Recerca Hospital Universitari Vall d'Hebron (FIR-HUVH) amb una inversió global de 9,9 milions d'euros. L'objectiu és promoure l'avenç de la cirurgia endoscòpica a través d'orificis naturals per a una recuperació més ràpida i menys dolorosa.



RecerCaixa, programa pioner a Catalunya que impulsa la recerca d'excel·lència

Medi ambient

El programa de medi ambient promou la conservació i millora de la natura, tant del medi terrestre com del marí, i fomenta el respecte per la biodiversitat.

Conservació d'espais naturals i reinserció social

Definició

El programa, fruit de convenis amb les comunitats autònomes i les diputacions provincials, té un doble objectiu: contribuir a la millora i manteniment dels espais naturals i promoure la inserció laboral de les persones desfavorides.

Actuació

La potenciació d'actuacions que ajudin a minimitzar els efectes del canvi climàtic com la plantació d'arbres o la implementació d'accions encaminades a la utilització d'energies renovables i la reducció d'emissions de CO₂ són les línies d'actuació que s'han reforçat en el darrer conveni. A més, es continuen realitzant tasques de restauració de boscos afectats per incendis, prevenció d'incendis i millora dels hàbitats i paisatges naturals; preservació de la biodiversitat, foment de la investigació i difusió dels valors mediambientals; potenciació del teixit econòmic i impuls a la formació laboral de la població local als municipis que integren els espais naturals.

Àmbit

Tot l'Estat espanyol.

Beneficiaris

Persones en situació o risc d'exclusió social, preferentment persones amb discapacitat psíquica o física, malalts mentals, exinterns en centres penitenciaris, exdrogoaddictes, immigrants, aturats de llarga durada i dones en situació extrema.

Col·laboradors

Totes les comunitats autònomes i diputacions provincials catalanes i basques.

Nombre de beneficiaris el 2010

1.860 persones en risc d'exclusió social.

Nombre de projectes el 2010

417.

Conservació d'espais naturals i reinserció social

El programa de Conservació d'espais naturals es l'aposta de l'Obra Social "la Caixa" per a la millora de la natura davant de la pèrdua de la biodiversitat del planeta Terra i la preocupació dels ciutadans en temes de gestió ambiental. A més, el programa també dona a les persones que pertanyen a col·lectius desfavorits l'oportunitat d'integrar-se socialment i laboralment mitjançant el desenvolupament d'accions de protecció i conservació dels espais naturals més valuosos del nostre país. Aquest any s'han reforçat les actuacions encaminades a la minimització dels efectes de canvi climàtic i a la instal·lació d'energies renovables com a fonts d'energia neta i sostenible.

- Aquesta iniciativa es va posar en marxa l'any 2005 amb la signatura d'un primer conveni amb la Diputació de Barcelona. Els bons resultats van motivar la implementació d'aquest programa a tot l'Estat espanyol. Actualment, l'Obra Social té convenis vigents amb totes les comunitats autònomes espanyoles. Cal destacar que durant aquests anys s'ha actuat en la majoria de parcs nacionals i naturals del territori espanyol.

- Les línies d'actuació se centren en la potenciació d'iniciatives que minimitzin els efectes del canvi climàtic, en la conservació dels espais naturals (hàbitats forestals, utilització d'energies renovables, restauració d'àrees degradades, eliminació de plantes foranes, etc.), a més de la preservació de la biodiversitat i l'adequació d'espais per facilitar l'accés a persones amb discapacitat.

• Per citar algunes de les iniciatives impulsades en el marc del programa de Conservació d'espais naturals, l'Obra Social ha recolzat aquest any:

- Estudi sobre els efectes de canvi climàtic en les zones humides de la província d'Àlaba.
- Restauració de boscos públics afectats per l'incendi a Sierra Nevada (Granada), l'any 2005.
- Adequació d'un tram de sender per a persones discapacitades al Parc Nacional d'Ordesa (Osca).
- Projecte pilot de plantació de zostera marina (planta de la família de les fanerògames), com a mecanisme d'absorció de CO₂, a Astúries.
- Restauració forestal a Eivissa a causa de l'incendi de l'estiu de 2010.
- Gestió integral per a la millora dels hàbitats i la prevenció d'incendis al Parc Natural del Garraf (Barcelona).
- Instal·lació d'una caldera de Biomassa al Centre d'interpretació Toki-Alai, al Parc Natural d'Urkiola (Biscaia).
- Restauració forestal a La Palma (Canàries) a causa de l'incendi de l'any 2009.

- Eliminació de plantes foranes invasores a la Badia de Santander, Cantàbria.
- Recuperació de l'entorn natural de la llacuna de l'Altillio Chica (Toledo).
- Restauració del tram palentí del Camí de Sant Jaume a Castella i Lleó.
- Projecte per a la protecció, restauració i posada en valor de les torberes de la zona est d'Extremadura.
- Conservació i potenciació de la vegetació autòctona en ecosistemes dunars al Parc Nacional Illes Atlàntiques (Pontevedra).
- Creació d'un mosaic forestal per a la millora de la biodiversitat i de lluita contra incendis al Parc Natural dels Ports (Tarragona).
- Condicionament i millora de l'accessibilitat a la Fageda d'en Jordà, Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa (Girona).
- Recuperació i gestió de sòl agrari per a les pastures al Parc Natural de Pagoeta (Guipúscoa).
- Plantacions d'arbrat per a embornals de CO₂ en Espais Naturals de La Rioja.

- Actuacions forestals per a la prevenció d'incendis a la finca pública de Bonrepòs (Lleida).
- Estudi d'identificació de millores en aiguamolls per potenciar la biodiversitat i mitigar els efectes negatius del canvi climàtic, a la Comunitat de Madrid.
- Projecte per a la restauració forestal de la Via Verda a Caravaca de la Cruz (Múrcia).
- Construcció d'un tallafocs al Lloc d'Interès Comunitari d'Arabarko (Navarra).
- Actuacions per a la millora de la connectivitat ambiental a l'Espai d'Interès Natural Muntanyes de Tivissa (Tarragona).
- Instal·lació de plaques solars fotovoltaïques al Centre d'Interpretació del Hondo, Parc Natural del Hondo (València).

