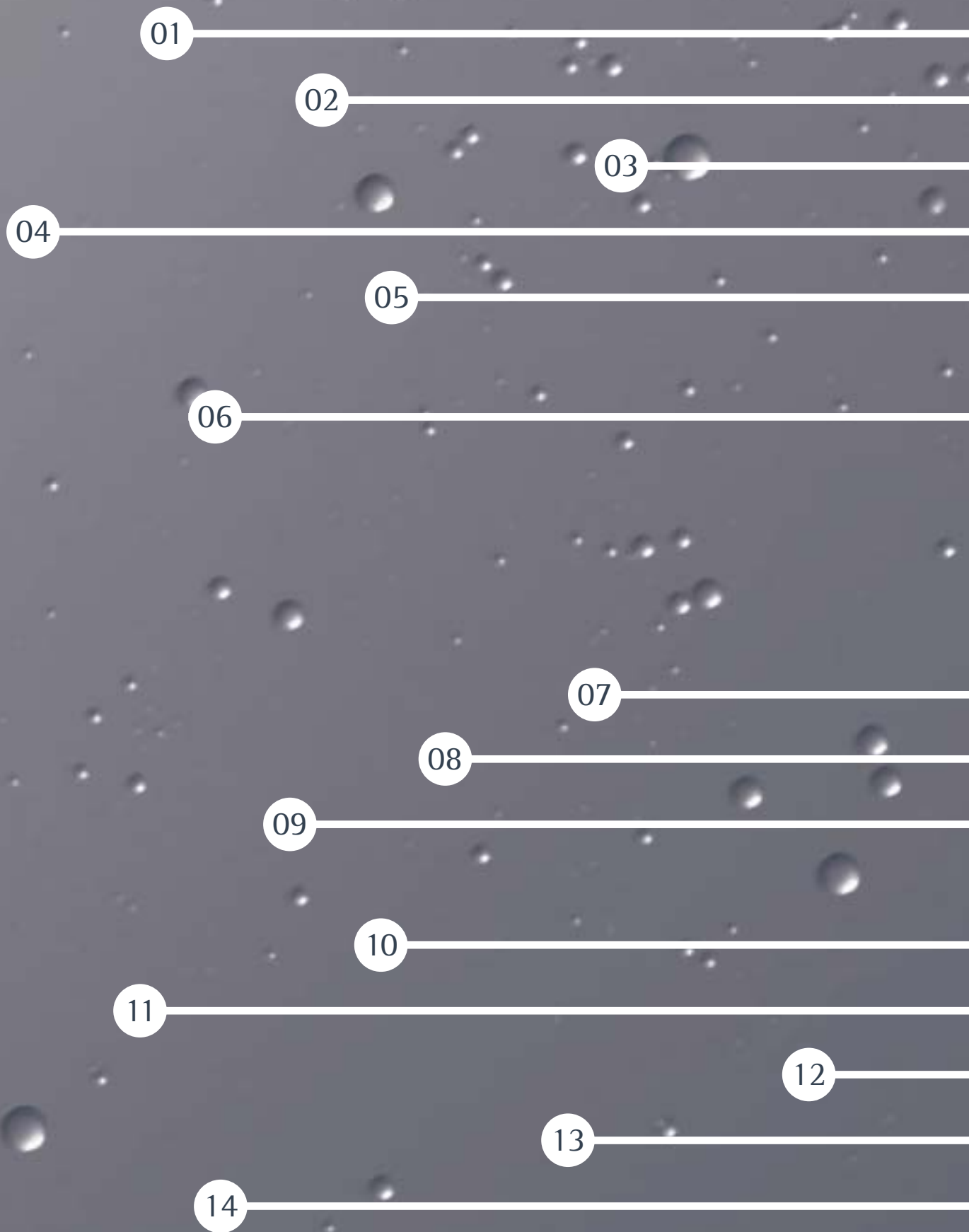


informe
anual

CAIXA GALICIA 2003





PRINCIPALES MAGNITUDES DE CAIXA GALICIA	5
AGENDA 2003	9
DATOS DE IDENTIFICACIÓN	19
CARTA DEL PRESIDENTE	23
EL ENTORNO DE LA ACTIVIDAD	27
05.1 Entorno Económico-Financiero	29
05.2 Entorno Legislativo (implantación de las NIC)	32
LA ACTIVIDAD DE CAIXA GALICIA EN 2003	37
06.1 Página resumen-guía	38
06.2 Claves estratégicas del ejercicio	41
Negocio	43
Operatoria en mercados	58
Estructura de distribución	64
Tecnología y recursos humanos	77
Gestión del Riesgo y Solvencia	91
06.3 Resultados 2003	104
CORPORACIÓN CAIXA GALICIA	109
PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS	117
OBRA SOCIAL	121
09.1 Liquidación 2003	123
09.2 Presupuesto 2004	127
INFORME DE AUDITORÍA DEL GRUPO CAIXA GALICIA	129
CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS	135
INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO	199
ÓRGANOS DE GOBIERNO	209
RED DE OFICINAS	221

principales magnitudes de Caixa Galicia





PRINCIPALES MAGNITUDES DE CAIXA GALICIA

DATOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2003

NEGOCIO	Millones de euros		
Activo total	26.539		
Recursos propios computables	1.687		
Inversión crediticia neta	12.047		
Riesgos sin inversión	4.100		
Recursos captados de clientes	18.243		
Acreedores	14.195		
Empréstitos y deuda subordinada	1.405		
Pasivos fuera de balance	2.643		
Cartera de valores	10.007		
Posición neta entidades de crédito	-6.568		
RESULTADOS	Miles de euros		
Margen de intermediación	473.632		
Margen ordinario	558.716		
Beneficio antes de impuestos			
Individual	200.504		
Grupo consolidado	214.862		
Cash-flow			
Individual	277.796		
Grupo consolidado	264.144		
Beneficio neto			
Individual	166.254		
Grupo consolidado	166.823		
Dotación Obra Social	51.500		
Gasto Obra Social	49.454		
Beneficiarios Obra Social	1.200.000		
RECURSOS			
Empleados (actividades ordinarias)	3.431		
Oficinas	715		
Galicia	460		
Resto de España	241		
Portugal	6		
Oficinas de representación extranjero	8		
Cajeros automáticos	863		
TPV's	20.299		
Tarjetas operativas	894.590		
Clientes	1.932.300		
Clientes banca electrónica	270.606		
RATIOS DE GESTIÓN			
Rentabilidad sobre balance medio (%)	0,78		
R.O.E. (%)	10,79		
Gastos de explotación / Margen ordinario (%)	52,47		
Ratio de capitalización (circular 5/93 BE) (%)	11,62		
Ratio BIS (Banco Internacional de Pagos de Basilea) (%)	12,64		
Tier 1 (%)	8,86		
Tier 2 (%)	3,78		
Ratio de morosidad (%)	0,37		
Cobertura de activos dudosos (%)	573,11		
Cobertura de la inversión crediticia bruta (%)	2,12		
Volumen de negocio/oficina (miles euros)	42.843		
Volumen de negocio/empleo (miles euros)	8.828		
Beneficio/oficina (miles euros)	283,60		
Beneficio/empleo (miles euros)	58,44		
RATING	Largo plazo		Corto plazo
Moody's	A1	•	P-1
Fitch Ratings	A+	•	F1

agenda
2003





Se exponen a continuación los hechos más relevantes que, en el ámbito financiero y social, han acontecido en el seno de la Entidad a lo largo del año 2003.

ENERO

- La Entidad entrega a Ferrol 60.000 euros para luchar contra los vertidos del «Prestige».
- La **Fundación Caixa Galicia** pone la primera piedra de su futura sede en Ferrol.
- **Ciberalia** inicia su programación formativa con más de 5.000 socios.
- El éxito de la OPA lanzada por Caixa Galicia, a través de su Corporación Financiera, sobre **ENCE** le permite elevar su participación hasta el 17,7%.
- La **Fundación Caixa Galicia** firma un convenio para financiar actividades culturales en Lugo.
- Caixa Galicia se adhiere al acuerdo entre la CECA y el IDEA para colaborar en programas de ayuda para proyectos de energía solar térmica y fotovoltaica.
- La Caja firma un convenio con el IGAPE para financiar productores de mejillón para paliar los efectos del naufragio del "Prestige".
- La Caja lanza un "Boletín de Economía" a través de Internet.



FEBRERO

- Caixa Galicia presenta los **Resultados del ejercicio 2002**, en el que obtuvo un B.A.I. de 190,88 millones de €.
- Lanzamiento de la tarjeta Mastercard "Caixa Galicia Consumo", que incorpora como novedad el pago *revolving*.
- Se inicia la **comercialización** del fondo de inversión "Caixa Galicia Alfa Garantía, FIM" y de los depósitos "Mixto Eurobolsa" y "On Depósito Mixto Eurobolsa".
- El explorador de sites "Alexa" sitúa a la web de Caixa Galicia entre las 32.000 páginas más visitadas del mundo.
- Caixa Galicia colabora en la rehabilitación del Centro Gallego de México.
- La Fundación Caixa Galicia destina 1 millón de euros para sus "Becas 2003".
- Se lanza el "Portal de Recursos Humanos" a través de la Intranet.
- La Fundación patrocina un concierto de la Orquesta Sinfónica de Galicia en el Auditorio de León.



MARZO

- Caixa Galicia celebra su **Convención Comercial** presidida por el espíritu de celebración del XXV aniversario de la Entidad.
- La Caja realiza la **primera emisión de bonos "Eurobonos Galegos"** por importe de 120 millones de euros.
- La **Fundación** inaugura su nueva sede en Santiago.
- Se inicia la comercialización de **tarjetas de débito** con la marca Mastercard.
- Caixa Galicia financia diez proyectos de **colaboración internacional** por importe de 255.000 euros.
- El presidente de la patronal CEOE, José María Cuevas, es nombrado socio de honor del "**Club de Economía de Inás**".
- **AceSoftgal** (constituida por Softgal, de la Corporación Caixa Galicia, y por ACE Holding, de EDP), da el salto a nivel estatal con el apoyo de SAP, la mayor empresa de software interempresarial del mundo.



ABRIL

- El Consejo de Administración de Caixa Galicia, recibido por S.M. el Rey D. Juan Carlos I.
- Caixa Galicia firma un **convenio** con el Banco Europeo de Inversiones para financiar proyectos relacionados con la catástrofe del petrolero "**Prestige**" y destina **1 millón de euros** a actuaciones de los ayuntamientos afectados por el vertido.
- Se lanzan **nuevos productos**: el depósito retribución en especie "**Primavera**", el depósito mixto "**3/25 lbex**" y la cuenta de crédito "**Caixacomercio**".
- La Entidad concede 25.000 euros al Observatorio para el Empleo de Personas con **Enfermedad Mental**.
- Se presentan los libros de los ganadores del último "**Premio Esquíu**" de poesía y los ganadores de la XV Edición de los premios Narracións Xuvenís "**Rúa Nova**" 2003.
- **Softgal**, grupo tecnológico perteneciente a Caixa Galicia, presenta **SGStone**, una herramienta informática innovadora para la gestión y explotación de la piedra natural.
- La Fundación y el Ayuntamiento de **A Coruña** firman tres **convenios de colaboración cultural**.

MAYO

- Se celebra la **Asamblea General Ordinaria** en el año del 25 aniversario, en la que se aprueba destinar a la **Obra Social** 50 millones de euros.
- Se abren **dos nuevas oficinas** en Asturias (Oviedo) y Portugal (Viana do Castelo).
- **On Caixa Galicia**, la oficina virtual de Caixa Galicia, lanza la "**On Cuenta**", una cuenta corriente destinada fundamentalmente a los usuarios de Internet que combina alta rentabilidad sin gastos y servicios adicionales.
- La Corporación Caixa Galicia presenta su **equipo de regatas** para la temporada 2003 que incluye un nuevo barco.
- Se lanza la tarjeta **Visa Cámara** exclusiva para pequeño comercio de Lugo.



JUNIO

- Los **Reyes de España** presiden una cena en la Fundación Caixa Galicia.
- Caixa Galicia colabora con la "**World Fishing Exhibition**", una de las principales ferias mundiales relacionadas con el sector pesquero.
- Segunda emisión de bonos "**Eurobonos Galegos**" por importe de 240 millones de euros.
- La Entidad amplía su oferta hipotecaria con la "**Hipoteca Xove**" para financiar la adquisición de vivienda a los jóvenes gallegos.
- La "**Escuela Internacional de Gerontología**" imparte catorce cursos de verano con la asistencia de especialistas internacionales.
- La Caja acoge la "**V Convención de Publicidad**" de las cajas de ahorros.
- Los "**Dalís de Dalí**" se exponen en Vigo.
- Rediseño de la **web corporativa**, que se aproxima a las 500.000 visitas mensuales y es **premiada** por tercer año consecutivo en "Los Favoritos de Expansión Directo".
- Caixa Galicia destina 140.000 euros a colaboración con **15 asociaciones**.



JULIO

- SAR la Infanta Doña Elena concede su nombre a la regata "Corporación Caixa Galicia".
- Se abren dos nuevas oficinas en las Comunidades Gallega (Lugo) y Valenciana (Calpe).
- Caixa Galicia presenta sus resultados del primer semestre de 2003, en el que obtuvo 108,5 millones de euros de beneficio neto, un 5% más que en el año precedente.
- Nuevos productos de ahorro: la cuenta "Ahorro Empresa", el depósito mixto "3/25 Eurodolar Priority" y del seguro "Bia Link Selección" y en hipotecas se lanza la "Hipoteca Cuota Fija".
- Ciberviajes, la agencia de viajes de Caixa Galicia, lanza su nueva web.
- Oporto acoge la exposición de la Fundación "Pacheco, memoria de un tiempo y un país".
- El Ayuntamiento de Santiago y la Fundación Caixa Galicia firman un convenio de colaboración cultural.
- La Obra Social llevará a 25 ayuntamientos gallegos conciertos de música contemporánea gallega dentro del ciclo "As Nosas Músicas".



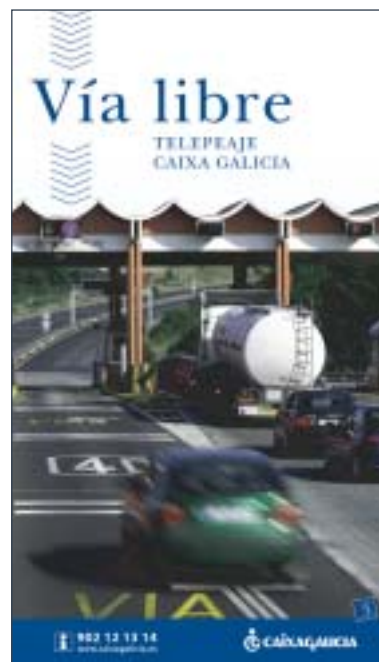
AGOSTO

- La Fundación Caixa Galicia financia la programación cultural de los ayuntamientos de Ferrol y Vigo.
- Caixa Galicia, a través de su Corporación, compra el 1,5% de la inmobiliaria Sacyr-Vallehermoso.
- Se celebra la "Regata SAR Infanta Elena-Trofeo Corporación Caixa Galicia".
- El barco "Corporación Caixa Galicia" presenta en el ayuntamiento de A Coruña las victorias obtenidas en la "Copa de S.M. El Rey" y la "Royal Cup".
- Se inician las obras de remodelación del CPD (Centro de Procesos de Datos) para potenciar su operatividad y seguridad.
- Se organiza el "I Campeonato de Juegos On-line" a través de la web corporativa.



SEPTIEMBRE

- Se aprueba la emisión de 90 millones de euros en **Obligaciones Subordinadas**.
- Se abren dos nuevas oficinas en **Madrid** (Alcorcón y Coslada).
- Caixa Galicia destina más de 250.000 euros a financiar programas de **cooperación para el desarrollo**.
- Se comercializa el nuevo dispositivo para el **pago del telepeaje** en autopistas sin necesidad de detener el vehículo y un nuevo **seguro de ahorro** "Bia Asegurado Renta".
- La **Fundación** presenta un estudio sobre "La pesca gallega en el escenario internacional" y colabora con el Ayuntamiento de **Pontevedra** en la realización de actividades culturales en el municipio.
- El velero "Caixa Galicia", **campeón de España** y vencedor del "Trofeo Presidente de la Xunta" en la categoría de cruceros IMS 500.
- La Caja firma un **convenio** con **Sogarpo** (Sociedad de Garantía Recíproca de la Pequeña y Mediana Empresa de Pontevedra y Ourense) y renueva el existente con **Afigal** (Afianzamientos de Galicia), en los que concede condiciones especiales de financiación a sus asociados.
- La **Corporación** entra en el capital de **Plásticos Ferro**, líder estatal del sector de tuberías y accesorios de termoplásticos.



OCTUBRE

- Se emiten 140 millones de euros en **participaciones preferentes**, convirtiéndose en la **primera caja** que emite estos títulos en territorio español.
- Se abren tres nuevas oficinas en Galicia (La Coruña), Castilla-León (Palencia) y Castilla-La Mancha (Toledo).
- Caixa Galicia cierra la operación de compra de un 10% de la concesionaria de autopistas **ENA**.
- **On Caixa Galicia**, la oficina virtual de Caixa Galicia, lanza un depósito de alta rentabilidad de contratación exclusiva por Internet: "On Depósito 2.65".
- GesCaixa Galicia, el fondo de **capital riesgo** de la Caja, entra en el capital del centro sanitario integral coruñés Assistens.
- Caixa Galicia incorpora el **pago de impuestos on line** en el Ayuntamiento de **Vigo** a los clientes de Caixa Activa.
- La Fundación convoca la 18ª edición del **premio literario "Anxel Fole"** y patrocina los "Premios de Investigación 2003" de la Real Academia Gallega de las Ciencias.
- La Fundación colabora con la **Diputación de Ourense** en la realización de actividades culturales, formativas y deportivas y destina 300.000 euros a la creación de empresas y a la modernización tecnológica de la **Universidad de Santiago de Compostela**.
- Caixa Galicia concede 12.000 euros para el movimiento "Dos Sin Terra" de Brasil.



NOVIEMBRE

- La agencia de rating Moody's mantiene en su revisión anual la elevada calificación otorgada a la calidad crediticia de la Caja en los últimos ejercicios.
- Cerca de un centenar de ONG's acuden a la 5ª edición "Convocatoria de Cooperación al Desarrollo" de Caixa Galicia.
- La Fundación patrocina un concierto de la Real Filharmonía de Galicia en Oviedo.
- Se lanza la nueva web joven "Netclub" que incorpora nuevos contenidos.
- Inicia su comercialización "Bia Asegurado Patrimonio II", un seguro de ahorro, y "Biasegurado Pensión", un plan de previsión asegurado.
- La Obra Social entrega nueve vehículos a FADEMGA (Federación de Asociaciones a favor das Persoas con Atraso Mental de Galicia).
- Se firma un convenio de colaboración con la Corporación Alimentaria Peñasanta (CAPSA) por la que se facilita una línea de financiación específica a los ganaderos proveedores de la Corporación.
- Softgal patrocina el "Vignette Village Sur de Europa", foro de encuentro en materia de gestión de contenidos y portales en Internet.



DICIEMBRE

- El departamento de Diseño y Desarrollo de Caixa Galicia alcanza la certificación internacional CMM (Capability Maturity Model), estándar de calidad en el desarrollo de software, siendo la primera entidad financiera española en lograrlo.
- Se inaugura la primera "Oficina On" en A Coruña, una iniciativa pionera en España que combina asesoramiento y tecnología en la prestación de servicios financieros con el arte virtual.



- El Consejo de Administración aprueba la implantación de un **modelo de Responsabilidad Social Corporativa** en Caixa Galicia, y como refrendo de este compromiso solicita la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Caixa Galicia, **finalista** en los premios "Call Center de Oro" organizados por IFAES y de los premios del diario económico Expansión y el Instituto de empresa a la "Innovación en Recursos Humanos".
- **On Caixa Galicia** amplía su oferta hipotecaria a través de Internet con el lanzamiento de **tres nuevas hipotecas mixtas**.
- **Concierto** del Coro de la Orquesta Sinfónica de Galicia en las catedrales de Tui, Lisboa y Porto patrocinado por la Fundación
- La Entidad firma un **convenio** con la Xunta de Galicia para el patrocinio del "Xacobeo 2004".
- La agencia de calificación crediticia Fitch Ratings mantiene los **ratings** de Caixa Galicia en los valores máximos de una entidad de sus características.
- La Obra Social concede 30.000 euros para la construcción de un **nuevo centro** de la "Fundación para la Protección de Discapitados Psíquicos" de Vilalba (Lugo).
- La Universidad de Santiago de Compostela concede a Caixa Galicia la "**Insignia de Oro**" en su 25 aniversario.

datos de identificación





Fechas de constitución e inscripción de la entidad

La Caja de Ahorros de Galicia se constituyó por fusión de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de La Coruña y Lugo y la Caja General de Ahorros y Monte de Piedad de Ferrol, por escritura pública otorgada en La Coruña el día 3 de Abril de 1978.

La Caja de Ahorros de Galicia figura inscrita en el Registro Mercantil de La Coruña, tomo 1019, folio 1, hoja número C-4045, inscripción 1ª, así como en el Registro Especial de Cajas de Ahorro con el número 130. Su código de identificación fiscal es G-15028947, y su número de entidad financiera, 2091.

Domicilio Social y lugar en que pueden consultarse sus estatutos y demás información pública sobre la entidad

-Domicilio Social: Rúa Nueva, 30. 15003 A Coruña

-Teléfono: 981 18 70 00

-Telefax: 981 18 81 79

-Página web: www.caixagalicia.es

Los Estatutos, cuyo texto refundido fue aprobado por la Asamblea General celebrada el 10 de Mayo de 1992 y que en la actualidad se halla íntegramente vigente, y la demás información pública sobre la Entidad, pueden consultarse en su domicilio social.

Plazos y formas de convocatoria de las asambleas generales ordinarias y extraordinarias

De conformidad con los artículos 17 y 18 de los Estatutos: La convocatoria de la Asamblea General corresponde al Consejo de Administración.

La reunión ordinaria se convocará con la antelación necesaria para asegurar su celebración, dentro de los seis meses a contar desde la fecha de cierre del ejercicio.

El Consejo de Administración convocará reunión extraordinaria siempre que lo estime conveniente a los intereses sociales, pudiendo hacerlo también a petición de un tercio de los miembros de la propia Asamblea o por acuerdo de la Comisión del Control, cuando se trate de materias de la competencia de ésta. En ambos casos, la convocatoria se hará dentro del término de quince días a partir de la presentación de la petición, no pudiendo mediar más de veinte días entre la fecha de la convocatoria y la señalada para la celebración de la Asamblea.

La Caja de Ahorros de Galicia es miembro del Fondo de Garantía de Depósitos de las Cajas de Ahorro

Forma parte igualmente de la Federación de Cajas de Ahorro de Galicia, de la Confederación Española de Cajas de Ahorro, del Instituto Internacional de Cajas de Ahorro, de la Agrupación de Cajas de Ahorro de la Comunidad Económica Europea y de la Asociación Bancaria Europea.

carta del presidente





@ % ' () = +
1 2 3 4 5 6 7 8 9 0
Q W E R T Y U I O P - ' .
A S D F G H J K L : ; *
Z X C V B N M < > >

Señores Consejeros Generales:

Como podrán examinar en las siguientes páginas, hemos finalizado con brillantez el ejercicio 2003, año especialmente significativo para Caixa Galicia puesto que fue también en el que festejamos nuestro primer cuarto de siglo de existencia. A la programación sociocultural diseñada con tal motivo, hemos unido una intensa actividad comercial que nos ha permitido sobrepasar, por primera vez en la historia, los 200 millones de beneficio antes de impuestos. Este hito corona lo que ha sido un año, en el devenir de nuestra entidad, de conmemoración en compañía de nuestros clientes y de la sociedad.

La cuenta de resultados, con subidas en todos los márgenes, es el mejor testimonio de la actividad realizada por la caja en un ejercicio en el que se incrementó el volumen de negocio en más de un 15%; la inversión crediticia superó el 18% con una tasa de morosidad en mínimos históricos, y los recursos captados de clientes se incrementaron en cerca del 14%.

Junto a estos ratios, que denotan la magnífica labor realizada por el personal de la entidad, la Corporación Caixa Galicia ha proseguido en su política de inversión en los sectores estratégicos más importantes.

Asimismo, la actividad sociocultural, seña de identidad de una caja de ahorros, sobresale por el volumen de inversión destinado (en este año 2004 alcanzará el 31% de los beneficios obtenidos), por su calidad e innovación y por el número de actos, 4.000, que han llegado a más de un millón doscientos mil ciudadanos.

Atención a la tercera edad, a la infancia, al medioambiente, a la cultura y la formación, al arte, al apoyo de iniciativas tendentes a favorecer la inclusión social de los colectivos más desfavorecidos, la educación, la solidaridad y el voluntariado, etcétera, son parcelas de actividad en las que podemos presumir de contar con iniciativas específicas en beneficio de la comunidad en la que desarrollamos nuestra actividad económica y financiera. Destaca, por su innovación, el plan de construcción de centros geriátricos en Galicia, que permitirá paliar en parte una carencia tradicional de nuestra comunidad, complementando la atención prestada a través de la red de Centros de Mayores que disponemos en la geografía gallega.

A este plan, se une el de centros culturales de la Fundación Caixa Galicia. En 2003 se ha inaugurado la sede de Santiago y para este año dispondremos de los edificios de A Coruña y Ferrol, que nos permitirán desarrollar una actividad de calidad en estas localidades, como permanentes focos de cultura.

Hoy, pues, aquella idea original de servicio a los gallegos que daba origen a Caixa Galicia, se ha visto ampliamente recompensada con los resultados obtenidos. Financieramente, estamos entre las diez mayores entidades de España, y nuestra Obra Social y la Fundación Caixa Galicia vertebran la característica esencial e irrenunciable de nuestra identidad como caja de ahorros. De hecho, este año publicaremos por primera vez la memoria de Responsabilidad Social Corporativa conforme a los principios que rigen el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Somos la primera caja de ahorros adherida a este Pacto.

Seguimos avanzando y mirando hacia el futuro. Ante nosotros se levantan nuevos hitos que conseguir, nuevos retos que afrontar, sabiendo que disponemos de la ilusión, de las ideas, del personal necesario y de un equipo de gestión excepcional para asumir los mayores desafíos. Este es el verdadero capital de una entidad como la nuestra, que se enorgullece en llevar el nombre de Galicia por el mundo.



Mauro Varela Pérez

Presidente del Consejo de Administración de Caixa Galicia

el entorno de la actividad





24/10	+13
10/09/97	24, 26
3/07/95	11, 11
1996	
1998	
1997	
1995	
1994	
1993	
1992	
1991	
1990	
1989	
1988	
1987	
1986	
1985	
1984	
1983	
1982	
1981	
1980	
1979	
1978	
1977	
1976	
1975	
1974	
1973	
1972	
1971	
1970	
1969	
1968	
1967	
1966	
1965	
1964	
1963	
1962	
1961	
1960	



ENTORNO ECONÓMICO-FINANCIERO

ENTORNO ECONÓMICO

En 2003 la economía mundial ha emitido señales claras de mejoría, especialmente en los Estados Unidos donde el PIB se incrementó un 3,1%. Esta evolución ha venido liderada por la demanda interna y especialmente por el consumo de las familias, sustentado en el programa de devoluciones fiscales y en tipos de interés históricamente reducidos, así como por el mayor gasto público originado por la guerra de Iraq.

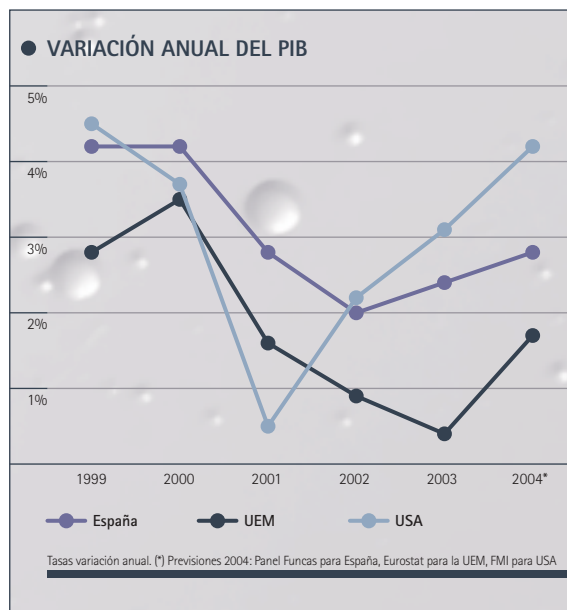
Esta evolución contrasta con el letargo económico de la Eurozona, donde la debilidad del consumo familiar, la reducción de la inversión en bienes de equipo y las dificultades del sector exterior estuvieron muy cerca de traducirse en una recesión en la primera mitad del año. No obstante, conseguiría cerrar el ejercicio con un magro crecimiento del 0,4% gracias a la mejora registrada en los dos últimos trimestres, lo que abre una perspectiva de lenta aceleración para 2004.

En este contexto, la economía española consiguió superar el enfriamiento experimentado en 2002 y mejorar su registro de crecimiento en cuatro décimas hasta el 2,4%, siguiendo un perfil ascendente desde el segundo trimestre. Esto le permitió mantener un diferencial positivo respecto a la Eurozona y conseguir un nuevo avance en la convergencia.

Este comportamiento se basó en la fortaleza de la demanda interna, que compensó el desequilibrio del sector exterior. Las familias españolas siguen manteniendo una elevada propensión al consumo apoyadas en los tres factores que vienen actuando desde 2002: la fortaleza del mercado laboral, un nivel de tipos de interés reducido y una tasa de inflación que se situaría en el 2,6% al finalizar el ejercicio, 1,4 puntos menos que en 2002.

La economía gallega logró igualar la tasa de crecimiento del conjunto del estado, superando las consecuencias negativas derivadas de la catástrofe del «Prestige», que influyó en un débil arranque del año. Sin embargo, la aceleración experimentada en el segundo semestre, cuando creció por encima de la media estatal, ha resultado en un incremento del PIB del 2,3% en el total de 2003.

La debilidad de los mercados europeos, donde se dirigen tres cuartas partes de las exportaciones gallegas, provocó un retroceso del sector exterior, que se vería compensado por el buen tono del gasto familiar gracias a la creación de empleo y a la moderación de la inflación. El IPC aumentó en Galicia un 2,3%, lo que supone tres décimas menos que el conjunto del estado y una reducción de dos puntos porcentuales sobre diciembre de 2002.



Para 2004, se espera que el viento vuelva a hinchar las velas de economía mundial. Las relajadas condiciones monetarias y fiscales tanto en Estados Unidos como en Europa deben propulsar el consumo familiar y la inversión empresarial, mientras que el sector exterior se verá favorecido por el despegue del comercio internacional. No obstante, el ciclo económico seguirá siendo más dinámico en los Estados Unidos. En este contexto, la economía española conservará un diferencial de crecimiento significativo respecto a la Eurozona pero con algunos cambios en su pauta de crecimiento, donde la inversión en bienes de equipo tomará el relevo del consumo familiar. Así, el PIB aumentaría cerca del 3% el próximo año.

Finalmente, Galicia crecerá por encima de la media estatal impulsada por el sostenimiento del consumo privado, el mejor comportamiento de la inversión en obra pública en el marco del Plan Galicia y el impacto de la celebración del año santo Xacobeo 2004.

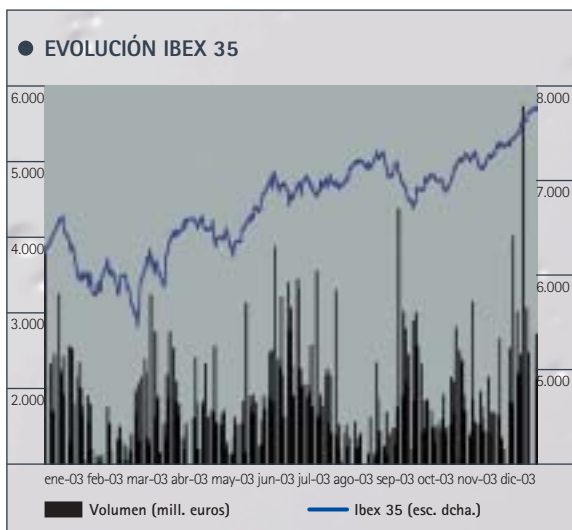
ENTORNO FINANCIERO

La cotización del euro frente al dólar y los mercados bursátiles, esta vez de forma positiva, han sido los principales protagonistas en el entorno financiero.

Así, la divisa europea conseguía una revalorización frente al dólar del 20,4% a lo largo del ejercicio, a pesar del bajo crecimiento económico de la zona. El euro se ha beneficiado de la desconfianza de los inversores sobre la sostenibilidad del enorme déficit comercial norteamericano y de la resistencia de los bancos centrales asiáticos a la depreciación de sus divisas.

Por su parte, los principales mercados bursátiles repuntaron con fuerza después de tres años consecutivos de caídas. La difuminación de la inestabilidad geopolítica tras el fin de la guerra en Iraq, los buenos datos macro de Estados Unidos y el sudeste asiático, el fin del ajuste en el sector de las TIC y las buenas perspectivas para los beneficios empresariales en 2004 y 2005 propiciaron un sostenido rally alcista desde los mínimos alcanzados en marzo.

Las bolsas norteamericanas lideraron las subidas con fuertes revalorizaciones (Dow Jones 25%) especialmente intensas en el sector tecnológico (Nasdaq 51%). En Europa, el papel más destacado correspondió a Francfort, la más castigada en ejercicios precedentes, con un incremento del 37%. Madrid ocuparía el segundo lugar con un aumento del 28% favorecido por su mayor exposición a las economías latinoamericanas, que han dado muestras de estabilización en el año.



Por su parte, los tipos de interés han alcanzado mínimos históricos tanto en Europa como en Estados Unidos. Los bancos centrales prácticamente han agotado el escaso arsenal monetario de que disponían para sostener la demanda agregada, de modo que los tipos de referencia han terminado el año en mínimos del último medio siglo: 1% en Estados Unidos y 2% en la Eurozona, tras sendos descensos anuales de 25 y 75 puntos básicos.

Los tipos de mercado reaccionaron con mínimos en la primera mitad del año. El Euribor 1 Año alcanzaría su valor más reducido desde su creación en 1999 en el mes de junio (1,93%), aunque repuntaría en el último trimestre descontando las mejores perspectivas para 2004.

En los plazos más largos, la deuda pública ha actuado como activo refugio en la primera mitad del año, lo que ha llevado a fuertes disminuciones en su rentabilidad. Sin embargo, a partir de abril los inversores recuperaron el apetito por el riesgo y se registró un fuerte trasvase de capitales hacia las bolsas, reduciendo la demanda de activos seguros con el subsiguiente incremento en su rentabilidad. El bono español a 10 años cerraría en el 4,32%.

● ENTORNO FINANCIERO

	1T-03	2T-03	3T-03	4T-03
Repo BCE	2,75	2,50	2,00	2,00
Fed Funds	1,25	1,25	1,00	1,00
Euribor 1 año	2,39	2,06	2,13	2,31
España 10 años	4,05	3,91	4,03	4,32
Euro/dólar	1,09	1,14	1,17	1,26

Valores al final de cada trimestre

Sector financiero

La evolución del sector financiero español a lo largo de 2003 ha mantenido las constantes de los dos últimos años: fuerte crecimiento del crédito liderado por el hipotecario, menor dinamismo en la captación de recursos, baja tasa de morosidad e incremento de cuota de mercado del sector cajas de ahorros frente a la banca. Todo ello en un contexto de inflexión del ciclo económico que, como se ha indicado, ha experimentado una progresiva aceleración a lo largo del año.

Un análisis más detallado de estas líneas maestras indica lo siguiente. En activo, los créditos a clientes aceleraron su tasa de crecimiento respecto a 2002 cerrando el año con un aumento interanual del 13,7%. Esta tasa ha sido del 16,4% para las cajas de ahorros, lo que les permite incrementar su cuota de mercado y situarse en el 46,7% frente al 48,1% de la banca.

La solidez que todavía mantiene la demanda de vivienda en un contexto de tipos de interés en mínimos históricos explica que el crédito hipotecario haya seguido liderando esta partida con un aumento del 21,4%, dos puntos por encima del año anterior. Por su parte, la morosidad ha permanecido en niveles históricamente reducidos (por debajo del 1% del saldo de créditos) y los niveles de cobertura se han incrementado.

La fuerte expansión del crédito ha sido paralela a la disminución de la cartera de valores, que ha aumentado un 12,4%. La permanencia de los tipos de interés en niveles tan reducidos resta atractivo a la toma de posiciones en renta fija a largo plazo, lo que explica la minoración de su dinamismo.

Los recursos ajenos han vuelto a crecer por debajo de la inversión crediticia, al anotar un incremento del

11,4%. De nuevo, los depósitos a plazo han minorado su ritmo de incremento mientras que los depósitos a la vista se han visto favorecidos por el bajo coste de oportunidad de mantener recursos líquidos. En el total de recursos captados de clientes, las cajas habrían incrementado su cuota en 1,35 puntos a lo largo del año, situándose en el 48,3% frente al 46,8% de la banca. Este ratio supera el 50% en depósitos a la vista y a plazo.

El comportamiento de los fondos de inversión constituye la principal novedad del año, ya que se han recuperado tras tres años de caídas consecutivas. Al calor de la mejora bursátil, el patrimonio de los fondos aumentaba un 20% en el ejercicio, porcentaje que se eleva al 25% en el caso de las cajas.

Esta evolución de los negocios ha permitido que la cuenta de resultados del ejercicio muestre un aspecto más saludable que en 2002. La reducción de los costes financieros, la recuperación de las comisiones y de los resultados por operaciones en los mercados, así como el control de los gastos de explotación han redundado en un incremento del 5,9% en el beneficio neto de bancos y cajas de ahorros.



ENTORNO LEGISLATIVO

Se indican a continuación aquellas disposiciones normativas que, habiendo sido dictadas o entrado en vigor a lo largo de 2003, tienen incidencia en la actividad de Caixa Galicia.

1. Leyes y normas con rango de ley (por orden cronológico)

- LEY 7/2003, de 1 de Abril, de la Sociedad Limitada Nueva Empresa por la que se modifica la Ley 2/1995, de 23 de Marzo, de Sociedades de Responsabilidad Limitada (BOE 2 de Abril de 2003).
- REAL DECRETO-LEY 2/2003, de 25 de Abril, de medidas de reforma financiera (BOE 26 de Abril de 2003).
- LEY 10/2003, de 20 de mayo, de medidas urgentes de liberalización en el sector inmobiliario y transportes (BOE 11 de Mayo de 2003).
- LEY 19/2003, de 4 de julio, sobre régimen jurídico de los movimientos de capitales y de las transacciones económicas con el exterior y sobre determinadas medidas de prevención del blanqueo de capitales (BOE 5 de Julio de 2003).
- LEY ORGÁNICA 8/2003, de 9 de julio, para la Reforma Concursal, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de Julio, del Poder Judicial (BOE 10 de Julio de 2003).
- LEY 22/2003, de 9 de julio, Concursal (BOE 10 de Julio de 2003).
- LEY 26/2003, de 17 de Julio, que modifica la Ley 24/1988, de 18 de Julio, del Mercado de Valores, y el texto refundido de la Ley de Sociedades Anónimas, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1564/1989, de 22 de Diciembre, con el fin de reforzar la transparencia de las sociedades anónimas cotizadas (BOE 18 de Julio de 2003).
- LEY DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE GALICIA 4/2003, de 29 de julio, de Vivienda de Galicia (DOGA 6 de Agosto de 2003).
- LEY 32/2003, de 3 de Noviembre, General de Telecomunicaciones (BOE 4 de Noviembre de 2003).
- LEY 33/2003, de 3 de Noviembre, de Patrimonio de las Administraciones Públicas (BOE 4 de Noviembre de 2003).
- LEY 34/2003, de 4 de Noviembre, de modificación y adaptación a la normativa comunitaria de la legislación de seguros privados (BOE 5 de Noviembre de 2003).
- LEY 35/2003, de 4 de Noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva (BOE 5 Noviembre de 2003).
- LEY 36/2003, de 11 de Noviembre, de medidas de reforma económica (BOE 12 de Noviembre de 2003).
- LEY 38/2003, de 17 de Noviembre, General de Subvenciones (BOE 18 de Noviembre de 2003).
- LEY 47/2003, de 26 de Noviembre, General Presupuestaria (BOE 27 de Noviembre de 2003).
- LEY 58/2003, de 17 de Diciembre, General Tributaria (BOE 18 de Diciembre de 2003).
- LEY 59/2003, de 19 de Diciembre, de firma electrónica (BOE 20 de Diciembre de 2003).
- LEY ORGÁNICA 19/2003, de 23 de Diciembre, de modificación de la Ley Orgánica 8/1985, de 1 de Julio, del Poder Judicial (BOE 26 de Diciembre de 2003).
- LEY DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE GALICIA 9/2003, de 23 de Diciembre, de medidas tributarias y administrativas (DOGA 29 de Diciembre de 2003).
- LEY 60/2003, de 26 de Diciembre, de Arbitraje (BOE 26 de Diciembre de 2003).
- LEY 61/2003, de 30 de Diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2004 (BOE 31 de Diciembre de 2003).
- LEY 62/2003, de 30 de Diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social (BOE 31 de Diciembre de 2003).

2. Decretos y reales decretos (por orden cronológico)

- REAL DECRETO 27/2003, de 10 de Enero, por el que se modifica el Reglamento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, aprobado por el Real Decreto 214/1999, de 5 de Febrero (BOE 11 de Enero de 2003).
- REAL DECRETO 116/2003, de 31 de Enero, por el que se modifican el Reglamento del Impuesto sobre la Renta de no Residentes, aprobado por el Real Decreto 326/1999, de 26 de Febrero, y el Real Decreto 1080/1991, de 5 de Julio, por el que se determinan los países o territorios a que se refieren los artículos 2º, apartado 3, número 4, de la Ley 17/1991, de 27 de Mayo, de Medidas Fiscales Urgentes, y 62 de la Ley 31/1990, de 27 de Diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 1991 (BOE 1 de Febrero de 2003).
- REAL DECRETO 252/2003, de 28 de Febrero, por el que se modifica el Reglamento del Impuesto sobre

Sociedades aprobado por Real Decreto 537/1997, de 14 de Abril, así como el Real Decreto 2281/1998, de 23 de Octubre, por el que se desarrollan las disposiciones aplicables a determinadas obligaciones de suministro de información a la Administración Tributaria y se modifica el Reglamento de Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por el Real Decreto 1307/1988, de 30 de Septiembre, y el Real Decreto 2027/1995, de 22 de Diciembre, por el que se regula la declaración anual de operaciones con terceras personas (BOE 13 de Marzo de 2003).

- **DECRETO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LAS ISLAS BALEARES 42/2003, de 2 de Mayo**, por el que se modifica el Decreto 92/1989, de 19 de Octubre, de regulación de órganos rectores de las Cajas de Ahorros con domicilio social en las Islas Baleares, y se regula la Obra Benéfico-Social de las Cajas de Ahorros que operen en las Islas Baleares (B.O. Islas Baleares 3 de Mayo de 2003).
- **REAL DECRETO 1248/2003, de 3 de Octubre**, por el que se modifica el Reglamento General de Recaudación aprobado por el Real Decreto 1648/1990, de 20 de Diciembre (BOE 15 de Octubre de 2003)
- **REAL DECRETO 1270/2003, de 10 de Octubre**, por el que se aprueba el Reglamento para la aplicación del régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de

los incentivos fiscales al mecenazgo (BOE 23 de Octubre de 2003).

- **REAL DECRETO 1496/2003, de 28 de Noviembre**, por el que se regulan las obligaciones de facturación, y se modifica el Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido (BOE 29 de Noviembre de 2003).

3. ORDENES MINISTERIALES

(por orden cronológico)

- **ORDEN de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, de 28 de Febrero de 2003**, que da cumplimiento al acuerdo del Consejo de Gobierno de 21 de Febrero de 2003 sobre establecimiento de directrices en materia de Obra Benéfico-Social de las Cajas de Ahorros para el ejercicio 2003 y dicta normas para su aplicación (B.O. Región de Murcia 14 de Marzo de 2003).
- **ORDEN ECO/805/2003, de 27 de Marzo**, sobre normas de valoración de bienes inmuebles y determinados derechos para ciertas finalidades financieras (BOE 9 Abril de 2003).

4. CIRCULARES DEL BANCO DE ESPAÑA

- **CIRCULAR 5/2003, de 19 de Diciembre**, a Sociedades y Servicios de Tasación homologados, sobre información a rendir al Banco de España (BOE 8 de Enero de 2004).

PROCESO DE IMPLANTACION DE LAS NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD (NIC) EN CAIXA GALICIA

En el ejercicio 2003, Caixa Galicia inició los estudios y trabajos previos para posibilitar la adaptación a las exigencias derivadas del contenido del Reglamento (CE) nº 1725/2003 de la Comisión, por el que se adoptan determinadas Normas Internacionales de Contabilidad (en adelante NIC), de conformidad con el Reglamento (CE) nº 1606/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, que impone la obligación a las empresas cotizadas, incluyendo entidades de crédito y compañías de seguros, de presentar, a partir del 1 de enero de 2005, sus cuentas anuales consolidadas de acuerdo con las NIC.

Objeto de la reforma

El objetivo final de la reforma emprendida por el Consejo de la CE es el de disponer de un cuerpo único de normas contables de alta calidad que faciliten la comparación de los estados financieros y permitan mejorar la transparencia de la información, contribuyendo de esta forma al funcionamiento eficiente del mercado comunitario de capitales y a la protección de los inversores.

Situación actual del proceso de introducción de las NIC

El Reglamento (CE) nº 1725/2003 aprobó la totalidad de las NIC existentes a la fecha de su publicación y sus correspondientes interpretaciones aclaratorias (SIC), con excepción de las NIC 32 y 39. Estas dos Normas, con un contenido especialmente significativo para las entidades financieras, se encuentran pendientes de aprobación por la Unión Europea, una vez que se verifique su modificación por el IASB (International Accounting Standards Board), organismo emisor de las NIC. La previsión es que la Unión Europea acepte la totalidad de las NIC en vigor a finales de marzo de 2004 (fecha en la que se prevé ya estén aprobadas las NIC 32 y 39 según su redacción definitiva), como última fecha para exigir su aplicación en el 2005.

Como consecuencia del Reglamento (CE) nº 1725/2003, en el ejercicio 2005 las entidades financieras españolas estarán obligadas a presentar estados financieros consolidados de acuerdo con las NIC. En la práctica, para permitir la emisión

de estados financieros comparativos, la aplicación de las NIC alcanzará también, retrospectivamente, a los estados financieros del ejercicio 2004.

Incidencia de las NIC en el sector financiero

Para las entidades españolas, el cambio más significativo derivado de las nuevas políticas contables introducidas por las NIC es la primacía del principio de imagen fiel sobre el principio de prudencia valorativa. Este último había sido el principio dominante en la normativa contable hasta ahora aplicable en nuestro país (recogida, en el caso de las entidades de crédito, en la Circular 4/91, del Banco de España).

Entre los efectos que se prevén por la aplicación de las NIC a los estados financieros de las entidades de crédito, destacan los siguientes:

- Alteraciones que podrían ser significativas en la cuenta de pérdidas y ganancias y en las cuentas de reservas, debidas fundamentalmente a que determinados activos y pasivos de las entidades van a registrarse en los estados financieros a valor razonable o "fair value", lo que equivale a utilizar una valoración próxima al precio de mercado para estos activos y pasivos.
- Modificaciones sustanciales en los criterios de cálculo de las provisiones por depreciación del valor de los activos, provisiones por insolvencias y otras provisiones en general.
- Nuevos criterios relativos al tratamiento contable de los fondos de comercio surgidos en las combinaciones de negocio (fusiones y adquisiciones).
- Modificaciones en la estructura del balance y de la cuenta de pérdidas y ganancias. Uno de los aspectos más relevantes es la obligación de incorporar al balance la cartera de derivados (productos que hasta ahora se contabilizaban en cuentas de orden).
- Distinta determinación de la composición de las sociedades que integran el perímetro de consolidación contable.
- Se aprueban nuevos estados contables, como el "estado de cambios en el patrimonio neto" o el "estado de flujos de efectivo". Asimismo, se incrementan considerable-

mente los **requerimientos de información** a incluir en las notas a los estados financieros.

En definitiva, se establece un **nuevo marco normativo** que deberá ser considerado y analizado detenida y profundamente y que afectará de manera sustancial a las **decisiones de carácter estratégico** a adoptar en relación con el negocio de las entidades financieras.

Además, la adaptación a las NIC requerirá un importante esfuerzo informático, organizativo y divulgativo para las entidades.

Actuaciones seguidas por Caixa Galicia

En el ejercicio 2003 se creó la **Comisión NIC**, integrada por personal directivo perteneciente a las principales áreas afectadas por el proceso de implantación y puesta en marcha de las NIC. En el seno de esta Comisión se está desarrollando un **proceso sistemático de análisis de todas y cada una de las NIC**, de acuerdo con los siguientes **objetivos básicos**:

- Posibilitar la **adaptación de la entidad a las NIC dentro de los plazos establecidos** por el Reglamento (CE) nº 1725/2003, incluyendo el desarrollo y adaptación de todos los procesos informáticos, revisión y adecuación de

los procesos operativos y diseño de procesos que permitan la generación de informaciones contables que cumplan plenamente con los requerimientos de las NIC.

- Disponer de un **conocimiento exhaustivo de las consecuencias de la adaptación a las distintas NIC**, mediante la evaluación-valoración preliminar de los posibles impactos y estableciendo un canal de comunicación con todas las áreas de negocio y organizativas y con la alta dirección de la entidad, que les permita disponer de un conocimiento preciso que facilite la anticipación en la toma de decisiones de carácter estratégico.
- Promover el conocimiento interno de las NIC por parte de **todo el personal de la entidad**, haciendo especial hincapié en aquellas áreas directamente implicadas en la generación, tratamiento o análisis de informaciones contables y financieras.

El objetivo final es la correcta implantación y el cumplimiento estricto de todos los plazos y requerimientos establecidos, culminando el proceso con la **emisión a 31 de diciembre de 2005 de estados financieros plenamente adaptados a las normas NIC**.

la actividad de Caixa Galicia en 2003



ACTIVIDAD DE CAIX

ENTORNO

Mercados en positivo

ESTRATEGIA

Crecimiento del crédito y de la captación de recursos permanentes

La operatoria en mercados prima la liquidez y la cobertura de la cartera

Los nuevos canales refuerzan la estructura de distribución

Migración, tecnología y capital humano, bases de la eficiencia

Mantener solidez y diversificación en el crecimiento

RESULTADOS

La Inversión Crediticia crece un 18%
(Pág. 44)

Δ Recursos

Tasa de morosidad en el 0,37%
y cobertura en el 573% (Pág. 47)

Δ Margen

Se supera la barrera de los 200 mill. de euros de BAI

A GALICIA EN 2003

Desaceleración económica



Tipos de interés aún bajos

RESPUESTA

- Inversión (Pág. 44)
- Captación (Pág. 49)
- Estructura Balance (Pág. 54)

- Mercados Financieros (Pág. 58)

- Red de oficinas (Pág. 64)
- Nueva oficina (Pág. 67)
- Nuevos canales (Pág. 70)
- On CaixaGalicia (Pág. 73)

- Tecnología (Pág. 77)
- Procesos (Pág. 81)
- RR.HH. y productividad (Pág. 85)
- Eficiencia (Pág. 89)

- Gestión del Riesgo (Pág. 91)
- Capitalización (Pág. 99)
- Rating (Pág. 100)
- Diversificación (Pág. 102)

RESULTADOS

propios del 20%
(Pág. 99)

La productividad crece un 16% (Pág. 90)

explotación del 17%
(Pág. 106)

271.000 clientes Internet
(Pág. 70)

- Cuenta Resultados (Pág. 104)
- Rentabilidad (Pág. 106)
- Posicionamiento (Pág. 107)



CLAVES ESTRATÉGICAS DEL EJERCICIO

Como se ha indicado en el apartado de entorno económico-financiero, durante el ejercicio 2003 las economías mundiales emitieron señales de cierta mejoría. Tras un primer semestre en el que la eurozona bordeó la recesión, el empuje de la economía americana unido a una reducción de la inestabilidad geopolítica, favorecieron una lenta y paulatina recuperación en el segundo tramo del ejercicio.