L'Andrés té la síndrome de Ménière, que li afecta l'oïda interna i que no li permet desenvolupar la seva professió d'encofrador. Ara treballa en la recuperació d'espais naturals a Cantàbria. La María José se sent realitzada, com a tècnica d'inserció laboral, per haver contribuït a fer que l'Andrés torni a confiar en ell mateix. Aquest canvi es percep en la família de l'Andrés...





Programes culturals

Introducció

CaixaForum Barcelona

CaixaForum Madrid

CaixaForum Palma, Lleida, Tarragona i Fundació
"la Caixa" a Girona

Nous CaixaForum Saragossa i Sevilla

Exposicions

Música

Programes culturals

La cultura és motor de desenvolupament social i personal. A partir d'aquesta convicció, l'Obra Social ha dedicat 50 milions d'euros el 2010 al desenvolupament d'iniciatives culturals que tenen com a finalitat fomentar en la societat hàbits de consum cultural que repercuteixin en el creixement de les persones.

En aquest sentit, les diferents propostes de l'entitat aprenen l'art, la música, el teatre o les humanitats a públics de totes les procedències, edats i nivells de formació, però molt especialment a persones que no tenen la possibilitat o el costum de freqüentar museus, teatres o sales de concerts.

Amb aquest esperit, "la Caixa" impulsa la xarxa de centres socioculturals **CaixaForum**, espais gratuïts oberts a tota la societat en els quals s'ofereixen activitats relacionades amb els diferents àmbits de la cultura.

En un marc global, la programació cultural de l'Obra Social "la Caixa" s'estructura al voltant de quatre grans àmbits: les **exposicions**, les **humanitats**, la **música** i el **teatre**.

Dins del seu programa d'exposicions, la retrospectiva al voltant de l'obra de Miquel Barceló, la mostra homenatge al geni cinematogràfic de Federico Fellini, la fotografia poètica de Jacques Henri Lartigue o el repàs de la tècnica del gravat a través del projecte *De Dürer a Morandi* han tingut un protagonisme especial.

El programa d'humanitats, d'altra banda, ha inclòs el pensament clàssic i contemporani, la literatura, el cinema, la història, les arts plàstiques i les arts escèniques, per tal d'aprofundir en les arrels de la cultura i fomentar el debat sobre les grans transformacions socials.

El programa de música de l'Obra Social ha apostat per generar cohesió social i afavorir la interculturalitat. I el teatre ha

pres vida a través de CaixaEscena, un programa d'ajuda i suport als professors que troben en l'art dramàtic una eina per incentivar la creativitat i el treball en equip dels seus alumnes. Durant l'any 2010, el programa s'ha dut a terme en totes les comunitats autònomes, i hi han participat 634 grups escolars teatrals amb un total d'11.332 alumnes, 488 representacions i 83.666 beneficiaris de la comunitat educativa.

La **recuperació del patrimoni** és, a més, una altra de les prioritats de l'àrea de cultura i troba en el programa Romànic Obert, desenvolupat conjuntament amb la Generalitat de Catalunya, la seva expressió més fefaent.

Grans aliances

Una de les principals actuacions promogudes el 2010 per l'Obra Social "la Caixa" dins de l'àmbit cultural ha estat la consolidació de la seva política d'aliances amb grans museus i centres culturals internacionals.

En aquest sentit, l'exposició *Rutes d'Aràbia. Tresors arqueològics del regne d'Aràbia Saudita*, s'ha pogut veure a CaixaForum Barcelona, com a materialit-

zació de l'acord de col·laboració signat el 2009 amb el **Museu del Louvre**, que en els propers anys permetrà l'exhibició d'obres procedents del centre francès als diversos CaixaForum.

A més, durant el 2010, la Fundació "la Caixa" ha signat un acord de col·laboració amb la **Fundació MACBA** (Museu d'Art Contemporani de Barcelona) amb la finalitat de gestionar les col·leccions d'art contemporani de les dues fundacions. L'acord suposa la creació d'un fons comú de 4.450 obres i un valor de mercat de prop de 160 milions d'euros, que el converteix en un dels més significatius d'Espanya i d'Europa del període comprès entre la segona meitat del segle xx i l'actualitat.

L'acord es farà tangible a nivell expositiu a partir de la programació conjunta de grans mostres a les diferents seus d'aquestes dues institucions i en museus de l'estranger a partir del 2011. Paral·lelament a aquest acord, el projecte inclou el desenvolupament de programes d'educació, recerca, cohesió social i projectes artístics específics. A més d'aquests dos acords, l'Obra Social desenvolupa conjuntament amb el Museu del Prado el programa **L'art d'educar**.



Programa Romànic Obert. Església de Sant Joan de Boí

CaixaForum Barcelona

CaixaForum Barcelona

Dades

Inaugurat l'any 2002.

12.000 m².

1.552.110 visites el 2010.

733.945 visitants el 2010.

Emplaçament

Avinguda de Ferrer i Guàrdia, 6-8, Barcelona.

Instal·lacions

5 sales d'exposicions.

Auditori amb capacitat per a 341 persones.

3 aules per a cursos, conferències i altres activitats.

Laboratori de les Arts per a activitats educatives.

Mediateca.

• Les diverses activitats i exposicions organitzades a CaixaForum Barcelona han rebut durant l'any 2010 més d'un milió i mig de visites. Ubicat a l'antiga fàbrica Casaramona (obra de Puig i Cadafalch), joia de l'arquitectura modernista industrial, CaixaForum s'ha consolidat des de la seva inauguració com un dels espais culturals més concorreguts i dinàmics de la ciutat.

• L'objectiu principal de les iniciatives i activitats que tenen lloc a CaixaForum Barcelona és apropar la cultura a la societat. Durant el 2010, el centre ha ofert una programació extensa d'activitats per a tots els públics, entre les quals s'hi han inclòs exposicions d'art de diferents èpoques, civilitzacions i diferents especialitats (pintura, arquitectura, fotografia...). Al seu voltant, CaixaForum Barcelona ha organitzat activitats complementàries, visites comentades per al públic en general, concertades per a grups i dinamitzades per a escoles, així com visites preparades per a persones amb dificultats visuals i auditives, i cafès tertúlia per a gent gran. Els programes d'humanitats, música, cooperació internacional, activitats educatives, familiars i multimèdia han ofert nombroses activitats en diferents formats:

concerts, espectacles d'arts escèniques, debats i conferències, projeccions de cinema, cursos i tallers.