Este contexto tuvo su reflejo en la evolución de variables determinantes de la actividad de bancos y cajas, con unos tipos de interés que se mantuvieron en mínimos para repuntar en el último trimestre y unos mercados bursátiles que se recuperaban con fuerza tras tres años de caídas consecutivas. Paralelamente, el consumo de las familias españolas mantuvo su fortaleza, la inversión empresarial mostró cierta recuperación, lo que se reflejó en un mercado en el que el crédito tuvo un fuerte crecimiento impulsado por el hipotecario y en el que los ahorradores incrementaron su interés por los productos de fuera de balance.

En este marco, la estrategia de Caixa Galicia ha buscado defender los márgenes del impacto de un contexto de tipos de interés en mínimos, aprovechar el dinamismo de la inversión para mantener elevadas tasas de crecimiento y capitalizar el renovado interés por productos de fuera de balance y el potencial de los medios de pago para incrementar los ingresos por prestación de servicios.

Con una perspectiva temporal de mayor alcance, también se han adoptado medidas dirigidas a posicionar a la Entidad frente a las exigencias de un sector en el que la vinculación del cliente y la proactividad comercial resultan cada vez más relevantes, y en el que cambios normativos como Basilea II o las NIC, obligan a redefinir estrategias, a introducir nuevas formas de gestión del riesgo y a mantener holgados niveles de capitalización.

A corto plazo, la defensa de márgenes se aborda elevando la sensibilidad del pasivo a los reducidos tipos de interés a través de un aumento de la posición tomadora en el interbancario. Al mismo tiempo, se mantienen elevados ritmos de

Impulsar la vinculación del cliente y la proactividad comercial

crecimiento de la inversión crediticia, dados sus mayores niveles de rentabilidad y, a lo largo del primer semestre, se elevan los saldos medios de la cartera como forma de compensar el impacto de los bajos tipos en los ingresos financieros.

En esta estrategia Caixa Galicia partía de una situación ventajosa que le otorgaba su posición tomadora en el interbancario y el elevado volumen de títulos de que dispone para respaldar la obtención de liquidez.

A medida que se consolidaban los síntomas de recuperación y los tipos se tensionaban, se buscó aprovechar la coyuntura de tipos para potenciar la captación de recursos permanentes, que reducirá los costes financieros en los próximos ejercicios, y, en la segunda mitad del año, se redujo el saldo de la cartera de deuda pública.

Esta gestión del balance habría de estar presidida por criterios de prudencia y solidez. Así, los ritmos de crecimiento de la inversión crediticia tendrían que ser compatibles con un descenso en las tasas de morosidad. Por su parte, la gestión de la cartera minoraría su exposición aumentando la cobertura con derivados.

Estas actuaciones habrían de complementarse con avances en los niveles de eficiencia y con una mayor generación de ingresos por prestación de servicios. Para ello, era necesario avanzar en la optimización de procesos y la migración de operatoria como forma de obtener el máximo aprovechamiento de la posición de liderazgo tecnológico que mantiene la Entidad. La generación de ingresos no financieros se reforzaría con el crecimiento del negocio fuera de balance y con un mejor aprovechamiento del potencial del negocio de medios de pago.

Esta estrategia a corto plazo se ha visto acompañada de actuaciones con un horizonte temporal más amplio, que buscan garantizar un crecimiento equilibrado y sostenible de la Entidad. Manteniéndose fiel a un modelo de crecimiento presidido por la eficiencia, la solvencia y la diversificación, a lo largo del ejercicio 2003 tres actuaciones han sido especialmente relevantes de cara al posicionamiento futuro.

Se potencia la captación de recursos permanentes

Un modelo de crecimiento eficiente, solvente y diversificado

En primer lugar, se refuerza la estructura de distribución y se da un impulso a su capacidad comercial y de servicio al cliente. La consolidación de On Caixa y la apertura de su primera oficina física, refuerzan el papel de Internet como instrumento para la captación de negocio, cuando hasta la fecha su contribución se había centrado en el servicio y la eficiencia. Paralelamente, se pone en marcha un plan para transformar a la oficina en auténtico punto de venta y prestación de servicio de valor al cliente, frente al enfoque transaccional que ha predominado en el sector financiero a lo largo de los últimos años. La reasignación de espacios, la eliminación de barreras, la dotación tecnológica para simplificar la operatoria, la creación de puestos de atención personalizada o de gestores para el asesoramiento de aquellos clientes con requerimiento financieros más sofisticados, son las actuaciones más significativas de este plan.

En segundo lugar, se ultiman las herramientas que integran el modelo avanzado de gestión global del riesgo que pone en marcha la Entidad para dar una respuesta acorde a los requerimientos planteados por Basilea II. Así, se aglutinan las distintas herramientas y procedimientos de control integrándolas en la metodología *Raroc* y se implanta el concepto de capital económico como medida del riesgo. Los avances logrados en el desarrollo de estas herramientas permitieron aplicar ya en 2003 un rating de empresas y la integración del scoring de consumo en la actividad diaria de la red, para a inicios de 2004 lanzar herramientas como el scoring de tarjetas o el hipotecario.

Por último, se pone en marcha toda la maquinaria interna para dar respuesta al impacto derivado de la aplicación de las NIC (Normas Internacionales de Con-

En marcha la adaptación a las NIC's

tabilidad) en 2005. Para ello, se crea una comisión integrada por personal directivo perteneciente a las principales áreas afectadas, con el cometido de analizar las repercusiones de las NIC y proponer las actuaciones necesarias para adaptar a la entidad dentro de los plazos establecidos, desde una doble vertiente: evaluar el impacto estratégico que el cambio normativo tendrá en las decisiones de la caja y garantizar un ajuste operativo que requerirá un importante esfuerzo informático, organizativo y de divulgación.

A continuación se sintetizan estas líneas básicas de actuación:

- **Crecimiento del crédito**, para atenuar el impacto que sobre el margen de intermediación tiene el descenso en los tipos de interés, y de la **captación de recursos permanentes**, reduciendo los costes ante la expectativa de subidas de tipos e incrementando la holgura de recursos propios.
- La operatoria en mercados **prima la liquidez y la cobertura** de la cartera frente a su crecimiento.
- Los **nuevos canales refuerzan la estructura de distribución** al tiempo que se impulsa la **capacidad comercial de la red de oficinas**, más volcada en la venta y en un servicio de calidad al cliente.
- **Optimización de procesos y migración de operatoria** como forma de encauzar hacia la eficiencia y la aportación de valor la capacidad tecnológica y humana de la Entidad.
- Se **prioriza la solidez del crecimiento y su diversificación**, como forma de garantizar un crecimiento sostenido. La mayor capitalización, el desarrollo de herramientas para la gestión del riesgo, su prudente cobertura, el impulso de líneas de negocio como seguros o medios de pago y la presencia en el capital de empresas no financieras líderes en sus respectivos sectores, son reflejo de esta política.

CRECIMIENTO DEL CRÉDITO Y DE LA CAPTACIÓN DE RECURSOS PERMANENTES

Caixa Galicia es un grupo financiero que ha avanzado en un modelo de crecimiento diversificado como garantía de su sostenibilidad en el tiempo y como forma de atenuar los efectos derivados del aumento de la competencia y del consecuente estrechamiento de márgenes.

Esta política también permite disponer de una amplia gama de productos y servicios, necesarios para lograr una mayor vinculación con el cliente y una mejor

Modelo de crecimiento diversificado...

respuesta a sus requerimientos. Todo ello redundando en una reducción del riesgo asumido, al estar menos expuesto a la evolución de una línea de negocio concreta o a la coyuntura de una determinada área geográfica.

Así, el Grupo Caixa Galicia está presente en diversas áreas de negocio como la banca minorista, la operatoria en mercados, la gestión de patrimonios, o los seguros. A través de la Corporación Caixa Galicia canaliza sus participaciones empresariales en sectores y empresas estratégicas, al tiempo que asume la gestión de nuevas líneas de negocio complementarias con la financiera como los servicios a empresas, la tecnología, el ocio o los inmuebles.

Esta creciente diversificación se realiza manteniendo una clara vocación de banca minorista, en el que familias y pymes alcanzan

... con clara vocación de banca minorista

un destacado protagonismo. Los clientes se configuran como eje central de la cultura de una organización que orienta su estrategia a consolidar una relación estable y fructífera con ellos, sustentada en la calidad del servicio, la transparencia y la respuesta personalizada a sus requerimientos.

Bajo esta premisa, el desarrollo de esta línea de negocio ha estado marcada a lo largo de 2003 por tres factores fundamentales:

- Por una parte, los tipos de interés se han situado en mínimos históricos del 2% tras las dos nuevas bajadas realizadas en el año por el Banco Central Europeo.
- Por otra, la economía española ha mostrado síntomas de reactivación respecto a 2002, sustentada especialmente en el consumo privado y el dinamismo de la construcción, lo

que propició que los ritmos de crecimiento que mostró la demanda de crédito en los últimos años se incrementase.

- Por último, se ha producido un aumento de la competencia fruto del renovado interés de la banca por el mercado doméstico, en particular por las familias, y a la creciente presencia de operadores no financieros en la comercialización y prestación de servicios financieros.

En este contexto se buscó mantener el dinamismo logrado en los últimos ejercicios en la financiación concedida a clientes, al tratarse de una de las líneas más rentables del balance. Para financiar este crecimiento se incrementó la posición tomadora en el mercado interbancario como forma de trasladar al coste de la financiación la reducción que se produjo en los tipos de interés en los plazos más cortos, al tiempo que, con una perspectiva de mayor alcance temporal, se potenció la captación de recursos permanentes a través de emisiones de títulos de renta fija para posicionarse ante el repunte de tipos, subida que empezó a producirse en la segunda mitad del año ante las mejores expectativas económicas.

Junto a esta respuesta al contexto económico y de tipos de interés, la actuación de la Entidad también se ha centrado en reforzar su dinamismo comercial y profundizar en la vinculación del cliente. En un sector como el financiero, en el que la competencia se intensifica y en el que los tipos en mínimos dejan un estrecho margen para lograr diferencias significativas en términos de precio, resulta imprescindible poner el énfasis en la calidad del servicio y en la atención personalizada a las demandas del cliente.

Para ello, se está actuando en varios frentes: se ha puesto en marcha un plan para rediseñar la red de oficinas incrementando los espacios de atención personalizada, se perfeccionan continuamente

Premio «Euro de Oro, Entidad Financiera del año 2003» concedido por Ausbanc

los sistemas de información con el objetivo de conocer mejor las necesidades financieras de los clientes y poder anticiparse a sus necesidades; se asignan gestores de cuentas a los clientes que por su operatoria requieren un asesoramiento específico, y se continúa poniendo el énfasis en la formación del empleado como pieza central de un servicio de calidad.

Estas actuaciones, unidas al esfuerzo por mantener una oferta de productos altamente competitiva, han sido reconocidas por la Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios (Ausbanc) con el "Euro de Oro, Entidad financiera del año 2003" entre otros motivos, por "haber ofrecido productos

convenientes, calidad jurídica y precios atractivos generando diversidad, competencia y eficiencia en el sistema financiero".

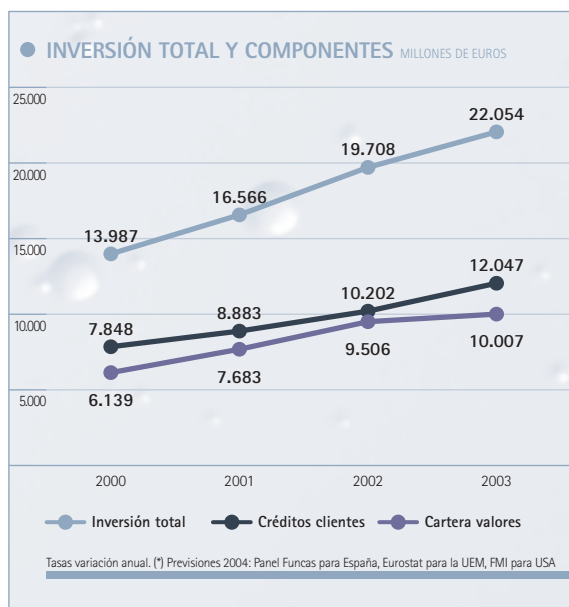
Y lo que es más importante, esta estrategia comercial se ha materializado en la captación de 80.900 nuevos clientes, en un crecimiento del volumen de negocio del 15,4% y en una mayor vinculación del cliente, elevándose por encima de 5 el número de productos contratados por cada cliente activo. A continuación se expone detalladamente cómo se han reflejado estas actuaciones en las principales líneas de negocio de la Entidad.

80.900 nuevos clientes con un crecimiento del negocio del 15,4%

1. INVERSIÓN

A lo largo de 2003 la inversión total se elevó en 2.346 millones de € para alcanzar un volumen de 22.054 millones de € al finalizar el ejercicio, un 11,91% más que en diciembre de 2002. Este crecimiento ha descansado en gran medida en el dinamismo del crédito a clientes, que compensa la ralentización mostrada en su crecimiento por la cartera de valores, acorde con los movimientos de tipos de interés.

La inversión total crece un 12% hasta 22.000 millones €



a) Créditos a Clientes

Como se ha indicado, esta partida de balance, que comprende la financiación concedida a familias, empresas y administraciones públicas en forma de préstamos, créditos, descuento y otros instrumentos, ha sido una de las más dinámicas del ejercicio 2003.

Así, al finalizar 2003 la inversión crediticia bruta alcanzaba un saldo de 12.269 millones de €, acumulando un incremento anual del 18,25%.

Desglosando esta evolución por sectores, se observa un incremento del 29,27% en el crédito al sector privado no

La segunda caja en financiación a no residentes

residente, que sitúa a Caixa Galicia como la segunda caja por volumen de créditos concedidos a este colectivo, con una cuota de más del 9% sobre el sector de cajas. Por su parte, la financiación concedida al sector privado residente creció un 18,35% mientras que el crédito a las administraciones públicas aumentó un 12,68%.

Dentro de la financiación a clientes privados residentes, destaca el protagonismo de las familias ya que, tras

La financiación a empresas crece un 22%

incrementar su saldo un 11% en el año, suponen el 53% del total. Por su parte, la financiación al sector empresarial mantuvo el dinamismo mostrado en los últimos ejercicios tras haber incrementado su saldo un 23% en el ejercicio, con lo que alcanza el 44% del total.

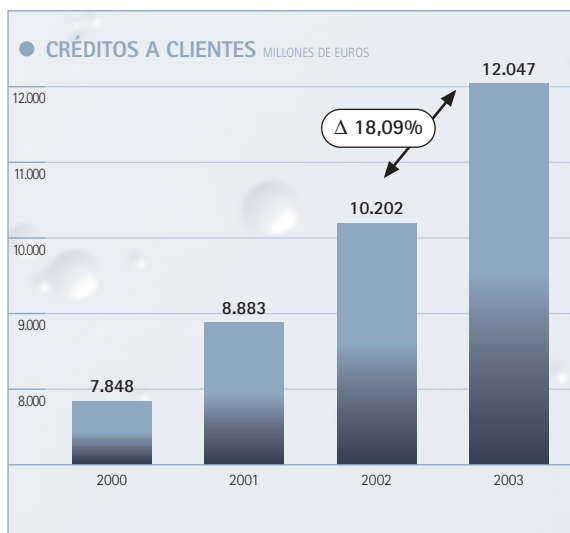
● DISTRIBUCIÓN DE LA FINANCIACIÓN A CLIENTES PRIVADOS MILES DE EUROS

	2003	2002	Variación (%)	Estructura (%)
Empresas	4.777.680	3.882.769	23,05	44,18
Familias	5.778.980	5.192.134	11,30	53,44
Otros	257.786	123.354	108,98	2,38
Total	10.814.446	9.198.257	17,57	100,00

Fuente: Estado UME-2, (Residentes en países UME, incluida España)

Descontando de la inversión crediticia bruta el saldo de los fondos de insolvencias, cuya finalidad es la cobertura de eventuales pérdidas en caso de no recuperación de estos activos, la inversión crediticia neta o créditos a

clientes cerró el ejercicio con 12.047 millones de € de saldo, con un incremento anual del 18,09%, porcentaje que supera en 440 puntos básicos al alcanzado por el conjunto de bancos y cajas españoles (Δ 13,69%).



El sólido posicionamiento alcanzado por Caixa Galicia en la financiación de la adquisición y construcción de vivienda, se ha mantenido en un ejercicio que ha mostrado un elevado dinamismo de la actividad inmobiliaria y a pesar de la fuerte competencia desatada en esta línea de negocio.

Así, los préstamos con garantía hipotecaria crecieron un 21% en 2003, hasta situar su saldo en 5.897 millones de euros, gracias a la formalización de 15.557 nuevas operaciones. Ello ha permitido avanzar en la calidad de la cartera crediticia, ya que los deudores con garantía real suponían al cierre del ejercicio el 54% del crédito concedido al sector privado, 39 puntos básicos más que en 2002.

Se formalizaron
15.557
préstamos
hipotecarios

Por su parte, la financiación con garantía personal creció un 16% en 2003, situando su saldo en 4.773 millones de euros, de los cuales más de mil millones de euros eran para financiación del consumo de las familias.

La financiación
con garantía
personal crece
un 16%

El crédito a tipo variable mantiene su claro protagonismo en la estructura de la inversión crediticia de la Caja

al suponer el 88,9% del total, lo que supone un factor de posicionamiento positivo si se considera que los tipos se encuentran en mínimos históricos y permitirá aprovechar en mayor medida los repuntes futuros.

El positivo comportamiento mostrado por todas las líneas de financiación a clientes se ha logrado a pesar de los elevados niveles de competencia, gracias a una gama de productos amplia y altamente competitiva. Para ello, se han lanzado nuevos productos y se ha mantenido una activa política de precios que ha permitido a la Caja mantener posiciones de privilegio en las comparativas de productos. A modo ejemplo, en financiación al consumo Caixa Galicia contaba con la oferta a tipo variable más competitiva del mercado español y una de las mejores a tipo fijo.

En el marco de esta política comercial, a lo largo de 2003 Caixa Galicia lanzó siete nuevas hipotecas: la "Hipoteca Cuota Fija" (el cliente paga una cantidad fija independientemente de la evolución de los tipos, modificándose únicamente el plazo de amortización), dos hipotecas a tipo variable de distribución exclusiva en oficinas y en determinadas zonas y la "Hipoteca Xove", que en colaboración con el Instituto Galego de Vivienda e Solo, pone a disposición de los jóvenes gallegos una hipoteca a tipo variable destinada a facilitar el acceso a la primera vivienda. A ellas se unieron tres hipotecas

Lanzamiento de
siete nuevas
hipotecas

Una de las
ofertas de
financiación
hipotecaria y al
consumo más
amplias y
competitivas

mixtas de comercialización online: "On Vivienda 2", "On Vivienda 4" y "On Vivienda 15", que combinan un atractivo tipo fijo durante un período inicial y luego variable. Asimismo, se lanzó una campaña promocional que incluía, al contratar cualquiera de las hipotecas de la Entidad, el seguro de hogar gratuito durante el primer año.

También se lanzó "Caixa Protección", un instrumento de cobertura de tipos de interés que protege a los titulares de las hipotecas a tipo variable de posibles subidas de tipos que pudieran comprometer su estabilidad financiera.

La competitividad de esta oferta también se ha mantenido en el mercado portugués, donde la prestigiosa revista de información financiera "Dinheiro & Direitos" calificó, en su edición de septiembre-octubre de 2003, a la oferta hipotecaria de Caixa Galicia como la mejor del mercado, situando a la mayor parte de los productos en las primeras posiciones de los rankings.

El resultado de esta política comercial permitió cerrar 2003 con una cartera compuesta por más de 500.000 préstamos vivos.

A lo largo de 2003 Caixa Galicia ha continuado reforzando su posicionamiento en el sector **empresas**, en donde ha incrementado cinco puntos básicos su cuota de mercado en el ámbito estatal. A la oferta tradicional de productos destinados a cubrir sus necesidades de financiación (avales, descuento, créditos documentarios,...), se une un amplio abanico de productos más específicos como el leasing, el renting, el factoring o el confirming.

En **descuento** comercial y anticipos de crédito el número de clientes creció un 20% y el saldo vivo de la inversión un 6%, confirmando a Caixa Galicia como la tercera caja española por número de efectos descontados.

En **leasing**, la producción se incrementó un 165% en el ejercicio, lo que permitió que el riesgo vivo se incrementa-

ra hasta alcanzar los 155,5 millones de €. En **renting**, Caixa Galicia se mantiene como una de las cajas españolas que más producción aporta a LICO; asimismo, en 2003 el negocio de automoción perdió su liderazgo a favor de los contratos de renting de maquinaria. Por su

La mejor oferta hipotecaria del mercado portugués

Se sigue incrementando la cuota en el sector empresas

La producción en leasing creció un 165%

parte, el riesgo vivo en **factoring** se situó por encima de los 2,1 millones de euros.

En marzo de 2003 se inició la operatoria del servicio de gestión de pago a proveedores o **confirming**, a través del que se facilita una gestión más eficaz de la tesorería de las empresas, sobre todo en lo referente a la racionalización, rapidez y seguridad de sus relaciones con los proveedores. En los pocos meses que ha estado en funcionamiento este servicio a empresas ha canalizado órdenes por importe superior a los 12,5 millones de euros.

También en 2003 se lanzó la "Cuenta Caixacomercio", una cuenta de crédito a tipo variable destinada a financiar las necesidades de tesorería del sector de comercio minorista. Enmarcada en la política de apoyo al segmento empresarial, en 2003 Caixa Galicia amplió el convenio y se convirtió en el primer socio protector de la **sociedad de garantía recíproca Afigal**, poniendo a disposición de 4.000 empresas de A Coruña y Lugo 65 millones de euros para financiar en condiciones preferentes sus proyectos empresariales. A esta operación se unió la mejora de las condiciones del convenio mantenido con **Sogarpo**, una sociedad de garantía recíproca que agrupa a más de 2.000 empresas ubicadas fundamentalmente en Ourense y Pontevedra.

Otra iniciativa puesta en marcha en 2003 ha sido el programa de **microcréditos** que, canalizado a través de la Obra Social de Caixa Galicia y en colaboración con la Xunta

Lanzamiento de microcréditos para el autoempleo y la creación de empresas

de Galicia, posibilita el acceso a un crédito para autoempleo o para crear una empresa a personas que difícilmente acceden a los canales habituales de financiación. A lo largo del ejercicio se han puesto en marcha más de 60 proyectos, siendo el colectivo de inmigrantes uno de los principales destinatarios.

Por último, desde 1999 la Entidad pone a disposición de los empresarios el **Servicio de Ayudas a Empresas**. Su finalidad es asesorar y tramitar ayudas públicas, fundamentalmente a las pymes, de forma ágil y sencilla, habiendo tramitado 76 proyectos en 2003 con una inversión asociada próxima a los 30 millones de euros. Caixa Galicia tenía asumidos riesgos sin inversión a cierre de 2003 por importe de 4.100 millones de euros, un 14% más que el ejercicio precedente. Agrupados en las cuentas de orden, recogen los riesgos no dinerarios asu-

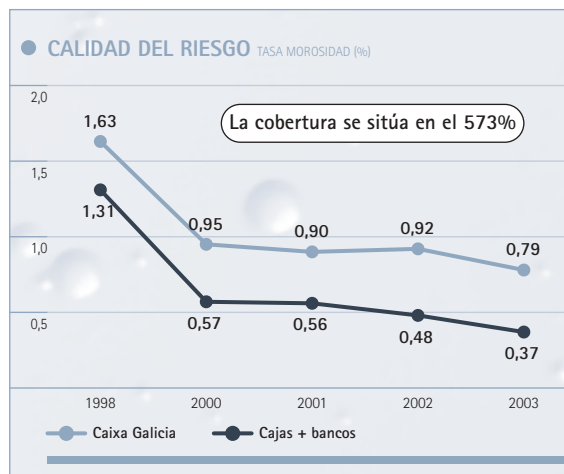
● **RIESGOS SIN INVERSIÓN** MILLONES DE EUROS

	2003	2002	Variación	Variación (%)
Pasivos contingentes	889.977	832.804	57.173	6,87
Compromisos	3.210.288	2.776.940	433.348	15,61
Total cuentas de orden	4.100.265	3.609.744	490.521	13,59

mididos por la Entidad con clientes: avales, cauciones, créditos documentarios y otros compromisos contingentes. El crecimiento experimentado por la financiación concedida a clientes ha sido compatible con una rigurosa gestión del riesgo (ver página 91), lo que ha permitido reducir un año más la tasa de morosidad de la Entidad hasta situarla en el 0,37%, mínimo histórico de Caixa Galicia y ratio sensiblemente inferior al de la media del sector, que se situó en el 0,79%.

La morosidad en mínimos históricos del 0,37% y la cobertura en el 573%

Al tiempo que mejoraba la calidad de su cartera crediticia, Caixa Galicia continuó incrementando la cobertura de insolvencias hasta situarla en el 573,11%, 157 puntos básicos por encima de 2002 y una de las tasas más elevadas del sistema financiero español. Por su parte, los fondos de insolvencias crecían hasta cubrir un 2,12% de la inversión crediticia bruta de la Caja (14 puntos básicos más que en 2002).



b) **Cartera de Valores**

La actividad desarrollada por Caixa Galicia en el 2003 en su operatoria con la cartera de valores ha estado marcada por la fuerte recuperación que experimentaron los mercados bursátiles y por el repunte de tipos a largo al final del ejercicio. En este contexto, se moderó el crecimiento de la cartera de renta fija para reducir su exposición ante una eventual subida de tipos, al tiempo que se ha primado el crecimiento de la cartera de renta variable. Así, la cartera de renta fija, tras crecer en 308 millones de euros, situó su saldo en 9.155 millones de € al cierre de 2003, lo que supone un incremento anual del 3,48%,

Incremento del protagonismo de la renta variable



● 704 MILL € EN PARTICIPACIONES EMPRESARIALES



	Empresa	Part (%)
Químico-forestal	Ence	17,69
Energético	Unión Fenosa	7,13
	Reganosa	10,00
	Gas Galicia	10,00
Alimentación	Pescanova	10,00
	Terras Gauda	5,00
	Ebro-Puleva	3,56
Turismo	AC Desarrollo Hoteles	50,00
Construcción	Sacyr Vallehermoso	1,50

	Empresa	Part (%)
Financiero	Banco Pastor	9,95
	Banco Etcheverría	37,12
Bioteconología	Puleva Biot.	0,77
Transportes	Azkar	5,00
	Iberia	3,53
	ENA	10,00
Comunicaciones	Intelsis	4,01
	Islanlink	17,51
Industrial	Plásticos Ferro	20,13

Capital Riesgo: 48 millones de euros a través de Gescaixa Galicia.

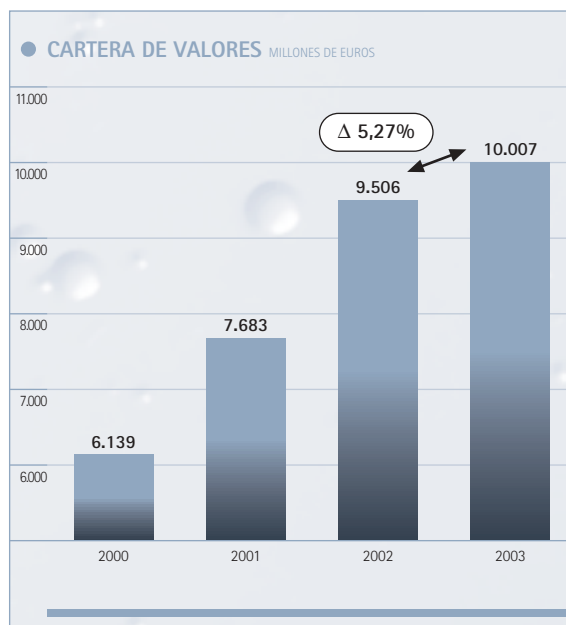
Grupo de empresas: BiaGalicia, Ciberviaxes, Coinsa, Homega, Softgal/Softgalnet, TasaGalicia, Tasa Consult y STD Multiopción.

que se repartió de forma similar entre la inversión en renta fija pública, que creció un 3,30%, y la renta fija privada, que se incrementó su saldo en un 4,32%.

Como contrapunto, la cartera de **renta variable** se incrementó un 29,28% en el año, situando el saldo de esta partida en 853 millones de euros. De este modo, la Entidad aprovechó la fuerte recuperación de los mercados bursátiles para incrementar en casi dos puntos porcentuales el peso de la renta variable sobre el total de la cartera de valores. El crecimiento de la cartera afectó tanto a la de negociación como a las inversiones empresariales de carácter "estratégico" de la Entidad que son canalizadas a través de la **Corporación Caixa Galicia**. En este contexto se enmarcó la entrada en el capital de ENA, Sacyr-Vallehermoso, Plásticos Ferro o el incremento de las participaciones en empresas como Iberia y Unión Fenosa. Al finalizar 2003, la Corporación acumulaba una inversión de 905,82 millones de € en sus empresas participadas, entre las que cabe destacar, además de las anteriores, Pescanova, Ebro-Puleva o el Banco Pastor.

El balance final de esta política ha sido un aumento de la cartera de valores de 501 millones de euros en 2003, un 5,27%, finalizando el ejercicio con un saldo de 10.007

La quinta cartera de valores más importante del sistema financiero español



millones de €, el quinto valor más elevado del sistema financiero español.

El acierto de esta estrategia de gestión de la cartera se pone de manifiesto al observar que las plusvalías latentes se incrementaron en un 70% hasta superar los 223 millones de € a cierre de 2003.

Las plusvalías latentes de la cartera se incrementaron un 70%

2. CAPTACIÓN

La captación de los recursos necesarios para soportar este crecimiento de la inversión ha estado marcada en 2003 por varios factores. Por una parte, se ha aumentado por segundo año consecutivo la tasa de ahorro de las familias, tras varios años de caídas. Por otra, la recuperación de las bolsas y los bajos tipos de interés han provocado un trasvase del ahorro hacia la renta variable y los fondos de inversión, que con el impulso adicional de su nuevo marco fiscal vieron crecer su patrimonio tras tres años de descenso continuados.

Al mismo tiempo, la situación de los tipos de interés hacía más atractiva la captación de recursos permanentes a través de emisiones a bajo coste, posicionando a Caixa Galicia ante el tensionamiento de la política económica que acompañará a una futura recuperación económica y buscando figuras que, al mismo tiempo, redunden en la capitalización de la Entidad. Esta política favorece la estabilización de las fuentes de financiación, logrando un mejor ajuste con las tasas de crecimiento de la inversión.

En este contexto, las prioridades eran capitalizar el renovado interés por los fondos de inversión, potenciar la captación de recursos permanentes aprovechando los bajos tipos de interés y mantener el recurso a la financiación interbancaria ante el retraso en el repunte de tipos.

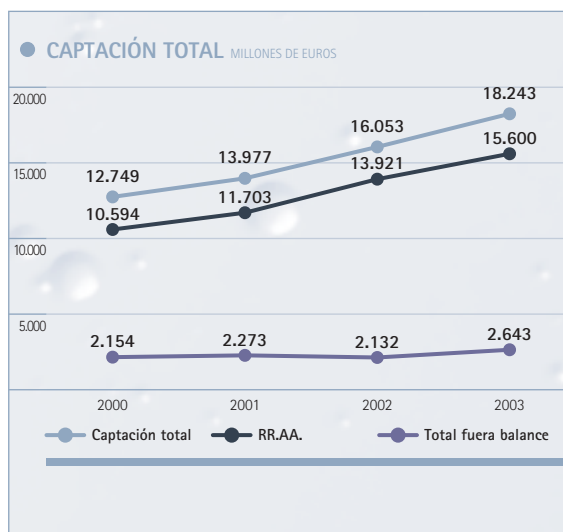
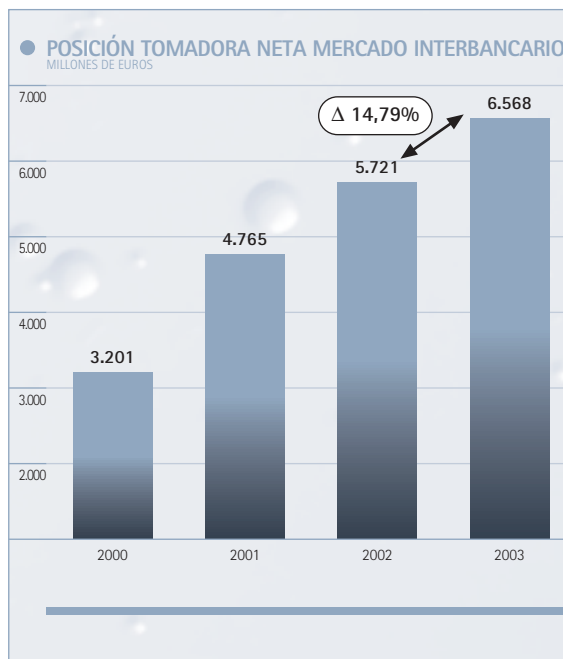
Primera caja española por posición tomadora neta en el mercado interbancario

Bajo estas directrices se incrementó un 14,79% la posición tomadora neta en el mercado interbancario hasta situarla en 6.568 millones de € al cierre de 2003, al tiempo que los recursos captados a través de emisiones crecieron en 590 millones de euros y la captación a través de productos sin reflejo en el balance de la Entidad en un 24%.

La evolución de estas partidas permitió incrementar el saldo de los recursos captados de clientes o captación total en 2.190 millones de € hasta totalizar 18.243 millones de €.

Esta magnitud incluye tanto a los débitos a clientes (depósitos bancarios y las cesiones temporales de activos) y emisiones de valores integrados en el balance de la Caja como a los fondos y patrimonio gestionados fuera del mismo (fondos de inversión, fondos de pensiones y seguros fundamentalmente).

La captación total crece un 14%



a) Recursos Ajenos

Ante el entorno descrito, la captación de recursos en balance de Caixa Galicia se desaceleró en los productos de ahorro tradicionales (depósitos), reforzándose significativamente en la realizada a través de la emisión de títulos de renta fija.

De este modo, los débitos a clientes incrementaron su saldo un 8,25% (1.082 millones de €) hasta situarse en 14.195 millones de euros a cierre de 2003. De este incremento, el 53% correspondieron a los depósitos a plazo,

que alcanzaron un saldo de 8.290 millones de euros. Al finalizar 2003, Caixa Galicia contaba con cerca de 1,8 millones de cuentas corrientes, de ahorro y a plazo.



Analizando su distribución sectorial, los depósitos del sector privado mantienen su mayor peso al suponer el 78,4% del total, tras haber incrementado su saldo en 1.117 millones de euros hasta alcanzar los 11.223 millones de €. Le siguen en importancia los depósitos del sector no residente, que tras situar su saldo en 1.771 millones de euros, suponen el 12,5% del total, uno de los porcentajes más elevados del sector de cajas. Por último, los depósitos del sector público reflejaron los ajustes producidos en la operatoria de gestión de tesorería de las administraciones públicas que generó una reducción en su saldo del 7,21%.

Resulta destacable el posicionamiento de la Entidad en la captación del ahorro del sector no residente, en

941 millones de euros en remesas

donde cuenta con una cuota del 6% sobre el total del sector de cajas y casi 69.000 clientes. Especialmente significativa es su operatoria de remesas de emigrantes, negocio que canalizó 941 millones de euros en 2003. Otro indicador de la fuerte vinculación de Caixa Galicia con este colectivo se pone de manifiesto al observar que

el 9% de su volumen de negocio, considerando la suma de recursos ajenos e inversión crediticia, es con el sector no residente, el tercer porcentaje más elevado del sector español de cajas. Estas cifras son fruto de la estrecha vinculación lograda a través de las 8 oficinas de representación de la Caja con la amplia colonia de gallegos en el exterior.

Como se ha comentado anteriormente, una de las líneas de negocio estrella en la captación de recursos durante 2003 ha sido la emisión de títulos de renta fija como

Las emisiones absorbieron el 36% del crecimiento de los RR.AA.

fórmula de captación de fondos permanentes y capitalización de la Entidad en un entorno de tipos en mínimos. A través de las cuatro emisiones realizadas a lo largo del año se canalizó el 36% del crecimiento en saldo de los recursos ajenos, frente al 9% de 2002.

Se realizaron dos emisiones de bonos ("Eurobonos Gallegos") por un importe conjunto de 360 millones de euros y una emisión de 90

La primera caja en emitir participaciones preferentes en España

millones de euros en deuda subordinada, a las que se les unió la primera emisión de participaciones preferentes en España por parte de una caja, cuyo importe ascendió



a 140 millones de euros. La aceptación de los inversores por estos productos hizo que todas se cubrieran en su totalidad, lo que arroja un volumen total captado de 590 millones de euros.

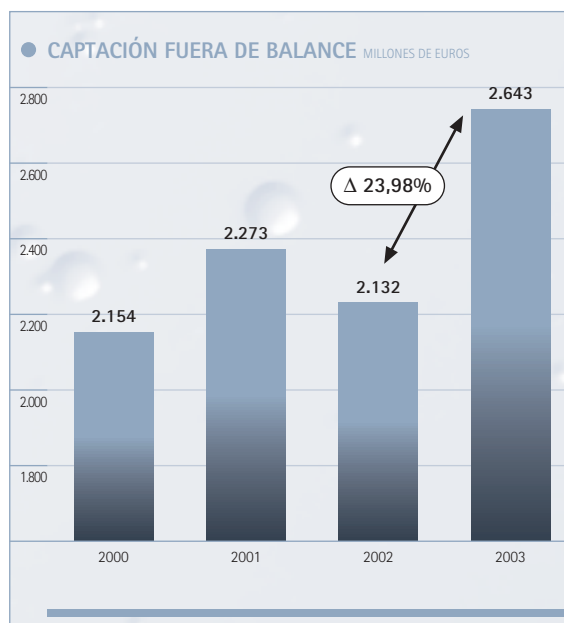
De este modo, a lo largo de 2003 los recursos ajenos incrementaron su saldo en 1.679 millones de euros, un 12,06%, cerrando el ejercicio situados en 15.600 millones de euros. Este porcentaje es superior en 63 puntos básicos al registrado por el conjunto de bancos y cajas españoles. El crecimiento de esta línea de negocio se sustentó en gran medida en la amplia y competitiva gama de productos disponible. Así, durante 2003 se ha potenciado la oferta de depósitos con el lanzamiento de cuatro depósitos mixtos, que combinaban una atractiva remuneración fija con otra variable referenciada a la evolución de un índice bursátil (Ibex 35, Eurostoxx 50 o SPI 20) o divisa (dólar), pero siempre garantizando el 100% del capital invertido. También se han incorporado dos nuevos depósitos a plazo con remuneración en especie: el "Depósito Primavera" y el "Depósito Ollas Multifunción". A esta oferta se une la comercialización de siete "on depósitos" a plazo en el mercado español a través de la oficina virtual *On Caixagalicia* y de tres más en el mercado portugués. Destinado al segmento empresarial, se lanzó la "Cuenta Ahorro-Empresa", producto de ahorro a la vista dirigido a aquellos clientes que desean aprovecharse de las nuevas ventajas de deducción en el IRPF por el ahorro destinado a la creación de una sociedad Nueva Empresa.

b) Productos Fuera de Balance

Al contrario de lo acontecido en el ejercicio pasado, la captación de recursos a través de productos de fuera de balance tuvo en 2003 una positiva evolución, sustentada en gran medida en la recuperación de los mercados bursátiles, el lanzamiento de nuevos productos y el esfuerzo realizado en el negocio de seguros.

De este modo, los recursos gestionados por Caixa Galicia a través de productos de fuera de balance se incrementaron en 511 millones de euros (Δ anual del 23,98%), finalizando 2003 con un saldo de 2.643 millones de euros. Este crecimiento se ha sustentado en el crecimiento de las tres principales líneas de negocio que lo integran:

La captación fuera de balance crece un 24%



- El patrimonio gestionado por Caixa Galicia en fondos de inversión se incrementó un 12,98% en 2003, alcanzando los 1.936 millones de euros. Esta evolución se situó en línea con la seguida por el conjunto del sector, que se ha visto favorecido por el nuevo tratamiento fiscal del producto que no penaliza los traspasos y por la recuperación de los mercados de renta variable.

En un ejercicio en el que los fondos garantizados y, a partir de mediados del año, de renta mixta-variable han sido los

Seis nuevos fondos de inversión, en una cartera con 52 fondos

principales protagonistas, Caixa Galicia lanzó seis nuevos fondos: dos garantizados de renta variable, "Caixa Galicia Alfa Garantía, FIM" y "A.C. Capital 6, FIM", cuyo principal atractivo radica en la posibilidad de beneficiarse de la evolución de los mercados con garantía del 100% del capital invertido; dos fondos de renta variable vinculados a la evolución de índices bursátiles, "A.C. Ibex-35 índice, FIM" y "A.C. Eurostoxx-50 índice, FIM"; un fondo de renta fija-mixta, "BNP Paribas Cash Plus, FIM", que invierte una parte de su patrimonio siguiendo criterios de gestión alternativa y un fondo de renta fija a corto plazo, "Caixa Galicia Ahorro, FIM", que invierte en renta fija pública y privada de la zona euro.

Con estas incorporaciones, la oferta de Caixa Galicia en esta línea de negocio finalizó 2003 compuesta por 52 fondos de inversión.

Con la finalidad de aprovechar el nuevo tratamiento fiscal que favorece el traspaso entre fondos, Caixa Galicia ha potenciado la gama **A.C. Multiestrellas Selección, FIMF**, compuesta por cinco fondos que cubren diferentes perfiles inversores. Cada uno de los fondos invierte en distinta proporción ajustada al perfil de riesgo en todas y cada una de las SICAV o Fondos creados por Frank Russel, líder mundial en selección de gestores, y que Caixa Galicia comercializa desde finales de 2001. Asimismo, se han desarrollado campañas de promoción específicas, como la "**Campaña Priority 2003**", que incluía entre su oferta tres fondos de inversión con regalos por aportaciones o traspasos.

También en 2003 se ha puesto en marcha **Reuters Fund Comparator**, una herramienta que permite mejorar el asesoramiento dado al cliente al poder comparar las características y rentabilidades asociadas a los más de 7.000 fondos disponibles.

- El patrimonio gestionado en planes de pensiones creció un 48,10% en 2003 hasta alcanzar los 232 millones de €, mientras que el número de partícipes lo hizo en un

10,88%, alcanzando los 65.035 al cierre del ejercicio. A lo largo del año se han incorporado al catálogo de planes y fondos de pensiones dos nuevos planes de pensiones de empleo, el de la Diputación de A Coruña y el de la Administración Local de Lugo (conjunto para la Diputación de Lugo e Inludes).

Asimismo, se han promovido tres nuevos fondos de pensiones ("Caixa Galicia VII", "Caixa Galicia VIII" y "Caixa Galicia IX"), estando pendientes de inscripción en la Dirección General de Seguros otros tres ("Caixa Galicia X", "Caixa Galicia XI" y "Caixa Galicia XII").

Dinamismo comercial ante el nuevo tratamiento fiscal de los fondos de inversión

El patrimonio gestionado en planes de pensiones crece un 48%

De esta forma, Caixa Galicia contaba a cierre de 2003 con 13 fondos de pensiones constituidos que integraban 19 planes de pensiones (9 del sistema empleo y 10 del sistema individual) y con tres fondos más en proceso de constitución. Esta oferta se complementa con un plan de previsión social, específico para el País Vasco.

- La línea de negocio que ha mostrado un mejor comportamiento relativo ha sido la de seguros, que incrementó los recursos captados en un

117,09% hasta situarlos en 484 millones de euros. Tras la entrada del Grupo AVIVA en el capital de BiaGalicia, la Entidad ha potenciado su actividad en *bancassurance* ampliando significativamente su oferta, lo que le ha permitido formalizar en 2003 un total de 47.945 contratos. De este modo, BiaGalicia finalizó 2003 con una cartera de 164.038 pólizas y con unas provisiones técnicas acumuladas de 484,2 millones de euros.

Así, a lo largo del ejercicio pasado se inició la comercialización de cuatro nuevos seguros de vida de la familia *Bia Asegurado*: "*Bia Link Selección*", un seguro unit link que permite invertir en los mejores fondos de la Caja; "*Bia Asegurado Renta*", un seguro de prima única que proporciona una renta vitalicia al beneficiario; "*Bia Asegurado Patrimonio II*", seguro de prima única con rentabilidad vinculada a un depósito de la Caja con importantes ventajas fiscales asociadas al plazo de la inversión y "*PPA Bia Asegurado Pensión*", un plan de previsión asegurado que a través de un plan de ahorro en formato seguro permite beneficiarse de la fiscalidad de los planes de pensiones.

De este modo, la oferta de Caixa Galicia queda configurada alrededor de dos líneas de productos:

- > **Bia Vida**: Gama de seguros de vida-riesgo compuesta por *Bia Vida Plus* (seguros de vida con capital asegurado), *Bia Vida Capital* (seguros vinculados a préstamos o créditos con garantía real o personal que garantizan un capital asegurado constante) y *Bia Vida Saldo* (seguros vinculados a préstamos o créditos con garantía real o

La cartera de seguros se duplicó en 2003

personal que garantizan un capital asegurado igual al saldo pendiente de amortizar). A cierre de 2003 gestionaba 139.202 pólizas con unas provisiones técnicas de 9,93 millones de euros.

- > **Bia Asegurado:** Gama de seguros de vida-ahorro compuesta, además de por las cuatro nuevas incorporaciones del ejercicio, por *Bia Asegurado NetClub* (Seguro orientado a constituir un ahorro pensando en menores de edad), *Bia Asegurado Jubilación* (plan de ahorro de aportaciones periódicas destinado a la constitución de un capital para la jubilación), *Bia Asegurado Cuenta* (Seguro de ahorro de prima única con un seguro de fallecimiento vinculado) y *Bia Asegurado Patrimonio* (Seguro de prima única que garantiza una interesante rentabilidad financiero-fiscal a largo plazo). A través de esta gama se gestionaban 24.836 pólizas al finalizar el ejercicio 2003, con unas provisiones matemáticas de 474,26 millones de euros.

En el ramo seguros de no vida (automóvil, salud, vivienda, multirriesgos,...) y en el segmento de pymes, Caixa Galicia opera a través de la **Correduría de Seguros**, entidad participada al 100% por la Caja. Durante 2003 se ha consolidado la transformación de agencia en sociedad de intermediación, estableciendo contratos de colaboración con importantes compañías con la finalidad de incorporar una oferta más amplia a sus clientes.

En esta línea, en el ramo de automóvil se han abierto vías de colaboración con Munat (Grupo Pelayo), Fiatc, Reale y Winterthur, que se han unido a las mantenidas con Caser. En cuanto al seguro de pagos protegidos, que contempla la cobertura de desempleo e incapacidad temporal, se inicia la comercialización a finales del año 2003 con las aseguradoras General Electric Financial Insurance y Cardif (Grupo BNP Paribas). En cuanto a programas de seguros específicos para grandes empresas dan soporte compañías como Allianz, Grupo Vitalicio, Axa, Musini, etc. además de mantener y potenciar las habituales con Caser, lo que permite mejorar el asesoramiento en el área de seguros a importantes grupos empresariales, principalmente ubicados en Galicia.

En 2003 se produjo un importante crecimiento en el seguro de hogar, derivado de las mejoras que se introdujeron en el producto (nuevas garantías y mejoras en los límites de algunas ya existentes) que han permitido un acelerado crecimiento en este ramo, cifrado en un incremento del 38% en el importe de las primas. El seguro de automóvil tuvo igualmente un importante crecimiento en 2003 (Δ 19% en el importe de las primas), con la expectativa puesta en el ejercicio 2004 que, con los nuevos medios a implantar en los procesos de contratación en las oficinas (sistema multitarificación), supondrá un mayor impulso en este segmento de la facturación de la Correduría.

c) Volumen de Negocio y Balance

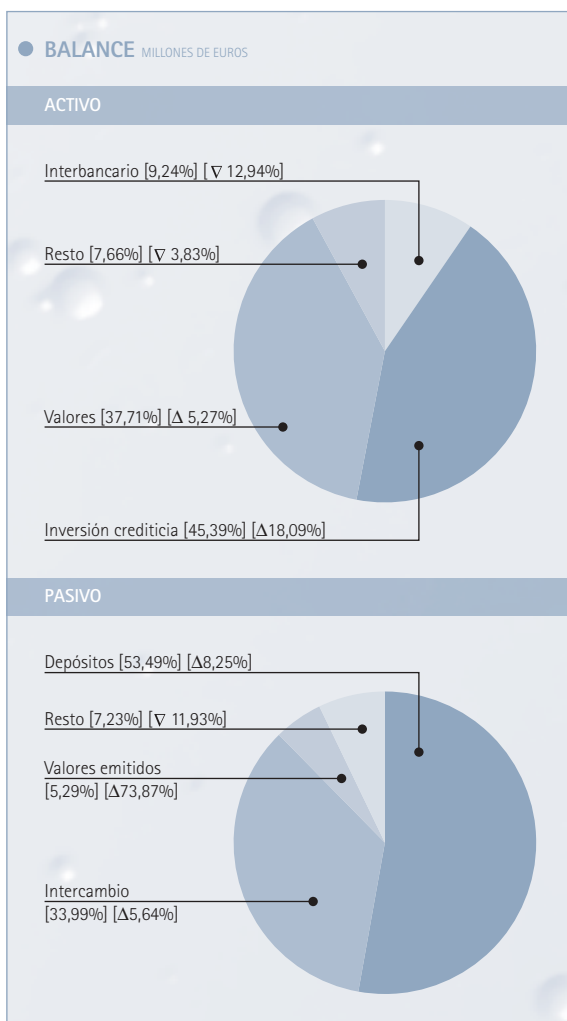
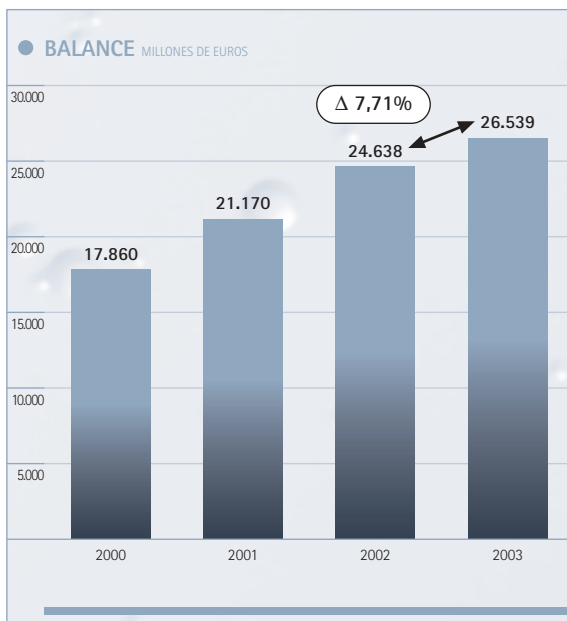
Derivado de los incrementos experimentados por la inversión y la captación de recursos en el ejercicio, el **volumen de negocio** de Caixa

El volumen de negocio crece un 15% y el balance un 16%

Galicia aumentó en 4.036 millones de euros en 2003 (Δ anual del 15,37%), hasta alcanzar los 30.290 millones de euros con que cerró el ejercicio.

Este crecimiento del volumen de negocio gestionado, unido a la importante actividad de la Entidad en los mer-





cados financieros, permitieron que el **Balance** de Caixa Galicia se incrementase en un 7,71% (1.901 millones de euros), hasta situar su saldo en 26.539 millones de euros a cierre de 2003.

Como consecuencia de la estrategia seguida por la Entidad, la **estructura de balance** al 31 de diciembre de 2003 reflejaba una favorable

Los créditos a clientes ganan protagonismo en la estructura de balance

posición ante un entorno de tipos en mínimos y con capacidad de rentabilizar el repunte de tipos que se producirá al amparo de la recuperación de la actividad económica en España y en el conjunto del área euro. Respecto a 2002 se observa un incremento del peso en el pasivo de los valores emitidos (201 puntos básicos) y de los depósitos (27 puntos básicos), así como un incremento del protagonismo de la inversión crediticia en el activo, cifrada en 399 puntos básicos, lo que eleva su peso hasta el 45,39% del mismo.