• La Mediateca CaixaForum [espai de Media Art], com a centre especialitzat en les noves formes artístiques, va incrementar l'any 2010 el nombre de visitants i els seus fons bibliogràfics i artístics de cinema, documental, fotografia, música, videoart, etc. A més, va incorporar serveis i recursos per donar suport a la docència i la recerca dins del seu àmbit temàtic i per a diferents nivells educatius: secundària, batxillerats, graus i postgraus universitaris.

• D'entre totes les exposicions organitzades, la més concorreguda del 2010 ha estat la dedicada a l'artista mallorquí Miquel Barceló, que va superar les 228.000 visites. També han destacat les mostres retrospectives dedicades al fotògraf francès Jacques Henri Lartigue, al cineasta Federico Fellini i la darrera mostra del certamen de l'Obra Social "la Caixa" FotoPres'09, superant àmpliament els 100.000 visitants cadascuna d'elles. Mereixen una menció especial les exposicions que han mostrat peces de la Col·lecció d'Art Contemporani de la Fundació "la Caixa", una de les més importants de l'Estat espanyol, a les quals han assistit més de 340.000 visitants. En aquest sentit, l'exposició *Objectes desclassificats* ha estat la segona més visitada de l'any a CaixaForum Barcelona amb prop de 136.000 visites.

Exposicions

- *Els mons de l'Islam a la col·lecció del Museu Aga Khan*
- *Cambodja, terra d'esperança*
- *Federico Fellini. El circ de les il·lusions*
- *FotoPres "la Caixa" 09*
- *La mirada de l'artista: Luis Gordillo. Cosmètica dogmàtica. Col·lecció d'Art Contemporani de la Fundació "la Caixa"*
- *Objectes desclassificats. Col·lecció d'Art Contemporani de la Fundació "la Caixa"*
- *Infància. Fotografies d'Isabel Muñoz*
- *Un món flotant. Fotografies de Jacques Henri Lartigue (1894-1986)*
- *Miquel Barceló. 1983-2009. La solitud de organissative*
- *L'atletisme. L'esport més humà*
- *Rutes d'Aràbia. Tresors arqueològics del regne de l'Aràbia Saudita*
- *Humà, massa humà. Art espanyol dels anys 50 i 60. Col·lecció d'Art Contemporani*
- *Finestres al món. Documentals des d'una altra perspectiva*
- *La temptació de la terra (Qiu Anxiong)*

Humanitats

- Cicles de conferències
 - *El romanticisme alemany, els lieder de Schumann i els poetes romàntics*
 - *Pensadors catalans: Balmes, Pi i Maragall, Joan Maragall, Lerroux, Vicens Vives*



CaixaForum Barcelona

- *Narrar en l'era de la imatge*
- *De poema a poema. Poemes de la literatura hispànica comentats per poetes d'avui*
- *Nino Rota. Música, sentiment i imatge*
- *Art i antiguitat grecollatina*
- *L'ofici d'editar. De Carles Barral als nostres dies*
- *Escriptures del món actual*
- *El franquisme, 35 anys després. Un nou balanç històric*
- Cicles de conferències i projeccions
 - *Exploradors espanyols oblidats*
 - *El mar de Barceló*
- Cicle de cinema
 - *El fotògraf davant l'objectiu*
 - *Fellini: l'espectacle infinit*
- Jornada
 - *L'atletisme i els seus infinits matisos*
- Matins d'art
 - *Nous formats i canals per a la fotografia documental*

Cooperació internacional

- Cicle de cinema
 - *Infància*
 - *Cambodja*
- Cicles de conferències i taules rodones
 - *Trobades amb compromís*
 - *La resposta de les ONG a l'emergència d'Haití: actuacions, aprenentatge i reptes*
 - *L'avaluació de l'acció humanitària. Per què és tan important?*

Música

- Concerts d'Antiqua
- Concerts de la *Temporada musical CaixaForum*: 12 concerts protagonitzats per personalitats prestigioses i formacions de la música antiga, les músiques del món i altres estils, entre els quals han destacat Trevor Pinnock, Hopkinson Smith, Avaye Doust, A Filetta, Xavier

Sabata i Forma Antiqua, Grup de Cambra de l'Orquestra Barroca Catalana, Fargana Qasimova i Daud Khan Ensemble.

- Música filmada
 - *Verdi*
 - *Sons, fúries, ecos. Filmar la música i els músics del segle xx*
- Música electrònica
 - *Música electrònica vinculada al cicle Cinema electrònic*
 - *Música experimental a CaixaForum*

Nits d'estiu

- *Concerts (gospel, jazz, rumba, fado, tango, música congolesta, celta, brasilera...)*
- *Performances, dansa contemporània i vídeo*
- *Recitals poètics*

Activitats familiars

- Concerts familiars
- Cinema familiar
- Arts de carrer. I si plou, també!
- Arts escèniques
- Art al labo

- Art en joc (activitats autònomes: les motxilles de CaixaForum, el mural de Sol LeWitt: variacions sobre un tema, Trenca't la closca al CaixaForum)
- Tallers
- Espai educatiu
- Presentacions en família de les exposicions
- Jocs de pistes

Activitats educatives

- Tallers d'arts plàstiques
- Tallers de Cooperació Internacional
- Tallers de música
- Visites en les exposicions
- Concerts
- Arts escèniques

Activitats multimèdia

- Concerts
- Projeccions Canal Mediateca

L'Eulàlia ha participat en un taller familiar a CaixaForum i s'ho ha passat molt bé, com la seva germana. Els pares estan encantats que les seves filles s'acostin a la cultura i que això influeixi positivament en el seu desenvolupament. La Mònica gaudeix treballant com a educadora...



CaixaForum Madrid

CaixaForum Madrid

Dades

Inaugurat l'any 2008.
10.000 m².
1.445.045 visites el 2010.
1.028.310 visitants el 2010.

Emplaçament

Paseo del Prado, 36, Madrid.

Instal·lacions

2 sales d'exposicions.
Auditori amb capacitat per a 330 persones.
5 espais educatius i/o polivalents.
Cafeteria-restaurant.
Botiga-llibreria.