3. SERVICIOS A CLIENTES

A la operatoria tradicional de intermediación (captación de recursos y concesión de créditos) realizada por toda entidad financiera, se une de manera creciente la prestación de **servicios adicionales de valor añadido** con la finalidad de satisfacer íntegramente las necesidades financieras de los clientes, línea de negocio a la que Caixa Galicia presta una especial atención.

a) Medios de pago

Se trata de una de las líneas de negocio más competitivas, en la que una política comercial basada en la anticipación a las necesidades de cada segmento de clientela, a través de la ampliación y mejora continua de la oferta, se convierte en un factor clave de posicionamiento. Siguiendo esta línea de actuación, a lo largo de 2003 Caixa Galicia ha puesto en marcha los siguientes productos y servicios:

- **Tarjeta Mastercard "Consumo"**: Tras la implantación en 2002 del pago "revolving" y la marca Mastercard en las tarjetas



comercializadas por la Entidad, en 2003 se lanzó una tarjeta específica de crédito permanente bajo esta marca. La tarjeta "Consumo" dota al titular de la posibilidad de efectuar sucesivas redistribuciones del crédito a medida que va amortizando sin la necesidad de realizar trámite alguno y adecuando la cuota a sus posibilidades de pago.

- **Telepeaje:** Se lanzó el Telepeaje o peaje dinámico, un sistema que permite el pago del peaje en autopistas sin detener el



vehículo y utilizando la modalidad elegida por el cliente: pago a débito o pago diferido.

Al igual que las tarjetas financieras, el Telepeaje cuenta con una cobertura de uso fraudulento que asegura a su titular en caso de robo o pérdida del aparato.

- **Tarjeta Bonopeaje:** Caixa Galicia firmó un acuerdo con Audasa, la Xunta de Galicia y la Diputación de A Coruña, emitiendo la Tarjeta Bonopeaje para intervenir en los aspectos relacionados con la subvención a los usuarios de la autopista A-9 en su recorrido A Coruña-A Barcala.



• **AFINIDAD**

- **Tarjeta "Gran Centre Granollers":** Se ha estrechado la relación con el Centro Comercial Abierto "Gran Centre" situado en Granollers (Cataluña), con quien Caixa Galicia colabora desde 1998 emitiendo y gestionando la tarjeta privada "Gran Centre" que contaba a cierre de 2003 con más de 13.000 tarjetas en circulación y más de 300 comercios adheridos.

Este modelo de programa privado ha recibido numerosos reconocimientos por parte de diferentes entidades, entre los que se encuentran el de la Generalitat de Cataluña a la iniciativa comercial, el premio nacional de Comercio Interior al pequeño comercio y el premio a la Innovación empresarial.



- **Tarjeta Visa "Cámara":** Caixa Galicia amplió el compromiso con las Cámaras de Comercio gallegas, firmando un nuevo acuerdo con la Cámara de Lugo, y ampliando así su oferta de tarjetas Visa Cámara, que en 2003 contaba con



más de 14.000 unidades en circulación, convirtiéndose en un referente para el comercio minorista de Galicia. Tras esta incorporación son ya cinco las Cámaras gallegas que mantienen acuerdos con Caixa Galicia (A Coruña, Santiago de Compostela, Ferrol, Lugo y Ourense) para comercializar este producto.

Asimismo, se siguió avanzando en mejorar las prestaciones y seguridad de la oferta de medios de pago de la Entidad. En esta línea, se incorporó una aplicación que permite la autenticación del titular de una tarjeta en su operatoria de comercio electrónico a través de la pasarela de pagos de Caixa Galicia. Asimismo, se incluyó un sistema de asesoramiento en medios de pago en la web institucional, que orienta al cliente hacia el producto que mejor se adapta a sus necesidades y se incorporó a la tarjeta "Visa Oro" una nueva imagen y ventajas exclusivas para los titulares. Por último, se posibilitó la operatoria con tarjetas de la Entidad en los terminales "H24" ubicados en las gasolineras españolas.

El resultado de esta política de innovación y anticipación continua ha permitido que el parque de tarjetas operativas se situase al finalizar 2003 las 894.590 unidades (∇ anual del 7,83%). Esta caída en el parque de tarjetas ha sido debido a una reestructuración comercial de la oferta, así como a una depuración de la base. Las tarjetas de la Entidad realizaron cerca de cuarenta millones de operaciones por un importe superior a los 2.000 millones de euros.

Resulta significativo el crecimiento experimentado por el parque de tarjetas de crédito, cifrado en un 9%. Esta evolución se ha sustentado tanto en la mejora y ampliación de la oferta anteriormente comentada como en la puesta en marcha de iniciativas planteadas por los empleados en el foro de participación puesto en marcha para mejorar la comercialización de tarjetas de crédito.

El parque de tarjetas de crédito crece un 9%

A través de las **cámaras de compensación** se han tramitado en 2003 cerca de 2,5 millones de documentos por un importe de 9.200 millones de €. Asimismo, Caixa Galicia ha emitido 3 millones de **cheques y pagarés**, así como 670 mil cheques de carburante y viajes.

Caixa Galicia lanzó a mediados de 2000 el servicio de **ticketing**, que permite la venta de entradas a distancia (teléfono, Internet y dispositivos automáticos) de espectáculos, cine, teatro, ópera, conciertos, etc., organizados por los promotores que mantienen acuerdos con Caixa Galicia.

El servicio ha vendido durante 2003 más de 80.000 entradas, lo que supuso el 47% de las ventas totales de los espectáculos adheridos.

La positiva evolución en la canalización de la venta de entradas a través de este servicio se sustenta en la continua mejora de sus prestaciones. Así, en 2003 se ha introducido la posibilidad de envío de las entradas adquiridas a una sucursal de la Caja, se ha creado el área de deportes con la posibilidad de comprar entradas y abonos para el R.C. Deportivo de La Coruña y se ha firmado un acuerdo con TICESA en el área de cine.

Más de 80.000
entradas vendidas
a través del
servicio de
ticketing

b) Intermediación de Valores

La recuperación de los mercados financieros, especialmente a partir de mediados del ejercicio, se tradujo en una recuperación de la operatoria de valores por parte de los clientes de la Entidad. De este modo, el negocio de valores depositados registró un notable crecimiento en el ejercicio, incrementando su saldo en un 60% hasta los 3.711 millones de y su número de depósitos en un 17%. Asimismo, la **intermediación de valores** con clientes incrementó en un 19% su operatoria, superando las 500.000 transacciones. De ellas, más de 63.000 fueron operaciones bursátiles por un importe efectivo de 2.101 millones de €. En esta línea de negocio merece especial mención el protagonismo de Caixa Activa al canalizar más de un tercio de la operatoria de valores. Este conti-

Recuperación de
la operatoria de
valores

nuo avance se sustenta en su accesibilidad, en las opciones de asesoramiento que incorpora, el elevado número de valores negociables en tiempo real y unas tarifas sumamente competitivas.

Para optimizar las decisiones de inversión de sus clientes Caixa Galicia pone a su disposición un **sistema de asesoramiento en valores**, disponible a través de Internet (www.caixagalicia.ahorro.com), así como de la Sala de Bolsa de A Coruña.

Por último, y a pesar de la atonía que un ejercicio más mantuvieron las OPV's (Ofertas Públicas de Venta), la actividad de **mediación** de la Caja se incrementó desde los 9,1 millones de euros de 2002 hasta los 71 millones de 2003, aunque la operatoria se limitó a la suscripción de participaciones preferentes de Unión Fenosa.

Caixa Activa
canaliza más de
un tercio de la
operatoria de
valores

c) Convenios y acuerdos con empresas

A lo largo de 2003 Caixa Galicia ha profundizado en la adaptación de su oferta financiera a los requerimientos específicos de los segmentos que componen su base de clientes. El resultado ha sido la firma de **125 nuevos convenios y acuerdos con empresas, organismos, instituciones y colectivos** a través de los cuales los beneficiarios acceden a una amplia gama de servicios (financiación, ahorro, medios de pago,...) en condiciones preferentes y adaptados a sus necesidades. Entre ellos cabría destacar los firmados con el Igape, el Ministerio de Fomento, los ayuntamientos de A Coruña, Lugo y Santiago, la Diputación de Barcelona, los obispos y parroquias de Lugo y Mondoñedo-Ferrol y empresas como Telefónica, Grupo Ence, Grupo Voz o Gadisa.

125 nuevos
convenios y
acuerdos con
empresas

d) Servicio de atención al cliente

Caixa Galicia puso en marcha en 1987 el primer **Servicio de Atención al Cliente** de las cajas españolas. A través de este servicio los clientes de la Entidad canalizan sus reclamaciones y sugerencias, ocupándose de la gestión de los problemas planteados, y de comunicar al cliente y a la Oficina o Unidad implicada la decisión tomada al efecto.

La existencia de este Servicio dota de claridad y transparencia a la actividad desarrollada por la Entidad y su funcionamiento está regulado por normativa tanto interna

El Servicio de Atención al Cliente, accesible a través de Internet

como externa en la que se delimitan, entre otros, los plazos de respuesta a una incidencia planteada.

En 2003 el conjunto de reclamaciones atendidas han sido 1.984, lo cual supone un 19,6% de incremento en el número de reclamaciones por cliente que se habían recibido en el ejercicio anterior. Este incremento ha venido en buena medida derivado de la comunicación de tarifas de cajeros en redes ajenas, en donde se daba una situación puntual fuera de Galicia que, atendiendo a las demandas de los clientes, ya ha quedado subsanada.

Por su parte, la compañía de seguros BiaGalicia, participada por Caixa Galicia y la multinacional británica AVIVA, que gestiona los productos vinculados con el ramo de vida y planes de pensiones que comercializa la entidad en su oficinas, dispone de las figuras del Defensor del asegurado y Defensor del partícipe,

habiendo tramitado únicamente una reclamación en el año 2003.

Adicionalmente, la comunicación con el cliente se ha reforzado tanto a través de Internet como mediante los servicios prestados por un call center gestionado por la

Finalista en los IV premios «Call Center de Oro»

sociedad S.T.A. (Servicios de Telefonía Avanzada), que en 2003 canalizó en su centro de A Coruña más de 850.000 llamadas. De este modo se pone a disposición de los clientes un servicio de atención telefónica donde se facilita información sobre cualquier asunto relacionado con la operatoria, servicios o productos de la Entidad. Adicionalmente, este canal es utilizado para la realización de campañas de telemarketing que en 2003 han abarcado a más de 65.000 clientes.

Muestra de la calidad de este servicio ha sido el puesto de finalista de Caixa Galicia en la IV edición de los premios "Call Center de Oro" organizados por IFAES, entidad que analiza mediante pruebas reales los mejores call centers financieros.

LA OPERATORIA EN MERCADOS PRIMA LA LIQUIDEZ Y LA COBERTURA DE LA CARTERA

Caixa Galicia es una de las entidades financieras españolas más activas en los mercados financieros, lo que supone un factor relevante en la política de diversificación de ingresos y aporta un

Una de las entidades más activas en mercados financieros

eficiente soporte para la gestión de los recursos y riesgos de la Entidad. Así, la actividad de Caixa Galicia en los mercados financieros representaba al finalizar 2003 más de la mitad del activo y en torno a una tercera parte del pasivo, importancia que se ve respaldada por una prudente política en la asunción y gestión del riesgo y un estricto seguimiento y control por parte de los órganos de Gobierno de la Entidad.

BALANCE DE ACTIVIDAD MERCADOS FINANCIEROS			
MILLONES DE EUROS			
	2003	2002	% Variación
Interbancario	2.597	2.727	-4,77
Sindicados no ECA	1.562	1.492	4,69
Cartera de Renta Fija	9.174	8.863	3,51
Cartera de Renta Variable	847	664	27,56
Total Activo Área	14.181	13.745	3,17
% sobre total Activo Caja	53%	58%	-5 p.p.
Interbancario	7.891	8.419	-6,27
C. temporal clientes institucionales	923	857	7,70
Total Pasivo Área	8.813	9.276	-4,99
% sobre total Pasivo Caja	33%	38%	-5 p.p.

Tal como se recoge en el apartado "entorno de la actividad", la operatoria de Caixa Galicia en los mercados financieros a largo de 2003 ha venido condicionada fundamentalmente por las siguientes circunstancias:

- Los descensos aplicados por el Banco Central Europeo, la Reserva Federal estadounidense y el Banco de

Inglaterra en los tipos de intervención en el primer semestre del año situaron los tipos de interés en mínimos históricos. Así, la inestabilidad geopolítica mundial llevó a que en febrero el Banco de Inglaterra redujera en 25 puntos básicos su tipo de intervención y a que un mes después lo hiciera en la misma cuantía el Banco Central Europeo, situando el tipo *repo* en el 2,5%. No obstante, estas reducciones no fueron suficientes para evitar un nuevo deterioro de las expectativas y se generaron alertas por un posible riesgo de deflación que llevaron a que en junio de nuevo el BCE recortase el tipo de intervención (en este caso, en 50 puntos básicos) situándolo en el 2%. Paralelamente, a finales del mismo mes la Reserva Federal situó el denominado nivel objetivo de los fondos federales en el 1% y el Banco de Inglaterra su tipo de intervención en el 3,5%, tras sendos recortes de 25 puntos básicos.

- Inicio de la recuperación de los mercados bursátiles a partir de los mínimos de marzo. Así, se han logrado revalorizaciones anuales que oscilan entre el 15% del Eurostoxx 50 y el 50% del Nasdaq, mientras que algunos mercados, de los denominados emergentes, ganaron un 100% (Argentina o Brasil). Los sectores e índices más sensibles a la coyuntura económica (tecnología, telecomunicaciones o emergentes) han mostrado un mejor comportamiento relativo frente a los más defensivos (energía, servicios o alimentación).
 - Importante aceleración de la apreciación del euro frente al dólar que ha pasado de 1,049 dólares/euro al cierre de 2002 a 1,263 dólares/euro al cierre de 2003, lo que implica una apreciación del euro superior al 20%. El persistente déficit por cuenta corriente estadounidense ha presionado a la baja su divisa.
 - El proceso de recuperación económica y la evolución de los tipos de interés han facilitado un cambio en la evolución de los diferenciales de riesgo de crédito, que a diferencia de lo ocurrido en 2002, se han estrechado significativamente, especialmente en las compañías tecnológicas y de telecomunicaciones. Esta tendencia se ha visto favorecida por la mejor evolución de las calificaciones crediticias otorgados por las agencias de rating, especialmente en la segunda mitad del ejercicio.
- En este entorno, las directrices seguidas por Caixa Galicia en la gestión del área de mercados financieros durante 2003 han sido:

1. Aprovechar los bajos costes de financiación para incrementar la aportación del área al margen financiero de la Entidad y compensar el impacto de los bajos tipos de interés en el balance comercial.

Para ello se incrementaron en el primer semestre los saldos medios en la cartera de deuda pública anotada en un 13 % hasta situarlos en cerca de 8.400 millones de euros, si bien ante el cambio de tendencia que experimentaron los tipos de interés a largo, en el segundo semestre se redujo su volumen hasta 7.500 millones de euros, situando el crecimiento anual en 254 millones de euros, un 3,5% más que en 2002.

Esta actuación ha permitido que la aportación de la cartera de deuda pública al margen financiero haya crecido en 2003 un 24% con respecto al año anterior y que la aportación global del área al margen financiero haya pasado de los 133 millones de euros a los 165 millones alcanzados en 2003, lo que supuso un incremento interanual del 24%.

Esta circunstancia, unida a la favorable evolución de los resultados por operaciones financieras, explica el incremento del peso del área en el margen ordinario de la Caja.

● APORTACIÓN A RESULTADOS DE MERCADOS FINANCIEROS MILES DE EUROS			
	2003	2002	Variación
Cartera valores (1)	136.017	109.907	23,76
Arbitraje	15.038	14.042	7,09
Sindicados	14.244	9.094	56,63
1. Contribución al margen financiero	165.299	133.043	24,24
+ Resultados por operaciones financieras	18.500	8.824	109,66
2. Contribución al margen ordinario	183.799	141.867	29,56
2. Contribución al margen ordinario %	32,90	27,80	+5,1 p.p.

(1) Deuda pública, renta fija privada y renta variable no grupo.

2. Mantener una activa presencia en los mercados de capitales, participando de forma dinámica en las operaciones de colocación y aseguramiento de sindicados y emisiones de valores.

A lo largo de 2003 Caixa Galicia ha participado en 50 operaciones de sindicados, con un volumen inicial de 599 millones de euros, y en 37 emisiones de valores de

renta fija con un efectivo inicial de 274 millones de euros. Entre las operaciones más significativas en las que se ha participado en su aseguramiento destacan las participaciones preferentes de Unión Fenosa, la emisiones de deuda de la Xunta de Galicia, las financiaciones sindicadas al Consorcio adjudicatario de la Empresa Nacional de Autopistas, a la Autopista Central Gallega y a la Sociedad Gallega de Medio Ambiente.

Participación en 50 operaciones de sindicados y en 37 emisiones de renta fija por valor de 873 mill. €

La gestión en este área durante 2003 ha cumplido los tres objetivos prefijados:

- **Mejorar su aportación al margen financiero:** Aunque el saldo global de sindicados y renta fija privada solo ha aumentado un 3,65%, la aportación al margen de intermediación de las actividades de sindicados y renta fija privada ha alcanzado los 30 millones de euros, con un incremento del 57% respecto al ejercicio anterior .
- **Incrementar la generación de resultados por operaciones financieras en la gestión de la cartera de renta fija privada y de renta variable:** Se ha realizado una gestión dinámica de la renta fija privada generando beneficios por más de 7 millones de euros mediante la venta de valores, aprovechando la evolución de los diferenciales y de los tipos de interés y tomando posiciones en aquellos sectores que se han visto favorecidos por la evolución económica.

La aportación al margen de sindicados y emisiones aumenta un 57%

La cartera de renta fija privada aumentó un 4% en el ejercicio, manteniéndose la política de años anteriores de concentrar las adquisiciones en valores de adecuada solvencia crediticia y fácilmente realizables. Más del 75% de la cartera de renta fija privada en euros es admisible por el Banco Central Europeo como garantía de sus operaciones de política monetaria.

Más del 75% de la cartera de renta fija privada es admisible por el BCE como garantía

La cartera de renta variable se incrementó en el ejercicio en un 28% hasta alcanzar los 847 millones de euros, al tiempo que la operatoria de compraventa de valores y la evolución de las cotizaciones generó beneficios por importe de cinco millones de euros.

● DETALLE OPERACIONES FINANCIERAS MILES DE EUROS

	2003	2002	Variación
Operaciones de trading	4.511	1.364	230,72
Deuda pública inversión	-1.249	7.552	-116,54
Renta fija inversión	7.127	0	-
Renta variable inversión	5.023	-4.265	-217,77
Titulizaciones	2.286	3.156	-27,57
Diferencias de cambio y otros	802	1.017	-21,14
Total	18.500	8.824	109,66

- Contribuir a la diversificación del riesgo crediticio global de la Entidad por áreas geográficas y por sectores económicos al acceder a emisores de otros países y a sectores no representados en la banca comercial.

En torno al 27% del saldo vivo de operaciones del Área de Mercados, excluyendo la deuda pública anotada, tienen un emisor o prestatario localizado fuera de España.

El 27% del saldo vivo de mercados está localizado fuera de España

● DISTRIBUCIÓN SALDO VIVO MERCADOS

	2003
España	72,3%
Unión Europea (resto)	21,0%
USA	3,3%
Europa Occidental (Otros)	0,6%
Mexico	0,5%
Supranacionales	0,2%
Australasia	0,2%
< 3 MM €	1,9%
Total	100,0%

- Reducir el nivel de exposición al riesgo de cambio euro/dólar y potenciar la gestión del balance en divisas, en especial del denominado en dólares.

Así, se ha fomentado la captación de fondos a más largo plazo asegurando la liquidez y ofreciendo rentabilidades más atractivas a los clientes, al tiempo que se han combinado los plazos de las inversiones con los de los pasivos y se ha gestionado el riesgo de interés mediante la contratación de coberturas en mercado.

El volumen de depósitos de clientes gestionados se ha incrementado en el ejercicio en un 24% y un 8%, respectivamente, cifrados en su divisa original.

- Continuar la política de estricto control de los niveles de riesgo asumidos e intensificar la gestión global de los riesgos de mercado, interés, liquidez, operativo y crédito facilitando la coordinación de las áreas financieras con el resto de unidades.

La preocupación por una gestión global del riesgo de interés y de mercado ha llevado a que durante 2003 se hayan agrupado en una única División las áreas de negocio a través de las que la Caja participa en los mercados, Tesorería y Mercados de Capitales, y a incluir en el área financiera la actividad de innovación financiera responsable de la generación de productos para la red comercial. Con ello se ha incrementado la eficiencia en la implantación de las medidas de gestión del riesgo de interés del balance y la coordinación con el Área Comercial.

● EMISIONES 2003 MILLONES DE EUROS

Número	Producto	Importe
1	Bonos y obligaciones	360
2	Cédulas hipotecarias	733
2	Pagarés	266
2	Schludshein	160
1	Obligaciones subordinadas	90
1	Participaciones preferentes	140
9	Total	1.749
3	Total minorista	590
6	Total mayorista	1.159

En 2003 se ha aprovechado la evolución de los tipos de interés para que el grupo Caixa Galicia realice emisiones de valores por un nominal de 1.749 millones de euros y campañas singulares de depósitos estructurados y a plazo superior al año por importe de 215 millones de euros. Ello ha permitido alargar el plazo de captación de los pasivos y generar oportunidades de crecimiento en la cartera a vencimiento que aseguran un margen financiero positivo.

Se ha continuado la política de cobertura de la cartera de inversión ordinaria mediante futuros financieros, operaciones a plazo y otros derivados sobre los tipos de interés.

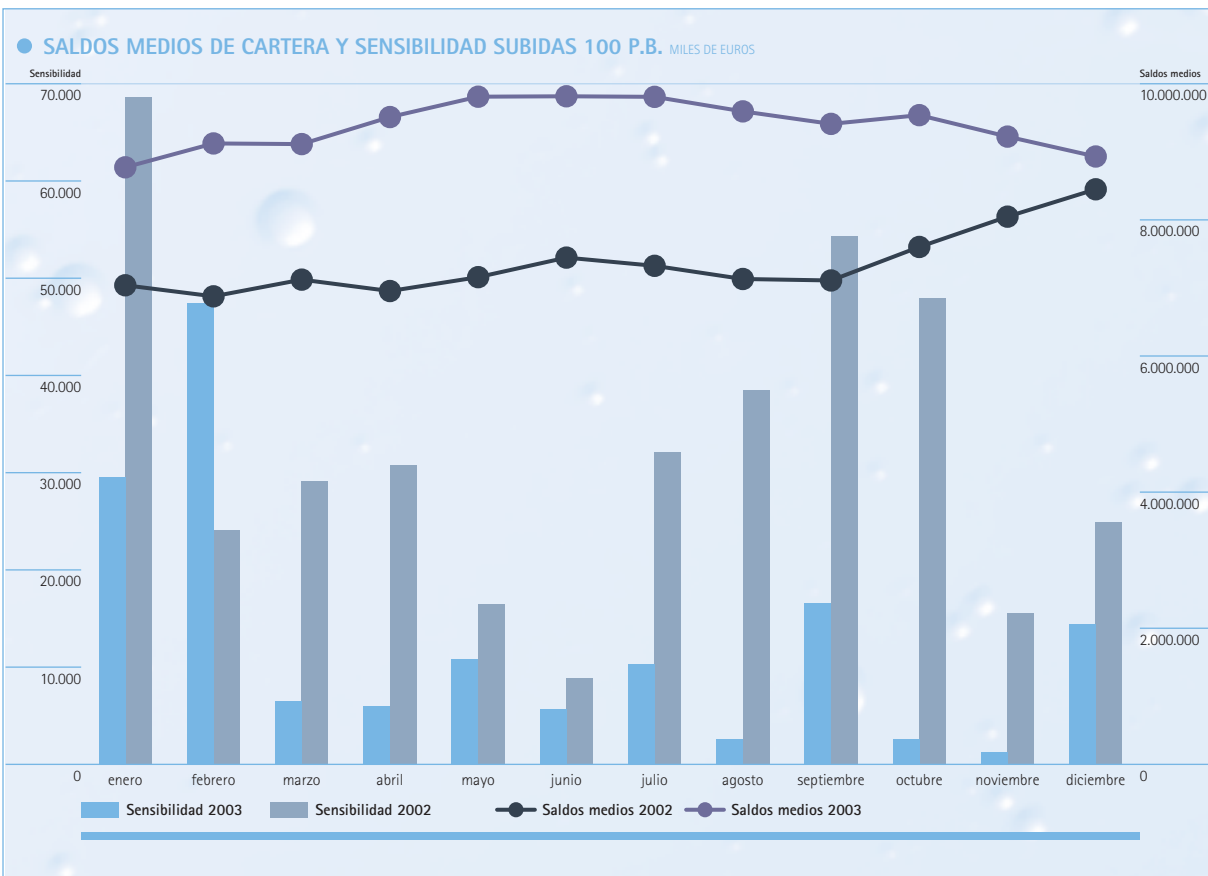
Los niveles de riesgo asumidos en términos de sensibilidad ante variaciones en 100 puntos básicos se han reducido en un 75% con respecto al ejercicio anterior, especialmente a partir del segundo trimestre del ejercicio.

Reducción de la sensibilidad ante movimientos abruptos de los tipos de interés

En la gestión del riesgo de mercado de las actividades de trading en renta fija, renta variable y derivados y del riesgo de cambio, se emplea la metodología del Valor en Riesgo (*Var*, value at risk), tal como se recoge en el apartado referido a la gestión del riesgo (ver página 91). Los niveles de riesgo asumidos en 2003 han sido similares a los de 2002 y no relevantes en términos de recursos propios.

El nivel de actividad en los mercados financieros de Caixa Galicia, próximo a los 80.000 millones de euros, y su crecimiento, cifrado en un 33% en el año 2003, provoca que se preste especial atención dentro del área a los riesgos de liquidez y operativos.

ACTIVIDAD MERCADOS: TESORERÍA Y CAPITALES MILLONES DE EUROS			
	Media 2003	Media 2002	% Variación
Tesorería	77.211	58.077	33%
Mercado de capitales	634	575	10%
Total mercados	77.845	58.652	33%



En este sentido, y en línea con lo indicado anteriormente en relación al riesgo de interés, se han agrupado en una única División todas las áreas de soporte y de información de gestión de la actividad en los mercados financieros, agrupando a los distintos back-office y los departamentos de sistemas de pagos. Se ha generado una unidad responsable de la información de gestión del riesgo de liquidez, bajo cuya dependencia se han situado los departamentos operativos de sistemas de pagos. Todo ello permite un mayor control sobre las entradas y salidas de liquidez y una mejor información para la gestión de la liquidez tesorera.

Al mismo tiempo, la integración y coordinación de los departamentos de back-office junto con la automatización y sistematización de los procesos operativos ligados a la actividad de mercados, han permitido la adopción de medidas que reducen el riesgo operativo.

Durante el 2003 se ha prestado especial atención al desarrollo de medios planes de contingencia de los sistemas informáticos del área al objeto de garantizar la

Centro de Respaldo y Sala de Contingencias de la Tesorería

continuidad de la actividad en una situación de crisis. Así, se ha realizado una migración de las aplicaciones de Front Office y Back Office del área a un sistema Citrix Metraframe XP, tolerante a fallos e independiente de sus ubicación, mediante la instalación de dos servidores ubicados en sitios diferentes que garantizan su operatividad ininterrumpidamente.

Asimismo, se ha creado una sala de contingencia para la Sala de Tesorería que permite la recuperación del servicio ante un fallo del sistema principal en un tiempo mínimo.

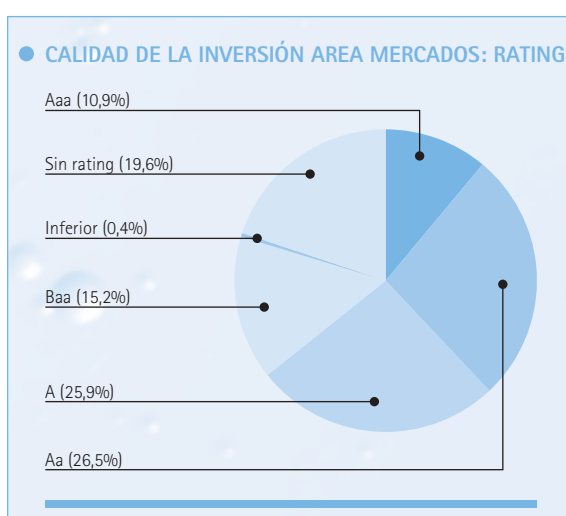
La política de riesgo crediticio en el área de mercados mantuvo en 2003 la línea de ejercicios anteriores, incidiendo en la diversificación de la cartera tanto por sectores, países y rating como por plazos.

El tesoro público supone el 55% del total de inversión del área, lo que unido a los altos ratings del resto de activos (el 63% tiene rating de A o superior) da muestra de la alta calidad crediticia de toda la cartera.

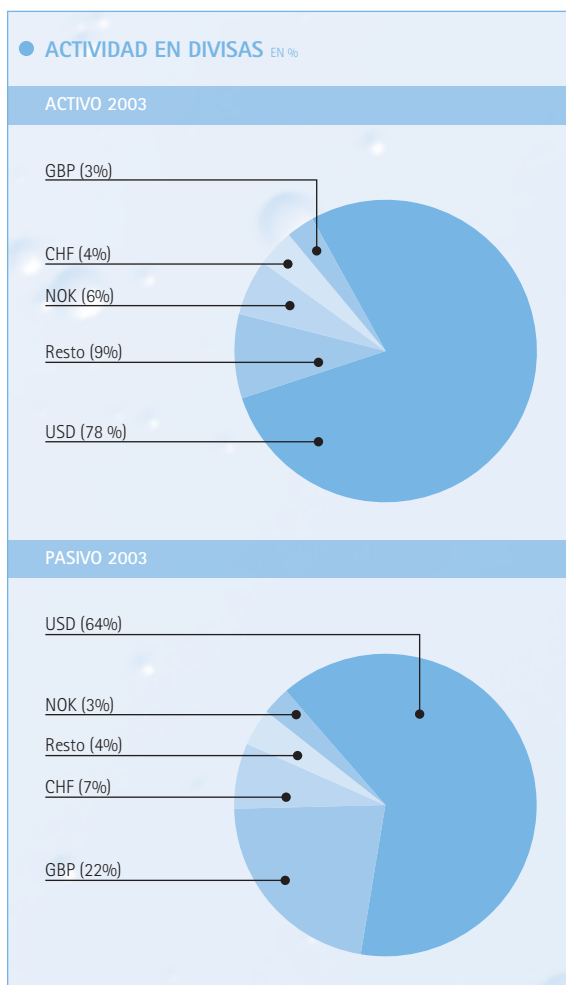
Calidad crediticia de la cartera avalada por ratings

La cuidadosa selección del riesgo, unida a un riguroso y continuo proceso de seguimiento, han permitido que el área financiera no tenga ningún impagado ni dudoso.

El 96,6 % del riesgo se asume con residentes en la Unión Europea y Estados Unidos de América. En el Area de



Mercados de Capitales no existen riesgos con empresas en países sujetos a Provisión por Riesgo País.



En cuanto a la **actividad en divisas**, el dólar USA representa el 78% del activo en moneda extranjera y el 64% del pasivo. El negativo efecto de la depreciación del dólar respecto al euro ha provocado que su peso en el balance en divisas haya crecido solo un 1% en el activo y descendido un 1% en el pasivo, a pesar de que los saldos de inversión crediticia y acreedores hayan crecido un 264% y un 24% respectivamente.

La inversión crediticia en USD creció un 73%

● USD MILES DE EUROS			
	2003	2002	% Variación
Entidades de crédito	824.028	670.610	23%
Créditos	232.199	63.813	264%
Cartera de renta fija	262.443	242.518	8%
Resto de activos	46.051	75.700	-39%
1. Total activo	1.364.721	1.052.641	30%
Entidades de crédito	223.737	216.218	3%
Acreedores	830.671	667.512	24%
Resto pasivos	22.748	24.993	-9%
2. Total pasivo	1.077.156	908.723	19%

Con el fin de aumentar la estabilidad de los recursos y facilitar la mejora remuneración de los clientes se ha continuado la política de captar recursos a plazos mas largos, cubriendo el riesgo de interés con operaciones del área de Mercados.

La mayoría de la préstamos en divisa cuenta con garantías hipotecarias o prendarias localizadas y ejecutables en España.

La extensa red de oficinas de Representación y de sucursales fuera de España permitieron cerrar 2003 con más de 1.770 millones de euros de saldo de recursos ajenos de no residentes, lo que supone un incremento anual del 3,9% a pesar del impacto de la depreciación del dólar USA en los saldos en esa divisa. El volumen de remesas recibidas del extranjero de clientes se incrementó en un 14% durante 2003.

Los recursos ajenos de no residentes superan los 1.770 mill. € y el negocio en comercio exterior crece un 37%

El volumen de **negocio realizado en Comercio exterior creció un 37% en el año**. Se realizaron diversas mejoras en el aplicativo informático que han incrementado las posibilidades operativas en este área.

LOS NUEVOS CANALES REFUERZAN LA ESTRUCTURA DE DISTRIBUCIÓN

En un contexto de fuerte competencia, de tipos de interés estructuralmente bajos y de acusado estrechamiento en los márgenes de intermediación, el crecimiento y la dimensión se convierten en factores críticos de posicionamiento. Como soporte de este crecimiento, Caixa Galicia ha optado por la configuración de un sistema de distribución multicanal, en el que la oficina mantiene su protagonismo en la relación con el cliente, al tiempo que se abren otras alternativas de atención que redundan en una mayor calidad de servicio y eficiencia de la Entidad. Todo ello con el respaldo de una gestión multicanal que permite garantizar una relación integrada con el cliente y la utilización en cada momento del canal adecuado a cada producto y segmento.

En esta línea de actuación, durante los últimos ejercicios el esfuerzo principal de Caixa Galicia se ha centrado en la extensión de su red de sucursales a toda la península, compatibilizándola con la potenciación y progresiva consolidación de sus canales de atención remota. A esta estrategia respondió la incorporación en 2000 de 61 oficinas procedentes del banco BNP que la confirmaron definitivamente como una caja de dimensión estatal, así como la entrada en ese mismo ejercicio en Portugal a través de tres oficinas operativas, la apertura de 54 nuevas sucursales en los ejercicios 2001 y 2002 o la puesta en marcha de un servicio de banca electrónica que actualmente utilizan más de 270.000 clientes.

Una vez alcanzado el objetivo de situarse como una de las tres únicas cajas españolas con presencia en todas las comunidades autónomas y en Portugal, durante 2003 se incidió en potenciar y reforzar la aportación de los canales alternativos en la generación de negocio. Hasta la fecha, los nuevos canales habían centrado su atención en ampliar el servicio al cliente y en absorber operatoria rutinaria con el consiguiente impacto

153 nuevas oficinas en los cuatro últimos años

Nuevos canales como generadores de negocio

sobre la eficiencia de la Entidad. Así, se consolidó a *On CaixaGalicia*, la oficina electrónica de la Entidad, como unidad de negocio a través de una oferta específica y competitiva de productos y servicios y se abrió el *Centro On*, la primera oficina física de *On CaixaGalicia*, una iniciativa pionera que supone la antesala de la oficina bancaria del futuro.

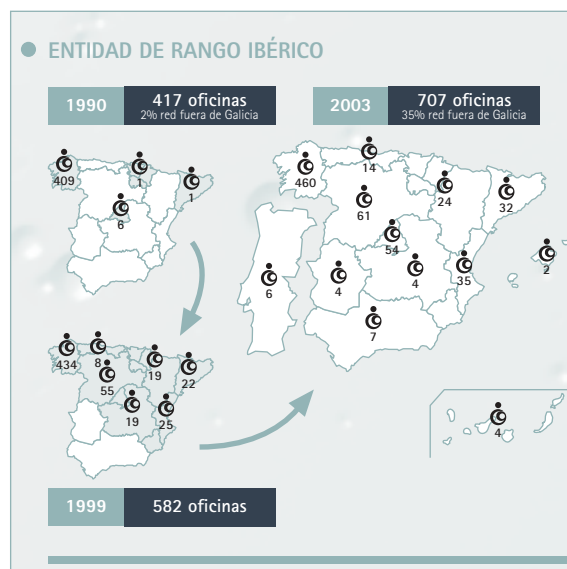
Por su parte, la red de oficinas ralentizó su crecimiento en un ejercicio en el que se avanzó en la consolidación de las 153 oficinas

1.000 oficinas en 2010

incorporadas en los cuatro últimos años y se sentaron las bases para reactivar la expansión en los próximos ejercicios. Así, Caixa Galicia ha definido un plan de expansión con el objetivo de alcanzar las 1.000 oficinas en 2010, la mitad de ellas fuera de Galicia, y que tendrá su primera fase en 2004 con la apertura de más de 40 oficinas, de las cuales 31 ya se encontraban en obras al finalizar 2003.

RED DE OFICINAS

A principios de los años noventa, Caixa Galicia definía un ambicioso plan de expansión extrarregional que perseguía configurar una entidad de dimensión estatal de cara al cambio de milenio. Por aquel entonces Caixa Galicia era una entidad de marcado carácter regional, pues disponía únicamente de ocho oficinas operativas fuera de su comunidad de origen, a las que había que sumar seis oficinas de represen-



tación en el extranjero, lo que arrojaba un peso conjunto de poco más del 2% sobre el total de la red de sucursales.

Siempre bajo un estricto criterio de prudencia financiera, la Caja buscaba posicionarse en los más relevantes polos de desarrollo de la Península Ibérica con la finalidad de contribuir a la generación de sinergias, facilitar un servicio más completo y eficaz a su clientela, diversificar geográficamente el riesgo e incrementar su potencial de crecimiento, que en su mercado tradicional se veía limitado por la elevada cuota de mercado alcanzada (próxima al 25%).

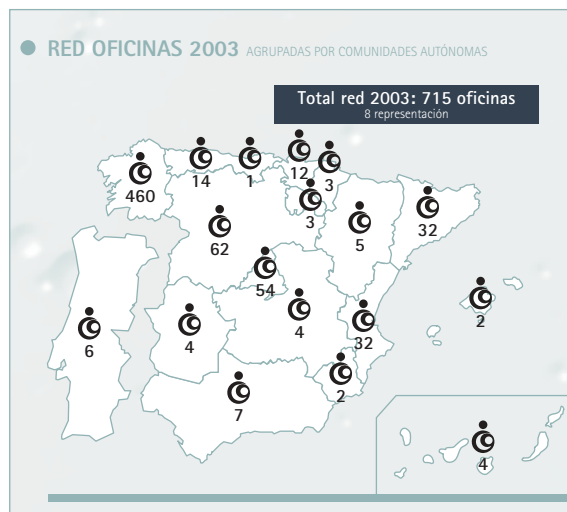
El reto planteado era pues evidente. Se trataba, por una parte, de impulsar decididamente la estrategia seguida desde su nacimiento de apostar por la dimensión como variable competitiva básica y, por otra, de compatibilizar el crecimiento con el mantenimiento de unos niveles de rentabilidad, eficiencia y solvencia superiores a la media del sector. Para alcanzar este ambicioso objetivo se conjugó el crecimiento endógeno, a través de la progresiva apertura de oficinas, con la integración en su proyecto de entidades y redes de oficinas que se ajustaran a los objetivos prefijados, lo que aceleraba el proceso y reducía el coste de la expansión.

Bajo estas premisas, Caixa Galicia abrió 180 oficinas en el período 1990-2003, integró en su proyecto a la Caja Rural de León en 1992 (46 oficinas) y acometió la compra de redes bancarias al Banco de Fomento (9 oficinas en 1994), Banco Urquijo (52 oficinas en 1996) y BNP (61 oficinas en 2000). Asimismo, en 2000 se produjo la entrada definitiva de la Entidad en el mercado portugués, en el que ya disponía de una oficina de representación, con la apertura de tres oficinas operativas, red que al cierre de 2003 alcanzaba las 6 sucursales, la más importante del sector español de cajas.

De este modo conseguía, aprovechando la fase alcista del ciclo económico, completar el grueso de su expansión, convertirse en una entidad de rango ibérico, al estar presente en todas las comunidades autónomas y en Portugal.

A cierre de 2003 Caixa Galicia contaba con una red de sucursales compuesta por 715 oficinas. De ellas, 701 eran sucursales operativas en España y 6 en Portugal. Esta extensa red de distribución se divide en 14 direcciones territoriales, 6 en Galicia y 8 en el resto de la Península Ibérica, cada una de las cuales cuenta con una sede central desde la que el director territorial coordina la actividad de las diferentes zonas en que se divide.

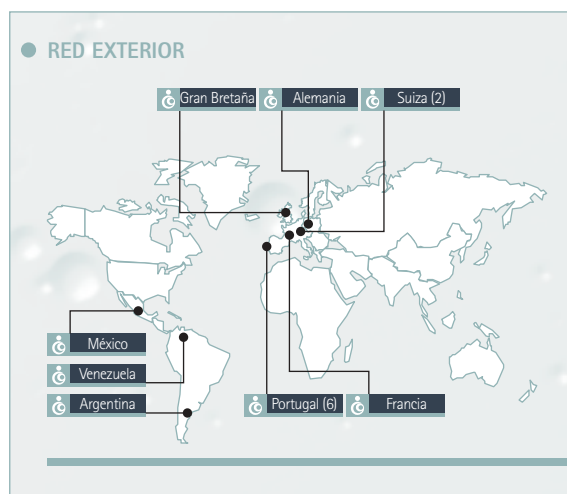
La labor de banca minorista realizada a través de la sucursal tradicional se refuerza con la red de 7 centros financieros



ubicados en las principales ciudades gallegas y en León, cuyo ámbito operativo se centra en la gestión de patrimonios y banca personal. Dotadas del personal y el soporte tecnológico y de productos necesario para atender a un segmento de clientela con requerimientos financiero-fiscales muy específicos.

Asimismo, Caixa Galicia cuenta con cinco oficinas especializadas en la atención a organismos e instituciones públicas, como universidades, ayuntamientos o diputaciones.

Esta red se ve complementada con las 8 oficinas de representación ubicadas en Latinoamérica (tres) y Europa (cinco) y los múltiples acuerdos de colaboración establecidos con entidades extranjeras, lo que extiende la prestación de servicios de la Caja a los principales centros financieros internacionales. De este modo, se persigue prestar un servicio de la



máxima calidad a los residentes en el exterior así como a las empresas españolas con presencia internacional.

En 2003, como se comentó anteriormente, la red de sucursales ralentizó su crecimiento en un ejercicio en el que los esfuerzos se centraron en consolidar las oficinas incorporadas en los últimos años, en sentar las bases de la expansión futura y, sobre todo, en potenciar la capacidad comercial de la red. Se trata de transformar a la oficina en auténtico punto de venta y prestación de servicio de valor al cliente, frente al enfoque transaccional que ha predominado en el sector financiero a lo largo de los últimos años. De este modo, durante de 2003 se abrieron 10 oficinas. De ellas, tres se ubican en Galicia, seis en el resto de España y una en Portugal.



NUEVA OFICINA

Marco en el que surge la "Nueva Oficina"

El actual marco competitivo requiere el impulso de lo que se ha venido en llamar la banca de relaciones frente al más convencional enfoque de banca de productos. El objetivo es incrementar la vinculación del cliente a través de una relación estable en la que cada grupo con comportamientos financieros homogéneos recibe una atención comercial diferenciada, tanto en términos de producto como de canal.

Tradicionalmente, las redes comerciales de bancos y cajas se han caracterizado por un alto nivel de servicio enfocado a las transacciones de clientes y una actitud reactiva a sus demandas. Sin embargo, los actuales niveles de competencia, la creciente cultura financiera del cliente y las reducidas posibilidades de diferenciación vía tipos requieren incrementar el valor aportado por la entidad financiera. Ello obliga a una atención más personalizada y a una actitud comercial proactiva que se anticipe a las necesidades del cliente, soportado en sofisticadas herramientas y sistemas de apoyo a la venta, en la pérdida de peso de las tareas administrativas, en un personal altamente cualificado y en una reconfiguración de espacios en la sucursal.

Objetivos

Precisamente, con la finalidad de incidir sobre estos ámbitos Caixa Galicia ha puesto en marcha un plan dirigido a rediseñar su red incorporando un nuevo concepto de oficina que responde a dos objetivos básicos:

- Impulsar su **capacidad comercial y de servicio al cliente**, ya sean particulares, empresas o instituciones, en una evolución que la mantenga en posiciones de vanguardia en el sistema financiero de la mano de una atención personalizada y de un servicio de calidad.
- Mejorar la **eficiencia operativa** de la oficina, aprovechando las oportunidades que brindan los avances

tecnológicos para minimizar su carga administrativa y poder volcarse en el proceso de venta y el asesoramiento al cliente.

Actuaciones

El logro de estos objetivos obliga a una actuación integral sobre diversos ámbitos que van desde el rediseño de espacios, al cambio de funciones de los empleados, pasando por la dotación tecnológica o los instrumentos de comunicación con el cliente.

- Se procederá a una distribución en planta más racional y acorde con los objetivos de agilizar la atención a los clientes y la resolución de las demandas que planteen. Entre otros aspectos, se rediseña el área de caja, se eliminan barreras como el "bunker" y se reducen los mostradores.
- Se mejora la ergonomía y condiciones de los puestos de trabajo redistribuyendo el espacio, controlando las fuentes de ruido, utilizando mobiliario ergonómico homologado y equipos calibrables.
- Se introducen sistemas para una ágil gestión de la afluencia de clientes en días punta y se cambian e incorporan nuevos instrumentos de merchandising que mejoren la comunicación comercial con el cliente.
- La relación con el cliente se refuerza con la creación de puestos multifuncionales de atención personalizada y con la creación de la figura de gestor de clientes volcado en el asesoramiento a aquellos clientes con requerimientos financieros más sofisticados. Además, la proactividad comercial se reforzará a través de la utilización de nuevas herramientas de Micromarketing.
- Se procederá a la modernización del equipamiento tecnológico. En lo referente al hardware se sustituirán los actuales ordenadores, se introducen sistemas para el escaneado y visualización de documentos y se refuerzan los dispositivos de atención automática

con sensibles mejoras en cajeros, recicladores, dispensadores o actualizadores automáticos de libretas. De este modo, se reduce la carga administrativa soportada por los empleados de la oficina.

- En cuanto al software, se amplían las funcionalidades de la actual plataforma "Oficina 2000" y se incrementa su fiabilidad al eliminar anteriores "cuellos de botella". En línea con los objetivos señalados, se introducen nuevas herramientas de soporte que

dotan de mayor autonomía a la red para su acción comercial.

Este plan de actuación está dotado con un **presupuesto de 8,57 millones de euros**. Su ejecución se inició en 2003 y está previsto finalizarlo en octubre de 2004, constituyendo un aporte fundamental para simplificar el trabajo diario y dotar a las oficinas del dinamismo comercial que la competencia y las necesidades de los clientes exigen.

AUTOSERVICIO

En este modelo de oficina diseñado por Caixa Galicia, los dispositivos de autoservicio juegan un papel determinante, en la medida que permiten trasladar la operatoria rutinaria de la oficina y liberar recursos para la acción comercial y una atención al cliente más personalizada.

Para potenciar este canal se ha incidido fundamentalmente en tres aspectos: incremento del parque, mejora de las prestaciones y medidas que fomenten su uso.

- **Incremento del parque:** Desde que en 1983 Caixa Galicia puso en marcha una de las primeras redes de cajeros automáticos del mercado español en colaboración con la CECA, el crecimiento de este canal de atención remoto ha sido ininterrumpido. Así, de los 22 cajeros con los que la Entidad finalizaba 1983 se ha pasado a los 863 cierre de 2003, tras la incorporación de 23 nuevas unidades en el ejercicio. Este parque consolida a la Entidad como la séptima caja española por número de cajeros automáticos y sitúa su ratio de automatización (cajeros/oficina) en 1,23, sensiblemente por encima de la media del sistema financiero español. Asimismo, los cajeros de Caixa Galicia realizaron cerca de 43 millones de operaciones en 2003, con un incremento anual superior al 8%.

En los últimos años la red de cajeros desplazados ha recibido un especial impulso, con la intención de acercar los

863 cajeros
automáticos

servicios de Caixa Galicia a zonas de elevado tránsito y en las que la presencia de una oficina tradicional no es frecuente (aeropuertos, centros comerciales, estaciones de ferrocarril y autobuses, gasolineras...). De este modo, al finalizar 2003 la red de puestos de autoservicio de la Entidad estaba compuesta por 109 cajeros desplazados, de los que nueve se instalaron en el ejercicio.

La Caja pone al servicio de sus clientes una red de kioscos o PIMM (Puntos de Información Multimedia) que, basados en tecnología web, disponen de una pantalla táctil que facilita la navegación y permiten realizar toda la operatoria que la Caja presta a través de Internet, incluida la adquisición de entradas o realización de reservas en establecimientos hoteleros.

Caixa Galicia dispone de una red de recicladores ubicados en las oficinas más importantes, que permiten reali-

zar un contaje automático de efectivo, así como de cerca de 500 actualizadores de libretas, que descargan de operatoria sin valor añadido a la oficina, agilizando al mismo tiempo la atención al cliente.

Por su parte, el parque de TPV's (terminales en punto de venta) se situó en 20.299 dispositivos, un 5% más que en 2002. A través de ellos se

El parque de
TPV's incrementa
su operatoria
un 24%

canalizaron 17 millones de operaciones (Δ anual del 24%).

- **Mejora de las prestaciones:** Lógicamente, parejo al incremento de la red ha ido el de las prestaciones de los dispositivos. Así, los cajeros de hace veinte años básicamente restringían su operatoria a efectivo (ingresos/disposiciones efectivo) y consultas de saldo, mientras que los dispositivos actuales permiten realizar prácticamente las misma operaciones que a través de una oficina física (efectivo, consultas, pago de recibos, recargas de móviles, banca online, etc.).

En esta línea de ampliación de las prestaciones destacan los dispositivos Wosa, puestos en marcha por la Entidad hace tres ejercicios. A lo largo de 2003 ha continuado la migración de dispositivos a este sistema que permite personalizar la interacción con el cliente (idioma, hábitos operacionales, agenda con información relevante...), convirtiéndose en una auténtica oficina electrónica.

Por último, a lo largo de 2003 se ha dado respuesta a la orden PRE/1019/2003 del Banco de España sobre transparencia de precios de los servicios bancarios prestados en cajeros automáticos. De este modo, todos los dispositivos de la Entidad informan a los usuarios de la red en la que operan (Euro6000), indican un teléfono de asistencia para incidencias, así como de las comisiones se les cobrarán por sus operaciones de reintegros y consultas.

- **Fomento del uso:** Con la finalidad de trasladar operatoria rutinaria a canales de atención remota y contribuir a mejorar los niveles de eficiencia de la

La operatoria de
pensionistas en
cajeros se
incrementa
un 176%

Entidad, en 2001 se lanzaba el "Proyecto e-migr@", en el que la red de cajeros automáticos juega un papel determinante. Así, a finales de 2002 se puso en marcha un "Plan de migración de pensiones" a cajeros automáticos apoyado en una campaña publicitaria e incentivos para los usuarios, iniciativa que tuvo continuidad en los primeros meses

de 2003 y que permitió incrementar un 176% la operativa de este colectivo en cajeros. Asimismo, en octubre de 2003 se lanzó un "Plan de migración de recibos y abonos periódicos", que en tan sólo 3 meses logró domiciliar un 10% de los recibos gestionados por la Caja.

Asimismo, y enmarcado dentro de las mejoras operativas del proyecto "e-migr@", en 2003 se ha duplicado el importe máximo por operación de reintegro en cajero, mejora especialmente relevante para el colectivo de pensionistas, que de esta manera pueden retirar en su gran mayoría el importe de sus pensiones en una única operación.

A lo largo de 2003, Caixa Galicia ha realizado más de 40 millones de operaciones de domiciliación, seguridad social y tributos por un importe superior a los 14.200 millones de euros, habiéndose tramitado nóminas para más de 200.000 clientes y contar con cerca de 2.000 empresas y organismos públicos clientes de esta operadora.

NUEVOS CANALES

Enmarcado en su estrategia de gestión multicanal en su operadora y relación con clientes, y con el soporte que ofrece una avanzada plataforma tecnológica, los servicios de banca a distancia de Caixa Galicia, y especialmente los de **banca electrónica** y **online**, han mostrado un crecimiento muy relevante en los últimos ejercicios. Los objetivos perseguidos son, en última instancia, mejorar la calidad del servicio al cliente, multiplicar la capacidad de captación de negocio y mejorar los ratios de eficiencia.

El esfuerzo realizado para mejorar las prestaciones de este canal ha situado a la Entidad, un año más y según recogen

diversos medios especializados, como uno de los mejores **servicios online del sistema financiero español**.

Pero el desarrollo experimentado por los nuevos canales de atención no hubiera sido posible si únicamente se hubiera producido en una dirección. Era necesario que las llamadas nuevas tecnologías alcanzasen un nivel de implantación mínimo entre las familias y empresas españolas que posibilitase su desarrollo. Así, actualmente el 75% de los españoles dispone de teléfono móvil, el 43% de ordenador y más del 25% acceso a Internet, lo que garantiza una clientela potencial de los nuevos canales por encima de los 10 millones de personas.

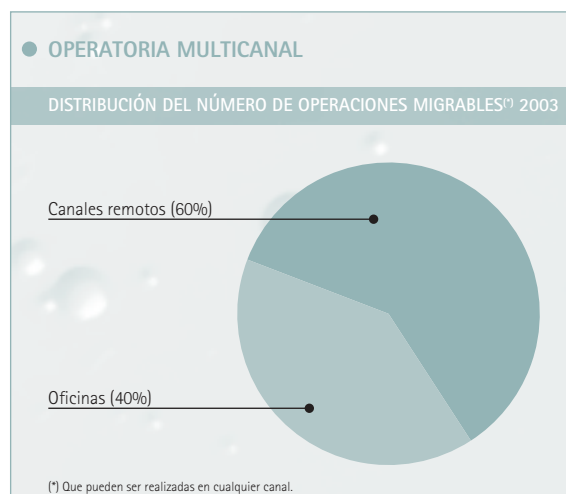
La conjunción de estos dos factores ha permitido avanzar en la complementariedad de los canales de atención al cliente y en el desarrollo de Internet como canal tanto para la atención y servicio a clientes actuales como para la captación de nuevos.

El desarrollo de la banca electrónica, unido a los avances en automatización y a las actuaciones enmarcadas en el "Proyecto e-migr@", han logrado despalazar fuera de la oficina un volumen importante de operaciones que aportaban poco valor al cliente.

Los canales de atención remota canalizan el 36% de la operativa de la Caja con clientes

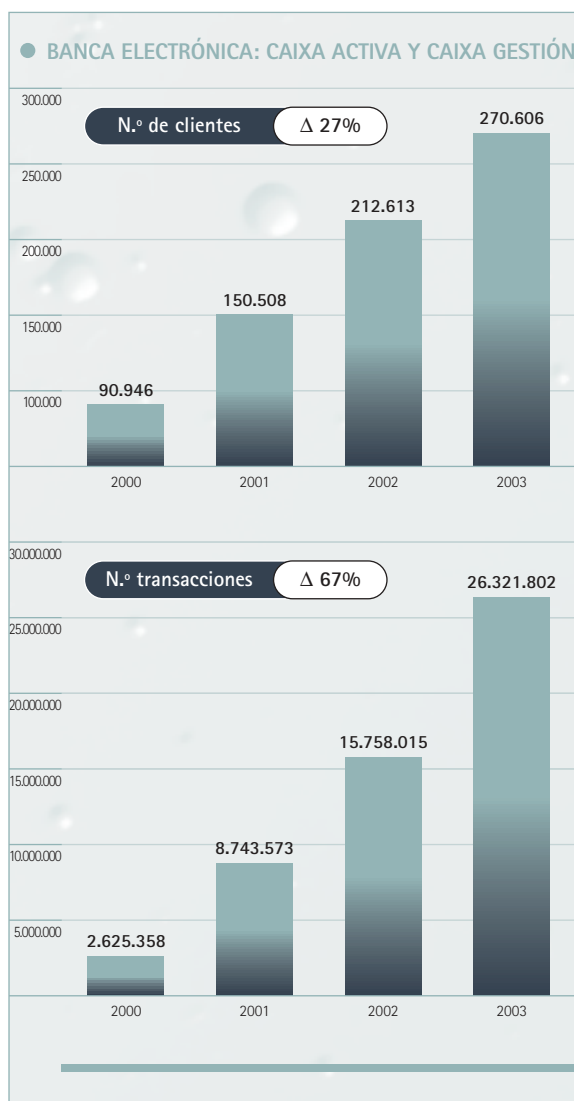
Al finalizar 2003 los canales de atención remota de Caixa Galicia (banca electrónica y telefónica, cajeros, tpv's, procesos automáticos y oficina móvil) canalizaban el 36% de los más de 392 millones de operaciones realizadas en 2003, 257 puntos básicos por encima del ejercicio precedente, porcentaje que se eleva al 60% si se considera únicamente el volumen de operaciones migrables, es decir, que se pueden realizar en todos los canales de atención.

● TRANSACCIONES POR CANAL DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL NÚMERO DE OPERACIONES 2003	
CANAL	%
Oficinas	64,4%
Canales Remotos	35,6%
Banca electrónica	4,4%
Cajeros	10,9%
TPV's	4,3%
Procesos Automáticos	15,9%
Oficina móvil	0,1%



Banca Electrónica

La progresiva implantación de nuevas utilidades y mejoras han configurado un servicio de elevada calidad, tanto desde la perspectiva de amplitud de servicios y accesibilidad, como desde la de la velocidad y seguridad en la operatoria.



Esta mejora continua, junto a una labor comercial que potencia el uso de estos canales, ha permitido que el número de usuarios de los dos servicios de banca electrónica de Caixa Galicia (Caixa Activa y Caixa Gestión) se situasen al finalizar 2003 en 270.606 clientes, un 27% más que en 2002, logrando que el ratio de penetración (clientes banca electrónica/total clientes) alcance el

14%, 285 puntos básicos superior al del ejercicio precedente.

Si el crecimiento de la base de clientes ha sido relevante, no menos lo ha sido la evolución de la operatoria. Así, a lo largo de 2003 se han realizado un total de 26,3 millones de transacciones electrónicas, lo que supone un incremento anual del 67%.

En reconocimiento de la calidad del servicio prestado, el diario económico "Expansión", en su edición digital, distinguió a Caixa Galicia el los V premios "Los Favoritos de Expansión Directo" con el galardón de mejor servicio de banca por Internet del mercado español en servicios al consumidor.

- **Caixa Activa:** es el servicio de banca electrónica y telefónica de la Caja dirigido a clientes particulares que permite realizar, sin limitaciones horarias y con los mayores estándares de calidad y seguridad, la mayor parte de su operatoria financiera. Al finalizar 2003 contaba con 249.712 usuarios, un 28% más que en 2002. La media diaria de accesos a este servicio se situó en 6.829, un 50% por encima de las cifras del año precedente. Cabe destacar, asimismo, la penetración de este canal en la operatoria de compra-venta de valores, en donde canaliza más de un tercio del total de transacciones de la Entidad.

Esta progresión ha sido posible gracias tanto a la mejoras en las prestaciones del servicio como por las iniciativas adoptadas para estimular su uso. Así, a lo largo de 2003 se han seguido

El mejor servicio de banca por Internet del mercado español

incorporando nuevas utilidades como la posibilidad de recarga de teléfonos móviles, de realizar traspasos automáticos desde otras entidades o de pagar los impuestos de nuevas corporaciones locales. También se ha abierto la posibilidad de consulta de correspondencia, lo que permite visualizar en formato .pdf los recibos, información fiscal o extractos remitidos por la Entidad, así como realizar consultas por fecha o tipo de producto y se ha incorporado un optimizador fiscal que permite a los clientes planificar el pago del IRPF y reducir su cuantía mediante recomendaciones de inversión.

Esta mejora de prestaciones se ha visto acompañada por campañas promocionales para incentivar su uso, como sorteos mensuales entre los usuarios, mailings a clientes, publicidad en medios y renovación de la cartelería en oficinas.

Caixa Activa, además de estar disponible a través de Internet, lo está también vía **teléfono**, cuya eficiencia se ve reforzada por un Servicio de Respuesta Automática (IVR) que absorbe más del 50% de la operatoria a través de este canal. La calidad

El Servicio de Respuesta Automática absorbe más del 50% de la operatoria telefónica

del servicio se pone de manifiesto en los IV premios "Call Center de Oro" organizados por IFAES, entidad que realiza un benchmarking anual de los mejores call centers financieros, en donde Caixa Galicia ha quedado finalista.

A lo largo de 2003 el servicio de banca telefónica canalizó un total de 226.878 llamadas, con un incremento anual del 5%. Esta positiva evolución se ha sustentado en gran medida en la continua implantación de mejoras, como han sido en 2003 la posibilidad de realizar el pago de recibos no domiciliados y la operatividad en idioma gallego (que canalizó el 10% de las llamadas).

- **Caixa Gestión:** es el servicio de banca electrónica de Caixa Galicia orientado al **sector empresarial**. Accesible a través de Internet y con una operatoria ininterrumpida, facilita a las empresas usuarias su gestión financiera y la integración con sus sistemas de información y contables.

A lo largo de 2003 se ha continuado incorporando **nuevas prestaciones** con dos ámbitos de actuación. Uno operativo, con la utilización de un nuevo protocolo de comunicación a través de TCP/IP que incrementa sensiblemente la rapidez operativa, el servicio de pago a proveedores o confirming, el gestor de impuestos y la posibilidad de realizar remesas de cheques a través de ficheros. El otro ámbito de actuación es el de incorporación de información de alto valor añadido a los servicios de asesoramiento bursátil, de información comercial, seguimiento de prensa, etc. En 2003 se ha sumado a esta

oferta el "Boletín de Economía", que permite un seguimiento sencillo de la coyuntura económica y financiera, y el servicio de ahorro energético destinado a las pymes. Estas mejoras permitieron a Caixa Gestión incrementar un 24% su base de clientes hasta situarse en 20.894 usuarios.

Banca online

En el ámbito de nuevos canales, uno de los principales proyectos de la Entidad es su servicio de banca online canalizado a través de la oficina virtual **On Caixa Galicia**, a través del que se comercializan vía Internet un amplio abanico de productos específicos en condiciones ventajosas. Tras su lanzamiento a mediados del ejercicio pasado, el año 2003 ha supuesto la consolidación de este canal como generador de nuevo negocio y captador de nuevos clientes.

Así, a cierre de 2003 su base de clientes se había situado en 6.347 personas, al tiempo que su negocio alcanzaba los 219,2 millones de euros a través de los 18 productos comercializados. A lo largo del ejercicio se han canalizado 6.150 préstamos a través de este canal, de los cuales más de 3.500 eran hipotecarios.

A finales del ejercicio se implantó la operatoria de contratación de fondos de inversión a través de Internet, así como la de traspasos entre fondos, que complementa a las ya disponibles de suscripción y reembolso.

Los objetivos para 2004 apuntan a un volumen de negocio de entorno a los 400 millones de euros, así como a una ampliación de la gama de productos comercializados (On Broker, seguros...).

Pero sin duda, uno de los acontecimientos más destacados del ejercicio ha sido la apertura en diciembre de 2003 de la **primera oficina On Caixa Galicia** en A Coruña, en lo que constituye una iniciativa pionera en la integración de las nuevas tecnologías en la oficina bancaria, aproximándolas a diferentes colectivos, y sirve de laboratorio de lo que será la oficina del futuro.

Se triplican los clientes y el negocio de banca online

Más de 219 mill. € de negocio a través de On Caixa Galicia

CENTRO ON CAIXAGALICIA

Caixa Galicia abrió el pasado 3 de diciembre de 2003 la primera oficina On CaixaGalicia, una iniciativa pionera en España que combina, en un sólo espacio físico, el negocio soportado a través de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación con el arte virtual.

El objetivo perseguido con esta iniciativa que integra las últimas tecnologías en una oficina bancaria es contribuir al acercamiento de éstas a diferentes colectivos, y muy especialmente a aquellos con más limitaciones iniciales. Al mismo tiempo, se avanza en la que será la oficina del futuro, desprovista de mostradores, en la que primará la atención personalizada y el asesoramiento para una operatoria online, y en la que se mezclarán los servicios financieros con otros vinculados al ocio y a las artes.



La oficina *On CaixaGalicia* dispone de casi 700 metros cuadrados de superficie y está atendida por 10 personas. En la distribución de esta superficie, dotada de terminales informativos y las últimas novedades tecnológicas, destaca la zona On Broker, que conecta al cliente con los mercados de todo el mundo y canales de información económica en tiempo real. Asimismo, una zona de navegación tutorizada permite asistir y guiar a los clientes en su navegación por Internet. Además, hay doce puestos para navegación libre, un

auditorio con sistema de proyección en tres dimensiones, una sala de arte virtual y una zona de trabajo para la banca virtual de la entidad financiera.

En sus dos primeros meses de funcionamiento el Centro On CaixaGalicia ha superado los 1.000 usuarios registrados y más de 5.500 personas han visitado y utilizado sus instalaciones.

Un centro de negocio y de ocio

El primer Centro On CaixaGalicia se encuentra en el Cantón Pequeño de A Coruña y ofrece todas las alternativas posibles de negociación, contratación y asesoramiento de una entidad financiera: 25 puntos de acceso a Internet mediante líneas seguras de alta velocidad, teléfonos conectados directamente con operadores de banca telefónica y asesores personales que guiarán y tutelarán a los usuarios siempre que sea necesario.



El centro cuenta con una amplia oferta de productos y servicios: depósitos y cuentas de ahorro de alta remuneración; On Broker, que permite la consulta en tiempo real, así como la contratación de una cartera de más de 100 fondos de inversión, renta variable y renta fija tanto nacional como internacional; ofertas especiales de préstamos personales e hipotecarios en óptimas condiciones; simulación y contratación de productos de seguro; navegación gratuita por Internet a alta velocidad; promociones especiales para clientes, así como del primer cajero de Galicia que permite el ingreso instantáneo de efectivo.



Imaxin@rte: el arte virtual

Sin embargo, el centro On es más que una oficina financiera. Se ofrece a los visitantes cobertura no sólo desde el ámbito financiero, sino también desde el sociocultural. Para este fin, se ha creado imaxin@rte, que poten-

ciará la creación multimedia de vanguardia mediante una exclusiva sala de Arte Virtual en la que se mostraran obras de creadores nacionales e internacionales en múltiples formatos, desde el vídeo tradicional o el DVD hasta las creaciones en 3D estereoscópico, que necesitan gafas especiales para su correcta visualización. Asimismo, fomentará la utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación mediante talleres y seminarios de Internet.

El Centro On sitúa a Caixa Galicia en la vanguardia tecnológica de las entidades financieras, acercándose a la oficina del futuro. Por primera vez se podrá "tocar, ver y oír" en Internet.

En su programa de lanzamiento, la Sala On Caixa Galicia es una apuesta por la promoción y apoyo a la creación basado fundamentalmente en las imágenes y la fotografía, donde el espectador común puede encontrarse en medio de stills, proyecciones estáticas o en movimiento, instalaciones lumínicas (juegos de luz y sombra creadores de ambientes diversos según la estación), fotografía, carteles y efectos escénicos según el concepto recreado, películas, videos. De este modo, tiene lugar la conjunción de fragmentos visuales del medio artístico extraídos de la realidad, así como la integración de galerías, museos o instituciones insertados directamente en el entorno vital más público y cotidiano.

Web site corporativo

En mayo de 2003 Caixa Galicia lanzó una nueva versión de su **portal corporativo** en Internet (www.caixagalicia.es) que incorpora nuevos servicios y secciones, así como una navegación más accesible para todo tipo de usuario. De este modo, la Caja sigue avanzando en su pretensión de convertir su página web en un punto de referencia para todos aquéllos que buscan información, asesoramiento económico-financiero y una oferta altamente competitiva en Internet.

Se han agrupado los productos y servicios en función del visitante, ya sean particulares o empresas, concediendo un mayor protagonismo a la banca electrónica.

Se ha simplificado la localización y el acceso a la información, que en su mayoría está accesible con un solo "clic". Se han incrementado los servicios gratuitos de información económica, financiera, bursátil, tecnológica y de ocio.

Entre los principales servicios prestados a través del web corporativo, destacan los **boletines electrónicos** (e-zines). Mediante su publicación en la web y su envío gratuito on-line a los suscriptores, la Caja facilita información actualizada y segmentada sobre diversos temas (economía, mercados,...). Al finalizar 2003 se editaban tres boletines electrónicos:

- **Boletín de Bolsa (BDB):**  herramienta de asesoramiento que facilita diariamente al inversor información (cotizaciones, comentarios de mercados, noticias de empresas...) que le permite optimizar sus decisiones de inversión en el mercado de renta variable.
- **Boletín de Economía (BEC):**  servicio de periodicidad quincenal que, con la premisa básica de resultar accesible para cualquier lector sin necesidad de que cuente con conocimientos específicos en materia de economía, facilita información sobre economía y mercados financieros.
- **Boletín Empresarial Digital (BED):**  medio diario de información sobre la actualidad económica y empresarial. Además, incorpora informes especiales, que tratan en mayor profundidad temas de especial interés para el segmento empresarial.

Caixa Galicia ha profundizado en su estrategia de particularizar su oferta en Internet en función de los intereses de los distintos colectivos. Así, dispone de la "Web Náutica", una web específica para los aficionados a los deportes náuticos, "Socialia", un portal para el voluntariado y el tercer sector y "Ciberalia" destinado a la comunidad educativa. A esta oferta se ha unido en 2003 la **nueva Web Joven**, "NetClub", dirigida principalmente a los menores de 26 años, en la que los 60.000 usuarios actuales disponen de información y servicios diseñados especialmente para este segmento de la población (música, deportes, juegos online,...)

Por otro lado, en la nueva versión los jóvenes continúan teniendo a su disposición los productos y servicios financieros específicos de Caixa

60.000 usuarios de la web joven "NetClub"

Galicia: pago online de matrícula universitaria, becas, préstamos para realización de estudios, la hipoteca "Xove", y la gama de productos de ahorro Netclub.

El esfuerzo realizado ha tenido su reflejo en el crecimiento exponencial experimentado por el número de visitantes a la web site institucional, que al finalizar el año superaba los 500.000 accesos mensuales, consolidándose entre las 13.000 páginas web más visitadas del mundo (ranking Alexa). La web en Portugal también ha duplicado sus accesos.

Este esfuerzo se refleja igualmente en el grado de satisfacción de los usuarios. Así, Caixa Galicia ha desarrollado durante el último mes del

Entre las 13.000 webs más visitadas del mundo

año 2003 una encuesta de satisfacción dirigida a los usuarios del sitio web www.caixagalicia.es, de cuyos resultados destaca la alta valoración de la calidad de la información, diseño y funcionamiento de la web.

En concreto, el 90% de los internautas que participaron en la encuesta, en su mayoría visitantes habituales del site, considera la web como útil o muy útil; y un 70% muestra un alto grado alto de satisfacción general con el sitio web e indica que tiene intención de recomendarlo a corto plazo.

El objetivo para el año 2004 es que www.caixagalicia.es alcance las 750.000 visitas, lo que supondría un incremento del 50% respecto a su máximo anual.

Junto a la aceptación por parte de los internautas, la web corporativa sigue recibiendo el reconocimiento de los expertos. Así, el diario económico "Expansión" situó a Caixa Galicia, por tercer año consecutivo, entre las tres mejores web financieras del país en su V Edición de los premios "Los Favoritos de Expansión Directo".

La web de Caixa Galicia ha sido la única premiada en dos categorías distintas, resultando finalista en los apartados Accesibilidad de Portales (uno de los Premios Especiales) y Mejor Servicio de Banca por Internet (dentro de Servicios al Consumidor), en este último caso por tercer año consecutivo.

Entre las tres mejores webs financieras del mercado español

Comercio electrónico

La actividad de Caixa Galicia en la prestación de servicios financieros a través de Internet también abarca el comercio electrónico en sus dos vertientes: B2C (comercio electrónico empresa-consumidor) y B2B (comercio electrónico entre empresas).

- En el comercio electrónico entre empresa y consumidor, Caixa Galicia pone a disposición de las empresas y organismos públicos una pasarela de

Presente en B2B y B2C

pagos o TPV virtual que facilita con total seguridad y flexibilidad las transacciones con los consumidores finales en sus compras/pagos a través de Internet. Al finalizar 2003 163 comercios e instituciones tenían a Caixa Galicia como pasarela de pagos en sus actividades de comercio electrónico. Adicionalmente, la Caja dispone de un Centro Comercial Virtual, denominado "La Galería", en donde se ofrece alojamiento a aquellos comerciantes que quieran desarrollar comercio electrónico aprovechando el soporte y visibilidad de un centro virtual. A finales de 2003 "La Galería" contaba con más de 4.000 productos en exposición.

- En B2B (comercio electrónico empresa-empresa) Caixa Galicia presta una amplia gama de servicios a empresas en el ámbito del asesoramiento operativo, seguridad (certificaciones electrónicas) y soluciones tecnológicas ("Proyecto Gaelic" para potenciar la internacionalización de las pymes gallegas a través de las Nuevas Tecnologías).

La pasarela de pagos amplía sus servicios al pago de impuestos locales

"La Galería" ya dispone de dominio propio en Internet



MIGRACIÓN, TECNOLOGÍA Y CAPITAL HUMANO, BASES DE LA EFICIENCIA

El creciente nivel de competencia que sufre la operativa bancaria, unido a un entorno de tipos situado en niveles estructuralmente bajos, ejercen una continua presión sobre los márgenes y convierten a la eficiencia (porcentaje de ingresos ordinarios que son consumidos por los gastos en que incurre la entidad) en un factor determinante de su posicionamiento y resultados, tanto presentes como futuros.

Caixa Galicia ha asumido desde su nacimiento que la eficiencia es un factor clave de su posicionamiento diferencial en el sistema financiero español. Por ello, su intensa política de crecimiento y expansión siempre ha estado supeditada a su capacidad para incrementar la generación de ingresos de la Entidad. Al mismo tiempo, su política tecnológica ha buscado generar una avanzada plataforma que de soporte a una Organización adaptada a operar con unos costes reducidos, que al finalizar 2003 se situaron en términos relativos como los más bajos del sistema financiero español.

La mejora continuada de la eficiencia en Caixa Galicia, conseguida tanto a través de un incremento de los ingresos como de una reducción del peso de los gastos, se articula alrededor de tres pilares básicos:

- Tecnología y mejora de procesos
- Capital humano
- Contención de costes

1. TECNOLOGÍA Y PROCESOS ORIENTADOS AL CLIENTE

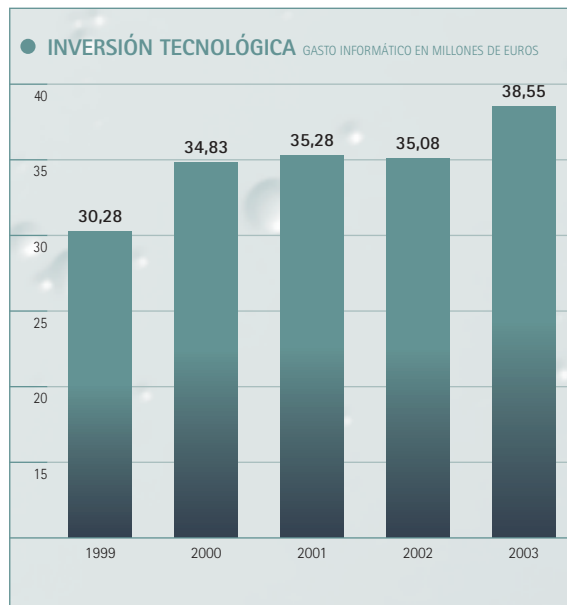
Introducción

La base del éxito en un mercado bancario minorista cada vez más competitivo es la orientación de las organizaciones hacia los procesos de venta y los clientes. Es esencial la construcción de relaciones duraderas y provechosas ofertando a cada tipo de cliente un *mix* de productos y servicios ajustado a sus expectativas.

Además, es necesario avanzar en la eficiencia con que se desarrolla una actividad caracterizada por una ingente

cantidad de operaciones de pequeño importe. De este modo, el incremento en los ingresos procedente de las tareas de venta puede trasladarse en la misma proporción a los niveles de rentabilidad de la Entidad.

Dar respuesta a este doble reto (+ ventas - costes) guía la estrategia tecnológica de Caixa Galicia, para cuyo desarrollo se ha destinado un total de 38,55 millones de euros en 2003, lo que supone un incremento del 10% sobre el año anterior. Esta política inversora está diseñada bajo criterios de continuidad, estabilidad y ajuste a objetivos como base para gestionar la permanente evolución de las tecnologías de la información.



Asimismo, las acciones más relevantes acometidas en 2003 se han estructurado mediante un sistema de gestión de metas cualitativas que garantiza la coherencia del binomio tecnología-negocio.

En el capítulo de infraestructura tecnológica, se ha iniciado la renovación de la red de oficinas, reforzado la seguridad y ampliado la infraestructura tecnológica. Además, se han sentado las bases para transformar el modo en que la Entidad almacena y explota la información generada por sus clientes, un proyecto que tendrá su plena plasmación en 2004 constituyendo el soporte de una estrategia CRM de amplio alcance.

En el capítulo de procesos, el protagonismo recae en la obtención del certificado CMM, que ha permitido opti-

mizar la generación interna de software con importantes avances en fiabilidad, calidad y coste de desarrollo. Por otro lado, se han desarrollado aplicaciones con un impacto directo en la tarea comercial y se ha profundizado en la migración de operaciones a canales de bajo coste en el marco del "plan e-migr@".

Alineación de la tecnología con el negocio

A través del sistema de gestión de metas cualitativas, Caixa Galicia se asegura de que la capacidad tecnológica de la Entidad avance de forma acompasada con los ejes estratégicos establecidos en el ámbito comercial. De este modo, la inversión tecnológica se dimensiona correctamente ajustándose a las necesidades reales de la Caja y a los niveles de aceptación en el mercado.

Este sistema de gestión permite identificar aquellos proyectos y acciones que, alineados con las metas estratégicas de la Caja, favorezcan la consecución de resultados cuantificables y, de modo particular, aquellos con impacto en la eficiencia.

El corazón del sistema es la definición de un conjunto de proyectos formado por:

- Proyectos estratégicos de la Caja seleccionados por el Comité de Dirección y que integran el Plan Director de Proyectos Estratégicos. Se trata de iniciativas a medio plazo que definen el modelo de negocio de la Entidad o que dan respuesta a transformaciones significativas en el entorno financiero (Basilea II, NIC).
- Acciones dirigidas a la consecución de objetivos prioritarios con impacto en el corto plazo. En 2003 el incremento de los niveles de eficiencia.
- Otras prioridades consideradas básicas en el nivel de cada Dirección General Adjunta.

Tecnología: soporte del proceso de venta

En el ámbito de la dotación de infraestructuras tecnológicas han tenido especial protagonismo aquellas dirigidas al proceso de venta tanto por actuar sobre la dotación de la red de oficinas como por incidir en sistemas de información para la acción comercial. Paralelamente, se han reforzado la seguridad y la capacidad del sistema de comunicaciones.

Plan de renovación de la red de oficinas. La oficina continúa siendo el principal punto de contacto con los clientes y el canal de acceso mayoritario.

En 2003 Caixa Galicia inició un ambicioso plan integral de reforma de la red de oficinas, bajo el doble criterio de enfoque hacia el cliente y búsqueda de la eficiencia, con el objetivo de dotar a las sucursales de un entorno propicio para la atención y comunicación con el cliente, así como maximizar la productividad por empleado.

El amplio rango de medidas incluidas en este Plan abarca la redefinición de espacios, la reasignación de funciones a personal especializado, la mejora de puestos de trabajo, la automatización de tareas, la renovación de la plataforma informática, la reducción de los costes generados por los equipos informáticos y el ahorro de energía. De este modo, las oficinas se convierten en centros de asesoramiento donde las operaciones de bajo valor añadido son atendidas por canales de atención automatizada.

Entre las actuaciones desarrolladas en el ejercicio destacan la mejora de la ergonomía y condiciones de los puestos de trabajo, además de la introducción de elementos de atención automatizada como autoservicios multifunción, recicladores de efectivo en los cajeros, actualizadores de libretas, dispensadores de efectivo, etc.

En cuanto a la plataforma informática, las importantes reformas efectuadas aumentan la fiabilidad y disponibilidad del servicio, ya que se ha rediseñado la arquitectura del sistema para asegurar un flujo operativo libre de cuellos de botella.

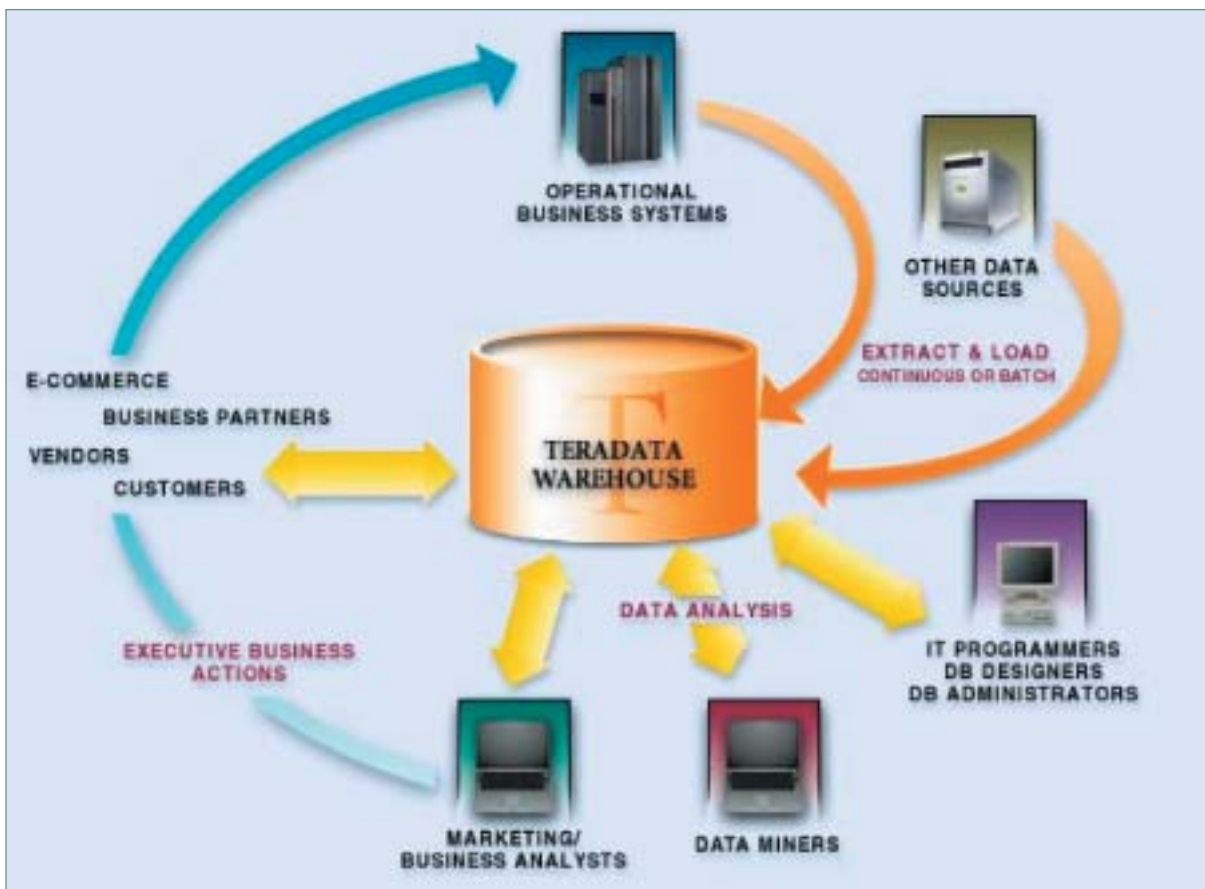
Sistemas de información para la venta. El imparable aumento de la competencia en el sector financiero y la

sofisticación de la demanda de los clientes otorgan un papel protagonista a la gestión de la información comercial como herramienta básica de apoyo a la venta.

A lo largo de 2003, se han puesto los cimientos del Sistema Nueva Gestión, un proyecto que revolucionará la forma en que la Entidad almacena, procesa y disemina la información generada por la operatoria de sus clientes. El núcleo del proyecto es el nuevo almacén corporativo de datos (*data warehouse*) sobre la plataforma tecnológica *Teradata*. Esta plataforma guardará información de cada movimiento de cada contrato de la Caja, soportan-

Modernización
oficinas para
incrementar
servicio a
clientes

Nuevo almacén
corporativo de
datos



do el aumento tanto en volumen de datos como en variedad de productos que pueda derivarse del crecimiento de la organización. El óptimo rendimiento de la plataforma está garantizado al ser totalmente escalable. Además, se produjeron importantes avances en dos aplicaciones básicas que se alimentarán de este almacén:

- **Sigma** (Sistema de Información y Gestión de Marketing Avanzado) optimizará la planificación de la tarea comercial profundizando la segmentación de la cartera de clientes. En 2003 se ha puesto en marcha el plan piloto de carterización, que clasifica a los clientes de una determinada oficina en grupos homogéneos y los asigna a un gestor comercial. Otras posibilidades a disposición de las oficinas serán la agenda comercial y el sistema de alertas y alarmas.
- **Xestión 21**, un nuevo sistema de contabilidad por cliente, canal y producto. Se ha completado la tarea de censo y clasificación de productos, operaciones, clientes y contratos.

Seguridad física y lógica. El desarrollo de las TIC implica requerimientos más estrictos en el terreno de la seguridad al aumentar la exposición de las entidades a fallos en la infraestructura tecnológica y la repercusión de estas contingencias. El nuevo acuerdo de capital de Basilea (Basilea II) incorpora esta nueva realidad al definir el "riesgo operacional" como un elemento que debe gestionarse y provisionarse adecuadamente.

Seguridad física. La seguridad física hace referencia a la integridad de las instalaciones y equipos que soportan la operativa de la Entidad. La actuación más destacada fue el inicio del proyecto de **reforma del Centro de Proceso de Datos (CPD)** destinado a reforzar la seguridad, incrementar su capacidad e integrar las más modernas tecnologías de la información.

Las actuaciones acometidas en obra civil, sistema eléctrico, vigilancia y monitorización y detección de incendios permitirán no



sólo disponer de un Centro de Proceso de Datos de última generación preparado para soportar las necesidades futuras de la Caja, sino también garantizar la continuidad del servicio al cliente frente a situaciones críticas.

Además de la reforma del CPD, otras actuaciones destacables han sido la instalación de una sala de contingencias para la Tesorería de la Caja, la migración de los servicios de correo a un clúster de servidores *Exchange Server 2003* y la integración de los dominios de seguridad existentes en uno único sobre *Windows Server*.

Seguridad lógica. La seguridad lógica se refiere a la protección de los datos almacenados frente a intrusiones, deterioro o uso incorrecto de los mismos. Caixa Galicia persigue incorporar una arquitectura que garantice la total privacidad y seguridad de la información respondiendo a la confianza que los clientes depositan en la organización.

Los proyectos más relevantes acometidos en 2003 han sido:

- > El proyecto **Hércules** consiste en el despliegue de una innovadora infraestructura de control de accesos físicos y lógicos basada en tarjetas inteligentes. De este modo, todos los empleados de la Entidad utilizarán un único dispositivo para obtener acceso seguro a sistemas de información (*single sign-on*) y edificios.
- > Caixa Galicia participa en el Estudio de Seguridad Lógica para las Cajas de Ahorros, en colaboración con Ceca y con IBM. Con esta iniciativa se persigue disponer de una herramienta de análisis preparada y adaptada al sector, que permita dar a conocer las mejores prácticas y las tendencias de futuro. La participación en esta iniciativa ha servido de base para contrastar el grado de desarrollo de la seguridad lógica en la Entidad. Los resultados han sido altamente satisfactorios, ya que el grado de cumplimiento del estándar internacional ISO 17799 se acerca al 70%.

Los diferentes sistemas de seguridad instalados (*firewalls*, detectores de intrusión, mecanismos *anti-spam*, *proxies*, antivirus, y otros) para proteger los sistemas informáticos de Caixa Galicia, han demostrado su eficacia en múltiples ocasiones incluyendo el ataque del virus

Reforma integral
del Centro de
Procesos de
Datos

ISO 17799
Information
Security

"mydoom", el más virulento de la historia, al impedir la infección de los sistemas de la Entidad.

Comunicaciones

800 centros de trabajo, 3.500 empleados y dos millones de clientes precisan de una infraestructura de comunicaciones ágil, fiable y compatible con el mantenimiento de un elevado estándar de eficiencia operativa.

En 2003 se ha mejorado la conexión entre los distintos centros operativos (oficinas, servicios centrales) de la Entidad. En lo referente a la transmisión de datos, se ha continuado con la migración de las oficinas desde el estándar *Token Ring* hacia *Ethernet* y se ha depurado la infraestructura de *routers* y redes, lo que ha permitido incrementar la velocidad y fiabilidad de las transmisiones. En lo referente a voz, se instaló un *software* de gestión para el sistema *Ibercom* y se pusieron en marcha medidas para preparar la expansión de la Entidad.

En 2003 se efectuaron las primeras pruebas con **fibra óptica** con la utilización de un anillo para unir diversas dependencias en A Coruña. Esta prueba piloto es la primera fase de un proyecto más ambicioso dirigido a unir la sede central de la Entidad con el Centro-On y el nuevo edificio de la Fundación que se inaugurará en 2004.

Además, se integró en el sistema de red de Caixa Galicia a todos los centros de la **Obra Social**, convirtiéndolos en usuarios de los servicios corporativos (*intranet*, buzón electrónico).

Infraestructura básica. El corazón de la arquitectura de sistemas de Caixa Galicia es el *host* central IBM, encargado de procesar todas las operaciones generadas por el negocio.

En 2003 se ha aumentado la capacidad de proceso del *host* para acompañar el incremento en el volumen de negocio. La potencia ha sido aumentada un 11,5% hasta los 1.360 MIPS (millones de instrucciones por segundo), mientras que la capacidad de almacenamiento en disco se ha reforzado un 31,3% hasta los 21 *terabytes*.

El *host* central dispone de un Centro de Respaldo preparado, según lo dispuesto en el Plan de Contingencia, para recuperar la capacidad operativa de la Entidad en un tiempo mínimo. Anualmente se efectúa una prueba de activación del Centro de

El Centro de Respaldo recupera la operatividad del sistema en 73 minutos

Respaldo para comprobar la operatividad de todos los elementos del sistema, verificar los procedimientos de recuperación y mantener la necesaria tensión en el equipo encargado de resolver las situaciones de crisis. Esta prueba se realizó con éxito al conseguirse recuperar el servicio en 73 minutos.

Procesos más eficientes

Garantizar una calidad idónea de servicio con el mínimo coste es clave para proporcionar una elevada satisfacción a los clientes y para mantener el grado de eficiencia de la Entidad, uno de los mejores del sistema financiero español.

Esta cultura de la calidad y la eficiencia debe imbuir a toda la organización y tiene en particular a la tecnología

como núcleo, tanto en términos de calidad interna, al dar soporte a todos los procesos, como de calidad efectivamente realizada en el contacto con el cliente. No se trata de la tecnología por la tecnología, sino de revisar la forma de hacer las cosas para aprovechar las potencialidades que ésta brinda.

Para alcanzar este objetivo Caixa Galicia ha obtenido en



2003 el **certificado CMM** (*Capability & Maturity Model*), que mide la madurez de los procesos utilizados en una organización para producir software asegurando la calidad de sus desarrollos. Como resultado de la adopción de CMM, se ha conseguido una reducción media en la desviación (fecha planificada de finalización del proyecto frente a fecha prevista) de proyectos de desarrollo del 80%.

CMM: LA MEJORA CONTINUA DE PROCESOS EN LA PRODUCCIÓN DE SOFTWARE

Caixa Galicia ha sido reconocida con el nivel 2 de madurez dentro del modelo CMM (*Capability & Maturity Model*), el estándar internacional más importante para medir la calidad de los procesos de generación de software y su grado de alineación con el negocio de la entidad. El CMM sólo ha sido otorgado a diez empresas en España.

La obtención de este certificado supone que Caixa Galicia ha analizado exhaustivamente la forma en que se desarrolla la creación y utilización de programas informáticos y ha fijado las áreas en que debe concentrarse para alcanzar un nivel óptimo de eficiencia.

El cliente es el mayor beneficiado por esta iniciativa. Con su adopción, la Caja ha conseguido incrementar la capacidad de servicio de sus aplicaciones, además de una mayor fiabilidad y agilidad de respuesta a las demandas del mercado

¿Qué es el CMM?

El CMM es un estándar desarrollado por la industria del software bajo la tutela del SEI (*Software Engineering Institute de la Carnegie Mellon University*) para medir la calidad de los procesos de generación de software de una organización.

El origen del CMM puede fijarse en 1986, cuando el SEI prepara para el gobierno norteamericano un cuestionario que le permitiese analizar la calidad de sus proveedores de software. A partir de este cuestionario el modelo evolucionaría hasta convertirse en una herramienta clave para la gestión de procesos.

Este certificado está diseñado como una herramienta de optimización, de modo que su obtención genera la doble utilidad de diagnosticar la calidad de los procesos internos y de detectar las áreas críticas de mejora donde deben enfocarse los esfuerzos de la organización.

El CMM establece cinco niveles de madurez en la producción de software: Inicial, Retroalimentado, Estándarizado, Controlado y Optimizado.

La seriedad y rigor de estas calificaciones viene demostrada por el hecho de que de las 1.300 empresas certifi-

cadas en todo el mundo, un 44% lo están en el nivel 2 y sólo un 6% han alcanzado el nivel 5.

¿Cómo se ha obtenido?

El certificado CMM es gestionado por empresas evaluadoras aprobadas por el SMI, quien emite la aprobación definitiva. En España, actúa como entidad evaluadora el *European Software Institute* (ESI), creado en 1993 a iniciativa de la Comisión Europea y que tiene su sede en Vizcaya. La obtención del CMM es un proceso largo que exige la **implicación activa de toda la organización**. En el caso de Caixa Galicia ha supuesto dos años de trabajo y la inversión de 800.000 euros.

Para obtener el CMM, es preciso presentar a los evaluadores una relación exhaustiva de los procesos relacionados con el software en la organización y de la documentación generada, además de entrevistas con empleados en todos los niveles.

¿Para qué se ha obtenido?

La adopción del CMM permite imbuir a la entidad de las mejores prácticas de desarrollo tecnológico generadas por la industria tecnológica mundial. En términos generales, se calcula que la obtención del nivel 2 supone un **ahorro de costes** del 8%, un 145% de mejora en desviaciones de **plazo de los proyectos** y un 15% de **reducción de fallos**.

En Caixa Galicia, los trabajos desarrollados para lograr este certificado han transformado sus procesos internos y han instaurado una cultura de mejora continua y de orientación de la tecnología hacia los procesos de venta. En la vertiente de evaluación, el exhaustivo repaso a los procesos internos de producción de software ha permitido detectar cuellos de botella, eliminar duplicidades y racionalizar la gestión de las demandas planteadas a la División de Sistemas por el resto de la Organización.

Asimismo, la obtención del nivel 2 implica definir un mapa de áreas críticas de mejora que permitirán el ascenso al siguiente nivel y en las que la Entidad ya está trabajando. Estas zonas son la gestión de requisitos, la



planificación y seguimiento de proyectos, la gestión de subcontratistas y el aseguramiento de la calidad.

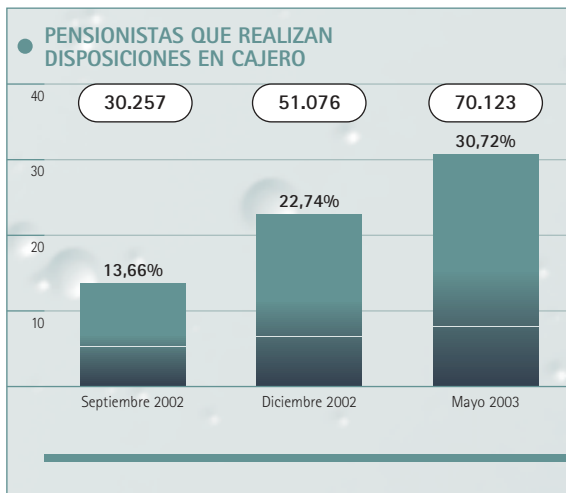
En la línea de mejora continua que persigue la Entidad, se ha planteado la **migración** del estándar CMM al

nuevo certificado desarrollado por el SEI, el CMMI (*integrated*) que añade a los principios básicos ya contemplados la utilización de técnicas de gestión de proyectos vinculadas a los desarrollos informáticos internos.

Plan e-migr@

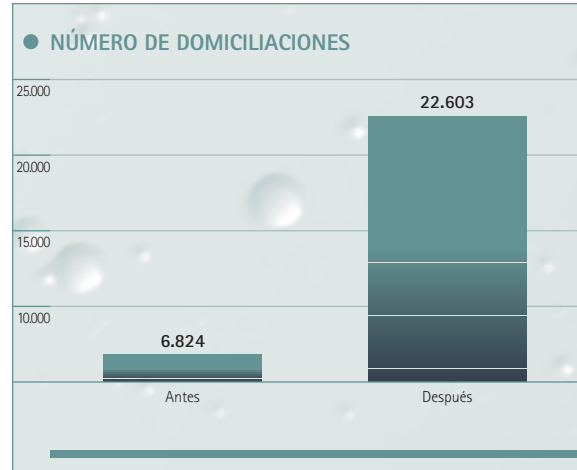
A lo largo del año se ha continuado trabajando en el Plan e-migr@, un proyecto de reingeniería de los procesos operativos y comerciales de la red, obteniendo excelentes resultados tanto en el ámbito de la eficiencia en la operatoria de oficinas como en la migración de operaciones (pensiones, recibos, transferencias) hacia canales de bajo coste.

En este último ámbito se han desarrollado dos campañas estrella que han impulsado importantes avances en los niveles de eficiencia de la Entidad. La migración de operaciones de pensionistas hacia cajeros automáticos, desarrollada en el primer trimestre del año, ha logrado aumentar en un 176% el número de pensionistas que efectúan operaciones en cajeros, de modo que este grupo supone ya el 30% del total de pensionistas clientes de la Caja.



La migración del pago de recibos por ventanilla y de los abonos periódicos, campaña desarrollada en el último trimestre del año, ha conseguido que se triplique el número de migraciones desde la oficina hacia el servicio de domiciliaciones u otros canales y que aumente un 23% las operaciones dadas de alta en el sistema de transferencias automáticas, evitando que los clientes tengan que acudir a la oficina a efectuar este tipo de pagos regulares.

Una de las claves de e-migr@ en su doble enfoque de eficiencia y migración es el Foro de Participación, que



canaliza las propuestas e iniciativas de mejoras de los empleados.

Estas propuestas, una vez analizadas y priorizadas, se van ejecutando paulatinamente. Además, el foro es un canal de alta relevancia en el sistema de aprendizaje organizativo de la Caja, al recoger, valorar y difundir las mejores prácticas generadas en la Organización.

En 2003 más de la mitad de los empleados ha efectuado alguna aportación al Foro, de las cuales se han implementado finalmente 28.

Implantación de 28 propuestas de empleados

Esto ha supuesto mejoras relevantes en la gestión de operaciones, en la operatoria de cajeros y banca telefónica, en los procesos de domiciliaciones, etc.

Nuevas aplicaciones y procesos

2003 ha sido pródigo en el lanzamiento de nuevas aplicaciones que permitan aprovechar las novedades surgidas en el mercado e incrementar las posibilidades de éxito en los productos con mejores perspectivas. Entre las más destacadas cabe citar:

- **Captación de pasivo mediante órdenes a la entidad receptora.** La llegada de la banca electrónica provocó el desarrollo de sistemas para que un cliente pudiese movilizar sus fondos mediante órdenes al banco o caja que va a recibirlos, evitando acudir a la oficina depositaria. Esta posibilidad operativa abre para las entidades financieras dos frentes, uno ofensivo (captar pasivos depositados en otras entidades) y otro defensivo (neutralizar las órdenes recibidas).

En el frente ofensivo se instrumentó una aplicación (Órdenes de traspaso entre entidades) para recoger las órdenes de los clientes tanto a través de las oficinas de la Red Comercial como a través de Banca Electrónica. En el frente defensivo se informa puntualmente a las oficinas de las operaciones con cargo a sus cuentas para que puedan realizar las gestiones que, dentro de los plazos legales disponibles, minimicen las fugas de recursos.

- "El comparador de fondos" de inversión permite a las oficinas comparar cualquier fondo de inversión registrado en la CNMV frente a la cartera de Caixa Galicia, posibilidad especialmente útil en el nuevo contexto abierto por el cambio en el tratamiento fiscal de los traspasos de fondos.
- El Portal del Empleado es una puerta de acceso y comunicación permanente con los diferentes departamentos que componen la Dirección de Recursos Humanos, que facilita a todos los empleados una herramienta personalizada con la que poder conocer su historial profesional, modificar datos personales y acceder a diversos tipos de información.
- El nuevo sistema de recogida de efectivo a grandes empresas. Se trata de un sistema desarrollado para el apoyo al transporte de fondos de grandes entidades que incluye el proceso automático de gestión de órdenes e información diaria de seguimiento, de modo que el abono y la contabilización de produzcan de forma automática y no se demore el cuadro de incidencias.

Otras aplicaciones destacadas han sido la ampliación de la aplicación de seguros, las nuevas utilidades de *confirming* o la novación/ampliación de préstamos.

2. CAPITAL HUMANO

Como se acaba de ver, Caixa Galicia cuenta con un potente soporte tecnológico sobre el que avanzar en la mejora de su eficiencia y productividad. Pero para aprovechar este potencial que brindan las nuevas tecnologías, resulta imprescindible el contar con unos recursos humanos cualificados y con capacidad de respuesta a un entorno cada vez más complejo y exigente. Al mismo tiempo, crear un entorno que fomente el desarrollo de

las capacidades de las personas y los implique en la consecución de unos objetivos comunes resultarán críticos en esta tarea.

Consciente de esta realidad, Caixa Galicia dio en 2000 un importante impulso a la gestión de sus recursos humanos con la implantación del "Plan Estratégico de Recursos Humanos 2000-2003". Con él se trataba de dar respuesta a las nuevas necesidades de una entidad que había pasado de ser una caja regional a tener dimensión ibérica, que integra en su plantilla profesionales procedentes de hasta once organizaciones, y que había ampliado su operatoria del negocio minorista hacia la actividad de seguros, mercados de capitales o la participación en empresas no financieras.

Esta metamorfosis de la Entidad iba acompañada de un profundo cambio en la actividad financiera, cada vez más competitiva, en la que la tecnología adquiere mayor protagonismo y pierde peso la diferenciación de la oferta vía precios. En este entorno, los recursos humanos y la calidad del servicio se convierten en factor clave de fidelización de una clientela financieramente más culta.

Estas exigencias llevaron a Caixa Galicia a diseñar y poner en funcionamiento un Nuevo Modelo de Gestión Integral de Recursos Humanos, cuya característica básica es la definición y asunción

De la administración del personal a la gestión integral y estratégica de los RR.HH.

de una serie de Valores Corporativos que integran, y a su vez definen, las distintas prácticas que abarcan la función de recursos humanos en la Caja. Estos Valores Corporativos son:

- **Trabajo en equipo:** Capacidad para colaborar y cooperar con otras personas con recursos comunes, supeditando intereses personales a la consecución de un objetivo común.
- **Orientación a resultados:** Preocupación permanente por la obtención de resultados y la excelencia en el desempeño personal.
- **Espíritu emprendedor:** Capacidad para proponer e iniciar ideas con incidencia en la mejora operativa de la Entidad, asumiendo el riesgo asociado.
- **Servicio al cliente:** convertir al cliente en el centro de la actuación de la Organización, anticipándose en la cobertura de sus necesidades.