• Des que va obrir les seves portes el febrer de 2008, CaixaForum Madrid s'ha convertit en tot un referent en la capital d'Espanya, que ha ampliat i diversificat l'oferta social i cultural a través de les activitats i iniciatives de l'Obra Social "la Caixa" o bé acollint actes d'entitats i institucions de primer nivell. Els seus 1.028.310 visitants el converteixen en un centre viu, actiu i dinàmic al servei de tots els públics, una plataforma de divulgació coherent amb les inquietuds i necessitats socials actuals.

• CaixaForum Madrid constitueix un punt de trobada en la vida de la ciutat, en el qual es genera coneixement i desenvolupament personal a través de les exposicions d'art antic, modern i contemporani que ha programat, així com concerts, arts escèniques, cicles de cinema i literatura, tallers educatius i familiars, i jornades de caràcter científic i mediambiental.

• La fotografia com a instrument de compromís social ha centrat bona part de la programació de CaixaForum durant aquest any, amb exposicions com *FotoPres'09*, *Maternitats* i *Infància*. *Fotografies d'Isabel Muñoz*. El centre també ha acollit la primera gran retrospectiva organitzada a Espanya de l'artista Miquel Barceló que repassa les principals fites i etapes de la seva creació artística des dels seus inicis fins a l'actualitat. A les seves sales, també s'hi ha pogut descobrir una mirada inèdita sobre la vinculació personal, intel·lectual i artística forjada a la Residència d'Estudiants entre el pintor Salvador Dalí i el poeta i dramaturg

Federico García Lorca, en el marc internacional de les avantguardes.

• En termes d'afluència de públic, les exposicions són l'eix central de les activitats organitzades a CaixaForum Madrid, seguides de les activitats educatives i familiars, concerts, cicles d'humanitats i projectes socials.

Exposicions

- *Palladio, l'arquitecte (1508-1580)*
- *Hannah Collins. Història en curs. Pel·lícules i fotografies*
- *Maternitats. Fotografies de Bru Rovira*
- *Miquel Barceló. 1983-2009. La solitud organitzativa*
- *FotoPres "la Caixa" 09*
- *Obres mestres contemporànies de Turquia*
- *Comerç just. Un producte, una història*
- *Federico Fellini. El circ de les il·lusions*
- *Infància. Fotografies d'Isabel Muñoz*
- *Dalí, Lorca i la Residència d'Estudiants*



CaixaForum Madrid

Humanitats

- Cicles de conferències
 - *Barceló i la seva obra*
 - *FotoPres. Visions de la guerra i dels conflictes. La violència i la condició humana*
 - *Fellini: l'espectacle infinit*
 - *Tradició i modernitat a la Residència d'Estudiants (1910-1939)*
 - *70 anys sense Freud. Noves perspectives en psicologia i psiquiatria*
 - *Diàlegs amb Àfrica*
 - *¡Compañero del alma, compañero! 100 anys amb Miguel Hernández*
 - *Imatges modernes del món antic*
 - *Narrar en l'era de la imatge*
- Trobades amb compromís
 - *Posar-se al lloc de l'altre*
 - *Els nens i les nenes soldat de Sierra Leone*
- Cicles de col·loquis
 - *Les claus de l'èxit de les campanyes i l'acció política de les ONG*
 - *Conferència Estatal de Compra Responsable*
- Cicles de cinema
 - *Cinema d'autor: el cinema de Terence Davies*
 - *Cinema i compromís social*
 - *Els cants de l'ànima. La veu i el cant en l'expressivitat humana*

Música

- Cursos de música
 - *Chopin-Schumann. El bicentenari de dos grans compositors*
- Concerts de la temporada musical a CaixaForum
- Concerts musicals a les nits d'estiu
- Concerts de jazz durant la Nit en Blanc
- Música experimental



Exposició en una de les sales de CaixaForum Madrid

CaixaForum Palma, Lleida, Tarragona i Fundació "la Caixa" a Girona

CaixaForum Palma

Dades

Inaugurat l'any 1993.

4.000 m².

265.417 visites el 2010.

256.104 visitants el 2010.

Emplaçament

Plaza Weyler, 3, Palma de Mallorca.

Instal·lacions

5 sales d'exposicions.

Auditori amb capacitat per a 163

persones.

3 espais educatius i/o polivalents.

- **Exposicions:** Zones de risc. Col·lecció d'Art Contemporani de l'Obra Social "la Caixa"; Salvador Dalí i les revistes; Expressionistes alemanys a la col·lecció Henri i Eske Nannen; Paisatges neuronals; Anglada Camarasa, des del dibuix. Col·lecció Anglada-Camarasa de la Fundació "la Caixa"; Dones. Mirall de cultures; El bosc; Un món flotant. Fotografies de Jacques Henri Lartigue (1894-1986); Comerç just: un producte, una història; Col·lecció Anglada-Camarasa (permanent).

- **Humanitats:** Cicles de conferències: *Aproximació a l'expressionisme alemany; Les arts del diàleg. Literatures peninsulars en connexió; Arquitectura i identitat cultural; Quatre dies amb Dante i la "Divina Comèdia"; Trobades amb compromís; Una aproximació al dolor i al patiment humans; Violència i joves.* Cicles de cinema: *Les cultures del rock.* Cursos: VIII Curs de l'Aula d'Humanitats: *Les dones i els mites;* XIV Curs de pensament i cultura clàssica: *El món de les muses: Llegir la poesia clàssica;* XV Curs de pensament i cultura: *Dialogar amb els clàssics: un camí per a la reflexió.*

- **Ciència i medi ambient:** Cicles de conferències: *Ciència i bellesa. L'estètica, l'art i el goig, vistos des de la ciència; Misteris del cosmos. 6 preguntes no resoltes sobre l'Univers.*
- **Música:** Concerts de les temporades musicals de primavera i tardor de CaixaForum; Concerts educatius i familiars. Música filmada: *Les veus d'Al·là. Les dimensions musicals de l'Islam.* Tardes de música: *Parlem de piano. Centenari del naixement dels compositors Schumann i Chopin.*
- **Activitats educatives i familiars:** Tallers, visites dinamitzades a les exposicions, teatre i conferències.