Este nuevo modelo marca como objetivos prioritarios la creación de valor, el aprovechar la ventaja competitiva del capital humano y la aportación individual a la Organización. Para lograr estos objetivos, el modelo se compone de un conjunto de sistemas integrados entre sí, que permiten desarrollar una política de recursos humanos en la que se integran diferentes áreas (selección, formación, promoción, ...). Un modelo en el que pierde peso la administración de recursos, centrando los esfuerzos en gestionar y facilitar el cambio y concediéndole más peso al asesoramiento a la Dirección y la implicación en la estrategia. Los valores corporativos engarzan con el programa de Plan de Carreras puesto en marcha por la Entidad en 2001, ya que el seguimiento de la adecuación del empleado y su interiorización de los valores corporativos se convierte en un *input* básico al elaborar el plan de carrera de cada empleado.

Una vez identificados los requerimientos vinculados a cada puesto y el perfil y potencial de los integrantes de la Organización, se diseña el itinerario profesional para cada empleado. Una herramienta fundamental en la aplicación y gestión del plan de carreras es el Comité de Carreras, instrumento básico en el seguimiento de cada empleado y que canaliza las peticiones de recursos de cada unidad. De este modo, se consigue una mayor rapidez de respuesta a las necesidades de las unidades, del negocio y de los empleados. El seguimiento personal permite identificar mejores ubicaciones, potencialidades aún no puestas de manifiesto y reorientar carreras profesionales.

A estas iniciativas hay que añadir la entrada en funcionamiento en 2003, y tras casi dos años de desarrollo interno, de *Gestpersonas*, una herramienta informática que permite la planificación, el seguimiento y la optimización de los recursos humanos de la Organización.

Gestpersonas facilita el tratamiento, tanto a nivel individual como agregado, de toda la información que sobre los empleados de la

Entidad pueda resultar relevante. Partiendo de la base de la elaboración de "mapas de potencial", en los que se identifican los empleados más valiosos para cada función o puesto, y cruzándolos con la información sobre la previsión de necesidades de personal (bajas, nuevas ofi-

cinas, promociones, jubilaciones,...), la aplicación permite planificar los cambios a efectuar en cada puesto de la Organización. El siguiente paso es el "buscador de candidatos", que facilita la identificación de los empleados que reúnen los perfiles más adecuados en cada caso particular atendiendo a diferentes criterios (edad, destino, formación..., de forma individual o combinada) e incluso permite ver mapas, preconfigurados o no, sobre situaciones tales como: estado de una territorial por edades, experiencia o antigüedad; nivel de formación,....

De esta forma, *Gestpersonas* permite vincular la estrategia de negocio con el desarrollo profesional de cada empleado. La herramienta canaliza la información de manera segmentada, permitiendo a los directivos el acceso a información sobre "sus" recursos humanos en función del puesto y perfil. Es decir, va más allá del clásico cuadro de mando, entendido como la sistematización de la información sobre los recursos humanos que afectan a la gestión. La aplicación permite realizar una verdadera "gestión del talento", identificando empleados con potencial y actuando, de forma individual o grupal, con sistemas que faciliten su motivación para el desarrollo profesional.

Gestión del conocimiento

El éxito de una organización se vincula cada vez más al aprendizaje continuado de las personas y de los equipos que la integran. Se trata no sólo el aprovechar el potencial de cada uno de sus integrantes, sino también de fomentar el desarrollo de sus capacidades y lograr una rápida transmisión de conocimientos que enriquezcan a toda la organización y eviten su compartimentación.

Para ello es necesario establecer un conjunto de procesos y actividades encaminadas a localizar, crear, difundir, utilizar y compartir la información, las experiencias y las ideas como fuente de mejora personal y organizacional. Dos instrumentos básicos para dar respuesta a estas necesidades son la formación y la comunicación interna.

- **Formación:** Durante el 2003 se ha dado continuidad al nuevo enfoque de la función de la formación dentro de la Organización esbozado en 2002. En el marco del nuevo modelo de gestión integral de recursos humanos, la formación se constituye en una de las variables estratégicas que preparan a la Entidad para afrontar sus retos futuros, alineándose

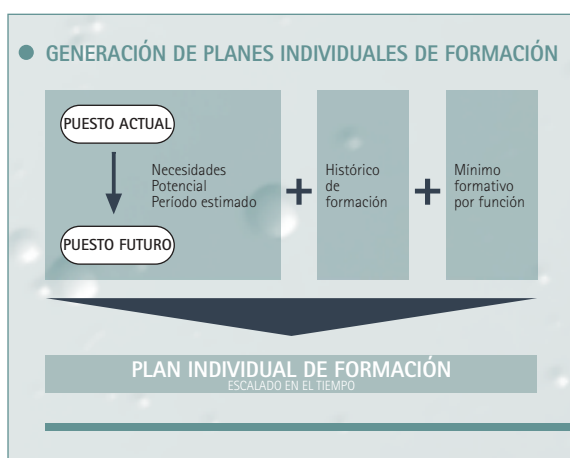
**Gestpersonas,
nueva
herramienta
descentralizada
de gestión**

con los objetivos estratégicos de la empresa y reforzando su carácter de catalizador del cambio.

En 2003 los programas formativos se han agrupado en torno a cuatro grandes áreas: Institucional, que engloba aquellas acciones que consolidan la cultura corporativa y aseguran el cumplimiento de la normativa sectorial básica obligatoria; de Actualización, o aquellas que aseguran la eficiencia en el día a día; de Especialización, que construyen la ventaja competitiva futura, y de Liderazgo, agrupando las que potencian el desarrollo de habilidades directivas.

El enfoque aplicado ha sido diferente en la Red Comercial que en Servicios Centrales, debido al inferior volumen de recursos humanos y con perfiles mucho más diferenciados de éstos últimos. Por ello, en Servicios Centrales se ha primado la formación externa, es decir, la de programas específicos ofrecidos por entidades especializadas, con predominio de la modalidad presencial.

Por su parte, en la red comercial se han potenciado los planes individuales de formación, asignando acciones formativas, fundamentalmente impartidas por formadores internos, en función de los planes de carrera definidos y las necesidades planteadas por la Dirección Comercial, alineando la formación con la estrategia comercial. Los planes individuales de formación que surgieron de este modo abarcan no sólo acciones presenciales, sino también on-line y a distancia.



En 2003 se lanzó una iniciativa innovadora para incrementar la efectividad y dar continuidad en el tiempo a

las acciones presenciales desarrolladas y para crear una herramienta que a distintos niveles fuese transformando una red comercial orientada a productos en una red orientada al cliente: la **formación en cascada**.

Esta iniciativa, que permitió a Caixa Galicia quedar como finalista en los "Premios de Innovación y Empleo" organizados por el diario económico "Expansión" y el Instituto de Empresa, fue desarrollada conjuntamente por el área de formación y la dirección comercial. Su objetivo fue reforzar la eficacia comercial de los equipos de ventas, formados por tres mil empleados repartidos por toda la Península Ibérica. Para lograr este objetivo se lanzó el "Programa de liderazgo comercial" basado en el entrenamiento –*coaching* en la terminología anglosajona–. Se trataba de poner en marcha un plan en cascada que provocase una orientación más comercial, desde los jefes de zona hasta los empleados de cada sucursal. Lo importante era conseguir un cambio de mentalidad, de hábitos y de orientación en el trabajo.

Ha seguido potenciándose, en la medida de lo posible, la formación a distancia u online, circunscribiendo la presencial a aquellas iniciativas que aporten un valor añadido. El resultado final fue que durante 2003 se realizaron un total de 829 acciones formativas a las que se acogieron cerca de 7.500 participantes y supusieron 90.000 horas lectivas. Destaca el crecimiento del formación online, canalizada a través del "Campus Virtual", que duplicó en el año tanto el número de actividades como de alumnos y horas lectivas.

Finalista
"Premios
Innovación y
Empleo" del
diario Expansión
y el Instituto de
Empresa

90.000 horas de
formación

Comunicación interna y participación corporativa

Caixa Galicia canaliza el grueso de su comunicación interna a través del **Diario Caixa**, el portal corporativo basado en la Intranet de la Entidad. Puesta en marcha a finales de 2002 su última versión, su objetivo principal era incorporar en un único portal toda la información de la empresa, tanto de carácter normativo como sociocultural. Durante 2003 se fueron integrando los diversos

sistemas de emisión de información en la nueva plataforma de gestión. Al finalizar 2003 Caixa Galicia registraba una media de accesos a su portal corporativo por encima de las 300.000 visitas mensuales, realizadas por la práctica totalidad de su personal.

A lo largo del ejercicio se emitieron 14.000 notas con el soporte de un sistema informático de desarrollo propio de la organización que da servicio, a su vez, a otros portales en Internet. Asimismo, destaca la puesta en marcha en 2003 del sistema de gestión de la información para Portugal a través de la misma plataforma y en idioma portugués.

Al impacto de estos canales sobre la eficiencia y la difusión del conocimiento se une su contribución al logro de un mejor clima laboral, fortaleciendo los vínculos y la integración cultural entre unos empleados que se encuentran diseminados a lo largo de más de 700 centros de trabajo y que proceden de la integración de 11 entidades distintas. En este ejercicio se han iniciado los ajustes en el Diario Caixa para cumplir con las recomendaciones de la CNMV en materia de calidad en la transmisión a los empleados de la información interna relativa a la comercialización de productos financieros, así como el rediseño del portal en la búsqueda permanente de una mayor navegabilidad y rapidez atendiendo al cada vez más importante volumen de información almacenada.

Junto al lanzamiento de la nueva versión del Diario Caixa, la comunicación interna se ha reforzado con la

Lanzamiento del portal de RR.HH.

puesta en marcha del **Portal de Recursos Humanos**, el vehículo de comunicación entre el empleado y las diferentes unidades que integran Recursos Humanos. Destierra el concepto de comunicación unidireccional de arriba abajo para establecer un nuevo modelo en el que el empleado y la Dirección de RR.HH. interactúan, permitiendo realizar tareas tan dispares como la solicitud de formación, realizar partes de absentismo, solicitar vacaciones, o las posibilidades de autoservicio que facilita un simulador de anticipos y préstamos..., en un abanico configurado para cada usuario.

Esta Intranet es una plataforma idónea para una más efectiva transmisión bidireccional de la información, configurando una herramien-

Los foros reciben aportaciones de más del 50% de los empleados

ta participativa que constituye una pieza fundamental en el aprendizaje organizacional. Así, se dispone de un **Sistema de Foros** que fomenta la participación de los empleados, reforzando el intercambio de información dentro de la Organización y contribuyendo de manera decisiva al conocimiento. Con esta iniciativa se logra una mejora de los procesos, al incorporar las mejores prácticas profesionales, al tiempo que se implica al empleado en el objetivo de mejora continua y en una dinámica de participación.

A lo largo de 2003 han participado en estos foros más del 50% de la plantilla de la Entidad.

Desde una perspectiva cuantitativa, la **plantilla** de la Entidad se ha mantenido estabilizada en 3.431 empleados, con una edad media de

La Plantilla se mantiene estabilizada en 3.431 empleados

42,94 años y una antigüedad media de 17,32 años. Tras las nuevas incorporaciones, un tercio de la plantilla son mujeres, al tiempo que se han producido 160 promociones de empleados. El porcentaje de titulados universitarios se eleva al 47%.

● CAPITAL HUMANO

Número de empleados	3.431
Red Comercial	2.897
Servicios centrales	534
% Mujeres	32,8
Edad media	42,9
Antigüedad media	17,3
Promociones	160

● GESTIÓN CONOCIMIENTO - CAPITAL INTELECTUAL

Titulados universitarios	1.643
Acciones formativas	829
Horas formación	89.056
Participantes en cursos corporativos	7.374
Horas lectivas por empleado	26
Accesos mensuales a Sistemas Información corporativos	300.000
Líneas de debate abiertas	600
Consultas atendidas (Centro Atención Usuario)	128.098

3. CONTROL DE COSTES

Caixa Galicia mantiene programas específicos dirigidos al control de costes y a sensibilizar y orientar a toda la Organización de la necesidad de operar con bajos costes, para lo cual se ha establecido un sistema de metas cualitativas que relaciona cumplimiento de objetivos con la eficacia o el control, se han fijado objetivos mensuales de gastos generales,.... Entre los programas desarrollados en 2003 cabe mencionar:

- Plan e-migr@, a través del que se pretende conseguir un mejor aprovechamiento de los recursos, trasladando a canales remotos la operatoria rutinaria e incrementando la disponibilidad comercial de los empleados. La implantación de estas medidas tendrá un impacto estimado en términos de reducción de costes al equivalente de 560.000 horas de trabajo anuales.
- Revisión y mejora del proceso de comunicación con clientes y empleados, con la finalidad de optimizar los envíos implantando nuevas fórmulas alternativas al papel, como el correo electrónico, la web o los mensajes a móviles, o reduciendo en lo posible su utilización (impresión a doble cara, sobres multiuso, integración de la correspondencia en el menor número de cartas posible,...). El impacto estimado en la cuenta de resultados es una reducción de costes de 480.000 euros anuales.
- Optimización de la gestión del inmovilizado, reduciendo el coste de alquileres de los inmuebles y valorando la idoneidad financiera de la opción alquiler Vs compra de los locales, lo que tendrá un impacto estimado en la cuenta de resultados cifrado entorno a los 300.000 euros.
- Se ha seguido avanzando en la implantación del Expediente electrónico, una herramienta informática que integra todo el proceso de tramitación de operaciones de riesgos. Con ello se logra reducir sensiblemente los plazos y se reduce al máximo la utilización del soporte físico (papel). Una vez el proyecto esté implantado, lo que se prevé para 2004, supondrá un ahorro de costes cifrado en 3 millones de euros anuales.
- Plan de Ahorro Energético, cuya finalidad es contribuir a una mejora de la eficiencia del consumo energético, y que en 2003 supuso un ahorro de costes estimado de 300.000 euros.

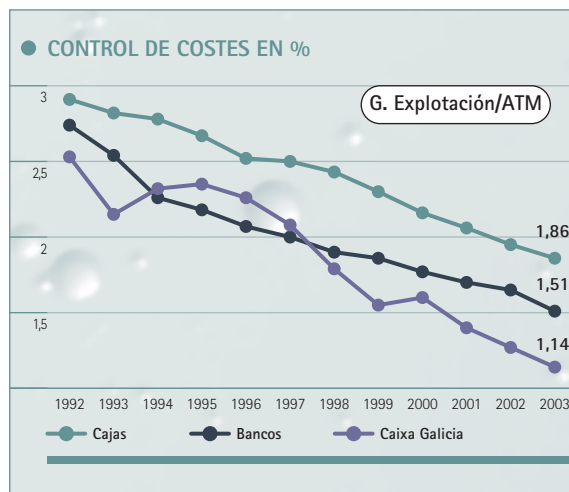
- Creación de un centro gestor de cajeros desplazados, que mejore el nivel de disponibilidad de estos dispositivos, optimice la gestión de efectivo y reduzca la carga de gestión de la oficina.
- Optimización de los encajes en oficinas, con un doble objetivo. Por una parte, adecuar el encaje a las necesidades reales de cada oficina reduciendo el coste de mantener recursos improductivos; por otra, reducir los transportes de fondos a las oficinas.
- Optimización de la gestión y depositaría de los valores propiedad de la Caja, reduciendo el coste de depositaría y mecanizando los procesos de su operatoria.

Eficiencia y Productividad

El resultado de la actuación sobre estos tres ejes de mejora de la eficiencia se ha traducido en los siguientes logros:

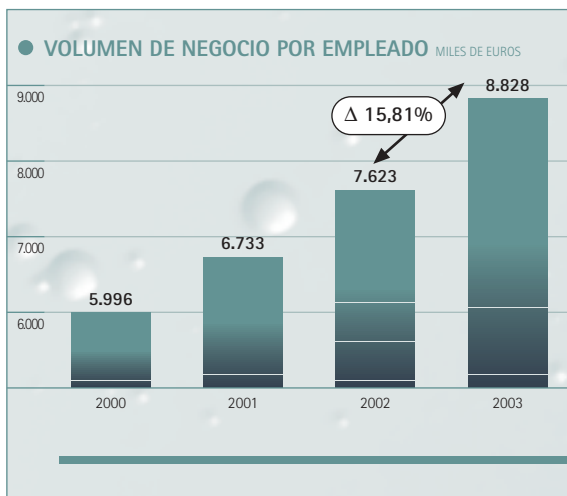
- Reducción del peso relativo de los gastos de explotación de la Caja, que se situaron como los más bajos del sistema financiero español. Así, los gastos de explotación suponían al cierre de 2003 el 1,14% de los Activos Totales Medios de Caixa Galicia, 13 puntos básicos menos que en 2002. Ello permitió los costes crecer un 0,90% en valores reales (un 3,50% en términos nominales) hasta situarse en 293.166 miles de euros.

Los costes relativos más bajos del sistema financiero español



- Incrementar la productividad.** La conjunción las tres líneas de actuación encaminadas a la mejora de la eficiencia (tecnología, recursos humanos y control de costes) ha permitido incrementar el volumen de negocio gestionado manteniendo la plantilla estabilizada. De este modo, la **productividad** por empleado se ha incrementado un 15,81% en 2003, consolidándose en valores sensiblemente superiores a la media de entidades financieras españolas. Así, cada empleado de Caixa Galicia gestionaba al cierre de 2003 un volumen de negocio de 8,83 millones de €, 890.000 euros por encima de la media del sector de cajas, al tiempo que cada oficina alcanzó de media los 42,84 millo-

La productividad por empleado se incrementa un 16%.



nes de € de negocio, un 14,07% más que el ejercicio precedente.

- Continuar avanzando en la mejora de los niveles de eficiencia.** Los gastos de explotación absorbían al finalizar 2003 el

La eficiencia mejora en 308 p.b. y se sitúa en el 52,47%

52,47% del Margen Ordinario de Caixa Galicia, lo que supuso una mejora anual de 308 puntos básicos y situó a Caixa Galicia entre las entidades españolas más eficientes. Así, el ratio de eficiencia (gastos de explotación/margen ordinario) de la Entidad se situó 736 puntos básicos por debajo del ratio medio del sector de cajas españolas.



MANTENER SOLIDEZ Y DIVERSIFICACIÓN EN EL CRECIMIENTO

Una de las prioridades básicas de Caixa Galicia es acompañar su estrategia de crecimiento de unos adecuados niveles de solvencia que actúen como garantes de su solidez financiera en un entorno operativo caracterizado por la volatilidad que muestran variables críticas del negocio.

Esta apuesta por la solidez se materializa en una doble vertiente. Por un lado, a través de una prudente política de asunción de

La solvencia, una prioridad estratégica

riesgos, soportada en eficientes mecanismos de gestión de dichos riesgos. Por otro, mediante la disposición del mayor volumen de recursos propios y de fondos que den cobertura a los riesgos asumidos, ofrezcan la máxima garantía a los cerca de dos millones de clientes de la Entidad y permitan abordar la respuesta estratégica que en cada momento demande el mercado.

En el ámbito de **cobertura y gestión de los riesgos**, y en línea con las recomendaciones del Banco Internacional de Pagos de Basilea, Caixa Galicia está poniendo en marcha un sistema integral de gestión y control de los distintos riesgos de la operatoria financiera, al tiempo que mantienen criterios de máxima prudencia en su cobertura, puesta de manifiesto en una cobertura de la morosidad que alcanza el 573%, en un consumo teórico de recursos propios por exposición a variaciones de tipos de interés del 8,8% (cuando el límite interno establecido es del 16%) o en unas plusvalías latentes en la cartera de valores de 223 millones de euros.

GESTIÓN DEL RIESGO

En los últimos tiempos un nuevo concepto de riesgo se está abriendo camino en las entidades financieras: no es sólo la aparición de un hecho generador de pérdidas, sino que además éste ha de ser inesperado. De este modo, se pone el acento en la información de gestión utilizada y en el control de los distintos procesos con la finalidad de conocer en todo momento los niveles de exposición a los que está sometida una entidad.

Por ello, las entidades financieras más avanzadas asumen el riesgo no como una circunstancia a eliminar, sino como la materia prima con la que trabajan, de modo que sus objetivos de gestión se fundamentan en el binomio rentabilidad prevista – riesgo asumido. Esta nueva filosofía, que subyace en los postulados de la propuesta del **Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea (BIS II)**, consagra el determinante papel que en la gestión de las entidades tiene el **control global del riesgo**, entendido como un grupo de herramientas y procedimientos para la mejora de la información usada en la toma de decisiones.

Esta nueva filosofía postula que los verdaderos riesgos en la gestión no tendrán su origen en que produzcan sucesos con pérdidas (morosidad, oscilaciones de precios de los activos, etc), sino en no

La gestión global del riesgo, clave en el Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea

haberlos previsto en el momento de la toma de decisiones, y adicionalmente, no haber contemplado la obtención de una rentabilidad que se satisfaga el nivel de riesgo asumido.

Estructura Organizativa

Caixa Galicia fue consciente de esta orientación, y si ya con antelación gestionaba determinadas líneas de negocio bajo estos postulados, es desde el año 2000 cuando comienza a diseñar una organización interna más compleja y completa que se adecue mejor a las directrices del BIS II.

Con este objetivo se creó la División de Riesgos y Control como departamento aglutinador y homogenizador de las distintas herramientas y procedimientos de control, con independencia de que la gestión descansa en otros departamentos, con el ánimo de integrar todos ellos en la metodología *Raroc*.

El objetivo común es la identificación, medición y control y seguimiento del riesgo. Su armonización conjunta vendrá dada por el uso común del concepto de capital económico como medida del riesgo, para que puesto en relación con la rentabilidad esperada y obtenida, se disponga de la información relevante para la toma de decisiones. Toda esta información se traslada a un nivel superior de Comisiones de Alta Dirección (Estrategia, Tesorería, de riesgo de Crédito, de Auditoría), encargadas no sólo de hacer el seguimiento de los diferentes riesgos, supervisando el cumplimiento de las líneas y límites establecidos, sino de tomar las decisiones de gestión en función de la información recibida.

Riesgo de Crédito

Uno de los ratios de gestión diferenciales de Caixa Galicia es el de contar con una de las tasas de **morosidad** más bajas del sistema financiero español (0,37% en 2003, frente al 0,79% del sector).

Dicho ratio tiene su justificación, en un primer estadio, en el **perfil conservador** de la inversión crediticia de la Caja, focalizada en dos grandes tipologías de clientes: el negocio hipotecario con particulares (que representa cerca del 48% de nuestra cartera de créditos en mercados no mayoristas), y los préstamos a grandes empresas emisoras, cuya calificación por agencias externas se sitúa, para más del 71% del volumen, en ratings iguales o superiores al BBB. Junto con esta prudente distribución y composición de la cartera, el sostenimiento de estos ratios de morosidad en niveles reducidos se sustenta en tres factores críticos:

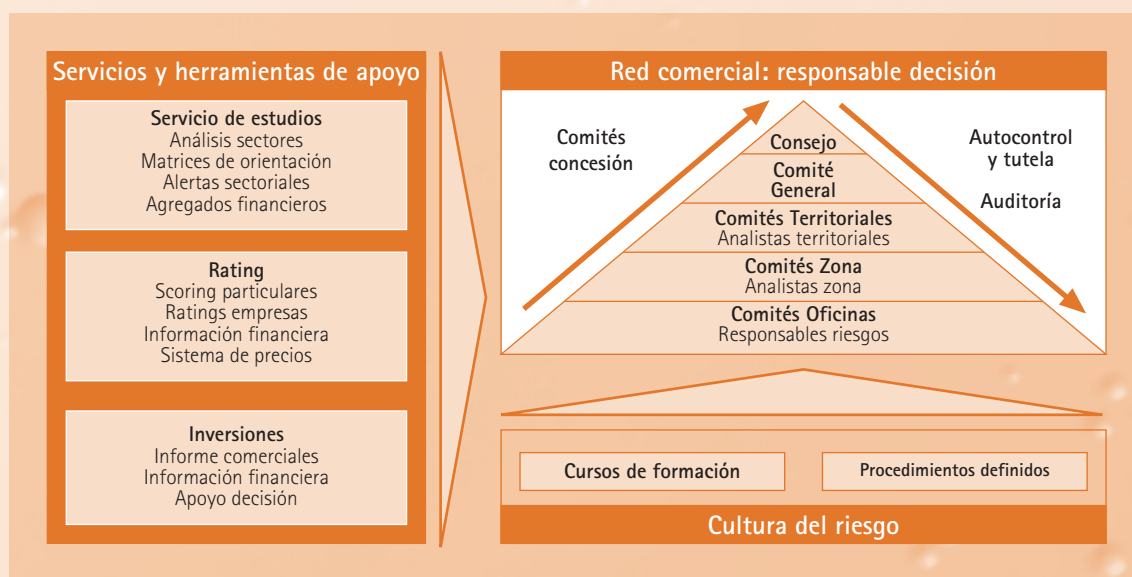
1. **Riguroso análisis en la concesión.** Bajo el principio de que la calidad de la inversión se produce y luego se controla, la Caja vuelca sus esfuerzos en un exigente y profundo análisis de todas las operaciones, para lo que:
 - Se define de forma pormenorizada el proceso de concesión (pasos, pautas y criterios) a seguir por la Red Comercial.

- Se garantiza la concurrencia de opiniones a través de un sistema piramidal de comités para la aprobación de operaciones.
- Se dota a la Red de personal especializado: responsables de riesgos, analistas, especialistas en promociones hipotecarias;
- Se facilitan a las unidades de inversión de herramientas de apoyo (sistemas de Rating; informes sectoriales, etc) que redundan en su eficacia y eficiencia.
- Se establece un plan de formación continuado a la red.

La exhaustiva revisión de la calidad que anualmente realiza la auditoría interna confirma la validez de estos esquemas, en especial, el sistema de autocontrol de la red comercial (piramidal descendente), en el que cada nivel, a través de muestras de operaciones aprobadas en órganos inferiores, verifica que concurren los elementos formales y materiales necesarios para emitir un juicio consistente.

En cuanto al desarrollo de un sistema de control y gestión en línea con los postulados de Basilea II, ya desde hace dos años la Caja ha ido realizando importantes esfuerzos para, integrada en el Proyecto Sectorial de CECA, obtener desde 2004 un grupo de herramientas que son consideradas como estratégicas.

● CONCESIÓN: GENERAR CALIDAD



Las unidades de inversión contarán con un grupo de aplicaciones (algunas de ellas ya operativas) que califican a todos los clientes: *scorings* para las operaciones con particulares, autónomos y micropymes y *rating* para empresas y grandes empresas. Esta calificación desencadena una opinión en términos de bondad del cliente, en precios o primas de riesgo de la operación, que puesta en relación con la contabilidad analítica de clientes y productos, apoya la decisión de la oficina en términos globales. Estas herramientas, se completarán con un sistema de límites por clientes, productos, ratings y sectores amparados en dichas clasificaciones.

A la fecha actual, el funcionamiento de tres sistemas de evaluación, aún cuando cubran un espectro limitado de negocio, está generando en la red comercial y en los propios departamentos gestores de dichas herramientas un notable grado de confianza, experiencia y garantía en su uso y en sus posibilidades futuras. Dichos sistemas vigentes son:

1. El *scoring* de operaciones con garantía personal para particulares (*scoring* de consumo). Instalado en 2000, se han evaluado una media de 30.000 operaciones anuales, lo que supone más del 60% de los préstamos formalizados. La bondad de sus predicciones ha permitido su rápida aceptación por parte de la red, así como una sensible reducción de sus tiempos de trabajo, lo que supone un punto de partida sumamente positivo de cara a la implantación de nuevos *scorings* en el futuro.
2. El *rating* de empresas para operaciones aprobadas por Consejo. Con el mismo planteamiento de paulatina implantación, desde junio de 2003 se someten a los dictámenes de las herramientas de *rating* las operaciones que requieren la aprobación del Consejo. A lo largo de 2003 se analizaron un total de 231 clientes, con un riesgo formalizado de 1.185 millones de euros. La calificación va acompañada de una estimación de la prima de riesgo, prima que ha de ser recuperada por la doble vía de los márgenes financieros y de la rentabilidad de las operaciones cruzadas.
3. Para operatoria interbancaria, la Caja hace uso de un doble sistema de *rating*, externo e interno, en los que se valoran la solidez financiera, la capacidad de gestión, las políticas de crecimiento, etc. De la inter-

El *scoring* de consumo evalúa el 60% de los préstamos

sección de estas valoraciones con los recursos propios de la contraparte, se conforma un sistema de límites a la operatoria.

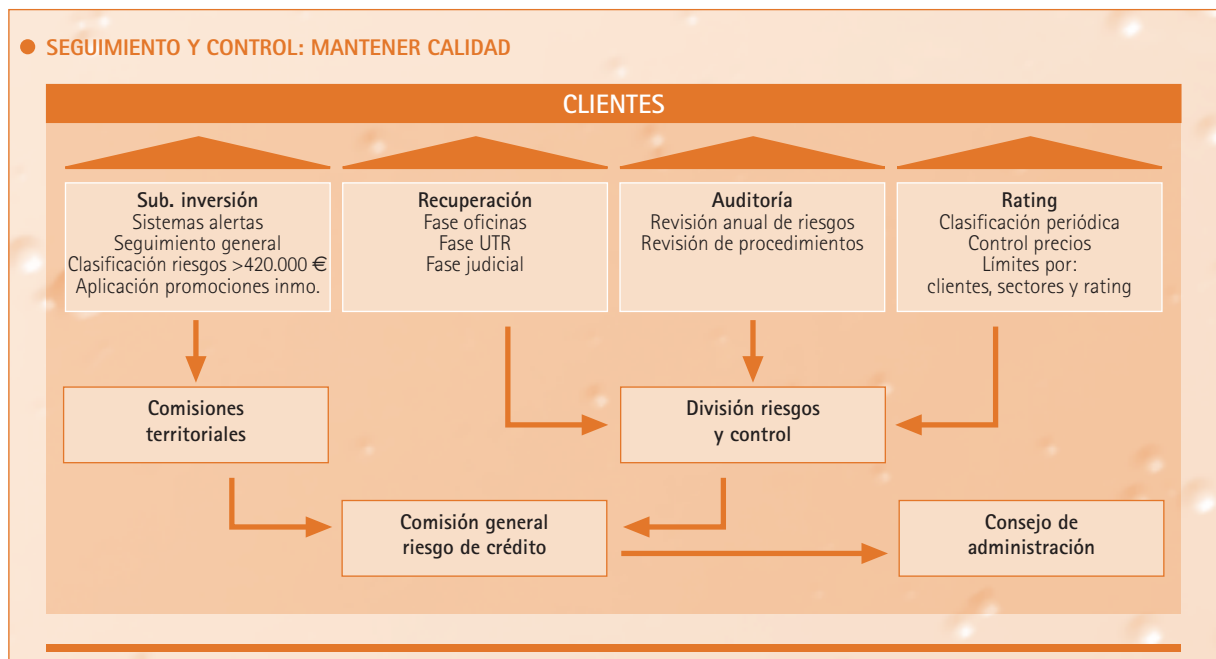
Caixa Galicia mantendrá este ambicioso plan de trabajo de implantación progresiva de herramientas de control y gestión, que traspasan sus fronteras para adentrarse en la propia reorganización de todos los procesos del riesgo de crédito.

En 2004, implantación de *scoring* de tarjetas e hipotecas y proceso experto de valoración de promotores inmobiliarios

De cara 2004 se implantarán nuevos algoritmos de decisión: *scorings* reactivos de hipotecas y tarjetas; *rating* de empresas para todas las operaciones (no sólo las sometidas a Consejo) y proceso experto de valoración de promotores inmobiliarios. Junto a ellos, se desarrollarán un grupo de trabajos básicos como son: la automatización de la base de información de clientes, integrando en el expediente todas las fuentes de información (internas y externas); el cálculo de la severidad de las operaciones básicas que permitiría implementar un esquema elemental de precios/márgenes mínimos.

2. Seguimiento continuado de los clientes: Se establecen diversos mecanismos que obligan a las unidades de inversión a mantener actualizada la información del cliente:
 - a) Un aplicativo de alertas traslada a las oficinas un grupo de indicios de debilidad en los clientes, estando obligada la red a contrastarlos y a realizar las oportunas labores en caso de confirmarse.
 - b) La actualización anual de estados financieros para todos los clientes con riesgos superiores a 420.000 euros como base de las calificaciones internas, obtenidas a través de sistemas de comparación de ratios estratégicos por percentiles.
 - c) Una aplicación para el seguimiento de parámetros críticos de las promociones inmobiliarias (ventas, ritmo de ejecución, disposiciones, etc), que en un futuro se integrará con el modelo experto de calificación de promotores inmobiliarios.
 - d) Una auditoría interna anual que realiza un profundo análisis de la calidad crediticia de nuestros clientes, segmentando la cartera por importes, tipología de riesgo, etc. e identificando aquellos que requieren un mayor seguimiento.
3. Eficacia en la recuperación: Si bien el índice de operaciones que entran en situación de impago es bajo, la efi-

● SEGUIMIENTO Y CONTROL: MANTENER CALIDAD



La eficacia de los equipos de recuperación permite rebajas adicionales de la falencia. Las tareas de recobro se distribuyen en tres fases consecutivas: en los primeros impagos actúa la oficina titular del riesgo apoyada por un "call center" de recobro telefónico; posteriormente, se da traslado a las más especializadas Unidades Territoriales de Recuperación (dependientes de la División de Riesgos y Control) donde se gestiona un recobro amistoso y se preparan los expedientes de litigio; y finalmente, si fueran necesarias, una red externa de abogados (bajo la supervisión del Departamento Jurídico) lleva a cabo las actuaciones contenciosas. Estas tres fases actúan de forma coordinada bajo la supervisión de la Subdirección de Recuperación.

A lo largo de 2003 Caixa Galicia recuperó saldos dudosos por un valor de 32 millones de euros, importe superior a las altas por el mismo concepto.

Riesgo de Mercado

Este riesgo se deriva de los cambios producidos en la valoración de los instrumentos que componen la activa posición que Caixa Galicia mantiene en los mercados financieros, con especial impacto en los de deuda anotada, como consecuencia de la variación en los elementos que determinan dichos precios (tipos de interés, tipos de cambio, cotizaciones de valores de renta fija y variable, volatilidades, etc.)

La implicación en resultados que tienen estas posiciones determina que junto al resto de riesgos del Área Financiera (interés, liquidez, crédito, cambio, operativo) sean objeto de especial seguimiento por el Consejo de Administración y los órganos directivos de la Entidad. Existe una estructura especializada de control en estos riesgos, tanto en la División de Gestión Financiera como en el departamento de Auditoría Interna, que realizan un seguimiento diario e informes mensuales de los riesgos asumidos y de los resultados obtenidos.

Dentro de estos controles se diferencian dos tipos de actividades:

● A) NEGOCIACIÓN

Operatoria con valores de renta fija y de renta variable y posiciones de riesgo de cambio contabilizadas y valoradas a precios de mercado y operaciones fuera de balance sobre tipos de interés, de cambio y valores que en mercados organizados se valoran a precios de mercado y que en otros casos registran las pérdidas mensualmente y los beneficios en su liquidación

Para esta actividad de negociación se definen tres esquemas básicos de control:

- Límites a las posiciones.
- Límites a las pérdidas reales (*stop-loss*).
- Límite a las pérdidas potenciales (*VaR*).

Para la valoración y control de las pérdidas potenciales se emplea el método del Valor en Riesgo (VaR) que permite conocer la máxima pérdida esperada ante movimientos adversos de mercado, dado un horizonte temporal de un día y con un nivel de confianza del 99%.

Durante 2003 se han realizado mejoras en la aplicación VaR existente, incorporando productos más complejos y mejorando la información de sensibilidad y back testing.

MILES DE EUROS	Dic 2003	Max. 2003	Media 2003	Media 2002
Cartera negociación renta fija y futuros	26	674	65	63
Cartera negociación renta variable y futuros	103	547	106	61
Riesgo de cambio	12	67	18	30
Derivados	344	466	258	435

El riesgo medio en términos VaR durante el año 2003 se ha mantenido en niveles similares a los del ejercicio anterior. En determinados casos, y de forma complementaria al modelo *Var*, se emplea un análisis de escenarios, en el que se establecen diversas hipótesis sobre variables financieras críticas y se estima su posible impacto en la valoración de las carteras y en los resultados de la Entidad.

B) INVERSIÓN

Comprende tanto la cartera de renta fija, cuyo principal objetivo es la generación de margen financiero a través del devengo de interés y resultados por venta a medio plazo, como la cartera de renta variable, que persigue la obtención de beneficios por venta a medio plazo de los valores. Los elementos básicos de control en estas actividades son:

- Límites a las posiciones globales y en determinados valores
- Análisis de sensibilidad ante variaciones en los precios de mercados.
- Análisis de escenarios o *stress testing*

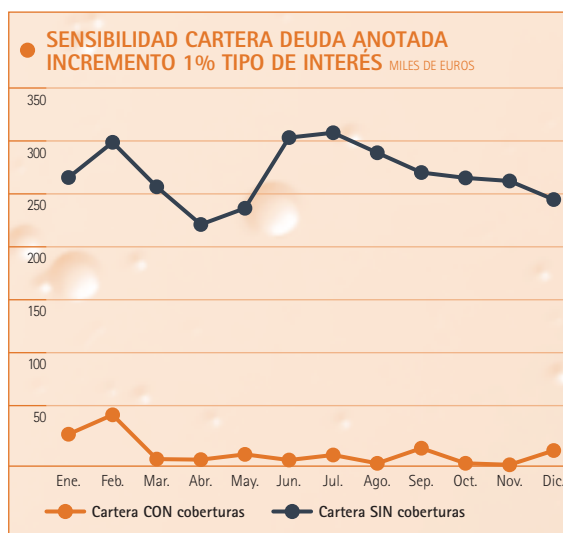
Aunque no se refleje contablemente, a efectos de gestión se realiza con carácter diario su valoración a precios de mercado, así como su riesgo en términos VAR.

Dentro de las carteras de inversión destaca, por su volumen y especial gestión, la cartera de Macrocobertura de deuda pública anotada. En ella, determinadas posiciones

de deuda pública son gestionadas de forma conjunta con operaciones de fuera de balance (IRS, CMS, futuros financieros y operaciones a plazo) usadas para su cobertura.

La Macrocobertura fue autorizada, con informe positivo de los auditores externos, en 2002 y ha sido objeto de revisión semestral durante 2003. Se trata de una Macrocobertura de devengo que facilita el empleo de operaciones de fuera de balance para la cobertura de una masa de activos y pasivos correlacionados.

Sobre esta cartera se realiza un análisis de sensibilidad ante las variaciones de un punto porcentual en los tipos de interés. En el gráfico adjunto se puede apreciar la evolución de esta sensibilidad, con y sin cobertura:



Finalmente, los importes de riesgo en términos de Var de la cartera cotizada en inversión ordinaria y de la cartera de macrocobertura han sido:

MILES DE EUROS	Dic 2003	Max. 2003	Media 2003	Media 2002
Ordinaria renta variable	370	438	325	415
Cartera de macrocobertura	3.225	27.557	4.419	4.558

Riesgo de tipo de interés

Durante el año 2003, la Caja ha hecho uso simultáneo de dos modelos para determinar la exposición al riesgo de

tipo de interés, tomando en ambos casos como punto de partida la metodología de Basilea II, si bien con diferente estructura en los grupos de sensibilidad.

Así, el **modelo estándar** distribuye las partidas sensibles del activo y pasivo del balance en trece bandas de vencimiento del plazo de tipo de interés vigente aplicándoles unas ponderaciones basadas en la duración de un bono benchmark con igual vencimiento residual. Si bien presenta una cierta inadecuación a las particularidades de la Entidad, sirve como elemento de comparación frente a otras entidades que comparten la misma metodología.

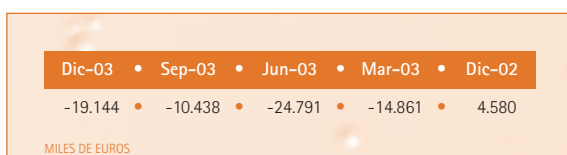
El **modelo interno** que simula el valor económico de Caixa Galicia con la técnica de cálculo de la duración de todos los activos, pasivos y derivados sensibles que configuran el balance estático de la entidad, lo que por diferencia de valoración entre las partidas de signos opuestos dará lugar al valor teórico de la Entidad.

A partir de ambos informes, se obtiene **información de gestión y de control de posiciones** en las siguientes líneas:

1.-Consumo teórico de recursos propios por riesgo de interés según los criterios del BIS II, y haciendo uso de la metodología estándar para una variación del 2% en los tipos de interés, establecido un límite interno del 20% (condición de *outlier*). A lo largo de 2003 este consumo se ha mantenido alejado de este límite (sólo en un mes se superó el 10%), finalizando el ejercicio 2003 en un 8,8%, frente al 9,6% de cierre de 2002.

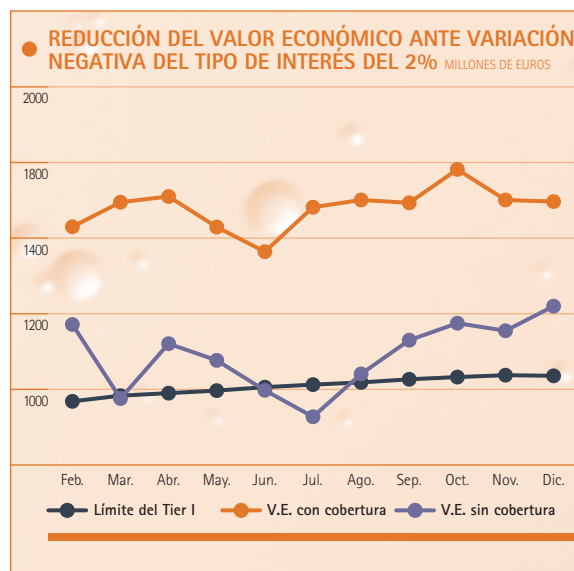
2. Impacto de los movimientos de tipo de interés sobre:

- El **margen financiero** en los doce próximos meses, bajo el supuesto de transmisión con la misma intensidad a todos los activos sensibles y de alza escalonada (0,25 en el primer y segundo trimestre, 0,50 en el segundo semestre). A lo largo del año 2003 este impacto fue:



- El **valor económico** de la Entidad para distintos escenarios de curvas de tipo de interés. Haciendo uso del modelo interno, se establece un límite tal que el efecto de un movimiento adverso del 2% en los tipos de interés no provoque la reducción de dicho valor

por debajo de los recursos propios de primera categoría. La evolución de dicho límite a lo largo del año, considerando o no la cobertura, ha sido la siguiente:



Riesgo de Liquidez

Tanto el Consejo de Administración como los distintos órganos directivos de la Caja dedican especial atención a la gestión del riesgo de liquidez, debido a un entorno bancario español caracterizado por ritmos de crecimiento de la inversión crediticia superiores a los de los recursos ajenos, elevada competencia en la captación de los depósitos de los clientes y una banca por Internet en pleno desarrollo. El objetivo básico que se persigue en la gestión de la liquidez de la Entidad es lograr una adecuada combinación de activos y pasivos que le permita hacer frente a sus obligaciones ante cualquier eventualidad con fondos líquidos, sin que esto implique incurrir en costes elevados o en pérdida de rentabilidad.

La política de liquidez se revisa anualmente al elaborar el **plan de objetivos** y el **plan de contingencia** de liquidez, definiendo:

1. La combinación de activos y pasivos que se emplearán para mantener la liquidez.
2. El nivel de los activos líquidos deseado y los instrumentos que los componen.
3. La estructura interna de gestión, los sistemas de información y los límites operativos necesarios.

El desarrollo y seguimiento de la política de liquidez es responsabilidad del Comité de Estrategia, ya que su gestión afecta a toda la Entidad y está íntimamente relacionada con la gestión del riesgo de interés del Balance. La Dirección General Adjunta Financiera es la responsable de la ejecución y seguimiento de la política de liquidez, dependiendo de ella también las unidades operativas de Sistemas de Pagos de la Entidad, lo que garantiza un adecuado control sobre los flujos de caja.

Para el análisis de la liquidez se emplean tanto medidas cualitativas como cuantitativas: proyecciones de *cash-flows*, ratios de liquidez, medidas de concentración, de comportamiento de activos y pasivos y de acceso a los mercados.

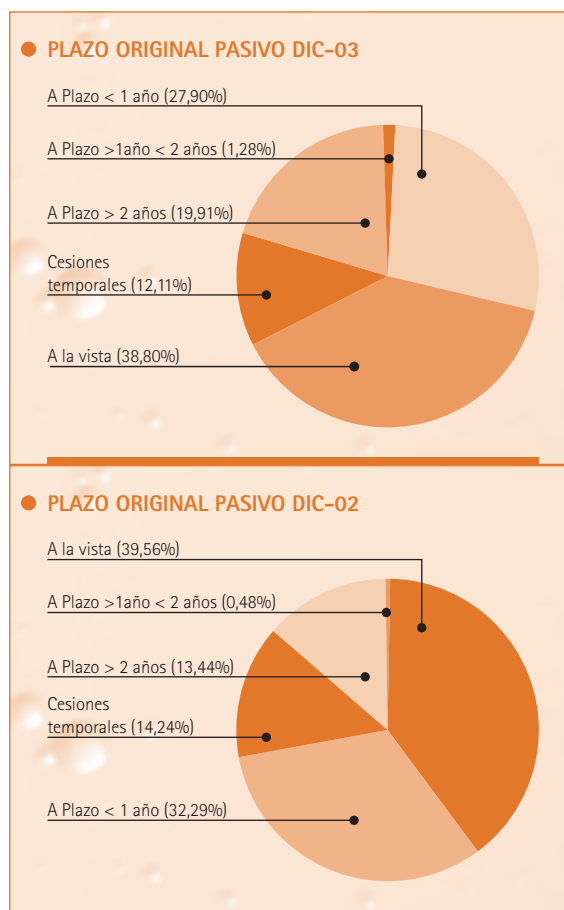
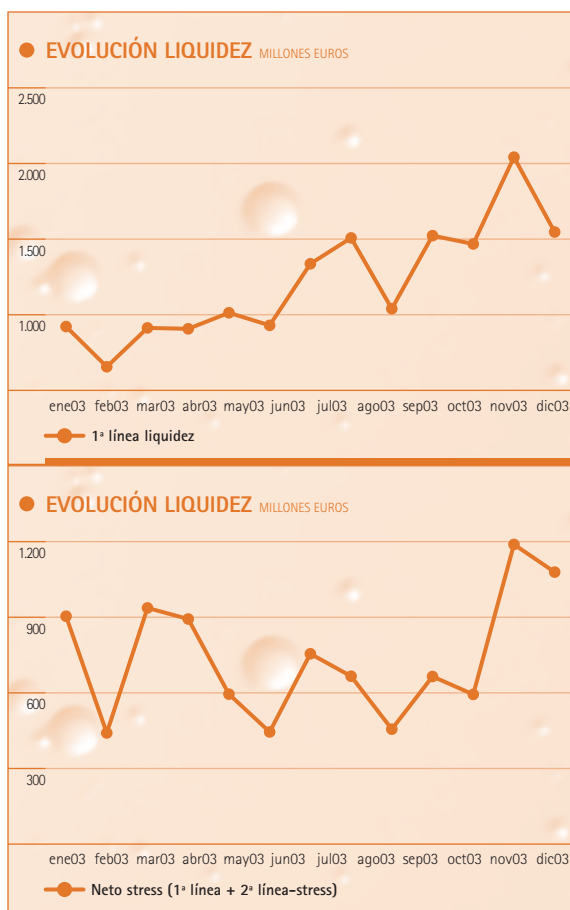
Se toma en consideración un doble enfoque: liquidez tesorera a corto plazo, en función del acceso a los mercados y de los activos líquidos y exigencias inmediatas de liquidez, y otro de liquidez estructural a medio plazo, en función de la estructura de balance y las previsiones de negocio futuras.

La gestión de la liquidez se realiza tanto a través de los activos y de los pasivos como del acceso a los mercados de capitales. Se persigue mantener un alto nivel de activos negociables y líneas y programas disponibles para la emisión de valores en mercado. Con carácter periódico se efectúan *stress-testing* de liquidez.

Existe una unidad responsable de las relaciones con las grandes contrapartidas institucionales y se trata de estar presente en aquellos mercados o sistemas de pagos que permiten mejorar la liquidez y reducir los riesgos operativos y de crédito.

Desde 2001 se cuenta con un Comité de Emergencia de Liquidez en el que están representadas todas las áreas afectadas de la Organización. Su función es garantizar el funcionamiento normal de la Entidad ante situaciones de crisis y mantener la implicación de toda la Organización en la gestión de este riesgo en condiciones normales.

Durante el ejercicio 2003 se ha primado el alargamiento del plazo de captación de fondos y la diversificación de



las fuentes de financiación mediante el acceso a los mercados de valores y la emisión de bonos, cédulas hipotecarias, schuldshein, pagarés, financiaciones subordinadas y participaciones preferentes.

De este modo, el pasivo a plazo superior a 2 años ha pasado a representar cerca del 20% del pasivo total a cierre de 2003 frente al 13% del año anterior. Esta evolución se ha producido a costa especialmente del pasivo a un año que ha reducido su peso del 32% al 28%.

Riesgo operacional

Para calibrar la importancia de conocer dónde y cómo pueden producirse deficiencias en los procesos, tanto humanos como mecánicos, baste señalar que una de las líneas de trabajo más importantes que, en el marco del acuerdo de capitales BIS II, tienen hoy día abiertas las entidades financieras. Máxime si se considera que es un punto de partida para el ejercicio de una constante mejora en la calidad de la prestación de servicios, elemento clave de diferenciación para las entidades. Caixa Galicia ha diseñado una estructura estable de conocimiento, control y seguimiento de este riesgo a través de departamentos específicos que amplían la solidez del control de este riesgo, hasta ahora concentrado en las puntuales actuaciones de la Auditoría de Servicios Centrales.

A lo largo del año 2003 se consolidó el trabajo de campo del Mapa de Riesgos, habiendo completado la totalidad de los cuestionarios de las 19 áreas contempladas, con un total de 993 *puntos de control* (que en muchos casos suponen procedimientos complejos con varios aspectos controlables), estando actualmente en fase de agregación de resultados para obtener el estado del control interno dentro de la entidad. El Mapa de riesgos se ha definido como un esquema descriptivo (cualitativamente en un principio y cuantitativamente en un futuro), de los distintos riesgos y sus efectos en todos los procesos de la Caja, junto con la de los elementos de control que mitiguen dicha exposición. Al gestionarse de forma homogénea, incluso en términos económicos, la relación entre los riesgos y sus controles, el Mapa de Riesgos pasa a ser el eje de un proceso de *feed-back* en toda la organización que asegura un continuado esfuerzo de mejora de los procesos internos y frente al exterior, condición ineludible para ofrecer una servicio de calidad en todas sus áreas. La consecución de un entorno de control interno con suficiente fortaleza, garantiza a la Dirección una toma de decisiones más segura, de modo que podrá asumir el perfil de riesgo que más se adecue a sus apetencias de negocio. En paralelo y más directamente ligado con la calidad de servicio al cliente, la Subdirección de Procesos tiene a su cargo el análisis de los procesos de negocio ligados a los



clientes, para proceder a un rediseño global integrando los procedimientos operativos y las aplicaciones relacionados. Estas tareas contribuyen eficazmente a mejorar nuestros servicios, reducir costes y minimizar riesgos operativos. Para ello, durante el año 2003 se ha potenciado el denominado "Proyecto e-migra", con activa participación de la red comercial, aportando continuas propuestas de mejora. En cuanto a los riesgos operacionales relacionados con los equipos informáticos, cabe destacar la existencia de un **centro de respaldo propio** que restablece el servicio en una hora ante cualquier eventualidad. Igualmente, la Caja continúa realizando importantes inversiones en aras de mantener un **sólido y avanzado soporte tecnológico**, tanto en equipos como en aplicaciones, dedicando especial atención a las medidas de seguridad y de intrusión externa. Para apuntalar esta orientación, con carácter anual se realizan trabajos de consultoría y auditoría informática.

SOLVENCIA

Por lo que respecta a la **capitalización**, la Entidad ha seguido aprovechando las posibilidades de captación de recursos propios que permite la legislación vigente, tanto a través de la dotación a reservas del mayor porcentaje del beneficio posible, como mediante la emisión de títulos que computen como recursos propios.

Para ello, tras la preceptiva aprobación por parte de la Asamblea General de la Entidad, se destinarán con cargo a los resultados de 2003 un total de 114.754 miles de euros a reservas.

Asimismo, y tras los cambios realizados en la normativa que autorizan la emisión en España de participaciones preferentes, títulos que computan como recursos propios de primera categoría, Caixa Galicia realizó a través de su sociedad Caixa Galicia Preferentes, S.A. la primera emisión en España de una caja de estos títulos por importe de 140 millones de euros, que fueron suscritos en su totalidad. A ella se unió una nueva emisión de deuda subordinada por importe de 90 millones de euros, que también fue suscrita íntegramente.

El resultado final ha permitido situar los **Recursos Propios Computables** de Caixa Galicia en 1.687 millones de euros en

115 mill. € del beneficio neto destinado a reservas...

...y emisiones computables por importe de 230 mill. €

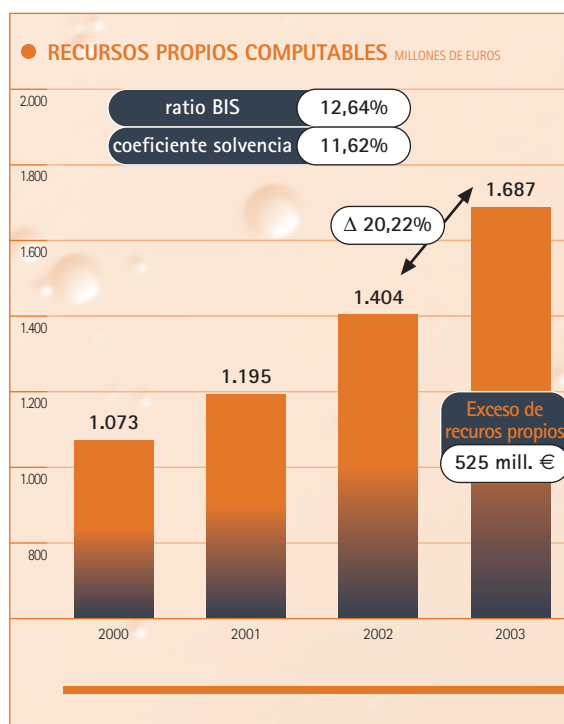
2003, con un incremento anual del 20,22%. El importante peso de los Recursos Propios Básicos o de primera categoría, que crecieron un 30,24% hasta suponer el 70,80% del total, reflejan la calidad de esta capitalización.

El crecimiento de los recursos propios permitió mejorar en 119 puntos básicos el **Coefficiente de Solvencia** (Circular 5/93 del Banco de España), situándolo en el 11,62%, 3,62 puntos porcentuales por encima del mínimo legal establecido.

Atendiendo al criterio de capitalización establecido por el Banco de Basilea, el **Ratio BIS** mejoró 185 puntos básicos en el ejercicio hasta situarse en el 12,64%, con un Tier 1 del 8,86% y un Tier 2 del 3,78%.

Los recursos propios computables se incrementan un 20%

El Ratio BIS se eleva al 12,64%



En definitiva, esta política de capitalización ha permitido incrementar en 198 millones de euros el **exceso de recursos propios** de la Caja, que alcanzaron al finalizar 2003 los 525 millones de euros, un 60,55% más que en 2002.

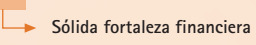
El superávit de recursos propios aumenta en 198 mill. €

RATINGS DE LA ENTIDAD

Esta solidez financiera fue avalada un año más por las calificaciones otorgadas a Caixa Galicia por dos de las más prestigiosas agencias de rating, las cuales se mantienen estabilizadas desde el primer año de calificación en los niveles más elevados obtenidos por entidades de las características de Caixa Galicia.

Ratings estabilizados en niveles máximos

● EVOLUCIÓN RATING CAIXA GALICIA

MOODY'S	2003	2002	2001	2000	1999	1998			
Depósitos bancarios L/P	A1	A1	A1	A1	A1	A1			
Rating Emisor	A1	A1	A1	A1	A1	A1			
Depósitos bancarios C/P	P1	P1	P1	P1	P1	P1			
Exclusivo de Moody's									
Fortaleza financiera L/P	B	B	B	B	B	B			
 Sólida fortaleza financiera									
FITCH RATINGS	2003	2002	2001	2000	1999	1998	1997	1996	1995
Rating L/P	A+	A+	A+	A+	A+	A+	A+	A+	A+
Rating C/P	F1	F1	F1	F1	F1	F1	F1	F1	F1

Así, la agencia Moody's ratificó en noviembre de 2003 su confianza en la Entidad manteniendo la elevada calificación otorgada en los ejercicios anteriores. Caixa Galicia obtiene la puntuación A1 en su calificación como emisor, A1 en los depósitos a largo plazo, Prime 1 en los depósitos a corto plazo y B en cuanto a su fortaleza financiera general, además de una perspectiva a medio plazo de estable derivada de una sólida posición financiera.

Los argumentos destacados que justifican los ratings asignados por parte de Moody's son " sólidos fundamentos crediticios, elevada rentabilidad, fuerte capitalización, buena eficiencia, amplia liquidez y su conservadora política de asunción de riesgos". Destaca asimismo " las inversiones en tecnología y una expansión selectiva en el mercado nacional han fortalecido su posicionamiento en el mercado"

Profundizando en el contenido del informe, Moody's destaca los siguientes elementos como pilares que justifican el posicionamiento de Caixa Galicia:

- **Liderazgo en la comunidad gallega e importante presencia en España:** Apoyada en su liderazgo en el mercado gallego, en donde maneja la cuarta parte del negocio financiero, Caixa Galicia ha abordado un ambicioso programa de expansión por el territorio español y Portugal.
- **Partícipe activo en el mercado de capitales:** Caixa Galicia ha sido tradicionalmente muy activa en los mercados de capitales y tesorería como fórmula de gestionar eficientemente su exceso de liquidez, complementando de esta forma los ingresos generados por la red de oficinas y ayudando a la diversificación geográfica del riesgo de crédito de la Caja. No obstante, la agencia destaca que los riesgos de mercado y de crédito en esta área están limitados y son gestionados de forma conservadora con valores de riesgo muy por debajo de los límites autorizados.
- **Apuesta por la diversificación de las líneas de negocio,** destacando el refuerzo de la estrategia de "bancassurance" a partir del acuerdo firmado con la aseguradora inglesa Aviva. Asimismo, la adquisición del 37,12% del Banco Etcheverría será utilizada para la optenciación del negocio de banca privada. Por otra parte, se destaca el papel de la Corporación Caixa Galicia en esta diversificación, disfrutando de una muy sólida situación financiera a pesar de tener que asignar importantes volúmenes de recursos propios y amortizar los fondos de comercio generados, contribuyendo positivamente a la capitalización de la entidad con plusvalías latentes, que pueden oscilar en función de la evolución de los mercados.
- El elevado nivel de eficiencia, uno de los mejores del sector a pesar del impacto de la expansión y de las inversiones en tecnología derivadas de su estrategia de tecnología puntera. El control de costes continua siendo una de las variables estratégicas claves de gestión y constituye, según Moody's, una ventaja

inestimable en un entorno menos favorable que el previsto con tipos de interés persistentemente bajos.

- **Perfil de riesgo reducido**, cuya rentabilidad viene derivada de su capacidad de generación de ingresos estables, su elevada eficiencia operacional y su baja dependencia de ingresos no recurrentes.

Por su parte, en su revisión anual elaborada en diciembre de 2003, la agencia **Fitch Ratings** (principal agencia europea de calificación crediticia) ha mantenido un año más la calificación otorgada a Caixa Galicia (**A+** a largo plazo, **F1** a corto plazo, **A/B** en Individual y **3** en Soporte), con una **perspectiva de estable a largo plazo**. Los ratings asignados a la Caja reflejan, según indica la agencia *"su sólida presencia regional, la rigurosa administración, la calidad constantemente alta de sus activos, el buen control de costes, ratios de capital suficientes y una saludable rentabilidad de sus actividades centrales"*. En una exposición más detallada se destaca:

- La **rentabilidad central** de la Caja se mantiene saludable gracias a la mejora del nivel de ingresos operativos y al **estricto control de costes**.
- Ejemplares indicadores de calidad de sus activos (baja tasa de morosidad y una tasa de cobertura de morosi-

dad excepcionalmente elevada), a pesar de lo cual ha ido dotando reservas para créditos fallidos por encima de lo requerido, lo que ha atenuado la rentabilidad final. Acertada gestión en el **control de riesgos**.

- **Vigorosa liquidez**, con suficientes ratios de capitalización que deberán crecer con las emisiones realizadas por la Entidad.
- **Sólida presencia regional**, aunque creciente fuera de la comunidad de origen.

● LAS AGENCIAS DE RATING MANTIENEN SU CONFIANZA

MOODY'S		FITCH RATINGS	
<ul style="list-style-type: none"> • fundamentos financieros muy sólidos, con altos beneficios y elevada eficiencia, liquidez y calidad activos • diversificación de negocio (bancassurance) y territorial • Estrategia acertada y consistente • Estrategia tecnológica puntera 		<ul style="list-style-type: none"> • saludable rentabilidad • ejemplares indicadores calidad activos • sólida presencia regional • estricto control de costes • elevada liquidez y política conservadora en mercados 	
largo plazo A1	corto plazo P-1	largo plazo A+	corto plazo F1

3. DIVERSIFICACIÓN

La madurez alcanzada por el negocio financiero tradicional y el elevado posicionamiento alcanzado en su comunidad de origen, hacían necesario que Caixa Galicia abordase la **diversificación y ampliación de sus áreas de negocio** para mantener en el tiempo la dinámica de crecimiento seguida desde su nacimiento y reducir el riesgo. Este proceso se ha abordado fundamentalmente en cuatro direcciones:

- En el **ámbito geográfico**, la Caja tiene el 35% de sus red de oficinas fuera de Galicia, con el objetivo de que este porcentaje se aproxime al 50% al finalizar la década. Esto ha permitido que, a pesar de su menor antigüedad, esta red tenga un peso similar en cuanto a su aportación en volumen de negocio, rompiendo con la excesiva dependencia que tradicionalmente han tenido las cajas de ahorros respecto a sus comunidades de origen, fruto de una normativa que hasta hace quince años no les permitía expansionarse fuera de sus regiones.
- La **diversificación en la generación de ingresos en la operatoria financiera**: La actividad de **banca minorista**, que aporta el 67% del margen ordinario de la matriz, se complementa con una activa operatoria en mercados. A esta filosofía responde también la potenciación de áreas de negocio con capacidad para generar ingresos por comisiones, ámbito en que los medios de pago y la comercialización de seguros resultan prioritarios por su elevado potencial de crecimiento. En particular, Caixa Galicia viene apostando desde hace años por el desarrollo del **bancassurance**, extendiendo su actividad a la comercialización de seguros a través de su red de oficinas. En este ámbito, opera a través de dos empresas. BiaGalicia que absorbe la operatoria en el ramos de seguros de vida, tanto ahorro como riesgo, mientras que la Correduría de Seguros la complementa en el ramos de no vida.
BiaGalicia, tras la alianza establecida con el grupo británico Aviva en 2001, que participa en el 50% del capital, ha recibido un fuerte impulso en su actividad. Se reforzó su estructura, se implantó una nueva plataforma tec-

Creciente
aportación
de la red
extrarregional

nológica y se amplió sensiblemente la gama de productos comercializados, al tiempo que se la dotó del status de gestora de planes de pensiones.

El resultado de este giro en su actividad ha sido altamente satisfactorio. Respaldada por una intensa acción comercial a través de las oficinas de Caixa Galicia, BiaGalicia ha conseguido situarse entre las principales compañías de bancassurance del país.

Por su parte, la agencia de seguros del Grupo se transformó en **Correduría** a finales de 2002 para operar en el ramo de no vida. Sus líneas de negocio se concentran básicamente en dos áreas: distribución de seguros a través de la red de Caixa Galicia y estructura comercial propia centrada en el segmento de pymes, el área que concentrará los mayores esfuerzos en los próximos ejercicios, al tiempo que se incrementará el ratio de autonomía respecto de la matriz, lo que ha permitido elevar al 88% las primas no vinculadas a la operatoria de la Caja.

- **Negocio no financiero**: A ello se une el papel desarrollado por la **Corporación Caixa Galicia** como instrumento para abrir líneas de negocio fuera del ámbito estrictamente financiero, abordando participaciones empresariales que conjuguen una favorable perspectiva de rentabilidad y un efecto beneficiosos en el entorno económico. Con una cartera valorada en más de 1.000 millones de euros a cierre de 2003, la Corporación está presente en sectores como el energético, tecnológico, inmobiliario, turístico, ocio, forestal o autopistas, entre otros.
- **Banca Personal**: En 2003 se ha materializado la adquisición del 37,12% del capital del **Banco Echeverría**, a través de la cual la Caja refuerza su apuesta por la banca personal. La contrastada experiencia del banco en este segmento de mercado se verá respaldada por la sólida y eficiente estructura financiera y tecnológica del Grupo Caixa Galicia, con el objetivo de convertir al Echeverría en el referente de la banca personal en Galicia.

Desarrollo del
bancassurance a
través de
BiaGalicia y la
Correduría de
Seguros

Corporación
Caixa Galicia,
pilar en la
diversificación
del negocio

Para ello, se ha diseñado un plan estratégico que contempla una ambiciosa ampliación de su red de oficinas, con especial atención a la provincia de Pontevedra, y lograr triplicar su negocio en el horizonte de cinco años.

Esta actuación se suma a la actual red de centros financieros de Caixa Galicia que viene operando en los últimos años en el ámbito de la gestión de patrimonios.

**El Banco
Etcheverría,
plataforma en
banca personal,
alcanza las 18
oficinas**

El resultado del primer ejercicio tras la entrada de la Entidad en el banco ha sido sumamente positivo. El Etcheverría ha cerrado 2003 con una red de 18 oficinas, estando prevista la apertura de seis más para 2004. El volumen de negocio creció más del 16%, porcentaje que superó el 32% en la inversión crediticia y en el beneficio antes de impuestos. Y todo ello con un incremento de los recursos propios del 73,5%.

Ya en 2004, Caixa Galicia ratificó su apuesta y confianza en el proyecto ampliando su participación en el Banco Etcheverría hasta situarla en el 44,73%.

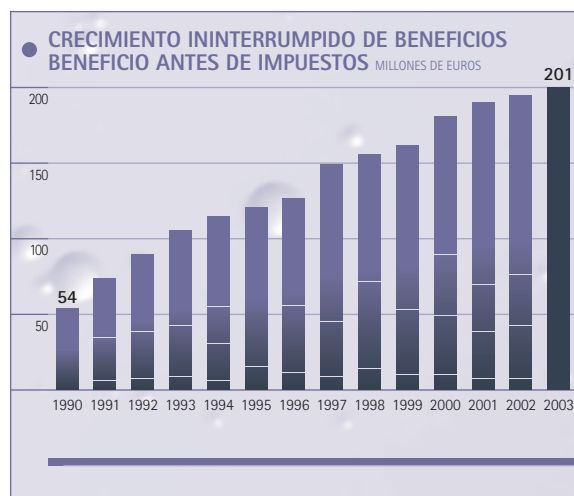
EL BENEFICIO DE CAIXA GALICIA SUPERA LOS 200 MILLONES DE EUROS

1. CUENTA DE RESULTADOS

El Beneficio antes de Impuestos (B.A.I.) de Caixa Galicia en 2003 se elevó a 200,50 millones de €, que tras el pago de impuestos permitieron un crecimiento del

El BAI de Caixa Galicia se elevó a 200,5 millones de euros

Beneficio Neto del 10,28% hasta los 166,3 millones de €. Incorporando el impacto de las empresas participadas sobre los resultados del Grupo, el beneficio consolidado antes de impuestos alcanzó los 214,9 millones de euros, lo que supuso un incremento respecto al ejercicio precedente del 6,31%. Esta positiva evolución permite a Caixa Galicia mantener su dinámica de ininterrumpido crecimiento de beneficios desde su constitución en 1978, gracias al desarrollo de un modelo de crecimiento sostenible que le permite mantenerse al margen de las fluctuaciones que en los últimos ejercicios han mostrado los resultados de bancos y cajas.



La cuenta de resultados está sustentada en el fuerte crecimiento de la actividad comercial, la adecuada gestión del balance en un contexto de tipos en mínimos y en la contención de costes en términos reales, lo que se ha traducido en un crecimiento significativo de todos los márgenes. Todo ello acompañado por una mayor vinculación del cliente, que situó por encima de cinco el número de contratos por cliente, y una sólida situación financiera de la Entidad, puesta de manifiesto en unas plusvalías latentes de la cartera de valores de 223 millones de € y en el descenso a mínimos históricos de la tasa de morosidad que se sitúa en el 0,37%.

● RESULTADOS CAIXA GALICIA MILES DE EUROS

	2003	2002	Variación	% Variación
Productos financieros	946.934	931.249	15.685	1,68
Costes financieros	-473.302	-488.826	15.524	-3,18
Margen de intermediación	473.632	442.423	31.209	7,05
Comisiones (neto)	66.584	58.693	7.891	13,44
Márgen básico	540.216	501.116	39.100	7,80
Beneficio por Op. Financieras (neto)	18.500	8.824	9.676	109,66
Margen ordinario	558.716	509.940	48.776	9,57
Gastos de explotación	-293.166	-283.262	-9.904	3,50
Margen de explotación	265.550	226.678	38.872	17,15
Otros neto	-65.046	-35.796	-29.250	81,71
Beneficio antes de impuestos	200.504	190.882	9.622	5,04
Beneficio neto	166.254	150.755	15.499	10,28

● **RESULTADOS GRUPO CAIXA GALICIA** MILES DE EUROS

	2003	2002	Variación	% Variación
Aportación Participadas	14.358	11.228	3.130	27,88
Beneficio antes de impuestos	214.862	202.110	12.752	6,31
Beneficio neto	166.823	164.735	2.088	1,27
Resultado atribuido a la minoría	57	28	29	103,57
Resultado atribuido al grupo	166.766	164.707	2.059	1,25

Analizando con más detalle el comportamiento de las diferentes partidas de la cuenta de resultados de la matriz, el **Margen de Intermediación** se incrementó un 7,05%, alcanzando los 473,6 millones de euros, gracias al crecimiento del negocio y a lograr una más rápida traslación

El Margen de Intermediación crece un 7,05%

del efecto del descenso de tipos de interés al coste de los recursos captados que a la rentabilidad de la inversión. Por su parte, los ingresos netos percibidos por la prestación de servicios crecieron un 13,44%, situándose en 66,6 millones de €, y afectando a las principales líneas, aunque de forma especialmente significativa al servicio de intermediación de valores, favorecido por el mayor dinamismo de la Entidad en la colocación de emisiones. Otras líneas con una evolución favorable han sido la concesión de avales (pasivos contingentes), la actividad de medios de pago, que compensó con un incremento del negocio la tendencia decreciente de las comisiones cobradas y la comercialización de productos sin reflejo en el balance.



● **COMISIONES** MILES DE EUROS

	2003	2002	Variación (%)
De disponibilidad	1.269	1.147	10,64
De pasivos contingentes	6.845	5.871	16,59
Por cambio de divisas y billetes extranjeros	249	321	-22,43
De servicios de cobros y pagos	41.251	38.379	7,48
De servicios de valores	7.324	2.460	197,72
De comerc. de prod. financ. no bancarios	23.004	21.210	8,46
De otras operaciones	2.846	4.939	-42,38
Comisiones percibidas	82.788	74.327	11,38
Comisiones cedidas	8.079	8.226	-1,79
Otras comisiones	8.125	7.408	9,68
Comisiones pagadas	16.204	15.634	3,65
Neto comisiones	66.584	58.693	13,44

De esta forma, la base más estable de generación de ingresos de una entidad financiera, el **Margen Básico**, se elevó a 540,22 millones de euros, con un incremento interanual del 7,80%.

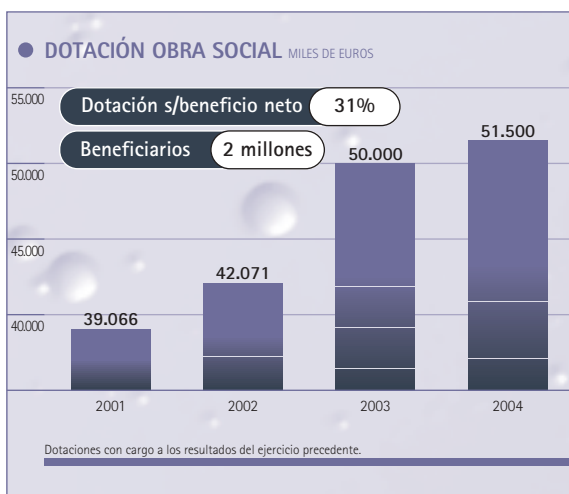
Adicionalmente, se ha aprovechado la mejoría experimentada por los mercados financieros para **duplicar los resultados de operaciones** financieras, lo que propicia un crecimiento del **margen ordinario** del 9,57% para elevarse hasta los 558,72 millones de euros.

Por la parte de los costes, el aumento de la productividad por empleado en un 16% ha favorecido la contención de los gastos de explotación, que crecen un 0,9% en términos reales (un 3,5% en términos nominales), lo que consolida a Caixa Galicia como la entidad financiera española con los costes relativos más bajos.

El resultado de esta cascada de ingresos y gastos es un **margen de explotación** que alcanzó los 265,55 millones de €, acumulando un incremento interanual del 17,15%. Ello ha permitido incrementar en 44,40 millones de euros las provisiones para insolvencias que se habían realizado en 2002, reforzando la ya elevada solidez financiera de la Entidad, al elevar la cobertura de la morosidad hasta el 573,11% a pesar del descenso de la mora a mínimos históricos del 0,37%.

Tras la preceptiva dotación para el pago de impuestos por importe de 34,25 millones de €, se someterá a la aprobación de la Asamblea General de Caixa Galicia la siguiente distribución del Beneficio Neto: Destinar a **Reservas** 114,8 millones de € con el objetivo de continuar avanzando en la solidez financiera de la Entidad, y **potenciar la actividad socio-cultural** mediante la asignación de 51,5 millones de €, importe que supone el 31% del beneficio neto.

El Margen de Explotación crece un 17%

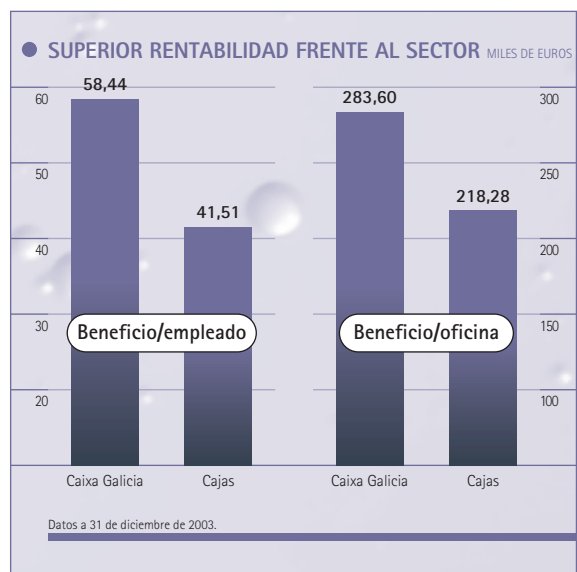


II. RENTABILIDAD

La creciente aportación de ingresos por parte de áreas de negocio ajenas a la mera operatoria de intermediación, unida al continuo incremento del volumen de negocio y a los avances logrados en términos de eficiencia y productividad, han permitido consolidar a Caixa Galicia como una entidad con niveles de **rentabilidad** superiores a los de la media del sector.

Así, el **R.O.E.** (Beneficio Neto Consolidado/Recursos Propios Medios) se situó en el 10,79% a cierre de 2002, porcentaje sensiblemente superior al de la media de entidades financieras españolas. Por su parte, el **R.O.A.** (Beneficio antes de impuestos/Balance Patrimonial Medio) de Caixa Galicia alcanzaba, al finalizar 2003, el 0,78%.

El ROE se sitúa en el 10,79%

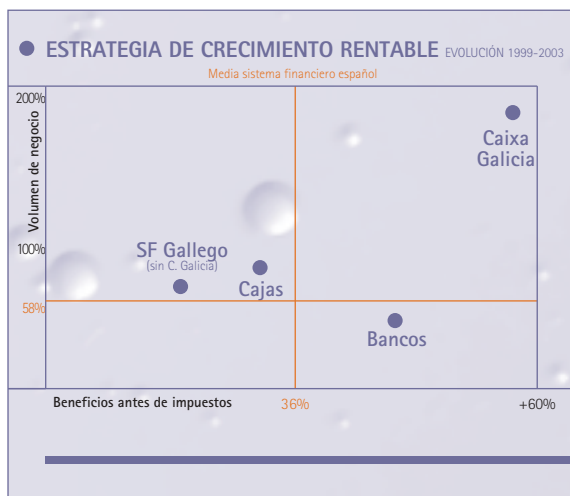


En términos relativos, cada empleado de Caixa Galicia generó en 2003 un beneficio de 58,44 miles de €, un 41% superior a la media de cajas españolas. Del mismo modo, el beneficio por oficina alcanzó los 283.598 euros, más de 65.000 euros por encima de la media del sector de cajas.

Los niveles de rentabilidad alcanzados por Caixa Galicia ponen de manifiesto el éxito de la estrategia de crecimiento desarrollada por la Entidad desde su constitución. Así, tal como puede observarse en el cuadro adjunto, el crecimiento de los beneficios (58%) y del volumen de negocio (172%) de

la Entidad en los cuatro últimos ejercicios supera holgadamente el experimentado por el conjunto del sistema financiero español (Δ del 36% en beneficios y del 58% en volumen de negocio) y el de sus principales competidores.

Crecimiento de negocio y resultados superior a la media del sistema financiero



III. POSICIONAMIENTO

En un contexto de elevadas tasas de crecimiento del negocio financiero en el mercado español, que ha tenido como principal exponente al crédito hipotecario y de forma complementaria por el creciente interés de la banca por el mercado doméstico, Caixa Galicia ha sido capaz de seguir ganando cuota de mercado en España y reafirmar su liderazgo en Galicia.

El fortalecimiento de la estructura de distribución, unido a una política comercial proactiva centrada en el cliente y a una oferta altamente diversificada y competitiva, han sido las claves de esta evolución.

Así, Caixa Galicia gestionaba al cierre de 2003, tras un aumento de 17 puntos básicos en su cuota, la cuarta parte del volumen de negocio del mercado gallego, porcentaje que aproxima al 50% si se considera únicamente al sector de cajas de ahorros.

En el ámbito estatal, la cuota de mercado de la Caja en volumen de negocio se situó en la misma fecha en el 1,64%, 4 puntos básicos por encima de la alcanzada en 2002, con

incrementos de cuota en 15 de las 17 comunidades autónomas en las que está presente, siendo estos crecimientos especialmente significativos en Asturias, Galicia, Madrid y País Vasco. Sobre el sector de cajas la cuota se incrementó a un ritmo mayor, 11 puntos básicos, situándose en el 3,30% del volumen de negocio.

Por su parte, la cuota en oficinas se redujo, tanto sobre el conjunto del sistema financiero como sobre el sector de cajas, lo que ratifica los crecimientos de la productividad de la red de la Entidad.

● **CAIXA GALICIA. CUOTA DE MERCADO EN EL SISTEMA FINANCIERO GALLEGO** DATOS A DIC-03

	s/Total Cajas	s/Total S.F.
Créditos (1)	40	18
Depósitos (1)	51	29
Volumen de negocio (2)	46	24

(1): Administración Pública y Otros sectores Residentes. (2): Créditos + Depósitos

El liderazgo de Caixa Galicia en el mercado gallego no se reduce únicamente a su cuota de mercado, sino que se extiende a las variables de negocio y resultados más significativas, tal como se observa en el cuadro adjunto.

En el ámbito estatal, a lo largo de 2003 Caixa Galicia ha reforzado su posicionamiento como una de las cajas españolas más relevantes, al ocupar el 5º puesto por tamaño de balance y por beneficios.

● **POSICIÓN DE CAIXA GALICIA EN EL RANKING 2003**
MILLONES DE EUROS

	Total	Ranking	
		S.F. Gallego	Cajas Españolas
Activo Total	26.539	1	5
Créditos a Clientes	12.047	1	7
Captación (1)	18.243	1	7
RR.AA.	15.600	1	7
Pasivos fuera de balance	2.643	1	6
Volumen negocio (2)	30.290	1	7
B.A.I. (3)	200.504	1	5

(1): RR.AA. + Fuera Balance. (2): Créditos a Clientes + Captación
(3): Beneficio antes de impuestos en miles de euros

corporación
Caixa Galicia





LA CORPORACIÓN CAIXA GALICIA EN 2003

La Corporación Caixa Galicia es la sociedad creada por Caixa Galicia en 1987 para reforzar su vinculación con el tejido productivo y potenciar su diversificación hacia nuevas áreas de negocio.



Dentro de la primera línea de actuación, la Corporación agrupa las participaciones empresariales de Caixa Galicia con la doble finalidad de estimular el desarrollo empresarial de su entorno y obtener una rentabilidad financiera adecuada.

Bajo este doble prisma estratégico, la Corporación participa en sectores tan relevantes como el energético, el alimentario, el transporte, las infraestructuras o el forestal, contando en su cartera con empresas punteras como Unión Fenosa, ENCE, ENA (Empresa Nacional Autopistas), Azkar, Iberia, Sacyr-Vallehermoso, Pescanova, EbroPuleva, Banco Pastor... A finales de 2003, el valor de mercado de esta cartera superaba los 1.000 millones de euros.

Respecto a su aportación a la diversificación del negocio de Caixa Galicia, la Corporación actúa como cabecera de un amplio rango de sociedades filiales (Grupo de Empresas) dedicadas a actividades estrechamente relacionadas con la industria financiera que se organizan en cuatro áreas: seguros, inmobiliario, tecnología, servicios. Esto permite una mayor rentabilización de la base de clientes y constituye una importante contribución a la cuenta de resultados del Grupo. El Grupo de Empresas es al mismo tiempo un mecanismo para optimizar la gestión interna y la eficacia de los procesos a través de la externalización de actividades, permitiendo a la Caja centrar sus esfuerzos en la operatoria puramente financiera.

Desde el inicio de su actividad en el año 1987 con un capital social de 541.000 euros, la Corporación se ha convertido en uno de los mayores grupos empresariales del sistema financiero español, con un volumen de recursos propios consolidados de 798,62 millones de euros.



LA ACTIVIDAD EN 2003

El Grupo Corporación Caixa Galicia obtuvo un beneficio consolidado después de impuestos de 86,17 millones de euros, lo que supone un incremento del 32% respecto al ejercicio anterior. En

Beneficio consolidado de 86,17 mill. €

2003 se procedió a una ampliación de capital de 150 millones de euros para sustentar el crecimiento de la actividad inversora, de modo que los fondos propios consolidados ascendieron a 798,62 millones de euros.

El Grupo de Empresas, conjunto de filiales participadas mayoritariamente por la Corporación, aumentó su volumen de operaciones en un 13,6% alcanzando un importe de 211,01 millones de euros. El beneficio antes de impuestos ascendió a 10,34 millones de euros, lo que supone un incremento del 9,7%. Los aspectos más destacables en cada área se exponen a continuación.

El Área de Seguros fue remodelada entre los años 2001 y 2002. BíaGalicia absorbe la operatoria en el ramo de vida en asociación con la multinacional británica



AVIVA, además de actuar como gestora de fondos de pensiones. La Correduría de Seguros, transformada a partir de la

antigua Agencia en 2002, opera en el resto de ramos (hogar, automóvil, sanidad,...). El primer año completo de actividad se ha saldado con llamativos incrementos en volumen de operaciones y beneficios en ambas compañías:



- BíaGalicia lanzó cinco nuevos productos en vida-ahorro, completando así su gama de productos y posicionándose para incrementar significativamente su volumen de negocio en los próximos ejercicios. En la actividad de gestión de fondos de pensiones, se pusieron en funcionamiento dos nuevos fondos y se asumió un tercero anteriormente asignado a Aseval, ascendiendo a 10 el número de fondos gestionados y a 18 el número de planes de pensiones. Esto le permitió aumentar un 30,3% el número de pólizas gestionadas y un 11,3% el número de participes, de modo que el patrimonio total gestionado (reservas técnicas seguros + fondos pensiones) ascendió a 716 millones de euros, un 25,1% más que el año anterior. El beneficio neto se elevó a 3,80 millones de euros, un 62% más que en 2002.
- La Correduría ha consolidado su posición con nuevas ofertas (Seguro taxi, Seguro embarcaciones, Seguro cobertura préstamos tipos variable,...) que le han permiti-

tido aumentar un 10,6% la captación de primas y un 11,3% el beneficio neto.

En el Área Inmobiliaria, el beneficio obtenido ha sido



de 1,30 millones de euros, un 20% más que en 2002. La agencia inmobiliaria Homega ha aumentado sus ingresos un 26,7% aprovechando el favorable contexto inmobiliario. La tasadora TasaGalicia ha aumentado un 13% los ingresos por tasaciones y ha asesorado la compra de los terrenos del antiguo Hospital General en el centro de Santiago de Compostela. Finalmente, TasaGalicia Consult ha puesto en marcha el servicio Energía TGC, que permite a las empresas optimizar su consumo de energía eléctrica.

El Área de Servicios ha conseguido mantener su volumen de operaciones pese a las dificultades de una de sus dos ramas, el sector turístico, en un año muy turbulento: guerra de Iraq, neumonía asiática, naufragio del Prestige,... Pese a ello, CiberViaxes ha conseguido mantener su nivel de facturación. Por su parte, STD ha aumentado un 17,8% el importe de su cifra de negocios destacando la fuerte expansión de los servicios de marketing telefónico a clientes fuera del Grupo Caixa Galicia.

Por último, en el Área Tecnológica Softgal ha aumentado su volumen de operaciones un 9,9% aprovechando la reactivación del sector de las TIC (tecnología de la información y las

● GRUPO EMPRESAS MILES EUROS			
Área	Empresas	Vol. operaciones	Empleados
Seguros	• Correduría seguros	• 21.499	• 13
	• BíaGalicia	• 133.225	• 21
Servicios	• CiberViaxes	• 12.358	• 26
	• Coinsa	• 1.320	• 49
	• STD-Multiopción	• 7111	• 223
Tecnológico	• Softgal	• 18.642	• 228
	• Softgal Gestión*	• 1.753	• 28
	• Galsoft	• 419	• 6
	• Seglan	• 602	• 5
Inmobiliario	• Homesa	• 9.790	• 6
	• TasaConsult	• 879	• 6
	• TasaGalicia	• 3.418	• 5
Total Grupo		211.016	616

(* Nueva denominación de ACE-Softgal a partir del 29-mar-2004.

comunicaciones). En 2003 la empresa ha reforzado su cartera de productos mediante acuerdos con empresas líderes (Mediapps, Vignette, EMC), ha ampliado su gama de servicios (programa prescripción veterinaria SGvet, pasarela interconexión móviles SGMobile) y ha recibido el premio ETI (Encuentros Tecnología Información) por la Extranet hipotecaria desarrollada para Caixa Galicia.



El **Área de Participaciones** empresariales, que engloba la inversión directa en empresas, ha vivido un año particularmente intenso en el que se han efectuado 17 operaciones relevantes por un volumen de 320 millones de euros. De este modo, el volumen de inversión acumulado a finales de 2003 ascendió a 905,82 millones de euros, un incremento del 48,3% sobre 2002. La calidad de esta cartera se pone de manifiesto si consideramos que posee unas plusvalías latentes de 173,5 millones de euros.

En cuanto a las principales operaciones del año, cabe destacar en primer lugar la formalización de dos importantes operaciones gestadas en el último trimestre de 2002: la entrada en el capital del Banco Etcheverría con la adquisición de un 37,12% y la culminación de la OPA lanzada sobre ENCE, que ha elevado la participación del 12% al 17,7%.

Posteriormente, se efectuaría un amplio número de nuevas operaciones de las cuales las más relevantes fueron:

- La adjudicación al consorcio en que participaba la Corporación (con un 10%) del concurso de privatización de ENA (Empresa Nacional de Autopistas), con un desembolso de 162,2 millones. ENA posee en España 463 km de autopistas, de los cuales un 57% se ubican en Galicia.
- Durante el primer semestre se procedió a la adquisición de un 1,5% del capital de Sacyr-Vallehermoso, una de las constructoras más importantes del país. Esta operación viene a respaldar la importante cartera de proyectos conjuntos que ambas compañías desarrollan en el noroeste peninsular.
- La entrada en Plásticos Ferro (20% capital, 16 millones de euros), uno de los cinco primeros productores europeos de tuberías y accesorios termoplásticos.

Además de estas operaciones, la Corporación continuó reforzando algunas participaciones ya presentes en su cartera como Iberia, Unión Fenosa, Ebro-Puleva o TPI.

En el siguiente cuadro se resumen las participaciones más relevantes:

● ÁREA CORPORATIVA	
	Participaciones %
Azkar	5,0
Banco Pastor	10,0
Ebro-Puleva	3,6
Ence	17,7
Iberia	3,5
Pescanova	10,0
Puleva Biotech	0,8
Sacyr-Vallehermoso	1,5
TPI	0,5
Unión Fenosa	7,1
Total Cotizadas (miles de euros)	565.930
Valor mercado (miles de euros)	739.385
Plusvalías latentes (miles de euros)	173.455
Grupo Empresas (miles de euros)	38.785
Otras no cotizadas, de las que: (miles de euros)	301.109
Banco Etcheverría	37,1
Empresa Nacional Autopistas	10,0
Gas Galicia	10,0
Islalink	17,5
Plásticos Ferro	20,1
Terras Gauda	5,0
Total no cotizadas (miles de euros)	339.893
Total inversión (miles de euros)	905.823

Además de las inversiones en compañías líderes de sectores estratégicos, la Corporación mantiene una intensa actividad en **capital riesgo** a través de la gestora Gescaixa Galicia y los fondos Invercaixa y Fondo Social.

En su cuarto año de actividad, Gescaixa invirtió cinco millones de euros en cuatro nuevos proyectos y siete ampliaciones de capital sobre operaciones vigentes. A través de Invercaixa, orientado a sectores con fuerte potencial de crecimiento, se tomaron participaciones en Assistens (asistencia clínica) y Zeltinova (biotecnología). A través del Fondo Social, dedicado a servicios sociales, las operaciones fueron Resgal Viveiro (residencia tercera edad) y Gainmédica (biomedicina).

De este modo, a finales de 2003 la cartera gestionada por Gescaixa estaba compuesta por doce participaciones y una inversión acumulada de 11,5 millones de euros.

LAS CIFRAS DEL EJERCICIO

El beneficio neto consolidado de la Corporación ha ascendido a 86,17 millones de euros, un 32% más que en el ejercicio 2002. A continuación se muestran los epígrafes más destacados de la cuenta de resultados:

● CUENTA DE RESULTADOS CONSOLIDADA MILES DE EUROS			
	2003	2002	Variación
RESULTADO INDIVIDUAL CORPORACIÓN	67.257	46.032	46%
Aportación sociedades del Grupo	957	3.354	-71%
Aportación sociedades puesta en equivalencia	54.780	46.740	17%
Ajustes consolidación	-20.565	-16.411	25%
RESULTADO ANTES FONDO COMERCIO	102.429	79.715	28%
Amortización de fondo de comercio	-16.257	-14.516	12%
Beneficio consolidado	86.172	65.199	32%

- El resultado individual de la Corporación aumenta un 46% destacando el buen comportamiento de los ingresos de participaciones en capital, que aumenta un 29,9%.
- La aportación de resultados de las sociedades del Grupo se ha visto afectada por dos factores determinantes: la adquisición del 10% de ENA, que en este primer ejercicio no ha aportado resultados positivos, así como por el empeoramiento de los resultados obtenidos en las sociedades tecnológicas, debido a los movimientos de reestructuración acometidos en las mismas.
- La aportación de las sociedades por puesta en equivalencia constituye un importante pilar de los resultados al crecer un 17%. Destacan en este apartado el incremento de la aportación de Unión Fenosa y Grupo Empresarial ENCE, que han obtenido en 2003 una cifra de resultados

récord. Adicionalmente, destaca la positiva aportación de Iberia en un ejercicio complicado para las aerolíneas y el sector turístico.

- El fondo de comercio se ha incrementado por las nuevas participaciones adquiridas durante el año y que se incorporan al grupo consolidado: Banco Etcheverría y Plásticos Ferro GPF, así como por las compras adicionales en Ebro Puleva, Iberia, Unión Fenosa y ENCE.

Por su parte, el **balance consolidado** del grupo Corporación alcanzó un importe de 1.017,92 millones de euros, lo que supuso un aumento del 29% sobre 2002.

● BALANCE CONSOLIDADO MILES DE EUROS			
	2003	2002	Variación
Inmovilizado financiero	789.178	504.305	56%
Otro inmovilizado	29.686	26.254	13%
Fondo comercio consolidación	114.875	112.341	2%
Gastos a distribuir varios ejercicios	2.043	47	-
Activo circulante	82.133	148.976	-45%
Total Balance	1.017.915	791.923	29%
Capital	691.211	541.211	28%
Reservas y resultados	107.412	112.743	-5%
Ingresos a distribuir varios ejercicios	77	111	-31%
Socios externos	400	485	-18%
Provisiones	48.779	118.164	-59%
Acreeedores largo plazo	136.184	4.163	-
Acreeedores corto plazo	33.852	15.046	125%

Las cifras mencionadas afianzan la posición del Grupo Corporación Caixa Galicia como uno de los grupos financieros líderes por patrimonio y rentabilidad en la Comunidad Gallega, manteniendo una cuenta de resultados y un balance de situación saneados, que le proporcionan una sólida base para el crecimiento futuro.



propuesta de aplicación de resultados





PROPUESTA DE DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS

El Consejo de Administración, en aplicación de la normativa vigente, tomó el acuerdo de proponer a los señores Consejeros Generales la aprobación de la distribución del resultado del ejercicio 2003 de la siguiente forma:

	Miles de euros
Beneficios antes de impuestos	200.504
Impuesto de Sociedades	-34.250
Excedente Neto del ejercicio	166.254
DISTRIBUCIÓN DEL EXCEDENTE NETO	
A Reservas	114.754
A Fondo Obra Social	51.500

obra
social





LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO 2003

A lo largo del ejercicio 2003 Caixa Galicia ha destinado 49,45 millones € al desarrollo de las actividades promovidas a través su Obra Social, lo que ha supuesto un incremento del 22,37% respecto al ejercicio precedente. Este volumen de recursos, que asciende a un total de 170,5 millones de € en los últimos cuatro años, ha permitido a la Caja alcanzar los objetivos fijados en los ámbitos de formación, asistencia, integración social y laboral, cooperación internacional, desarrollo socio-económico de las áreas en las que opera, promoción cultural..., consolidándola como el principal agente social privado de Galicia.

El gasto en Obra Social crece un 22%

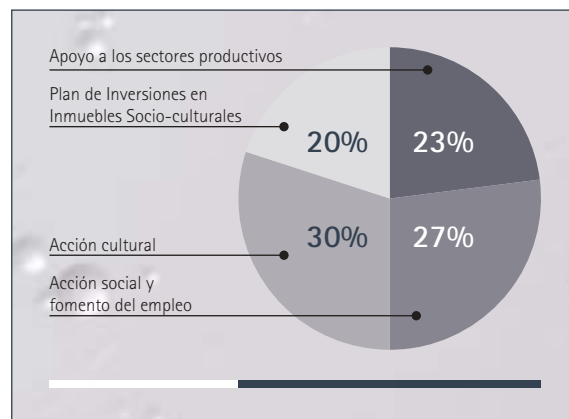
● GASTO OBRA SOCIAL EJERCICIO 2003 MILES DE EUROS		
	Importe	% s/Total
Apoyo a los Sectores Productivos	11.425	• 23,10
Acción Social y Fomento del Empleo	13.235	• 26,76
Acción Cultural	14.945	• 30,22
Plan de Inversiones en Inmuebles Socio-Culturales	9.848	• 19,92
Total	49.454	• 100,00
Gastos de Administración de la Obra Social	1.378	•
Amortizaciones	1.817	•
Total Gastos (sin admón. y amortizaciones)	46.259	•

● LIQUIDACIÓN PRESUPUESTARIA MILES DE EUROS		
	Presupuesto	Liquidación
Obra Social	45.816	• 35.299,84
Fundación Caixa Galicia	14.945	• 14.153,77
Total Gastos	60.761	• 49.453,61
Ingresos derivado de actividades y remanentes presupuestados	10.761	• 8.514,33
Total Presupuesto	50.000	• 40.939,28

Durante el año 2003 se ha mantenido la **proporcionalidad** en la asignación de los recursos, tal y como recoge en el cuadro anterior, con el objetivo de cubrir en la mayor proporción posible las distintas demandas sociales. Asimismo, se observa el **carácter finalista** de los recursos asignados, ya que tan sólo el 6,46% de los gastos se destinan a cubrir los costes administrativos y la amortización de los inmuebles de la Obra Social.

El consumo de la dotación anual, que se sitúa en un 82%, ha estado marcada por la **condición plurianual** de diversos programas puestos en marcha desde la Obra Social.

La distribución por áreas del gasto en 2003 es la que se detalla a continuación:



Entre las actividades desarrolladas por cada área en 2003 cabe destacar:

- **Apoyo a los sectores productivos:** Caixa Galicia ha puesto en marcha un plan de atención a las zonas y colectivos más perjudicados por la tragedia del "Prestige", orientado a la recuperación y dinamización económica de las zonas afectadas por el vertido, interviniendo no sólo en las labores iniciales de limpieza, sino también fomentando las inversiones en infraestructuras y equipamientos, programando iniciativas dinamizadoras del turismo y apoyando actuaciones de regeneración medioambiental. Para realizar estas iniciativas ha destinado al Programa 9 millones de euros.

Por otra parte, se ha incrementado la participación en Fondos de **Capital Riesgo**, a través de los cuales Caixa Galicia viene apoyando la creación y consolidación de empresas con la finalidad de contribuir al desarrollo socioeconómico de las comunidades en las que está pre-

sente. Así, a través del Fondo Social Caixa Galicia se realizan inversiones en empresas de marcado carácter social; por otra parte, y a través del Fondo Emprende, la Caja fomenta proyectos de nuevos emprendedores que persigan actividades novedosas y/o apliquen nuevas tecnologías.

● PROGRAMA DE AYUDAS AL PRESTIGE

DOTACIÓN 9 MILL. €

Plan de infraestructuras y equipamientos sociales.

Programa de dinamización turística y cultural.

Acciones de regeneración medioambiental.

Ayudas de emergencia a municipios afectados

Con la finalidad de contribuir al fortalecimiento del tejido empresarial, especialmente pymes, Caixa Galicia colabora con diferentes **asociaciones empresariales** y **clusters** fomentando la competitividad empresarial, así como propiciando el uso de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación. En la difusión de las TIC también destaca la labor desarrollada por **Ciberalia** en sus centros de A Coruña y Lugo que, orientada a la difusión de las nuevas tecnologías de la información y comunicación entre todos los estratos de la sociedad con la finalidad de evitar la exclusión social de las sociedades modernas, la llamada "brecha digital". Tras dos años de existencia cerró 2003 con más de 8.800 socios y ha contado con más de 76.000 usuarios.

Las **becas** para estudios de postgrado que anualmente convoca la Fundación Caixa Galicia tienen como objetivos primordiales completar la formación de los jóvenes titulados, propiciar su inserción laboral como personal cualificado y contribuir a la promoción e intercambio de la investigación científico-tecnológica. Al mismo tiempo, el prestigio y la calidad de las sucesivas convocatorias incidirá a medio plazo en la formación de un capital humano clave para el desarrollo social y económico. La dotación en 2003 fue de un millón de euros. El total de solicitudes recibidas alcanzó la cifra de 390, de entre las que fueron seleccionadas 35.

En sus cinco años de trayectoria, el **Centro de Investigación Económica y Financiera (CIEF)** de la Fundación

Caixa Galicia ha impulsado de manera significativa la larga tradición de estudios económicos desarrollada por la

Dotación de 1 millón de euros en becas

Entidad desde sus inicios. A partir de su creación, los estudios, proyectos de investigación, jornadas, ciclos de conferencias y publicaciones técnicas del CIEF se han convertido en referencia imprescindible en muy diversos ámbitos profesionales y empresariales para conocer con detalle y en profundidad las líneas y tendencias de los sectores productivos gallegos y la evolución de nuestra sociedad, en relación al territorio español y a la Unión Europea.

En cuanto a los proyectos de investigación, el CIEF ha continuado desarrollando en 2003 los estudios sobre economía regional e interregional, en los que se analiza la dinámica y factores determinantes del crecimiento de la economía española y de sus comunidades autónomas. Otro importante estudio analiza la reforma de las pensiones contributivas en España y el papel de los mercados financieros, tema de relevancia crucial dadas las perspectivas demográficas y socioeconómicas que se vislumbran en el futuro. En el ámbito sectorial destaca el análisis de la evolución experimentada en los hábitos de compra y el comercio minorista.

En 2003, desde la recién inaugurada sede de la Fundación Caixa Galicia en Santiago de Compostela, se puso en marcha el ciclo de conferencias denominado «Claves y retos de la economía actual», con relevantes figuras del panorama económico nacional e internacional. Asimismo, el CIEF desarrolló **jornadas** centradas en la economía y finanzas, entre las que destacan las realizadas sobre «Fondos Estructurales, inversión en infraestructuras y crecimiento regional», donde se analizó la relevancia de estos fondos de la Unión Europea como instrumento básico de la política de cohesión comunitaria, o «Las estructuras financieras de la Unión Europea», realizadas en colaboración con el Observatorio del Banco Central Europeo (OBCE), en las que se reunieron especialistas nacionales e internacionales para discutir temas relacionados con el presente y futuro del sistema bancario, los mercados financieros y la innovación en la Unión Europea.

La línea de investigación sobre la economía gallega se ha venido completando con la edición de monografías y publicaciones periódicas de carácter especializado con relación a los temas emergentes de mayor relevancia.

- Acción social y Fomento de Empleo:** A través de los programas de Mayores, Participación y Cohesión Social, Sociedad de la Información, Solidaridad Internacional e Infancia y Juventud se orienta la acción social de Caixa Galicia hacia los nuevos requerimientos de la sociedad. Las acciones enmarcadas dentro del Programa de mayores están dirigidas a la mejora de la calidad de vida de sus beneficiarios. En los 10 Centros de mayores ubicados en diferentes puntos de Galicia, 33.600 socios disfrutan de actividades cuyo objetivo es fomentar la participación en actividades formativas y de ocio. Asimismo, se ha continuado la colaboración con la Xunta de Galicia en el Programa de atención a las personas mayores dependientes a través del Cheque Asistencial, cuyo objetivo es la mejora del número y de la accesibilidad de los recursos asistenciales que requiere este colectivo. En esta misma línea, se continuó avanzando en el Plan de Centros Residenciales para personas mayores que Caixa Galicia realiza a través del Fondo Social Caixa Galicia, FCR; poniendo en funcionamiento el centro de Narón e iniciando las obras en Viveiro y Vigo, al que se les unirá uno más en A Coruña. La inversión asociada a este proyecto alcanza los 25 millones de euros y dará servicio a 3.600 usuarios, ya sea en modalidad de residencia o atención de día.