CaixaForum Palma

CaixaForum Lleida	CaixaForum Tarragona	Fundació "la Caixa" a Girona
Dades Inaugurat l'any 1989. 1.835 m². 96.129 visitants el 2010. 97.312 visites el 2010. Emplaçament Avinguda Blondel, 3, Lleida. Instal·lacions 1 sala d'exposicions. Auditori amb capacitat per a 230 persones. 2 espais educatius i/o polivalents.	Dades Inaugurat l'any 2001. 1.429 m². 87.248 visitants el 2010. 113.425 visites el 2010. Emplaçament Cristòfor Colom, 2, Tarragona. Instal·lacions 1 sala d'exposicions. Auditori amb capacitat per a 177 persones. 2 espais educatius i/o polivalents.	Dades Sala d'exposicions en obres. Auditori Narcís de Carreras. Sala Tallers. 17.040 visitants el 2010. 17.502 visites el 2010. Emplaçament Carrer Santa Clara, 11, Girona. Instal·lacions Auditori amb capacitat per a 220 persones. 2 espais educatius.
• Exposicions: <i>Dones. Mirall de cultures; Alphonse Mucha (1860-1939). Seducció, modernitat i utopia; Dalí i les revistes; Chasing the Dream [Perseguint un somni]. Els 8 Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni; Cambodja, terra d'esperança; "Kaüpunkte" – Fito Conesa.</i> • Cicles de conferències: <i>La saviesa a la Grècia Antiga; Biografies històriques: els moriscos espanyols en el IV centenari de la seva expulsió; El gran tapís de la cultura humanista a l'Europa del segle XVI; Sobre les emocions; La Guerra Civil a través dels cartells; Parlem de piano. Bicentenari del naixement dels compositors Schumann i Chopin; Els vespres de la ciència; Diàlegs amb Àfrica; Trobades amb compromís.</i> • Cicles de cinema: <i>Amb veu pròpia; D+D: Documental més Debat; Músiques de l'Àsia Central.</i> • Música: <i>Temporada musical CaixaForum; Diversions; Escolta, descobreix i crea la teva música! Taller de música i concert per a persones amb discapacitat psíquica.</i> • Arts escèniques i dansa: <i>El fil del mite; Amors mitològics.</i> • Multimèdia • Programa Familiar • Activitats per a espais i casals d'estiu	• Exposicions: <i>Alphonse Mucha (1860-1939). Seducció, modernitat i utopia; Chaplin en imatges; Dalí i les revistes; Cambodja, terra d'esperança; Espanya oculta. Fotografies de Cristina García Roderó. Col·lecció d'Art Contemporani Fundació "la Caixa"; NOMBR3S de bona família; Per sempre.</i> • Cicles de conferències: <i>Art i antiguitat grecolatina; Biografies històriques; Mozart; Dones viatgeres; Converses difícils; La Guerra Civil a través dels cartells; Parlem de piano.</i> • Cicles de projeccions i debat: <i>D+D: Documental més Debat; Matinals de cinema; La música al cinema.</i> • Cicles d'arts escèniques: <i>El fil del mite; Amors mitològics; Karromato.</i> • Música: <i>Concerts de la Temporada musical CaixaForum.</i>	• Activitats educatives d'arts plàstiques, música, ciència, literatura i teatre. • Humanitats: <i>Cicles de conferències: Art i antiguitat grecolatina; Parlem de piano; Curs Mendelssohn; Vespres de ciència.</i> • Cicles d'arts escèniques: <i>El fil del mite; Amors mitològics.</i> • Música: <i>Concerts Diversions.</i> • Durant l'any 2010, el Centre Cultural i Social de la Fundació "la Caixa" a Girona ha desenvolupat part de la seva programació cultural a diferents punts de la ciutat, en sintonia amb el concepte de CaixaForum com a plataforma de divulgació coherent amb les inquietuds socials actuals, mentre es duen a terme les obres per crear CaixaForum Girona.

Nous CaixaForum Saragossa i Sevilla

CaixaForum Saragossa

- El 21 de setembre, el president de "la Caixa" i de la Fundació "la Caixa", Isidre Fainé, i l'alcalde de Saragossa, Juan Alberto Belloch, van col·locar la primera pedra del futur edifici de CaixaForum Saragossa.
- Amb aquest acte, CaixaForum Saragossa donava per iniciat un període d'obres d'aproximadament uns 30 mesos, després del qual el centre aspira a esdevenir un espai viu, al servei de les persones, on la cultura es manifestarà com una eina eficaç per a la cohesió i la integració social.
- CaixaForum Saragossa, el nou centre cultural, social i cívic de l'Obra Social "la Caixa", esdevindrà un nou referent arquitectònic de la ciutat, situat dins del projecte de la Milla Digital promogut per l'Ajuntament de Saragossa.
- El projecte arquitectònic del centre és obra de l'Estudi Carme Pinós, que construirà un edifici de quatre plantes i d'estructura singular, amb dues grans sales d'exposicions de 810 i 430 m² suspeses a diferents nivells.
- El nou edifici constituirà un element escultòric monumental que generarà un

nou espai públic a la planta baixa, emmarcat en el parc d'El Portillo.

- L'Obra Social "la Caixa" promourà el coneixement i el creixement personal de gent de totes les edats, condicions i procedències a CaixaForum Saragossa, mitjançant una àmplia programació que inclourà exposicions d'art, festivals de música i poesia, cicles de conferències, jornades socials, tallers educatius i familiars, i activitats adreçades a gent gran.

CaixaForum Sevilla

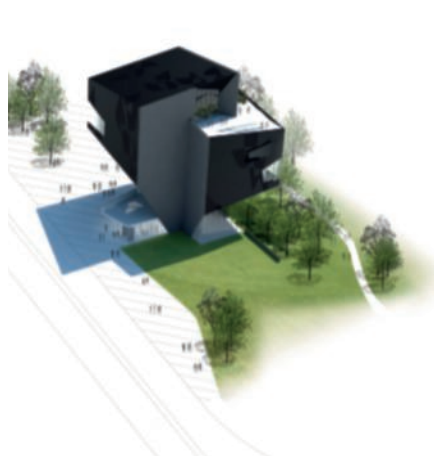
- Durant l'any 2010, han avançat els treballs per enllestir el projecte arquitectònic per convertir les Reales Atarazanas de la ciutat –que va ordenar construir Alfons X El Savi– en el nou centre Cultural i Social de l'Obra Social "la Caixa" a Sevilla.
- El projecte, adjudicat a l'estudi d'arquitectura liderat per Guillermo Vázquez Consuegra per instal·lar en aquest edifici històric el futur CaixaForum Sevilla, obligarà a rehabilitar de manera integral l'edifici que, no obstant això, conservarà tots els elements arquitectònics de valor.
- El futur centre potenciarà els elements històrics i arqueològics més rellevants del conjunt de les Reales Atarazanas. L'objectiu és convertir l'immoble en el

continent del futur CaixaForum, al mateix temps que reivindiqui la seva riquesa cultural i històrica. D'aquesta forma, la major part de la intervenció afectarà el cos superior de l'edifici, amb la finalitat de mantenir intacte l'espai existent a la planta baixa. El projecte aposta, a més, per la construcció d'un edifici sostenible i respectuós amb el medi ambient.