Se inaugura el centro de mayores de Narón y se inician las obras de los de Viveiro y Vigo

<ul style="list-style-type: none"> 3.600 USUARIOS DE CUATRO NUEVAS RESIDENCIAS
25 MILL. € DE INVERSIÓN TOTAL
Residencias y centro de atención en Narón, Vigo, Viveiro y Coruña.

En cuanto a la formación de profesionales en la atención a las personas mayores, se han realizado nuevos cursos de auxiliar gerocultor, y se ha organizado, un año más, la "Escuela Internacional de Gerontología", en la que profesionales destacados impartieron cursos intensivos sobre diferentes temáticas relacionadas con la geriatría y la gerontología.



Socialia supera los 1.200 asociados

En el Programa de participación social ha estado marcado por la consolidación de Socialia, el programa de Caixa Galicia dirigido al sector no lucrativo y a la promoción del voluntariado, en el que cuenta con un papel fundamental el portal en Internet (www.socialia.org), un espacio de encuentro para la solidaridad, la acción social y el voluntariado. Se han desarrollado dentro de este programa diferentes acciones formativas dirigidas a la gestión del voluntariado, se ha avanzado en la investigación, puesta en marcha en años anteriores, centrada en el Tercer Sector. El portal de Socialia en Internet contaba al finalizar 2003 con 435 Organizaciones No Lucrativas (ONLs) y más de 800 particulares asociados, habiendo recibido más de 79.000 visitas en el año.

A través del Programa de cohesión social se han desarrollado diferentes acciones de inserción social y de

255.000 € en solidaridad internacional

fomento de empleo para los colectivos más vulnerables, se ha potenciado la concesión de microcréditos dirigido a personas con dificultades para acceder a los canales tradicionales de financiación. Asimismo, se ha colaborado con distintas entidades pertenecientes al CERMI Galicia con el objetivo de fomentar la inserción sociolaboral de discapacitados y se ha participado, colaborando con diversas entidades de desarrollo comarcal, en diversos programas europeos PRODER y LEADER. Cabe resaltar, por otra parte, la acción de difusión de problemáticas sociales y su labor como foro de encuentro del sector no lucrativo de las siete aulas socioculturales de Caixa Galicia.

La "V Convocatoria de Cooperación al Desarrollo" se consolida como la principal actuación del Programa de Solidaridad Internacional. A través de la misma, en el año 2003 se han seleccionado proyectos de intervención

en Paraguay, Mozambique, Ecuador, Cuba, Guatemala, Honduras, Etiopía y Perú, que en su conjunto han canalizado fondos por importe de 254.500 euros.

- **Acción cultural:** Caixa Galicia ha realizado a lo largo del año 2003 a través de su Obra Social y de la Fundación Caixa Galicia, una amplia variedad de propuestas culturales con el objetivo de mantener una presencia constante e intensiva en toda la comunidad gallega, así como en otros lugares de España y del extranjero. La agenda de actividades se configura desde la intención de cubrir los más importantes campos de la creación cultural, entendida ésta en su sentido más amplio e innovador, siempre con el compromiso de máxima calidad en sus propuestas. Estas premisas de trabajo permiten a Caixa Galicia mantenerse en contacto con las nuevas corrientes del pensamiento y la investigación, al tiempo que hacen posible ofrecer las más relevantes actuaciones en el campo de las artes y las letras, el desarrollo, la innovación y las nuevas tecnologías. El trabajo de Caixa Galicia se desarrolla, de este modo, en el marco establecido por la globalización y la sociedad del conocimiento, prestando atención a los nuevos horizontes culturales que dichos fenómenos representan y dando respuesta a las necesidades creadas en el ámbito de la difusión científico-técnica.

Todo este trabajo enumerado se tradujo en 2003 en una programación cultural que abarcó un amplio espectro temático, como es el caso de las exposiciones, muchas de ellas de primer nivel, entre las que podemos destacar las muestras dedicadas a Miró y Dalí; una completa oferta de programación cultural y atrayentes ciclos de teatro y cine; un completo programa de actividades formativas que abarca, en su conjunto, un panorama muy amplio sobre el estado actual del pensamiento, la investigación, los conocimientos profesionales y los intereses y preocupaciones sociales más candentes; la convocatoria de 19



premios con el objetivo de promocionar los valores culturales y científicos de nuestra sociedad; recuperación y

1,2 millones de beneficiarios

conservación del patrimonio artístico, histórico y arquitectónico; y, finalmente, un considerable número de nuevas publicaciones editadas o patrocinadas, 119, con las que se pretende incidir en un mayor conocimiento y difusión de la realidad económica, cultural y social.

Por otra parte, Caixa Galicia ha continuado fortaleciendo sus relaciones con las principales entidades e instituciones públicas y privadas de la comunidad, con el objetivo de lograr una presencia cada vez más relevante en el ámbito cultural. Al tiempo, se han establecido nuevos lazos, y ampliado los ya existentes, con otras entidades e instituciones de ámbito nacional e internacional, para poder transmitir fuera de nuestras fronteras diferentes aspectos de interés de nuestra cultura.

- **Plan de Inversiones:** El desarrollo de la amplia y constante labor social y cultural de Caixa Galicia requiere el establecimiento de sedes permanentes en las principales ciudades gallegas, para lo que se ha desarrollado un Plan Plurianual que está permitiendo dotar a Galicia de la más importante red de centros socioculturales de carácter privado, red que progresivamente se irá extendiendo al resto de comunidades con presencia de Caixa Galicia. Durante 2003, se ha inaugurado la sede de la Fundación Caixa Galicia en Santiago de Compostela, situada en la céntrica Rúa do Vilar. Asimismo, se iniciaron las Obras de rehabilitación de la futura sede de la Fundación Caixa Galicia en Ferrol, situada en Plaza de la Constitución y se continuó avanzando en la construcción de la futura sede de la Fundación en A Coruña, situada en el Cantón Grande, estando prevista su inauguración en 2004.

A lo largo del año 2003, la Obra Social de Caixa Galicia y la Fundación Caixa Galicia han desarrollado más de 3.308 actividades diferentes, con un número de beneficiarios y asistentes que se pueden cifrar en 1.185.248 personas.

● SEDE DE LA FUNDACIÓN EN SANTIAGO

2.500 documentos.

67 incunables del s. XV.



PRESUPUESTO AÑO 2004

El presupuesto de la Obra Social de Caixa Galicia para el año 2004 recoge una dotación superior en un 11,74% a lo exigido por la normativa vigente, lo que refleja inequívocamente la voluntad de la Entidad para asignar permanentemente los recursos necesarios para hacer frente a las necesidades socio-culturales de su entorno.

Así, la actividad social a desarrollar por Caixa Galicia cuenta para el año 2004 con unos recursos asignados de 62,04 millones de euros. De esta cantidad, la Caja aportará 51,5 millones € con cargo a los resultados del ejercicio 2003 (un 3% más respecto de la efectuada en el año 2003), 2,05 millones provendrán de ingresos derivados de actividades propias y el resto se obtendrá de la incorporación al ejercicio de remanentes generados en años anteriores. La dotación que Caixa Galicia destina en el ejercicio 2004 a su acción social supone un 31% de los beneficios consolidados de la entidad.

Durante el año 2004, Caixa Galicia destinará un 43% de su presupuesto a actuaciones de la Obra Social, enmarcadas

dentro de sus programas de Mayores, Participación y Cohesión Social, Sociedad de la Información, Medio Ambiente e Infancia y Juventud.

Por su parte, la Fundación Caixa Galicia absorberá entorno al 27% del presupuesto, lo que le permitirá desarrollar las acciones programadas en el ámbito Artístico,

Apoyo al Xacobeo 2004



Científico-Tecnológico y Socio-cultural, así como las iniciativas desarrolladas por Caixa Galicia para contribuir al desarrollo socio económico de las áreas en las que está presente, prestando especial atención al desarrollo de actividades vinculadas con la celebración del Año Santo Compostelano, participando como patrocinador del Xacobeo 2004 en la promoción de Galicia y en la organización de un amplio programa de actividades relacionadas con este importante evento.

Por otra parte, el 30% del presupuesto se destinará a acciones del Plan de Inversiones en Inmuebles Socioculturales, cuya traducción más palpable será la inauguración de las sedes de la Fundación en A Coruña y Ferrol.

Inauguración de las sedes de la Fundación en A Coruña y Ferrol

● OBRA SOCIAL Y FUNDACIÓN CAIXA GALICIA: PRESUPUESTO 2004 MILES DE EUROS

	Sector productivo	Social y empleo	Cultural	Libre disposición	Total
Mayores	3.021	8.448	0	0	11.469
Sociedad de la Información	1.279	254	188	0	1.721
Participación y Cohesión Social	1.841	3.103	795	0	5.738
Infancia y Juventud	429	1.412	1.242	0	3.082
Otras Actuaciones asignadas a programas	290	433	89	0	812
Plan de Inmuebles y Otras Iniciativas	6.829	391	0	11.573	18.793
Administración y Gestión	506	830	193	120	1.650
Amortizaciones	0	970	970	0	1.940
Obra Social	14.194	15.841	3.477	11.693	45.206
Fundación Caixa Galicia	3.086	0	13.752	0	16.837
Total Presupuesto de Gasto e Inversión	17.280	15.841	17.229	11.693	62.043
Ingresos Actividades Obra Social y Fundación	664	973	364	53	2.055
Incorporación de remanentes	6.189	2.299	0	0	8.488
Total Presupuesto de Ingresos	6.854	3.272	364	53	10.543
Total Presupuesto	10.426	12.569	16.864	11.640	51.500

informe de auditoría del grupo Caixa Galicia





INFORME DE AUDITORIA DE CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

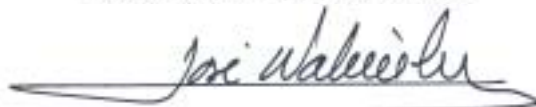
A la Asamblea General de Caja de Ahorros de Galicia

1. Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de Caja de Ahorros de Galicia y sus sociedades dependientes que componen el Grupo Caja de Ahorros de Galicia, que comprenden el balance de situación consolidado al 31 de diciembre de 2003, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada y la memoria consolidada correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, cuya formulación es responsabilidad de los Administradores de la Caja. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las citadas cuentas anuales consolidadas en su conjunto, basada en el trabajo realizado de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas, que requieren el examen, mediante la realización de pruebas selectivas, de la evidencia justificativa de las cuentas anuales consolidadas y la evaluación de su presentación, de los principios contables aplicados y de las estimaciones realizadas.
2. De acuerdo con la legislación mercantil, los Administradores presentan, a efectos comparativos, con cada una de las partidas del balance consolidado, de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada y del cuadro de financiación consolidado, además de las cifras del ejercicio 2003, las correspondientes al ejercicio anterior. Nuestra opinión se refiere exclusivamente a las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2003. Con fecha 21 de marzo de 2003, emitimos nuestro informe de auditoría acerca de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2002 en el que expresamos una opinión con salvedades.
3. Como se describe en las Notas 17 y 24 de la memoria de las cuentas anuales consolidadas adjuntas, el Grupo Caja de Ahorros de Galicia obtuvo, en el ejercicio 2001, un beneficio extraordinario de 139.555 miles de euros, antes de impuestos, en la enajenación del 50% de una sociedad participada. Asimismo, el Grupo dotó un fondo, por importe de 132.223 miles de euros, antes de impuestos, con cargo al epígrafe de Quebrantos extraordinarios de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio 2001, que, durante los ejercicios 2002 y 2003, ha sido utilizado, en un importe de 23.369 y 61.069 miles de euros, respectivamente, antes de impuestos, con abono al epígrafe de Beneficios extraordinarios de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. Adicionalmente, el fondo que el Grupo dotó en el ejercicio 2002 por importe de 9.153 miles de euros con cargo al epígrafe de Impuesto sobre Sociedades de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada ha sido dispuesto en el ejercicio 2003 en su totalidad. Dichos fondos, que se encuentran contabilizados, por un importe total de 47.785 miles de euros, en el epígrafe de Provisiones para riesgos y cargas del pasivo del balance de situación consolidado adjunto al 31 de diciembre de 2003, se han constituido en aplicación de la política de prudencia seguida por el Grupo.

En consecuencia, los citados fondos corresponden a situaciones no devengadas en la actualidad por lo que su contabilización de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados supondría el incremento, en un importe de 118.007 miles de euros, antes de su efecto impositivo, de los epígrafes de "Reservas" que se muestran en el balance de situación consolidado adjunto al 31 de diciembre de 2003 y la disminución, en un importe de 48.848 miles de euros, después de su efecto impositivo, del Resultado del ejercicio que se muestra en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio 2003.

4. En nuestra opinión, excepto por los efectos de la salvedad descrita en el párrafo 3, anterior, las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2003 adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de Caja de Ahorros de Galicia y sus sociedades dependientes que componen el Grupo Caja de Ahorros de Galicia, al 31 de diciembre de 2003 y de los resultados de sus operaciones y de los recursos obtenidos y aplicados durante el ejercicio anual terminado en dicha fecha y contienen la información necesaria y suficiente para su interpretación y comprensión adecuada, de conformidad con principios y normas contables generalmente aceptados que guardan uniformidad con los aplicados en el ejercicio anterior.
5. El informe de gestión consolidado adjunto del ejercicio 2003 contiene las explicaciones que los Administradores consideran oportunas sobre la situación del Grupo Caja de Ahorros de Galicia, la evolución de sus negocios y sobre otros asuntos y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas. Hemos verificado que la información contable que contiene el citado informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2003. Nuestro trabajo como auditores se limita a la verificación del informe de gestión consolidado con el alcance mencionado en este mismo párrafo y no incluye la revisión de información distinta de la obtenida a partir de los registros contables de las sociedades consolidadas.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.



José Wahnón Levy
Socio - Auditor de Cuentas

29 de marzo de 2004

cuentas anuales consolidadas



CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS DEL EJERCICIO 2003

● GRUPO CAJA DE AHORROS DE GALICIA BALANCES DE SITUACIÓN CONSOLIDADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2003 Y 2002

ACTIVO	Miles de euros	
	Ejercicio 2003	Ejercicio 2002
CAJA Y DEPÓSITOS EN BANCOS CENTRALES		
Caja	150.555	159.789
Banco de España	580.393	338.621
Otros bancos centrales	733	446
	731.681	498.856
DEUDAS DEL ESTADO (Nota 5)	6.744.304	6.555.241
ENTIDADES DE CRÉDITO (Nota 6)		
A la vista	100.143	126.541
Otros créditos	2.366.080	2.690.859
	2.466.223	2.817.400
CRÉDITOS SOBRE CLIENTES (Nota 7)	12.106.739	10.208.326
OBLIGACIONES Y OTROS VALORES DE RENTA FIJA (Nota 8)		
De emisión pública	799.980	748.456
Otros emisores	1.634.547	1.543.867
	2.434.527	2.292.323
ACCIONES Y OTROS TÍTULOS DE RENTA VARIABLE (Nota 9)	425.521	184.742
PARTICIPACIONES (Nota 9)		
En entidades de crédito	69.805	66.158
Otras participaciones	434.420	341.436
	504.225	407.594
PARTICIPACIONES EN EMPRESAS DEL GRUPO (Nota 10)		
En entidades de crédito	-	-
Otras	17.527	29.710
	17.527	29.710
ACTIVOS INMATERIALES		
Gastos de constitución y de primer establecimiento	1.591	53
Otro gastos amortizables	6.471	4.043
	8.062	4.096
1.3 FONDO DE COMERCIO DE CONSOLIDACIÓN (Nota 10)		
1.4 Por integración global y proporcional	5.560	-
1.5 Por puesta en equivalencia	51.345	65.687
	56.905	65.687
ACTIVOS MATERIALES (Nota 11)		
Terrenos y edificios de uso propio	199.796	161.914
Otros inmuebles	115.154	122.388
Mobiliario, instalaciones y otros	139.865	119.443
	454.815	403.745
OTROS ACTIVOS (Nota 12)	355.480	395.539
CUENTAS DE PERIODIFICACIÓN (Nota 13)	530.576	877.617
PERDIDAS EN SOCIEDADES CONSOLIDADAS (Nota 23)		
Por integración global	63.014	43.747
Por puesta en equivalencia	612	2.272
Por diferencias de conversión	29.098	31.334
	92.724	77.353
Perdidas consolidadas del ejercicio	-	-
Total activo	26.929.309	24.818.229
Cuentas de orden (nota 25)	4.115.359	3.608.953

PASIVO	Miles de euros	
	Ejercicio 2003	Ejercicio 2002
ENTIDADES DE CRÉDITO (Nota 14)		
A la vista	121.919	• 119.511
Otros débitos	8.898.280	• 8.419.001
	9.020.199	• 8.538.512
DÉBITOS A CLIENTES (Nota 15)		
Depósitos de ahorro		
A la vista	5.924.639	• 5.309.489
A plazo	6.012.620	• 5.369.365
	11.937.259	• 10.678.854
Otros débitos		
A la vista	923	• -
A plazo	2.297.165	• 2.351.486
	2.298.088	• 2.351.486
	14.235.347	• 13.030.340
DEBITOS REPRESENTADOS POR VALORES NEGOCIABLES (Nota 16)		
Bonos y obligaciones en circulación	630.161	• 389.217
Pagarés y otros valores	265.768	• -
	895.929	• 389.217
OTROS PASIVOS (Nota 12)	240.883	• 225.958
CUENTAS DE PERIODIFICACIÓN (Nota 13)	389.366	• 774.345
PROVISIONES PARA RIESGOS Y CARGAS (Nota 17)		
Fondo de pensionistas	106.486	• 120.379
Provisión para impuestos	-	• 9.153
Otras provisiones	87.311	• 144.064
	193.797	• 273.596
FONDO PARA RIESGOS BANCARIOS GENERALES (Nota 18)	321	• 286
DIFERENCIA NEGATIVA DE CONSOLIDACIÓN	1.168	• 1.168
BENEFICIOS CONSOLIDADOS DEL EJERCICIO		
Del Grupo	166.766	• 164.707
De minoritarios	57	• 28
	166.823	• 164.735
PASIVOS SUBORDINADOS (Nota 20)	510.084	• 418.599
INTERESES MINORITARIOS (Nota 21)	140.312	• 422
FONDO DE DOTACIÓN	60	• 60
RESERVAS (Nota 22)	966.620	• 859.458
RESERVAS DE REVALORIZACION (Nota 22)	38.183	• 38.183
RESERVAS EN SOCIEDADES CONSOLIDADAS (Nota 23)		
Por integración global	8.702	• 6.384
Por puesta en equivalencia	121.515	• 96.966
Por diferencias de conversión	-	• -
	130.217	• 103.350
Total pasivo	26.929.309	• 24.818.229

● **GRUPO CAJA DE AHORROS DE GALICIA**

CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADAS CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2003 Y 2002

	Miles de euros	
	Ejercicio 2003	Ejercicio 2002
Intereses y rendimientos asimilados (Nota 27)	875.807	• 891.253
De los que: cartera de renta fija	361.211	• 360.485
Intereses y cargas asimiladas (Nota 27)	(475.816)	• (485.459)
Rendimiento de la cartera de renta variable		
De acciones y otros títulos de renta variable	5.142	• 5.974
De participaciones	20.515	• 16.663
De participaciones en el grupo	-	• -
	25.657	• 22.637
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	425.648	• 428.431
Comisiones percibidas (Nota 27)	82.847	• 73.955
Comisiones pagadas (Nota 27)	(16.095)	• (15.492)
Resultados de operaciones financieras (Nota 27)	16.028	• 6.950
MARGEN ORDINARIO	508.428	• 493.844
Otros productos de explotación	19.875	• 16.946
Gastos generales de administración		
De personal (Nota 27)	(205.889)	• (194.576)
de los que:		
Sueldos y salarios	(150.669)	• (140.594)
Cargas sociales	(43.612)	• (42.315)
de las que: pensiones	(8.936)	• (9.592)
Otros gastos administrativos	(82.415)	• (77.895)
	(288.304)	• (272.471)
Amortización y saneamiento de activos materiales e inmateriales	(25.818)	• (24.829)
Otras cargas de explotación	(3.753)	• (3.352)
MARGEN DE EXPLOTACIÓN	210.428	• 210.138
Resultados generados por sociedades puestas en equivalencia		
Participación en beneficios de sociedades puestas en equivalencia	58.600	• 46.558
Corrección del valor por cobro de dividendos	(20.515)	• (16.663)
	38.085	• 29.895
Amortización del fondo de comercio de consolidación (Nota 10)	(28.859)	• (25.648)
Beneficios por operaciones del Grupo (Nota 27)	1.813	• 170
Amortización y provisiones para insolvencias (Nota 27)	(56.960)	• (11.950)
Beneficios extraordinarios (Nota 27)	71.021	• 40.336
Quebrantos extraordinarios (Nota 27)	(20.666)	• (40.831)
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	214.862	• 202.110
Impuesto sobre beneficios (Nota 24)	(48.039)	• (37.310)
Otros impuestos	-	• (65)
RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO	166.823	• 164.735
Resultado atribuido a la minoría	57	• 28
Beneficio atribuido al Grupo	166.766	• 164.707

GRUPO CAJA DE AHORROS DE GALICIA

MEMORIA CORRESPONDIENTE A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2003 Y 2002

(1) NATURALEZA DE LA ENTIDAD DOMINANTE

Caja de Ahorros de Galicia (en adelante, la Caja), entidad dominante del Grupo Caja de Ahorros de Galicia (en adelante, el Grupo) es una Institución exenta de lucro mercantil integrada por fusión de varias cajas de la Comunidad Autónoma de Galicia y de la Caja Rural de León. Dado su carácter de Caja General de Ahorro Popular, la Caja debe destinar los excedentes netos obtenidos en cada ejercicio a constituir reservas para mayor garantía de los fondos administrados, financiar su propio desarrollo y realizar las obras sociales previstas en sus fines específicos.

La gestión y utilización de los recursos ajenos captados en clientes por las cajas de ahorros se hallan sujetas al cumplimiento de los coeficientes legales de caja y de recursos propios mínimos vigentes en cada momento.

La Caja está sujeta a la normativa y regulaciones de las entidades financieras en España. Para el desarrollo de su actividad cuenta con 701 sucursales y agencias en territorio español, 6 sucursales en territorio portugués y 8 oficinas de representación en el extranjero.

Al 31 de diciembre de 2003, los activos totales, patrimonio y resultados del ejercicio de la Caja representaban el 98,55%, 95,20% y el 99,69%, respectivamente, de los mismos conceptos del Grupo (99,27%, 95,08% y el 91,53% respectivamente, al 31 de diciembre de 2002).

A continuación se presentan, de forma resumida, los balances de situación, las cuentas de pérdidas y ganancias y los cuadros de financiación de la Caja al 31 de diciembre de 2003 y 2002, preparados de acuerdo con los principios y criterios contables descritos en la Nota 3.

Balances de situación al 31 de diciembre de 2003 y 2002:

	Miles de euros	
	Ejercicio 2003	Ejercicio 2002
ACTIVO		
Caja y depósitos en bancos centrales	729.037	498.856
Deudas del Estado	6.744.304	6.555.241
Entidades de crédito	2.452.612	2.817.241
Créditos sobre clientes	12.046.953	10.201.689
Obligaciones y otros valores de renta fija	2.410.316	2.291.383
Acciones y otros títulos de renta variable	161.072	118.351
Participaciones	436	106
Participaciones en empresas del Grupo	691.182	541.121
Activos inmateriales	4.753	2.505
Activos materiales	430.750	382.073
Otros activos	333.381	351.951
Cuentas de periodificación	534.114	877.583
	26.538.910	24.638.100
PASIVO		
Entidades de crédito	9.020.145	8.538.512
Débitos a clientes	14.195.485	13.113.123
Débitos representados por valores negociables	895.929	389.217
Otros pasivos	231.397	211.841
Cuentas de periodificación	387.533	773.739
Provisiones para riesgos y cargas	145.938	155.439
Fondo para riesgos bancarios generales	282	286
Beneficio del ejercicio	166.254	150.755
Pasivos subordinados	508.599	418.599
Fondo de dotación	60	60
Reservas	949.105	848.346
Reservas de revalorización	38.183	38.183
	26.538.910	24.638.100

Cuentas de pérdidas y ganancias de los ejercicios 2003 y 2002:

	Miles de euros	
	Ejercicio 2003	Ejercicio 2002
Intereses y rendimientos asimilado	871.017	891.489
Intereses y cargas asimiladas	(473.302)	(488.826)
Rendimiento de la cartera de renta variable	75.917	39.760
Margen de intermediación	473.632	442.423
Comisiones percibidas	82.788	74.327
Comisiones pagadas	(16.204)	(15.634)
Resultados de operaciones financieras	18.500	8.824
Margen ordinario	558.716	509.940
Otros productos de explotación	3.576	3.170
Gastos generales de administración	(268.954)	(259.162)
Amortización y saneamiento de activos materiales e inmateriales	(24.078)	(23.918)
Otras cargas de explotación	(3.710)	(3.352)
Margen de explotación	265.550	226.678
Amortización y provisiones para insolvencias	(56.325)	(11.928)
Beneficios extraordinarios	9.670	16.947
Quebrantos extraordinarios	(18.391)	(40.815)
Resultado antes de impuestos	200.504	190.882
Impuesto sobre beneficios	(34.250)	(40.127)
Resultado del ejercicio	166.254	150.755

Cuadros de financiación de los ejercicios 2003 y 2002:

	Miles de euros	
	Ejercicio 2003	Ejercicio 2002
ORÍGENES		
Recursos generados en las operaciones	245.058	216.765
Inversión, menos financiación, en Banco de España y entidades de crédito y ahorro	616.081	1.143.550
Títulos de renta variable no permanente	-	43.194
Venta de elementos de inmovilizado	8.993	5.907
Acreedores	1.082.362	2.020.845
Débitos representados por valores negociables	506.712	76.775
Pasivos subordinados	90.000	120.000
	2.549.206	3.627.036
APLICACIONES		
Inversión crediticia	1.893.808	1.320.518
Títulos de renta fija	309.010	1.874.358
Títulos de renta variable no permanente	38.742	-
Adquisición de inversiones permanentes	72.213	55.771
Compra de participaciones en empresas del grupo y asociados	150.391	-
Otros conceptos activos menos pasivos	85.042	376.389
	2.549.206	3.627.036

(2) BASES DE PRESENTACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES

a) Imagen fiel-

Las cuentas anuales consolidadas de los ejercicios 2003 y 2002 han sido obtenidas a partir de los registros de contabilidad individuales de la Caja y de cada una de las sociedades dependientes que, junto con la Caja, componen el Grupo y se presentan siguiendo los modelos establecidos por la Circular 4/91, de 14 de junio, de Banco de España y sus sucesivas modificaciones, de forma que muestran la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados del Grupo.

Las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2003, que han sido formuladas por los Administradores de la Caja de Ahorros de Galicia, como sociedad dominante, no han sido sometidas todavía a la aprobación por la Asamblea General de la Caja. No obstante, el Consejo de Administración de la Caja opina que dichas cuentas serán aprobadas sin que se produzcan modificaciones significativas.

Las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2002 fueron aprobadas por la Asamblea General de la Caja en los plazos legalmente establecidos.

Las cifras contenidas en esta memoria de las cuentas anuales consolidadas están expresadas en miles de euros.

b) Principios contables-

Para la elaboración de las cuentas anuales de los ejercicios 2003 y 2002 se han seguido los principios contables generalmente aceptados descritos en la Nota 3. No existe ningún principio contable obligatorio que, siendo significativo su efecto en las cuentas anuales, se haya dejado de aplicar en su elaboración.

c) Principios de Consolidación-

La definición del Grupo consolidable se ha efectuado de acuerdo con la Circular 4/1991, la Circular 5/1993 y las modificaciones establecidas por la Circular 2/1996, de 30 de enero, de Banco de España, e incluye todas las sociedades dependientes en cuyo capital social la participación directa y/o indirecta de la Caja sea igual o superior al 20% (3% en sociedades cotizadas) y cuya actividad esté directamente relacionada con la de la Caja.

Las sociedades dependientes que, junto con la Caja conforman el Grupo, con indicación del porcentaje de participación total, que directa e indirectamente, tenía la Caja a 31 de diciembre de 2003 y 2002 se detallan a continuación:

	% de Participación		
	2003	•	2002
SOCIEDADES CONSOLIDADAS POR INTEGRACIÓN GLOBAL Y PROPORCIONAL			
Corporación Caixa Galicia, S.A.	100%	•	100%
Servicio de Software de Galicia, S.A. (SOFTGAL)	100%	•	100%
Conexiones Informáticas de Galicia, S.A. (COINSA)	75%	•	75%
Tasaciones y Valoraciones de Galicia, S.A. (TASAGALICIA)	90,5%	•	90,50%
Home Galicia, S.A.	100%	•	100%
Tasagalicia Consult, S.A.	100%	•	100%
Participaciones Aeronáuticas, S.A.	67,40%	•	67,40%
Gescaixa Galicia, S.G.E.C.R., S.A.	100%	•	100%
Unicom, Una Compañía de Seguridad Electrónica, S.A.	100%	•	100%
SoftgalNet, S.A.	-	•	100%
AceSoftgal, S.A.	100%	•	50%
Galsoft, Servicios Software Portugal, Lda	100%	•	100%
Servicio Telefonía Avanzada, AIE	50%	•	50%
Torre de Hércules, S.L.	100%	•	100%
Caixa Galicia Preferentes, S.A.	100%	•	-
Corporación Empresarial y Financiera de Galicia, S.L.	100%	•	-
Pistas de Galicia, S.L.	100%	•	-
Banco Etcheverría, S.A.	37,12%	•	-
SOCIEDADES CONSOLIDADAS POR PUESTA EN EQUIVALENCIA			
S.T.D. Multiopción, S.A.	100%	•	100%
Correduría de Seguros del Grupo Caixa Galicia, S.A.	100%	•	100%
Bía Galicia de Seguros y Reaseguros, S.A.	50%	•	50%
Ciberviaxes, S.A.	100%	•	50%
Inversiones Estratégicas de Galicia, S.A. (INESGA)	22,95%	•	22,95%
Desarrollos Territoriales Inmobiliarios, S.A. (DETEINSA)	25%	•	25%
Banco Pastor, S.A.	9,95%	•	9,95%
Pescanova, S.A.	10%	•	10%
Ebro Puleva, S.A.	3,56%	•	3,15%
Transportes Azkar, S.A.	5%	•	5%
Grupo Empresarial ENCE, S.A.	17,69%	•	12%
Información, Servicios y Cobros, S.A. (INSECO)	20%	•	20%
Unión Fenosa, S.A.	7,13%	•	7,13%
Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A.	3,54%	•	3%
Islalink, S.A.	-	•	19,93%
Inversora de Hoteles Vacacionales, S.A.	-	•	17%
AC Desarrollo de Hoteles, S.L.	50%	•	-
Gallega de Residuos Ganaderos, S.A.	40%	•	-
Sociedad de Fomento y Desarrollo Turístico, S.A.	25%	•	-
Camerfirma, S.A.	21,56%	•	-
Plásticos Ferro GPF, S.L.	20,13%	•	-

En los Anexos I y II se detalla otra información relativa a todas las Sociedades participadas en más de un 20% si no cotizan o en más de un 3% si son cotizadas.

Se han excluido de la consolidación las sociedades INDUCOA, S.A. y Refractarios Sant-Yago, S.A. (RESYSA) por encontrarse en situación de inactividad. En todo caso, las cuentas anuales adjuntas incluyen los saneamientos necesarios, por lo que estas sociedades no aportarían variaciones patrimoniales en la consolidación.

En el proceso de consolidación se ha aplicado el método de integración global y, en su caso, proporcional para las sociedades consolidables y el procedimiento de puesta en equivalencia para las sociedades no consolidables y las empresas asociadas, de acuerdo con las normas contenidas en las Circulares 4/1991 y 5/1993 de Banco de España, realizándose con carácter previo diversos asientos contables con objeto de homogeneizar los criterios de contabilidad y de presentación seguidos por las sociedades dependientes, con los utilizados por la Caja. Todas las cuentas y transacciones importantes entre las sociedades consolidadas han sido eliminadas en el proceso de consolidación.

Las diferencias positivas entre el precio de adquisición de acciones de sociedades dependientes y su valor teórico-contable, en la medida en que no sean imputables al mayor valor de elementos patrimoniales concretos de las sociedades adquiridas, se registran como Fondo de comercio de consolidación y se amortizan linealmente en un período de cinco años. Asimismo, se realizan los saneamientos adicionales considerados necesarios en función de la evolución de las sociedades dependientes.

El resto de las inversiones de los valores representativos de capital se presentan en los balances de situación consolidados de 2003 y 2002 adjuntos de acuerdo con los criterios que se indican en la Nota 3.e).

La participación de terceros en el Grupo se presenta en el epígrafe "Intereses minoritarios" y la parte del resultado del ejercicio atribuible a los mismos se presenta en la rúbrica "Beneficios consolidados del ejercicio - De minoritarios" de los balances de situación consolidados de 2003 y 2002 adjuntos (véase Nota 21).

d) Determinación del patrimonio-

Debido a la aplicación de las normas en vigor para la presentación de las cuentas anuales de las entidades de crédito, para efectuar una evaluación del patrimonio neto del Grupo al 31 de diciembre de 2003 y 2002 (sin tener en cuenta el fondo de la Obra Benéfico-Social), hay que considerar los siguientes epígrafes de los balances de situación adjuntos:

	Miles de euros	
	2003	• 2002
Fondo de dotación	60	• 60
Reservas:		
Reservas (Nota 22)	966.620	• 859.458
Reservas de revalorización (Nota 22)	38.183	• 38.183
Reservas en sociedades consolidadas (Nota 23)	130.217	• 103.350
Pérdidas de ejercicios anteriores en sociedades consolidadas (Nota 23)	(92.724)	• (77.353)
Beneficio consolidado del ejercicio, una vez deducida la dotación a la Obra Benéfico-Social	115.323	• 114.735
Menos - Resultado imputable a minoritarios	(57)	• (28)
Patrimonio neto	1.157.622	• 1.038.405

(3) PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD Y CRITERIOS DE VALORACION APLICADOS

En la preparación de las cuentas anuales consolidadas adjuntas de los ejercicios 2003 y 2002 se han aplicado los siguientes principios de contabilidad:

a) Principio del devengo-

Los ingresos y gastos se reconocen contablemente en función de su período de devengo, aplicándose el método financiero para aquellas operaciones con plazo de liquidación superior a doce meses. No obstante, siguiendo el principio de prudencia y de acuerdo con la normativa de Banco de España:

- Los intereses devengados por los activos dudosos se reconocen como ingreso en el momento de su cobro.
- Los beneficios obtenidos en la venta con pago aplazado de los activos inmovilizados se reconocen como ingreso en la medida en que se realiza el cobro de la parte aplazada.

Según la práctica bancaria en España, las transacciones se registran en la fecha en que se producen, que puede no coincidir con la correspondiente fecha valor, en base a la cual se calculan los ingresos y gastos por intereses.

b) Transacciones y operaciones en moneda extranjera-

Los saldos activos y pasivos del balance patrimonial denominados en moneda extranjera y las operaciones al contado no vencidas se han convertido a euros utilizando los tipos de cambio medio del mercado de divisas de contado a la fecha de cierre de cada ejercicio.

Las operaciones de compraventa de divisas a plazo no vencidas que no son de cobertura, se valoran a los tipos de cambio del mercado de divisas a plazo a la fecha de cierre de cada ejercicio tomando para ello las cotizaciones correspondientes a los plazos residuales de las operaciones pendientes y registrando como resultado el valor actual de las diferencias entre los valores contratados y las cotizaciones correspondientes.

Las diferencias de cambio netas, producidas por la conversión a euros indicada anteriormente, se han contabilizado íntegramente en el capítulo "Resultados de operaciones financieras" de las cuentas de pérdidas y ganancias.

En las operaciones a plazo con divisas que supongan una cobertura, los premios o descuentos, entendidos como la diferencia entre el cambio contractual y el cambio de contado del día del contrato, se periodifican a lo largo de la vida de la operación, contabilizándose como rectificaciones del coste o de los productos por operaciones de cobertura.

El contravalor total de los elementos de activo de pasivo y cuentas de orden expresados en moneda extranjera se muestran a continuación:

	Miles de euros	
	2003	• 2002
Activos	1.408.168	• 1.409.209
Pasivos	1.324.987	• 1.328.204
Cuentas de orden	5.339.934	• 7.392.916

c) Fondos de provisión de insolvencias-

Los fondos de provisión de insolvencias tienen por objeto cubrir las pérdidas que, en su caso, pudieran producirse en la recuperación íntegra de los riesgos de crédito (de todo tipo), contraídos por el Grupo en el desarrollo de su actividad financiera. Esta cuenta se abona por las dotaciones cargadas a la cuenta de pérdidas y ganancias y se adeuda por las cancelaciones de deudas consideradas incobrables o que hayan permanecido más de tres años en situación de morosidad (seis años en el caso de operaciones hipotecarias) y por la recuperación de los importes previamente provisionados.

Los fondos de provisión de insolvencias se han determinado en base a estudios individualizados de la calidad crediticia de los riesgos contraídos con los principales deudores y prestatarios, y mediante la aplicación de porcentajes en función de su antigüedad para el resto de los riesgos. Siguiendo la normativa de Banco de España, existe una provisión de carácter genérico, equivalente al 1% de la inversión crediticia y otros riesgos (0,5% para determinadas operaciones hipotecarias), que al 31 de diciembre de 2003 y 2002 ascendía a 110.552 y 100.512 miles de euros, respectivamente.

Asimismo, los fondos de insolvencias se complementan, a partir del 1 de julio de 2000, con un fondo para la cobertura estadística de insolvencias, que se constituye como una estimación de las insolvencias globales latentes en las diferentes carteras de riesgos homogéneos. El cálculo del fondo estadístico de insolvencias se realiza trimestralmente aplicando a cada cartera de riesgos homogéneos los coeficientes establecidos por la normativa vigente y su dotación se realiza con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias. Este fondo será, como máximo, igual al triple de la suma de los productos de los importes de las diferentes carteras de riesgos homogéneos por sus correspondientes coeficientes. El importe del fondo para la cobertura estadística de insolvencias al 31 de diciembre de 2003 y 2002 asciende a 126.327 y 80.156 miles de euros, respectivamente, siendo el máximo a constituir 147.590 y 126.741 miles de euros al 31 de diciembre de 2003 y 2002, respectivamente.

Los fondos de provisión de insolvencias, constituidos de acuerdo con los criterios indicados anteriormente, se presentan disminuyendo los saldos de los capítulos "Créditos sobre clientes"(véase Nota 7) y "Obligaciones y otros valores de renta fija" (véase Nota 8) del activo de los balances de situación, excepto las provisiones para cubrir las pérdidas en que se puede incurrir como consecuencia de los riesgos de firma mantenidos por la Caja que se incluyen en el epígrafe "Provisiones para riesgos y cargas - Otras provisiones" del pasivo de los balances de situación. (véase Nota 17).

d) Deudas del Estado y Obligaciones y otros valores de renta fija-

Las Deudas del Estado, obligaciones y otros valores que integran la cartera de valores del Grupo se clasifican en función de su naturaleza, en tres categorías de carteras de renta fija: cartera de negociación, cartera de inversión a vencimiento y cartera de inversión ordinaria.

Los valores asignados a la cartera de negociación se presentan valorados a su precio de mercado al cierre del ejercicio o, en su defecto, al del último día hábil anterior a dicha fecha. Las diferencias que se producen por las variaciones de valoración, deducidos en su caso los intereses estimados, que se incorporan en el capítulo "Intereses y rendimientos asimilados", se registran por el neto, según su signo, en el capítulo "Resultados de operaciones financieras" de las cuentas de pérdidas y ganancias de los ejercicios 2003 y 2002 adjuntas.

Los activos adquiridos a descuento, excepto los valores negociables, se registran por su valor de reembolso contabilizando la diferencia entre ese importe y el precio pagado en una cuenta compensatoria, hasta que el activo se da de baja del balance. Los restantes valores se contabilizan inicialmente por el precio de adquisición, previa deducción, en su caso, del importe del cupón corrido. La diferencia entre el precio de adquisición y el valor de reembolso se periodifica durante la vida residual del valor, corrigiendo el precio inicial del título con abono o adeudo a resultados, conformando esta nueva valoración el "precio de adquisición corregido".

La cartera de inversión a vencimiento está integrada por aquellos valores de renta fija que la Caja ha decidido mantener hasta su vencimiento teniendo capacidad financiera para ello. Las minusvalías que, en su caso, resulten de comparar el valor de mercado y el precio de adquisición corregido por clase de valor, no necesitan la cobertura con fondos de fluctuación de valores. En caso de enajenaciones, los resultados producidos se llevan a la cuenta de pérdidas y ganancias como resultados

extraordinarios, dotando, en el caso de beneficios, una provisión específica por el mismo importe, disponiendo linealmente de esta provisión a lo largo de la vida residual del valor enajenado.

La cartera de inversión ordinaria recoge los valores no asignados a las categorías anteriores. Trimestralmente, al menos, se calcula para cada valor la diferencia entre el precio de adquisición corregido y la cotización, deducido, en su caso, el cupón corrido. Las diferencias negativas resultantes, netas de determinadas diferencias positivas, se registran en una cuenta activa, clasificada entre las de periodificación, siendo su contrapartida el fondo de fluctuación de valores. Las minusvalías correspondientes a los valores cedidos a terceros con compromiso de recompra se sanean por la parte proporcional del período comprendido entre la fecha prevista de recompra y la del vencimiento.

En las enajenaciones del ejercicio, los beneficios o pérdidas respecto al precio de adquisición corregido se llevan a resultados, dotándose por los beneficios netos de las pérdidas, una provisión a integrar en el fondo de fluctuación de valores. Esta provisión se aplica al cierre del ejercicio a la cuenta de periodificación activa mencionada en el párrafo precedente, hasta el saldo de la misma, liberándose el exceso.

Los fondos de fluctuación de valores constituidos de acuerdo con los criterios indicados anteriormente se presentan, en su caso, disminuyendo los saldos de los capítulos "Deudas del Estado" y "Obligaciones y otros valores de renta fija" de los balances de situación.

e) Valores representativos de capital-

Los valores de renta variable representativos de las participaciones en sociedades dependientes no consolidables por integración global o en otras empresas en las que se posea una participación igual o superior al 20% (3% si cotizan en Bolsa), se valoran de acuerdo con el criterio de puesta en equivalencia indicado en la Nota 2.

A efectos de la consolidación se han utilizado los estados financieros no auditados de las sociedades participadas al 31 de diciembre de 2003 y 2002 en aquellos casos en que se disponía de la información y cuando ésta no estaba disponible se han utilizado las mejores estimaciones al cierre del ejercicio o estados financieros anteriores en menos de tres meses, que se estima no diferirán significativamente de sus cuentas anuales definitivas.

Los valores de renta variable que componen la cartera de negociación se valoran a precio de mercado (cotización) del último día hábil de cada ejercicio. Las diferencias que se producen por las variaciones de la valoración se registran, por su importe neto, según su signo, en el capítulo "Resultados por operaciones financieras" de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas.

El resto de los valores representativos de capital se registran en el balance por su precio de adquisición o a su valor de mercado si éste fuese inferior. Dicho valor de mercado se ha determinado de acuerdo con los siguientes criterios:

- Títulos cotizados: Cotización media del último trimestre o cotización del último día del ejercicio, la que sea menor.
- Títulos no cotizados: Valor teórico-contable de la participación obtenido del último balance de situación, corregido en el importe de las plusvalías tácitas existentes en el momento de la adquisición y que subsistan en el de la valoración posterior.

Con objeto de reconocer las minusvalías derivadas de los criterios indicados anteriormente se ha constituido un fondo de fluctuación de valores que se presenta disminuyendo el saldo de los capítulos "Acciones y otros títulos de renta variable", "Participaciones" y "Participaciones en empresas del Grupo" del activo de los balances de situación.

f) Activos materiales-

- INMOVILIZADO DE USO PROPIO-

El inmovilizado material se presenta a su coste de adquisición, regularizado y actualizado, en su caso, de acuerdo con las disposiciones legales aplicables (entre ellas, las disposiciones del Real Decreto-Ley 7/1996, de 7 de junio), menos su correspondiente amortización acumulada.

Las amortizaciones del inmovilizado material, salvo en el caso de equipos de automatización, se calculan de acuerdo con el método lineal en función de los años de vida útil estimada de los diferentes elementos, según el siguiente detalle:

● TIPO DE INMOVILIZADO	
	Años de vida útil estimada
Inmuebles	50
Mobiliario	7 a 12
Instalaciones y otros	8 a 17
Equipos de automatización	4

Los equipos de automatización se amortizan degresivamente en 4 años (40%, 30%, 20% y 10%).

Los gastos de conservación y mantenimiento se cargan a la cuenta de pérdidas y ganancias en el ejercicio en que se incurren.

- **ACTIVOS ADJUDICADOS POR REGULARIZACIÓN DE CRÉDITOS-**

Los bienes adjudicados como resultado de la ejecución de préstamos que resultaron impagados figuran en el epígrafe del activo "Activos materiales - Otros inmuebles" y se registran por su valor de adjudicación más gastos o su valor de tasación, el que sea menor manteniendo en balance, de las provisiones que cubrían los activos aplicados el importe correspondiente al 25% del principal de los créditos, más, en su caso el 100% de los intereses recuperados. Estas provisiones figuran registradas, hasta la realización de los inmuebles adjudicados, en el capítulo "Activos materiales" de los balances de situación (véase Nota 11). Por otra parte, a dicho capítulo se abonan también las dotaciones realizadas en función del tiempo transcurrido desde la fecha de adjudicación de los diferentes bienes.

g) Pensiones y subsidios al personal-

De acuerdo con el convenio laboral vigente, la Caja debe complementar las percepciones de la Seguridad Social que corresponden a sus empleados o derechohabientes en caso de jubilación, incapacidad permanente, viudedad u orfandad.

El Real Decreto 1589/1999, de 15 de octubre, establecía un plazo que finalizaba el 31 de diciembre de 2000 para que las entidades determinasen la instrumentación a dar a sus compromisos por pensiones, fecha que fue ampliada hasta el 16 de noviembre de 2002 por la Disposición Adicional Vigésima quinta de la Ley 14/2000. No obstante, la Circular 5/2000 de Banco de España establece que al 31 de diciembre de 2000 aquéllos compromisos que no estén cubiertos de forma expresa por alguna de las modalidades de instrumentación reguladas por el Real Decreto 1588/1999, deberán quedar registrados contablemente según el tratamiento previsto en la citada Circular para fondos internos, criterio que fue aplicado por la Caja.

Los complementos de pensiones de los empleados de la Caja al 31 de diciembre de 2001 estaban cubiertos de tres formas:

- mediante póliza de fondo de pensiones contratada con Intercaser, S.A. (para el personal jubilado antes del 3 de noviembre de 1988).
- mediante el Fondo de Pensiones denominado "Empleados Caixa Galicia, Fondo de Pensiones", gestionado y parcialmente asegurado por Caser, S.A. (para el personal jubilado después del 3 de noviembre de 1988 y para el personal activo).
- mediante un fondo interno que cubría el pasivo actuarial devengado por los complementos de pensiones correspondientes al personal activo no adherido al Plan de Pensiones externo, los excesos de imputación al Fondo que era necesario efectuar por aquellos empleados en activo de la Caja, cuyas dotaciones superaban los límites legalmente establecidos, y el pasivo actuarial devengado por los complementos de pensiones correspondientes al personal que se acogió a los planes de jubilaciones anticipadas y de prejubilaciones. Dicho fondo cubría también los colectivos de personal procedentes

de Caja Rural de León, Banco de Fomento, S.A., Banco Urquijo, S.A. y BNP España, S.A. integrados en la Caja en los años 1992, 1994, 1996 y 2000, respectivamente.

La Comisión de Control del Plan de Pensiones de Empleados de Caja de Ahorros de Galicia, en su reunión del día 13 de noviembre de 2002, adoptó los siguientes acuerdos:

- La modificación del Plan de Pensiones con arreglo a lo pactado en el Acuerdo Colectivo sobre Previsión Social Complementaria de fecha 12 de noviembre de 2002, para, de esta forma, dar cabida de forma íntegra al contenido del citado Acuerdo, sobre la base de lo siguiente:
 - > La sustitución del sistema prestacional actual vigente en el Plan de Pensiones por un plan de aportación definida.
 - > La incorporación de los colectivos procedentes de Banca y de Caja Rural de León, tanto activos como pasivos, con el objeto de proceder a la exteriorización de los compromisos por pensiones de los citados colectivos, cuya definición se encuentra en el citado Acuerdo Colectivo.
- Como consecuencia de lo anterior, para el personal adherido al plan de aportación definida, la Comisión de Control aprobó la modificación del Plan de Pensiones para proceder a la incorporación al mismo de los Derechos por Servicios Pasados y Obligaciones ante Beneficiarios correspondientes a nuevos compromisos, compromisos no integrados en el Plan y/o compromisos no incluidos en el anterior Plan de Reequilibrio, según lo pactado en el citado Acuerdo Colectivo.

Desde el 31 de diciembre de 2002, los complementos de pensiones de los empleados de la Caja pasaron a estar cubiertos de la siguiente forma:

- mediante póliza de fondo de pensiones contratada con Intercaser, S.A. (para el personal jubilado antes del 3 de noviembre de 1988).
- mediante el Plan de Pensiones denominado "Empleados de Caja de Ahorros de Galicia, Plan de Pensiones N-0348" único adscrito al Fondo de pensiones "Empleados Caixa Galicia, Fondo de Pensiones", gestionado y parcialmente asegurado por Caser, S.A. y Bia Galicia de Seguros y Reaseguros, S.A. (para el personal jubilado después del 3 de noviembre de 1988, para el personal activo de la Caja y para los colectivos de Banca y Caja Rural de León antes citados).

Los criterios en los que se basa el Plan de Reequilibrio para la incorporación de los derechos por servicios pasados y obligaciones ante beneficiarios, son los siguientes:

- Los fondos constituidos por los derechos por servicios pasados y por las aportaciones futuras de prejubilados serán traspasados al Plan de Pensiones en un plazo máximo de diez años, devengando un interés efectivo del 4% anual por las cuantías pendientes de traspasar. El importe traspasado en los ejercicios 2003 y 2002 ha ascendido a 5.437 y 5.772 miles de euros, respectivamente y el importe pendiente de traspasar al 31 de diciembre de 2003 y 2002 asciende a 29.630 y 35.709 miles de euros, respectivamente.
- La diferencia entre los importes reconocidos en concepto de derechos por servicios pasados u obligaciones ante beneficiarios y las provisiones (fondos internos) dotadas por la Caja (Entidad Promotora) para hacer frente a los actuales compromisos (el déficit) se amortizará en un plazo máximo de doce años, devengando un interés efectivo del 4% anual por las cuantías pendientes de amortizar. El déficit surgido por este concepto ascendió a un importe de 77.858 miles de euros de los que al 31 de diciembre de 2002 correspondían a fondos internos ya constituidos 1.307 miles de euros (Nota 17). La dotación realizada para la amortización del mencionado déficit en la cuenta de pérdidas y ganancias de los ejercicios 2003 y 2002 ha ascendido a 8.184 y 7.281 miles de euros, respectivamente (Nota 27).

Por otra parte, la cuantía a integrar en concepto de Obligaciones ante beneficiarios corresponde al importe de la prima de seguros a abonar a la compañía de seguros Bia Galicia de Seguros y Reaseguros, S.A. para su aseguramiento a través del Plan de Pensiones, cuyo importe ascendió a 106.070 miles de euros (Nota 17). La parte que al 31 de diciembre de 2002 se encontraba pendiente de pago a la compañía de seguros por importe de 19.909 miles de euros y que se recogía en el epígrafe "Otros Sectores Residentes - Imposiciones a Plazo" del pasivo del balance de situación se ha abonado totalmente durante el ejercicio 2003.