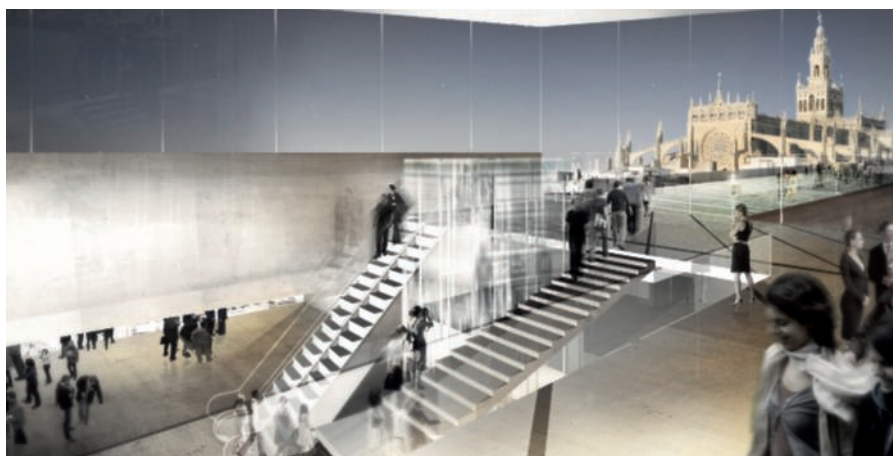
- L'acer i la fusta, materials emblemàtics al món de la navegació al qual evoca la funció històrica de les Atarazanas, seran, juntament amb el vidre, els materials emprats de manera predominant. La seva fusió amb el maó vist realçarà la policromia del nou edifici.

- Amb la voluntat de convertir-se en un espai públic obert a tots els ciutadans, el conjunt de les Reales Atarazanas s'obrirà a la ciutat a través d'una nova plaça pública.

- El futur CaixaForum de la capital andalusa tindrà característiques similars als CaixaForum de Madrid i Barcelona i s'hi promouran tot tipus d'activitats de divulgació científica, tècnica i cultural en el seu sentit més ampli.



Recreació virtual CaixaForum Saragossa



Recreació virtual CaixaForum Sevilla

Exposicions

Les exposicions constitueixen una de les activitats culturals més importants i amb una major repercussió de l'Obra Social "la Caixa". Els centres propis de l'Entitat acullen, a més de mostres permanents que pertanyen a la Col·lecció d'Art Contemporani de l'Obra Social "la Caixa", una oferta àmplia d'exposicions de temàtiques diverses que es renoven constantment. D'altra banda, l'Entitat organitza per tot Espanya i fora dels centres propis exposicions itinerants de caràcter divulgatiu per a tots els públics.

Exposicions itinerants

- Les exposicions itinerants de l'Obra Social "la Caixa" es mostren en sales cedides per institucions locals i en carpes que s'instal·len a ciutats de tot Espanya per permetre l'accés lliure de tots els ciutadans a l'exposició. Es tracta de mostres divulgatives sobre art, fotografia i història que van acompanyades tot sovint d'activitats complementàries adreçades a les famílies i a les escoles del municipi on es troben. Durant el 2010, l'Obra Social "la Caixa" ha fet 73 exposicions itinerants.

- Amb aquestes exposicions, l'Obra Social contribueix a la sensibilització de la societat al voltant de temàtiques socials, estimula el coneixement i crea espais per a la promoció de la cultura que es constitueixen en llocs de trobada veritables.

- Durant l'any 2010, s'han presentat un total de 16 mostres diferents repartides per tot el territori espanyol. En l'àmbit cultural, destaquen les dedicades a la fotografia, com *Al fil de la plata*; *Andalusia imaginada. Fotografies 1910-1930*; *Avelino Pi. Fotografia de l'esport*; *La missió arqueològica del 1907 als Pirineus*; i *Atletisme: valors i emoció*. A més de les històriques i temàtiques, com *Europa fou camí. La peregrinació a Santiago a l'Edat Mitjana*; *Íbers. La nostra civilització abans de Roma*; i *Els castells d'Al-Andalus*; i de les arts plàstiques, com *De Dürer a Morandi. Gravats de la Fundación William Cuendet & Atelier de Saint-Prex*; *Salvador Dalí i les revistes*; *Dissenyadors per a un mite. Homenatge a Toulouse-Lautrec*; i *Dones, mirall de cultures*; i les mostres a partir dels Fons de la Col·lecció de la Fundació "la Caixa", com *Nueva tripulación para el Pequod. Colección de arte contemporáneo Fundación "la Caixa"*, i *La pell del real. Gravats d'Antoni Tàpies*.

- A més, l'Obra Social "la Caixa" va organitzar l'any passat l'exposició *La Col·lecció de Tapissos de la Seu Vella de Lleida*, un dels actes destacats del centenari de "la Caixa" a Lleida, que va permetre restaurar i reunir per primer cop en una mostra tots els tapissos existents d'aquesta col·lecció del segle XVI. L'Entitat també va col·laborar en l'organització de l'exposició *Matisse i l'Alhambra* (1910-2010), que commemorava el centenari de la visita del pintor francès al monument el 1910.

Art al carrer

- El programa Art al carrer és una iniciativa pionera de l'Obra Social "la Caixa", iniciada l'any 2007, amb la finalitat d'apropar l'art als ciutadans i fer caure les barreres que de vegades separen els ciutadans de la creació contemporània.

- Les exposicions es realitzen al carrer, en espais emblemàtics cedits pels diferents municipis, per aconseguir una connexió més directa i enriquidora entre les obres exhibides i els qui les contemplen. El projecte posa a l'abast de tots els ciutadans obres d'artistes de prestigi reconegut amb l'objectiu de provocar un diàleg entre aquestes obres i l'arquitectura de l'indret on s'exposen.

- L'any 2010 l'Obra Social va continuar amb aquest programa amb l'organització de 4 exposicions sobre *Auguste Rodin* a les ciutats de Barcelona, Saragossa, Las Palmas de Gran Canaria i Cadis. L'exposició consta de set escultures monumentals procedents del Museu Rodin de París: *El Pensador* i sis estudis dels sis prohoms que componen *Els burgesos de Calais*.



Exposició itinerant: *Els burgesos de Calais*

Música

Compartir l'experiència d'escoltar música i ser-ne particip acostuma a produir efectes socials positius. L'Obra Social "la Caixa" dedica diversos programes a la divulgació de la música, organitza concerts participatius amb cantants aficionats i promou temporades de música, concerts escolars i familiars i cursos especialitzats.

15 anys dels concerts participatius

- Aquests concerts constitueixen una experiència única que reuneix prestigiosos músics professionals amb cantants aficionats a la música coral en la interpretació conjunta d'algunes de les obres més emblemàtiques i significatives de tots els temps. Aquest projecte, iniciat a Barcelona el 1995, va néixer amb el doble objectiu de reconèixer i estimular la pràctica social del cant i de la música que es duu a terme des de les associacions corals i de promoure la participació social en l'àmbit de la cultura. Enguany, l'Obra Social "la Caixa" ha celebrat la 15a edició i durant tots aquests anys, més de 24.000 participants individuals han cantat les parts corals de les diferents obres programades i més de 235.000 persones han assistit als concerts.

- L'any 2010 més de 44.000 persones han assistit a alguns dels 18 concerts participatius organitzats per l'Entitat. S'han celebrat 11 concerts participatius d'*El Messies* de Händel a vuit ciutats: a Madrid, Barcelona, Sevilla, Saragossa, Santander, Palma de Mallorca, Las Palmas de Gran Canària i Lleida. Els aficionats a la música coral també han pogut cantar el 2010, per segon any a Madrid i per primer a Oviedo, les parts corals de l'obra *Carmina Burana*, de Carl Orff.

- A més, aquest any, l'Obra Social "la Caixa" ha programat noves obres en format participatiu. Una d'elles ha estat el *Requiem* de Mozart, interpretat per més de 482 participants individuals a l'Auditori de Barcelona. Les ciutats de Girona i Santiago de Compostel·la, per la seva banda, han acollit el concert participatiu de *La Missa de la Coronació* de Mozart.

Diversions. Música per a la integració

- Amb l'objectiu de donar a conèixer les músiques tradicionals pròpies dels països de procedència de moltes persones que viuen actualment a Espanya i amb la finalitat que serveixi d'unió i intercanvi cultural amb la població autòctona,

l'Obra Social desenvolupa el programa *Diversions*. Els participants, seleccionats a través d'una convocatòria anual, són intèrprets de músiques del món. El 2010 han tingut lloc 148 concerts per tot Espanya, als quals han assistit més de 71.000 persones.

Concerts escolars i familiars

- La voluntat d'aquest programa és apropar la música al públic escolar (infantil, primària i secundària) des d'una perspectiva didàctica i lúdica. Els concerts escolars i familiars ofereixen a nens i nenes l'experiència i el plaer d'assistir a uns espectacles atractius i estimulants. A través d'aquests concerts, a més, professors i mestres tenen l'oportunitat de completar la formació musical dels seus alumnes amb una activitat que es desenvolupa tant a l'aula, a partir del material pedagògic que l'Obra Social posa a la seva disposició abans del concert, com a través de l'assistència als concerts escolars. Durant el 2010 s'han ofert les produccions *El superbarber de Sevilla*, *El col·leccionista de paisatges*, *El metall i els seus colors*, *La Venta focs*, *Sakapatú! Un viatge per la música andina*, *Els Moussakis. Música dels Balcans, dins d'una maleta* i *Un te a la menta. Músiques del Magreb*.



Concert participatiu d'*El Messies* de Händel

Antiqua

- A través d'aquest programa, l'Obra Social promou concerts de música antiga que se celebren a l'aire lliure i en espais emblemàtics de diverses ciutats espanyoles. L'objectiu del projecte és apropar el públic general a la música antiga, interpretada amb criteris i instruments històrics, i donar suport als músics, seleccionats a través d'una convocatòria anual, a l'inici de les seves carreres professionals. Durant el 2010 s'han ofert 59 concerts de nou formacions musicals a 11 ciutats.



Dades de l'Obra Social "la Caixa" 2010

Òrgans de Govern de l'Obra Social "la Caixa"
Estats financers de l'Obra Social "la Caixa"

Òrgans de Govern de l'Obra Social "la Caixa" a 31 de desembre de 2010

Comissió d'Obres Socials

President

Isidre Fainé Casas

Vocals

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

Secretari (no conseller)

Alejandro García-Bragado Dalmau

Vicesecretari (no conseller)

Óscar Calderón de Oya

Direcció General

Director General de "la Caixa"

Joan Maria Nin Génova

Director Executiu de l'Obra Social

Jaume Lanaspa Gatnau

Patronat de la Fundació "la Caixa"

President d'Honor

Josep Vilarasau Salat

President

Isidre Fainé Casas

Vicepresidents

Ricard Fornesa Ribó (Vicepresident 1r)
Salvador Gabarró Serra
Jordi Mercader Miró
Joan Maria Nin Génova

Patrons

Victòria Barber Willems
Maria Teresa Bartolomé Gil
Maria Teresa Bassons Boncompte
Montserrat Cabra Martorell
Aina Calvo Sastre

Josep Francesc de Conrado i Villalonga
Javier Godó Muntanola
Josep-Delfí Guàrdia Canela
Monika Habsburg Lothringen
Inmaculada Juan Franch
Jaume Lanaspa Gatnau
Juan-José López Burniol
Montserrat López Ferreres
Dolors Llobet Maria
Rosa Maria Mora Valls
Miquel Noguer Planas
Justo Bienvenido Novella Martínez
Jordi Portabella Calvete
Leopoldo Rodés Castañé
Javier Solana Madariaga
Roberto Tapia Conyer
Nuria Esther Villalba Fernández
Josep-Francesc Zaragoza Alba

Director General

Jaume Lanaspa Gatnau

Secretari (no patró)

Alejandro García-Bragado Dalmau

Vicesecretari (no patró)

Óscar Calderón de Oya

Direcció de l'Obra Social "la Caixa"

President

Isidre Fainé Casas

Director Executiu

Jaume Lanaspa Gatnau

Conseller Delegat d'Habitatge Assequible

Jaume Cabré Grau

Direcció de la Fundació "la Caixa"

President

Isidre Fainé Casas

Director General

Jaume Lanaspa Gatnau

Directora General Adjunta

Elisa Durán Montolio

Secretari General

Lluís Reverter Gelabert

Sotsdirectora General

Esther Planas Herrera

Sotsdirector General

Albert Sòria Casas

Directora de l'Àrea Internacional

S.A.R. La Infanta Doña Cristina

Director de l'Àrea de Comunicació

Jesús Nemesio Arroyo González

Director de l'Àrea de Ciència, Recerca i Medi Ambient

Enric Banda Tarradellas

Director de l'Àrea d'Acció Social

Francesc Xavier Bertolín Pueyo

Director de l'Àrea d'Organització i Serveis Generals

Jordi Cabedo Gracia

Director de l'Àrea d'Acció Territorial

Rafael Chueca Blasco

Directora de l'Àrea de Sistemes d'Informació i Processos

Rosa Maria Cirera Clotet

Directora de l'Àrea de Recursos Humans

Silvia Ciurana Casanovas

Director de l'Àrea Cultural

Ignasi Miró Borràs

Directora de l'Àrea de Beques i Estudis Socials

Rosa Maria Molins Solé

Director de l'Àrea d'Acció Educativa

Josep Ollé Pous

Director de l'Àrea de Producció

Enric Sagrera Depares

Director de l'Àrea d'Integració Social

Marc Simón Martínez

Director Científic

Jorge Wagensberg Lubinski

Director de l'Àrea de Màrqueting Social

Daniel Zafra Masriera

Estats financers de l'Obra Social "la Caixa"

Liquidació del pressupost de l'Obra Social de l'exercici 2010

PROGRAMES	EN MILERS D'EUROS
Programes socials	326.089
Programes medi ambient i ciència	58.937
Programes culturals	49.711
Programes educatius i recerca	27.892
Total	462.629

PER NATURALES	EN MILERS D'EUROS
Inversió en immobilitzat	94.169
Despeses de manteniment de programes	368.460
Total	462.629

Pressupost de l'Obra Social per a l'exercici 2011

PROGRAMES	EN MILERS D'EUROS
Programes socials	335.277
Programes medi ambient i ciència	68.148
Programes culturals	63.888
Programes educatius i recerca	32.687
Total	500.000

PER NATURALES	EN MILERS D'EUROS
Inversió en immobilitzat	47.102
Despeses de manteniment de programes	452.898
Total	500.000

Balanç de l'Obra Social de "la Caixa"

A continuació es relacionen els actius i passius de l'Obra Social de "la Caixa" a 31 de desembre de 2010, després de la liquidació del pressupost i abans de l'aplicació del benefici de "la Caixa" de l'exercici 2010, en milers d'euros

Actiu

	31-12-2010	31-12-2009
Circulant	359.155	400.259
Disponible	201	213
Comptes a cobrar	96	175
Efectiu disponible a "la Caixa"	358.858	399.871
Inversions financeres	165.460	82.907
Inversions financeres	183.313	100.250
Fons fluctuació accions	(17.853)	(17.343)
Fix	364.015	366.300
Immobilitzat	514.329	502.964
<i>Solars i immobles</i>	358.749	349.582
<i>Mobiliari i instal·lacions</i>	155.580	153.382
Fons d'amortització	(150.314)	(136.664)
<i>Immobles</i>	(90.414)	(79.455)
<i>Mobiliari i instal·lacions</i>	(59.900)	(57.209)
Total	888.630	849.466

Passiu

	31-12-2010	31-12-2009
Circulant	244.167	257.209
Despeses diferides a pagar	97.727	134.210
Altres comptes a pagar	272	145
Fundació "la Caixa"	146.168	122.854
Recursos Propis de l'Obra Social	644.463	592.257
Fons de l'Obra Social	114.988	143.050
Reserves de l'Obra Social	529.475	449.207
Total	888.630	849.466

Concepte i disseny

Exit de disseny

Maquetació i impressió

www.cege.es

Fotografies coberta

Exit de disseny

D.L.: B. 16297-2011

Fotografies

Pedro Madueño: pàg. 4, 28.

Exit de disseny: pàg. 14, 15, 17, 33, 36, 39, 45, 50, 58, 63, 64, 67, 68, 71, 73, 74, 75, 76, 88, 91, 94, 96, 101, 122, 123, 124, 128, 130, 167, 170, 181.

Daniel Aznar: pàg. 85, 87.

Carles Nin Barrull (Nin Studio): pàg. 126.

Mariona Villavieja: pàg. 132.

Antonella Delussu: pàg. 133.

Txema Salvans: pàg. 136, 137, 140, 143, 144, 147, 148, 150, 156, 160, 161, 163, 167, 168, 172.

Joan Masats: pàg. 139, 141, 151, 155.

Jordi Nieva: pàg. 145, 158, 178.

Roc Herms: pàg. 146.

Saatchi&Saatchi / Lavinia: pàg. 149.

Gavi Alliance - Indrias Getachew / Unicef

Ethiopia: pàg. 152.

Amocine / CIC Batà: pàg. 153.

Lluís Salvadó: pàg. 154.

Máximo García: pàg. 159, 164, 169, 179.

CRAM: pàg. 162.

Michael N. Paras / Agefotostock: pàg. 165.

Generalitat de Catalunya: pàg. 170.

Desconegut: pàg. 171.

Olga Planas: pàg. 173, 174.

Javier Sagullo: pàg. 175.

Estudi d'arquitectura Guillermo Vázquez

Consuegra: pàg. 177.

Estudi d'arquitectura Carme Pinós:
pàg. 177.