La Caja realizó en 1998 y 2001 un plan de jubilaciones anticipadas y prejubilaciones concertadas. Para este fin, constituyó un fondo específico dentro del de pensiones, previa autorización del Banco de España, mediante el traspaso, neto del impuesto

anticipado correspondiente, de 60.462 y 19.188 miles de euros, respectivamente, de reservas de libre disposición al fondo especial destinado a cubrir las necesidades financieras derivadas de la realización en el año de este plan extraordinario. Los impuestos anticipados que se derivaron de este plan fueron recogidos en el fondo de pensiones hasta la conclusión del mismo. En el ejercicio 2002, la Caja constituyó un fondo específico, dentro del de pensiones, por importe de 45.900 miles de euros, para la realización de un plan de jubilaciones anticipadas y prejubilaciones, mediante el traspaso de reservas de libre disposición, previa autorización de Banco de España, por importe de 29.834 miles de euros (véanse Notas 17 y 22). El impuesto anticipado derivado de este plan ascendió a 16.066 miles de euros (Nota 17)

La Caja ha obtenido los correspondientes estudios actuariales para determinar los compromisos con su personal al 31 de diciembre de 2003 y 2002. Para el colectivo integrado en el sistema de prestación definida los cálculos se han efectuado sobre la base del método de capitalización individual con salario proyectado, asumiendo que se trata de un colectivo cerrado sin rotación de personal.

En el ejercicio 2000, la Caja adecuó las hipótesis actuariales utilizadas en la estimación de sus compromisos y riesgos por pensiones de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 1589/1999, de 15 de octubre, la Resolución de la Dirección General de Seguros de 31 de octubre de 2000 y la Circular 5/2000 de Banco de España, que modificaban y determinaban los criterios sobre las hipótesis financieras y actuariales y las tablas demográficas.

Asimismo, la Circular 5/2000 de Banco de España especifica el régimen transitorio de adaptación a la nueva regulación, incluyendo el tratamiento de los déficits que puedan surgir en el fondo de pensiones como consecuencia de las estipulaciones de la mencionada Circular. En este sentido, el déficit en el fondo de pensiones de la Caja, como consecuencia de la adaptación a las estipulaciones de la Circular 5/2000 de Banco de España, ascendió a 19.931 miles de euros. Dicho déficit se dota en un período de diez años comenzando en el ejercicio 2000. La dotación realizada por este concepto en la cuenta de pérdidas y ganancias de los ejercicios 2003 y 2002 ha ascendido a 1.993 miles de euros (véanse Notas 17 y 27).

Las hipótesis actuariales empleadas en los estudios actuariales de los ejercicios 2003 y 2002 han sido las siguientes:

	2003	•	2002
TABLAS DE SUPERVIVENCIA			
Personal activo	GRM/F-95	•	GRM/F-95
Personal pasivo (adscrito al fondo interno)	-	•	-
Personal pasivo (póliza PCP-1013)	PERM/F-2000P	•	PERM/F-2000P
Personal pasivo	PERM/F-2000P	•	PERM/F-2000P
TIPO DE INTERÉS TÉCNICO			
Personal activo	4%	•	4%
Personal prejubilado	4%	•	4%
Personal pasivo (póliza PCP-1013)	4%	•	4%
Personal pasivo	4%	•	4%
INCREMENTO SALARIAL			
	2%	•	2%
INCREMENTO BASES SEGURIDAD SOCIAL			
Fondo externo	2%	•	2%
Fondo interno	-	•	-
TASA DE REVALORIZACIÓN DE PENSIONES			
	1%	•	1%

De acuerdo con los mencionados cálculos actuariales, el pasivo actuarial por prestación definida devengado y cubierto al 31 de diciembre de 2003 y 2002 por la Caja, es el siguiente:

	Miles de euros	
	2003	• 2002
PERSONAL PASIVO		
Fondo externo	169.670	• 190.020
Fondo interno asegurado	28.760	• 29.465
Fondo interno	-	• -
	198.430	• 219.485
PERSONAL ACTIVO Y PARTÍCIPES EN SUSPENSO		
Fondo externo		
Prestación definida	63.639	• 29.755
Aportación definida	221.178	• 137.468
Fondo interno	9.773	• 11.930
	294.590	• 179.153
PERSONAL PREJUBILADO – FONDO INTERNO		
	68.274	• 81.290
	561.294	• 479.928

Las dotaciones efectuadas en 2003 y 2002 al fondo interno, en concepto de coste financiero del fondo de pensiones constituido, han ascendido a 3.962 y 8.693 miles de euros, respectivamente, y aparecen recogidas en la correspondiente cuenta de pérdidas y ganancias como coste financiero (véanse Notas 17 y 27). Adicionalmente, al 31 de diciembre de 2003 y 2002 se ha dotado al fondo de pensiones interno un importe de 4.053 y 24.616 miles de euros, respectivamente, que se refleja en el epígrafe de "Quebrantos extraordinarios" (véanse Notas 17 y 27).

El importe de las primas pagadas correspondientes a las pólizas contratadas con Caser, S.A. para garantizar los complementos de pensiones de los empleados de la Caja, que se registran en el epígrafe "Gastos de personal - Otros gastos" de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas, ha ascendido a 8.787 y 9.159 miles de euros en los ejercicios 2003 y 2002, respectivamente (véase Nota 27).

h) Acreedores-

Los pasivos de cualquier naturaleza del Grupo se registran por su valor de reembolso y la diferencia con el importe recibido se contabiliza en "Cuentas de periodificación" del activo y se imputa a los resultados de cada ejercicio, durante el período de cada operación. Las operaciones de cesión de activos con compromiso de recompra se registran por su valor efectivo.

i) Indemnizaciones por despido-

De acuerdo con la legislación laboral vigente, existe la obligación de indemnizar a aquellos empleados que puedan ser despedidos sin causa justificada. No existe plan alguno de reducción de personal que haga necesario la dotación de una provisión por este concepto.

j) Impuesto sobre Sociedades-

El gasto por el Impuesto sobre Sociedades correspondiente a cada ejercicio se calcula en función del resultado económico antes de impuestos, aumentado o disminuido, según proceda, por las diferencias permanentes con el resultado fiscal, entendiéndose éste como la base imponible del citado impuesto. Adicionalmente, el beneficio fiscal correspondiente a las deducciones por diversos conceptos se considera como un menor importe del Impuesto sobre Sociedades de cada ejercicio.

k) Operaciones de futuro-

De acuerdo con la Circular 4/1991, de Banco de España, las operaciones de futuro se contabilizan en cuentas de orden, bien por los derechos y compromisos futuros que puedan tener repercusión patrimonial, bien por aquellos saldos que fueran necesarios para reflejar las operaciones aunque no hubiera incidencia en el patrimonio de la Caja. Por tanto, el valor nominal o contractual de estos productos no expresa el riesgo total de crédito ni de mercado asumido por la Caja.

Los quebrantos o beneficios que resulten de las operaciones de futuro sobre valores y tipos de interés, se contabilizan del siguiente modo:

- a. En el caso de los futuros financieros u opciones contratadas que no son de cobertura en mercados organizados, las diferencias que resulten de las variaciones, en más o en menos, en las cotizaciones del respectivo mercado se llevan íntegramente a la cuenta de pérdidas y ganancias.
- b. Los resultados de las operaciones realizadas fuera de dichos mercados se contabilizan en el momento de la liquidación de aquéllas. No obstante, en el caso de operaciones que no sean de cobertura, la Caja realiza cierres teóricos de las posiciones (antes de la fecha de liquidación) y en el caso de que resulten pérdidas potenciales netas para cada clase de riesgo constituye provisiones en su cobertura.
- c. En el caso de las operaciones de futuro que supongan una cobertura, los beneficios o quebrantos resultantes se llevarán a pérdidas y ganancias de manera simétrica a los ingresos o costes del elemento cubierto, salvo que la operación de cobertura sea patrimonial y la cubierta una operación de futuro, en cuyo caso serán los beneficios o quebrantos de esta última los que, desde el momento de la cobertura, se harán simétricos a los de la primera. Entre tanto, y si es preciso, los cobros o pagos correspondientes a las liquidaciones que se hayan efectuado se registrarán en una cuenta transitoria a incluir en diversas.

Se consideran operaciones de cobertura aquellas en las que concurren las condiciones a), y b) o c) siguientes:

- a) Que existiendo elementos patrimoniales u otras operaciones que contribuyan a exponer a la entidad a un riesgo de cambio, de interés o de mercado, aquellas operaciones tengan por objeto y por efecto eliminar, o reducir significativamente, ese riesgo.
- b) Que las operaciones cubiertas y de cobertura sean identificadas explícitamente desde el nacimiento de la cobertura.
- c) Que se utilicen para reducir el riesgo global al que se expone la entidad en su gestión de masas correlacionadas de activos, pasivos y otras operaciones a las que, bien se aplica el criterio del devengo, bien se valoran a precios de mercado, siempre que se sometan permanentemente a un sistema integrado, prudente y consistente de medición, gestión y control de los riesgos y resultados, que permita el seguimiento e identificación de las operaciones. Las características, prudencia, consistencia y efectiva aplicación de tal sistema deberán, además, constar en informe favorable del auditor externo revisado anualmente. La utilización del sistema, con el informe favorable del auditor, deberá ser comunicada al Banco de España.

La Caja está aplicando la contabilidad de Macrocobertura de la cartera de Deuda Pública Anotada de acuerdo a lo dispuesto en la Norma 5.12c de la circular 4/91 de Banco de España.

l) Fondo de Garantía de Depósitos-

Con fecha 30 de enero de 2002 se publicó en el Boletín Oficial del Estado la Orden Ministerial ECO/136/2002, por la que se establecen las aportaciones al Fondo de Garantía de Depósitos de las Cajas de Ahorro correspondientes a los ejercicios 2002 y 2001. De acuerdo con la fórmula de cálculo establecida, a la Caja le correspondía una contribución correspondiente al ejercicio 2001 de 3.426 miles de euros, que tiene cubiertos con Provisiones para riesgos y cargas. El citado importe se registró en la misma fecha de su publicación en el Boletín Oficial del Estado en el epígrafe de "Quebrantos extraordinarios" y, de acuerdo con el plazo establecido por la Comisión Gestora del Fondo de Garantía de Depósitos, se desembolsó el 8 de febrero de 2002. La contribución correspondiente a los ejercicios 2003 y 2002 ha sido incorporada en la cuenta de pérdidas y ganancias de dicho ejercicio.

(4) DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS

La propuesta de distribución del beneficio del ejercicio 2003 de la Caja que se someterá a la aprobación de su Asamblea General, así como la distribución del beneficio de 2002, ya aprobada, son las siguientes:

	Miles de euros	
	2003	• 2002
Dotación a Reservas	114.754	• 100.755
Dotación al Fondo de Obra Benéfico-Social	51.500	• 50.000
Beneficio neto del ejercicio (Nota 1)	166.254	• 150.755

De acuerdo con la Ley 13/1992, de 1 de junio, y la Ley 4/1996, de 31 de mayo, aprobada por el Parlamento Gallego, la Caja está obligada a destinar un 50% como mínimo de sus excedentes líquidos a reservas y el resto a la dotación de reservas voluntarias y al mantenimiento de la Obra Benéfico-Social. La Caja debe destinar sobre el 50% de sus excedentes líquidos, un porcentaje variable en función de su coeficiente de solvencia a la Obra Benéfico-Social. En el caso de Cajas que encabecen un grupo consolidado, el excedente de referencia será el que resulte de los estados financieros consolidados.

Los resultados de las sociedades dependientes que componen el Grupo se aplicarán de la manera que aprueben sus respectivas Juntas Generales de Accionistas.

(5) DEUDAS DEL ESTADO

La composición del saldo de este capítulo de los balances de situación de 2003 y 2002 adjuntos es la siguiente:

	Miles de euros	
	2003	2002
CARTERA DE RENTA FIJA		
Letras del Tesoro	279	4.075
Otras deudas anotadas cotizadas:		
Cartera de inversión ordinaria	5.418.516	4.842.950
Cartera a vencimiento	1.325.503	1.421.326
Cartera de negociación	-	276.623
Otros títulos	6	10.267
	6.744.304	6.555.241
Menos- Fondo de fluctuación de valores	-	-
	6.744.304	6.555.241

El valor de mercado de los valores asignados a la cartera de inversión ordinaria y de inversión a vencimiento incluidos en el epígrafe Deudas del Estado, al 31 de diciembre de 2003 y 2002 asciende a 6.758.193 y 6.446.344 miles de euros, respectivamente. De "Letras del Tesoro", la Caja tenía cedidos con compromiso de recompra a clientes al 31 de diciembre de 2003 y 2002 un importe efectivo de 53 y 3.836 miles de euros, respectivamente (véanse Notas 14 y 15).

Las cuentas "Otras deudas anotadas cotizadas" y "Otros títulos" recogen obligaciones, bonos y otra Deuda del Estado. De estos activos, la Caja tenía cedidos a entidades de crédito y a clientes al 31 de diciembre de 2003 y 2002 un importe nominal de 6.996.855 y 5.826.352 miles de euros, respectivamente, con un valor efectivo al 31 de diciembre de 2003 y 2002 de 7.957.327 y 6.935.668 miles de euros, respectivamente, (véanse Notas 14 y 15).

El desglose de los títulos de la Caja según su plazo de vencimiento residual al 31 de diciembre de 2003 y 2002, es el siguiente:

	Miles de euros	
	2003	2002
Hasta 3 meses	205	86.131
Entre 3 meses y 1 año	82.907	185.010
Entre 1 año y 5 años	3.418.199	3.089.893
Más de 5 años	3.242.993	3.194.207
Total	6.744.304	6.555.241

Durante los ejercicios 2003 y 2002 el saldo de la cuenta "Fondo de fluctuación de valores" no ha tenido movimientos.

Del saldo de Deuda del Estado se hallan afectos a distintos compromisos, fundamentalmente en garantía de operaciones realizado con Banco de España, títulos por un importe nominal de 11.000 y 15.025 miles de euros al 31 de diciembre de 2003 y 2002, respectivamente.

(6) ENTIDADES DE CRÉDITO - ACTIVO

El desglose del saldo de este capítulo de los balances de situación al 31 de diciembre de 2003 y 2002 adjuntos es el siguiente:

	Miles de euros	
	2003	• 2002
POR MONEDA		
En euros	1.529.445	• 1.815.532
En moneda extranjera	936.778	• 1.001.868
	2.466.223	• 2.817.400
POR NATURALEZA		
A la vista		
Cuentas mutuas	-	• -
Otras cuentas	100.143	• 126.541
	100.143	• 126.541
Otros créditos		
Cuentas a plazo	1.453.643	• 2.398.326
Adquisición temporal de activos	912.437	• 292.533
	2.366.080	• 2.690.859
	2.466.223	• 2.817.400

El desglose de este epígrafe según su plazo residual a 31 de diciembre de 2003 y 2002 es el siguiente:

	Miles de euros	
	2003	• 2002
Hasta 3 meses	2.042.475	• 1.969.278
Entre 3 meses y 1 año	308.520	• 848.122
Entre 1 año y 5 años	18.900	• -
Más de 5 años	96.328	• -
Total	2.466.223	• 2.817.400

(7) CRÉDITOS SOBRE CLIENTES

La composición de este capítulo de los balances de situación al 31 de diciembre de 2003 y 2002 adjuntos es la siguiente:

	Miles de euros	
	2003	2002
POR MONEDA		
En euros	12.129.427	10.304.111
En moneda extranjera	200.879	77.554
	12.330.306	10.381.665
POR SECTORES		
Administraciones Públicas	902.607	790.849
Otros sectores residentes	10.729.186	9.030.754
No residentes	698.513	560.062
	12.330.306	10.381.665
Menos -Fondos de provisión de insolvencias	(223.212)	(173.285)
-Fondos de riesgo país	(355)	(54)
	12.106.739	10.208.326

A continuación se indica el desglose de este capítulo de los balances de situación adjuntos, sin considerar el saldo de las cuentas "Fondos de provisión de insolvencias" y "Fondos de riesgo país" del detalle anterior, atendiendo al plazo residual y a la modalidad y situación de las operaciones:

	Miles de euros	
	2003	2002
POR PLAZO RESIDUAL		
Hasta tres meses	1.042.281	1.163.378
Entre 3 meses y 1 año	1.398.640	1.294.369
Entre 1 año y 5 años	4.158.278	3.314.389
Más de 5 años	5.731.107	4.609.529
	12.330.306	10.381.665
POR MODALIDAD Y SITUACIÓN DEL CRÉDITO		
Cartera comercial	244.093	209.759
Deudores con garantía real	6.318.329	5.262.433
Otros deudores a plazo	5.175.846	4.479.247
Deudores a la vista y varios	340.906	292.346
Arrendamientos financieros	205.076	88.509
Activos dudosos	46.056	49.371
	12.330.306	10.381.665

Transferencia de activos-

En el ejercicio 1999, la Caja participó en un programa de Titulización hipotecaria. La cartera de préstamos hipotecarios aportados, que sirvió de base a la emisión de Participaciones Hipotecarias, estaba formada por 5.518 préstamos hipotecarios cuyo valor capital ascendía al 2 de junio de 1999 a 307.481 miles de euros. "AyT.1. Fondo de Titulización Hipotecaria" emitió el 1 de julio de 1999 bonos de titulización hipotecaria por un valor nominal de 470.500 miles de euros. Al 31 de diciembre de 2003 y 2002 la Caja tiene suscritos bonos de esta emisión por importe de 152.922 y 183.447 miles de euros respectivamente que corresponden a un valor nominal de 153.123 y 183.696 miles de euros, respectivamente.

Fondos de provisión de insolvencias-

El movimiento que se ha producido durante los ejercicios 2003 y 2002 en el saldo de la cuenta "Fondos de provisión de insolvencias", excluido el fondo para riesgo país, se muestra a continuación:

	Miles de euros	
	2003	• 2002
Saldo al inicio del ejercicio	205.488	• 195.638
Más - Dotación con cargo a los resultados del Ejercicio	107.445	• 107.230
Menos - Disponibilidad de fondos dotados en el ejercicio	(19.685)	• (29.931)
Dotación neta del ejercicio (Nota 27)	87.760	• 77.299
Menos - Disponibilidad de fondos específicos de ejercicios anteriores (Nota 27)	(29.526)	• (63.707)
Menos		
Traspaso a la provisión para pérdidas en la realización de inmuebles adjudicados (Nota 11)	(422)	• (718)
Cancelaciones por traspasos a créditos en suspenso	(2.874)	• (2.738)
Diferencias de cambio y otros	1.195	• (286)
Saldo al cierre del ejercicio	261.621	• 205.488

El detalle por tipos de fondos de insolvencias es el siguiente:

	Miles de euros	
	2003	• 2002
Fondos específicos	24.742	• 24.820
Fondos genéricos	110.552	• 100.512
Fondos estadísticos	126.327	• 80.156
Total	261.621	• 205.488

El detalle por epígrafes de balance es el siguiente:

	Miles de euros	
	2003	• 2002
Crédito y clientes	223.212	• 173.285
Obligaciones y otros valores de renta fija (Nota 8)	23.753	• 20.459
Provisiones (Nota 17)	14.656	• 11.744
	261.621	• 205.488

El movimiento que se ha producido durante los ejercicios 2003 y 2002 en el saldo de la cuenta "Fondos de riesgo país", se muestra a continuación:

	Miles de euros	
	2003	• 2002
Saldo al inicio del ejercicio	54	• 1.135
Dotación con cargo a los resultados del ejercicio (Nota 27)	337	• 1.027
Disponibilidad de fondos específicos (Nota 27)	(37)	• (1.135)
Utilización de fondos específicos	-	• (954)
Diferencias de cambio y otros	1	• (19)
Saldo al cierre del ejercicio	355	• 54

(8) OBLIGACIONES Y OTROS VALORES DE RENTA FIJA

La composición del saldo de este capítulo de los balances de situación al 31 de diciembre de 2003 y 2002 adjuntos, es la siguiente:

	Miles de euros	
	2003	• 2002
POR MONEDA		
En euros	2.226.410	• 2.072.843
En moneda extranjera	232.385	• 242.219
	2.458.795	• 2.315.062
POR SECTORES		
Administraciones Públicas	799.980	• 748.456
Entidades oficiales de crédito	1.360	• 3.070
Otras entidades de crédito residentes	37.561	• 22.891
Otros sectores residentes	296.992	• 297.274
Otros no residentes	1.322.902	• 1.243.371
	2.458.795	• 2.315.062
POR COTIZACIÓN		
Cotizados	2.458.768	• 2.315.027
No cotizados	27	• 35
	2.458.795	• 2.315.062
POR FINALIDAD		
Cartera de negociación	-	• -
Cartera de inversión ordinaria	2.287.344	• 2.149.291
Cartera a vencimiento	171.451	• 165.771
	2.458.795	• 2.315.062
Menos		
Fondo de provisión de insolvencias (Nota 7)	(23.753)	• (20.459)
Fondo de fluctuación de valores	(515)	• (2.280)
	2.434.527	• 2.292.323

La dotación al fondo de provisión para insolvencias ha ascendido a 3.294 y 3.787 miles de euros al 31 de diciembre de 2003 y 2002, respectivamente.

El valor de mercado de los valores asignados a la cartera de inversión ordinaria y de inversión a vencimiento incluido en el epígrafe Obligaciones y otros valores de renta fija al 31 de diciembre de 2003 y 2002 asciende a 2.620.245 y 2.403.423 miles de euros, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2003 en el epígrafe "Bonos y obligaciones. Otros sectores residentes" se incluyen bonos de titulación hipotecaria por importe de 159.198 miles de euros que corresponden a 159.462 miles de euros nominales.

De estos activos la Caja había cedido al 31 de diciembre de 2003 y 2002 un importe efectivo de 660.444 y 640.912 miles de euros, respectivamente (véase Notas 14 y 15).

El detalle de los vencimientos de los valores de renta fija en cartera al 31 de diciembre de 2003 y 2002 es el siguiente:

	Miles de euros	
	2003	• 2002
Hasta 3 meses	75.370	• 20.904
Entre 3 meses y 1 año	86.295	• 269.294
Entre 1 año y 5 años	1.162.795	• 815.660
Más de 5 años	1.134.335	• 1.209.204
Total	2.458.795	• 2.315.062

El movimiento que se ha producido en el saldo de este capítulo de los balances de situación de 2003 y 2002 adjuntos, sin considerar los fondos de insolvencia y fluctuación de valores ni las cuentas de periodificación, es el siguiente:

	Miles de euros	
	2003	• 2002
Saldo al inicio del ejercicio	2.315.062	• 2.148.479
Compras	2.264.604	• 1.812.233
Saneamientos	(47.586)	• (41.715)
Ventas y amortizaciones	(2.073.285)	• (1.603.935)
Saldo al cierre del ejercicio	2.458.795	• 2.315.062

Del saldo de "Obligaciones y otros valores de renta fija" se hallan afectos a distintos compromisos, fundamentalmente en garantía de operaciones realizadas con Banco de España, títulos por un importe nominal de 911.045 y 497.754 miles de euros al 31 de diciembre de 2003 y 2002, respectivamente.

El movimiento que se ha producido en el saldo de la cuenta "Fondo de fluctuación de valores" durante el ejercicio 2003 ha sido el siguiente:

	Miles de euros	
	2003	• 2002
Saldo al inicio del ejercicio	2.280	• -
Dotación con cargo a resultados del ejercicio (Nota 27)	515	• 1.805
Disponibilidad de fondos específicos de ejercicios anteriores	(1.805)	• -
Otros	(475)	• 475
Saldo al cierre del ejercicio	515	• 2.280

(9) ACCIONES Y OTROS TÍTULOS DE RENTA VARIABLE Y PARTICIPACIONES

Acciones y otros títulos de renta variable-

Este capítulo de los balances de situación al 31 de diciembre de 2003 y 2002 adjuntos recoge las acciones de sociedades en las que se posee una participación inferior al 20% (al 3% si cotizan en Bolsa) con las que no existe una vinculación duradera ni están destinadas a contribuir a la actividad de la Caja, así como las participaciones en fondos de inversión mobiliaria, tanto FIM como FIAMM.

El desglose del saldo de este capítulo al 31 de diciembre de 2003 y 2002 se indica a continuación:

	Miles de euros	
	2003	• 2002
POR MONEDA		
En euros	439.192	• 168.858
En moneda extranjera	18.621	• 50.821
	457.813	• 219.679
POR COTIZACIÓN		
Cotizados	350.511	• 117.600
No cotizados	107.302	• 102.079
	457.813	• 219.679
POR NATURALEZA		
Cartera de negociación	10.746	• 8.134
Cartera de inversión ordinaria	431.625	• 200.937
Cartera permanente	-	• 1.316
Afecto a la Obra Social (Nota 19)	15.442	• 9.292
	457.813	• 219.679
Menos- Fondo de fluctuación de valores	(32.292)	• (34.937)
	425.521	• 184.742

El valor de mercado al 31 de diciembre de 2003 y 2002 de los valores asignados a la cartera de inversión ordinaria asciende a 437.824 y 189.148 miles de euros, respectivamente.

A continuación se indica el movimiento que se ha producido en el saldo de este capítulo de los balances de situación del Grupo adjuntos durante los ejercicios 2003 y 2002, sin considerar el fondo de fluctuación de valores:

	Miles de euros	
	2003	• 2002
Saldo al inicio del ejercicio	219.679	• 245.155
Compras	480.965	• 192.207
Ventas	(234.122)	• (220.376)
Otros / traspasos	(8.709)	• 2.693
Saldo al cierre del ejercicio	457.813	• 219.679

Formando parte del epígrafe de Acciones y otros títulos de renta variable figura registrado la inversión en ENA Infraestructuras, S.A por importe de 162.182 miles de euros al 31 de diciembre de 2003. Sobre dicha participación el Grupo posee un derecho irrevocable e incondicional de venta de las acciones de ENA Infraestructuras, S.A. a Sacyr Vallehermoso, S.A la cual estará obligada a comprar dichas acciones. El periodo de vigencia de dicha opción de venta está comprendido entre los 66 y 84 meses posteriores al 30 de octubre de 2003. El precio a pagar será un montante equivalente al total desembolsado por la sociedad filial en la operación de compraventa más un coste igual a los intereses capitalizados sobre la base de dicho montante a un tipo de interés de euribor a un año más un diferencial de 1,50%.

Por otra parte, el movimiento que se ha producido en el saldo de la cuenta "Fondo de fluctuación de valores" del Grupo durante los ejercicios 2003 y 2002 ha sido el siguiente:

	Miles de euros	
	2003	• 2002
Saldo al inicio del ejercicio	34.937	• 22.811
Dotación neta con cargo a los resultados del ejercicio (Nota 27)	5.767	• 24.186
Menos - Disponibilidad de fondos de Ejercicios anteriores	(7.337)	• (9.155)
Utilización del fondo	(570)	• (3.394)
Otros	(505)	• 489
Saldo al cierre del ejercicio	32.292	• 34.937

Participaciones-

En este capítulo de los balances de situación al 31 de diciembre de 2003 y 2002 adjuntos se recogen las participaciones en sociedades, en las que sin pertenecer al Grupo Económico, mantienen con éste una vinculación duradera y tienen como finalidad contribuir a la actividad del Grupo, es decir, en general participaciones superiores al 20% (3% si cotizan en Bolsa).

El desglose del saldo de este capítulo al 31 de diciembre de 2003 y 2002 se indica a continuación:

	Miles de euros	
	2003	• 2002
SOCIEDAD		
Unión Fenosa, S.A.	237.971	• 213.123
Banco Pastor, S.A.	69.805	• 66.158
Pescanova, S.A.	15.800	• 14.523
Ebro Puleva, S.A.	32.139	• 26.892
Transportes Azkar, S.A.	7.356	• 6.744
Grupo Empresarial ENCE, S.A.	65.039	• 40.335
Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A.	46.048	• 39.713
Plásticos Ferro, GPF, S.L.	11.193	• -
Camerfirma, S.A.	167	• -
Sociedad de Fomento y Desarrollo Turístico, S.L.	1.754	• -
A.C. Desarrollo de Hoteles, S.L.	200	• -
Gallega de Residuos Ganaderos, S.A.	648	• -
Bia Galicia de Seguros y Reaseguros, S.A.	14.075	• -
Desarrollos Territoriales Inmobiliarios, S.A. (DETEINSA)	1.856	• -
Información, Servicios y Cobros, S.A. (INSECO)	18	• -
SG Proin	50	• -
Inversiones Estratégicas de Galicia, S.A. (INESGA)	106	• 106
Saldo al cierre del ejercicio	504.225	• 407.594

El movimiento que se ha producido durante los ejercicios 2003 y 2002 es el siguiente:

	Miles de euros	
	2003	• 2002
Saldo al inicio del ejercicio	407.594	• 387.224
Adiciones / Compras	61.396	• 12.869
Ventas	(8.730)	• (742)
Ajustes de consolidación y otros	43.965	• 8.243
	504.225	• 407.594

(10) PARTICIPACIONES EN EMPRESAS DEL GRUPO

En este capítulo de los balances de situación de 2003 y 2002 adjuntos se registran las participaciones en las sociedades dependientes integradas por el método de puesta en equivalencia, siendo el detalle el siguiente:

SOCIEDAD	Miles de euros	
	2003	• 2002
S.T.D. Multiopción, S.A.	3.230	• 2.985
Información, Servicios y Cobros, S.A. (INSECO)	-	• 13
Desarrollos Territoriales Inmobiliarios, S.A. (DETEINSA)	-	• 1.985
Ciberviajes, S.A.	846	• 323
Correduría de Seguros del Grupo Caixa Galicia, S.A.	13.450	• 11.663
Bía Galicia de Seguros y Reaseguros, S.A.	-	• 12.741
Refractarios Sant-Yago, S.A. (RESYSA)	361	• 361
Corporación Financiera Etcheverría, S.L.	1	• -
Total coste	17.888	• 30.071
Menos- Fondo de fluctuación de valores	(361)	• (361)
	17.527	• 29.710

El movimiento que se ha producido durante los ejercicios 2003 y 2002 en este capítulo es el siguiente:

	Miles de euros	
	2003	• 2002
Saldo al inicio del ejercicio	30.071	• 31.974
Adiciones	-	• 12.000
Retiros	-	• -
Ajustes de consolidación y otros	(12.183)	• (13.903)
Saldo al cierre del ejercicio	17.888	• 30.071

El movimiento que se ha producido durante los ejercicios 2003 y 2002 en el epígrafe de "Fondo de comercio de consolidación", que se amortizan en un período de cinco años, es el siguiente:

	Miles de euros	
	2003	• 2002
Saldo al inicio del ejercicio	65.687	• 87.616
Adiciones	20.077	• 3.719
Amortización	(28.859)	• (25.648)
Ventas	-	• -
Saldo al cierre del ejercicio	56.905	• 65.687

(11) ACTIVOS MATERIALES

La composición de este capítulo de los balances de situación al 31 de diciembre de 2003 y 2002 adjuntos es la siguiente:

	Miles de euros	
	2003	• 2002
Inmovilizado material, neto		
Del Grupo	393.659	• 352.236
Afecto a la Obra Benéfico - Social (Nota 19)	76.625	• 67.651
	470.284	• 419.887
Provisiones para otros inmuebles	(2.476)	• (2.625)
Provisiones para pérdidas en la realización de inmuebles adjudicados	(12.993)	• (13.517)
	454.815	• 403.745

El movimiento que se ha producido durante los ejercicios 2003 y 2002 en las cuentas de inmovilizado material y de sus correspondientes amortizaciones acumuladas (sin tener en cuenta las provisiones) ha sido el siguiente:

	Miles de euros						Total
	Uso propio del Grupo			Afecto a la Obra Social			
	Terrenos y edificios de uso propio	Otros inmuebles	Mobiliario, instalaciones y otros	Otros inmuebles	Mobiliario, instalaciones y otros		
COSTE ACTUALIZADO							
Saldo al 31 de diciembre de 2001	172.693	60.003	333.289	56.877	16.467		639.329
Adiciones	14.576	29.017	22.413	11.286	1.939		79.231
Salidas por bajas o reducciones	(196)	(4.357)	(4.910)	(4.939)	(614)		(15.016)
Trasposos	3.070	(3.070)	-	-	-		-
Trasposos al inmovilizado de la Obra Social	-	-	-	-	-		-
Saldo al 31 de diciembre de 2002	190.143	81.593	350.792	63.224	17.792		703.544
Adiciones	6.132	27.635	39.392	8.239	2.553		83.951
Salidas por bajas o reducciones	(1.288)	(5.205)	(1.479)	-	(1)		(7.973)
Trasposos	35.339	(37.931)	2.592	-	-		-
Trasposos al inmovilizado de la Obra Social	-	-	-	-	-		-
Saldo al 31 de diciembre de 2003	230.326	66.092	391.297	71.463	20.344		779.522
AMORTIZACIÓN ACUMULADA							
Saldo al 31 de diciembre de 2001	25.742	1.466	222.547	5.873	8.014		263.642
Adiciones	2.551	113	22.212	522	1.075		26.473
Retiros	(64)	-	(4.275)	(1.687)	(432)		(6.458)
Trasposos	-	-	-	-	-		-
Trasposos al inmovilizado de la Obra Social	-	-	-	-	-		-
Saldo al 31 de diciembre de 2002	28.229	1.579	240.484	4.708	8.657		283.657
Adiciones	2.448	107	22.252	572	1.245		26.624
Retiros	(147)	(34)	(862)	-	-		(1.043)
Trasposos	-	-	-	-	-		-
Trasposos al inmovilizado de la Obra Social	-	-	-	-	-		-
Saldo al 31 de diciembre de 2003	30.530	1.652	261.874	5.280	9.902		309.238
Saldo neto 31 de diciembre de 2003	199.796	64.440	129.423	66.183	10.442		470.284
Saldo neto al 31 de diciembre de 2002	161.914	80.014	110.308	58.516	9.135		419.887

El detalle de los bienes totalmente amortizados al 31 de diciembre de 2003 es el siguiente:

Miles de euros	
USO PROPIO DE LA CAJA	
Terrenos y edificios de uso propio	137
Otros inmuebles	184
Mobiliario, instalaciones y otros	166.435
APECTO A LA OBRA SOCIAL	
Mobiliario, instalaciones y otros	4.038
Total	170.794

De acuerdo con la Circular 4/1991, de Banco de España, el Grupo tiene constituido al 31 de diciembre de 2003 y 2002 una provisión para cubrir las pérdidas que pudieran producirse en la realización de dicho inmovilizado, por un importe de 15.469 y 16.142 miles de euros, respectivamente, cuyo movimiento en 2003 y 2002 ha sido el siguiente:

	Miles de euros	
	2003	• 2002
Saldo al inicio del ejercicio	16.142	• 23.288
Dotación con cargo a los resultados del ejercicio (Nota 27)	1.732	• 2.156
Disponibilidad de fondos de ejercicios anteriores (Nota 27)	(2.968)	• (9.782)
Utilización de fondos específicos	(390)	• (725)
Traspaso de fondos de insolvencias por adjudicación de inmuebles (Nota 7)	422	• 718
Inmuebles adjudicados provenientes de créditos contabilizados en cuentas de orden	378	• 477
Otros	153	• 10
Saldo al cierre del ejercicio	15.469	• 16.142

En 1996 la Caja actualizó su inmovilizado material al amparo del Real Decreto-Ley 7/1996, de 7 de junio, lo que supuso una plusvalía de 39.364 miles de euros que se aplicó directamente sobre las cuentas correspondientes de los elementos patrimoniales, sin variar el importe de la amortización acumulada. Esta actualización ha supuesto un incremento de la dotación anual por amortización en los ejercicios 2003 y 2002 de aproximadamente 1.004 y 1.111 miles de euros, siendo el efecto previsto en 2004 de aproximadamente 905 miles de euros.

(12) OTROS ACTIVOS Y OTROS PASIVOS

A continuación se presenta el detalle de estos capítulos de los balances de situación de 2003 y 2002 adjuntos:

	Miles de euros	
	2003	2002
OTROS ACTIVOS		
Hacienda Pública		
Otros conceptos	27.850	4.533
Impuesto sobre Sociedades anticipado (Nota 24)	109.758	121.504
Operaciones en camino	26.104	18.834
Fianzas entregadas en efectivo	59.473	39.326
Partidas a regularizar por operaciones de futuro	2.782	76.957
Cheques a cargo de entidades de crédito	2.870	8.569
Operaciones financieras pendientes de liquidar	10.882	9.578
Contratos de seguros vinculados a pensiones y obligaciones similares - Provisiones matemáticas	27.760	29.465
Derechos sobre bienes tomados en régimen de arrendamiento Financiero	634	705
Otros conceptos	87.367	86.068
	355.480	395.539
OTROS PASIVOS		
Obligaciones a pagar	17.532	15.478
Operaciones en camino	13.817	12.429
Impuesto sobre beneficios diferido (Nota 24)	616	1.063
Partidas a regularizar por operaciones de futuro de cobertura	1.261	5.536
Fondo Obra Benéfico-Social, neto de gastos de mantenimiento (Nota 19)	149.967	129.258
Cuentas de recaudación	44.406	42.074
Cuentas especiales	11.732	17.271
Bloqueo de beneficios	72	48
Acreedores para factoring	176	887
Otros conceptos	1.304	1.914
	240.883	225.958

La rúbrica de "Operaciones en camino" incluye apuntes pendientes de imputación que se adeudan en los primeros días del ejercicio siguiente a los capítulos de "Entidades de crédito" y "Créditos sobre clientes" del activo y "Débitos a clientes" del pasivo de los balances de situación de 2003 y 2002 adjuntos.

(13) CUENTAS DE PERIODIFICACIÓN

La composición de este capítulo del activo y del pasivo de los balances de situación de 2003 y 2002 adjuntos es la siguiente:

	Miles de euros	
	2003	2002
ACTIVO		
Devengo de productos no vencidos de inversiones no tomadas a descuento	160.391	175.470
Intereses anticipados de recursos tomados a descuento	1.598	-
Gastos pagados no devengados	1.446	1.021
Gastos financieros diferidos	5.367	188
Intereses pasivos devengados no vencidos de recursos tomados a descuento	(890)	-
Otras periodificaciones	362.664	700.938
	530.576	877.617
PASIVO		
Devengo de costes no vencidos de recursos no tomados a descuento	110.508	123.114
Productos anticipados de operaciones tomadas a descuento	3.290	2.668
Gastos devengados no vencidos	28.696	31.606
Otras periodificaciones	249.120	618.345
Devengos de productos no vencidos de inversiones tomadas a descuento	(2.248)	(1.388)
	389.366	774.345

(14) ENTIDADES DE CRÉDITO - PASIVO

La composición de este capítulo de los balances de situación al 31 de diciembre de 2003 y 2002 adjuntos es la que se indica a continuación:

	Miles de euros	
	2003	• 2002
POR MONEDA		
En euros	8.475.994	• 8.002.589
En moneda extranjera	544.205	• 535.923
	9.020.199	• 8.538.512
POR NATURALEZA		
A la vista		
Otras cuentas	121.919	• 119.511
	121.919	• 119.511
A plazo o con preaviso		
Banco de España	1.090.386	• 1.336.230
Cuentas a plazo	1.487.236	• 1.853.120
Cesión temporal de activos (Notas 5 y 8)	6.320.658	• 5.229.651
	8.898.280	• 8.419.001
	9.020.199	• 8.538.512

A continuación se indica el desglose por plazo residual del epígrafe "Entidades de crédito a plazo o con preaviso" de este capítulo de los balances de situación de los ejercicios 2003 y 2002 adjuntos (sin incluir el capítulo de Banco de España):

	Miles de euros			
	Cuentas a plazo		Cesión temporal de activos	
	2003	• 2002	2003	• 2002
Hasta 3 meses	721.145	• 1.420.486	• 2.219.236	• 3.653.530
Entre 3 meses y 1 año	340.453	• 139.813	• 4.101.422	• 1.576.121
Entre 1 año y 5 años	255.000	• 220.000	• -	• -
Más de 5 años	170.638	• 72.821	• -	• -
Total	1.487.236	• 1.853.120	• 6.320.658	• 5.229.651

(15) DÉBITOS A CLIENTES

La composición de este capítulo de los balances de situación al 31 de diciembre de 2003 y 2002 adjuntos es la que se indica a continuación:

	Miles de euros	
	2003	2002
POR MONEDA		
En euros	13.472.185	12.268.043
En moneda extranjera	763.162	762.297
	14.235.347	13.030.340
POR SECTORES		
Administraciones Públicas		
Cuentas corrientes	322.073	325.991
Cuentas de ahorro	3.588	3.760
Imposiciones a plazo	107.905	78.415
Cesión temporal de activos (Notas 5 y 8)	869.743	991.842
Otras cuentas	-	3.630
	1.303.309	1.403.638
Otros sectores residentes		
Cuentas corrientes	1.460.141	1.283.562
Cuentas de ahorro	3.824.089	3.401.929
Imposiciones a plazo	4.520.741	3.879.492
Cesión temporal de activos (Notas 5 y 8)	1.356.494	1.358.155
	11.161.465	9.923.138
No residentes		
Cuentas corrientes	315.670	290.617
Cuentas a plazo	1.383.974	1.412.179
Cesión temporal de activos (Notas 5 y 8)	70.929	768
	1.770.573	1.703.564
	14.235.347	13.030.340

El desglose, según plazos residuales, de los saldos que figuran registrados en los epígrafes "Depósitos de ahorro - A plazo" y "Otros débitos - A plazo" al 31 de diciembre de 2003, es el siguiente:

	Miles de euros					
	Depósitos de Ahorro - A plazo			Otros débitos - A plazo		
	2003	2002	2003	2002	2002	
Hasta 3 meses	2.534.402	2.734.936	2.128.526	-	2.164.053	
Entre 3 meses y 1 año	1.705.381	1.957.093	121.448	-	187.433	
Entre 1 año y 5 años	957.935	677.336	-	-	-	
Mas de 5 años	814.902	-	47.191	-	-	
Total	6.012.620	5.369.365	2.297.165	-	2.351.486	

(16) DÉBITOS REPRESENTADOS POR VALORES NEGOCIABLES

La composición de este capítulo al 31 de diciembre de 2003 y 2002 es el siguiente:

Bonos y obligaciones en circulación:

Tipo	Interés nominal	Fecha de Emisión	Fecha de vencimiento	Nominal Emisión	Miles de euros	
					Importe suscrito	
					2003	2002
Bonos de Tesorería	4,25%	01/04/98	01/07/03	120.202	-	119.056
Bonos de Tesorería	3,25%	01/06/99	01/09/04	90.000	74.314	74.314
Bonos de Tesorería	3,25%	15/07/99	01/09/04	90.000	30.763	30.763
Bonos de Tesorería	3,25%	01/04/02	01/04/05	180.000	165.084	165.084
Bonos de Tesorería	3,25%	01/04/03	01/04/08	120.000	120.000	-
Bonos de Tesorería	3,25%	01/08/03	01/08/08	240.000	240.000	-
				840.202	630.161	389.217

Pagarés y otros valores:

Tipo	Interés nominal	Fecha de Emisión	Fecha de vencimiento	Nominal Emisión	Miles de euros	
					Efectivo	
					2003	2002
Pagarés Caixa Galicia	2,147%	03/10/03	05/01/04	7.000	7.000	-
Pagarés Caixa Galicia	2,150%	03/10/03	05/01/04	50.000	50.000	-
Pagarés Caixa Galicia	2,176%	26/11/03	26/02/04	2.500	2.500	-
Pagarés Caixa Galicia	2,184%	30/10/03	30/01/04	15.082	15.082	-
Pagarés Caixa Galicia	2,189%	03/11/03	30/01/04	100.527	100.527	-
Pagarés Caixa Galicia	2,220%	28/11/03	29/03/04	30.222	30.222	-
Pagarés Caixa Galicia	2,220%	01/12/03	30/03/04	60.437	60.437	-
				265.768	265.768	-

(17) PROVISIONES PARA RIESGOS Y CARGAS

La composición de este capítulo de los balances de situación al 31 de diciembre de 2003 y 2002 adjuntos es la siguiente:

	Miles de euros	
	2003	• 2002
FONDO DE PENSIONISTAS	106.486	• 120.379
OTRAS PROVISIONES		
Fondos de insolvencias de riesgos de firma	14.656	• 11.744
Otros fondos específicos	72.655	• 141.473
	87.311	• 153.217
	193.797	• 273.596

A continuación se indica el movimiento habido durante los ejercicios 2003 y 2002 en los distintos epígrafes que componen este capítulo de los balances de situación adjuntos:

	Miles de euros			
	Fondo de pensionistas	Otras provisiones		
		Fondos de insolvencias para pasivos contingentes	Otras provisiones para riesgos y cargas	Para operaciones de futuro
Saldo al 31 de diciembre de 2001	206.318	8.621	155.315	8.760
Dotaciones con cargo a resultados del ejercicio (Notas 3.g, 24 y 27)	27.420	3.128	9.153	-
Pagos realizados	(17.066)	-	-	-
Coste financiero del fondo de pensiones (Notas 3.g y 27)	8.693	-	-	-
Disponibilidad de fondos dotados en ejercicios anteriores (Nota 27)	-	(5)	(23.369)	(5.903)
Aplicación de la Circular 4/1991:				
Plan de financiación (Nota 3.g)	(41.481)	-	-	-
Plan de reequilibrio (Nota 3.g)	(1.307)	-	-	-
Exteriorización Fondo de Pensiones Interno (Nota 3.g)	(106.070)	-	-	-
Aportación anual al Fondo Externo	(2.028)	-	-	-
Dotación con cargo a reservas (Notas 3.g y 22)	29.834	-	-	-
Dotación con cargo a Impuesto sobre sociedades Anticipado (Nota 3.g)	16.066	-	-	-
Otros	-	-	(2.373)	(110)
Saldo al 31 de diciembre de 2002	120.379	11.744	138.726	2.747
Dotaciones con cargo a resultados del ejercicio (Notas 3.g y 27)	4.407	2.912	75	740
Pagos realizados	(15.925)	-	-	-
Coste financiero del fondo de pensiones (Notas 3.g y 27)	3.962	-	-	-
Disponibilidad de fondos dotados en ejercicios anteriores	-	-	(70.373)	(1.947)
Otros	(6.337)	-	2.829	(142)
Saldo al 31 de diciembre de 2003	106.486	14.656	71.257	1.398

El Grupo, en aplicación de la política de prudencia que viene manteniendo, dotó durante el ejercicio 2001 un importe de 132.223 miles de euros al epígrafe de "Otras provisiones para riesgos y cargas" con cargo al epígrafe de "Quebrantos extraordinarios" de la cuenta de pérdidas y ganancias. Durante los ejercicios 2003 y 2002 se ha aplicado parte de esta provisión, por importe de 61.069 y 23.369 miles de euros respectivamente, que se recogen en el epígrafe de "Beneficios extraordinarios" de la cuenta de pérdidas y ganancias.

(18) FONDO PARA RIESGOS BANCARIOS GENERALES

El movimiento del "Fondo para riesgos bancarios generales" durante los ejercicios 2003 y 2002 ha sido el siguiente:

	Miles de euros
Saldo al 31 de diciembre de 2001	300
Traspaso a reservas (Nota 22)	(14)
Saldo al 31 de diciembre de 2002	286
Traspaso a reservas (Nota 22)	(4)
Ajuste de consolidación	39
Saldo al 31 de diciembre de 2003	321

(19) OBRA BENÉFICO-SOCIAL

De acuerdo con los criterios de presentación establecidos por la Circular 4/1991, de Banco de España y normativa complementaria, las cuentas relacionadas con la Obra Benéfico-Social están distribuidas en distintos epígrafes del balance de situación de la Caja. El detalle de dichas cuentas al 31 de diciembre de 2003 y 2002 es el siguiente:

	Miles de euros	
	2003	• 2002
ACTIVO – APLICACIÓN FONDO OBRA BENÉFICO-SOCIAL		
Activos materiales, neto (Nota 11):		
Inmuebles	66.181	• 58.516
Mobiliario, instalaciones y otros	10.444	• 9.135
Acciones y otros títulos de renta variable (Nota 9)	15.442	• 9.292
Otros	9	• 8
Total	92.076	• 76.951
PASIVO – FONDO DE LA OBRA BENÉFICO-SOCIAL		
Otros pasivos (Nota 12):		
Otros pasivos	14.400	• 12.963
Fondo Obra Social	166.895	• 142.520
Menos - Gastos de mantenimiento	(31.328)	• (26.225)
Total	149.967	• 129.258

El movimiento del Fondo de Obra Social durante los ejercicios 2003 y 2002 ha sido el siguiente:

	Miles de euros	
	2003	• 2002
Saldo al inicio del ejercicio	142.520	• 124.366
Distribución del beneficio del ejercicio anterior	50.000	• 42.071
Gastos de mantenimiento de la Obra		
Beneficio-Social en el ejercicio anterior	(26.225)	• (24.046)
Otros movimientos	600	• 129
Saldo al cierre del ejercicio	166.895	• 142.520

Las regularizaciones y actualizaciones practicadas por la Caja de los bienes afectos a la Obra Benéfico-Social han sido las siguientes:

	Miles de euros
Regularización Ley 50/1977	18
Actualización Ley de Presupuestos de 1979	3.137
Actualización Ley de Presupuestos de 1981	1.989
Actualización Real Decreto-Ley 7/1996	-
	5.144

El presupuesto de la obra benéfico-social de la Caja para 2003 y 2002 asciende a 50.000 y 42.071 miles de euros, respectiva y aproximadamente, que será y ha sido cubierto con los fondos disponibles y la dotación del ejercicio (véase Nota 4).

(20) PASIVOS SUBORDINADOS

La composición de este capítulo de los balances de situación al 31 de diciembre de 2003 y 2002 adjuntos, es la siguiente:

Emisión	Tipo de interés	Fecha de Emisión	Fecha de vencimiento	Importe Nominal	Miles de euros	
					Importe suscrito	
					2003	2002
Obligaciones subordinadas	4,63%	01/09/88	perpetua	58.599	58.599	58.599
Obligaciones subordinadas	3,63%	01/10/99	01/01/16	90.000	90.000	90.000
Obligaciones subordinadas	4,25%	15/12/99	01/01/16	150.000	150.000	150.000
Obligaciones subordinadas	4,00%	01/10/02	01/10/12	120.000	120.000	120.000
Obligaciones subordinadas	3,00%	03/11/03	03/11/13	90.000	90.000	-
Obligaciones subordinadas (*)	4,25%	25/11/99	25/11/09	1.485	1.485	-
				510.084	510.084	418.599

(*) Obligaciones subordinadas emitidas por el Banco Echeverría.

La emisión de obligaciones subordinadas de fecha 1 de septiembre de 1988 es de carácter permanente, por lo que su amortización se diferirá al momento de la liquidación, por disolución, de la Caja. No obstante, una vez transcurridos 20 años, el Banco de España o la autoridad entonces competente, podrá autorizar, si lo solicita la Caja, la amortización total o parcial de la emisión. El pago de los intereses se suspenderá, salvo autorización expresa del Banco de España, en el supuesto de que la cuenta de resultados de la Caja haya presentado pérdidas en el semestre natural anterior, en cuyo caso, los intereses impagados se acumularán en un débito que tendrá carácter subordinado y sólo se hará efectivo cuando la cuenta de resultados presente excedentes y hasta un tercio de los mismos. Los intereses de demora se someterán a previa autorización del Banco de España, no pudiendo exceder, en ningún caso, del tipo de interés de la emisión.

Las emisiones de obligaciones subordinadas realizadas por el Grupo se amortizarán siguiendo el cuadro anterior. No obstante, transcurridos cinco años desde la fecha de cierre de la emisión, la Caja podrá, en cualquier momento y previa autorización del Banco de España, amortizar a la par la totalidad de las obligaciones subordinadas. De acuerdo con la actual normativa, no se ha condicionado el pago de intereses a la existencia de beneficios, ni se ha previsto la aplicación de la misma a la compensación de pérdidas, si bien, sigue vigente la limitación a la actuación de la Caja durante la vida de la emisión: No podrán ser aportadas, ni adquiridas posteriormente por la propia entidad, por entidades del grupo consolidable o por otras entidades o personas con apoyo financiero de la entidad emisora o del grupo consolidable.

La Caja responde del pago de los intereses y principal de las emisiones con carácter universal, conforme a Derecho. No obstante, a efectos de prelación de créditos, los títulos se clasifican para su graduación y pago detrás de todos los acreedores comunes, pudiendo aplicarse los importes impagados a la absorción de pérdidas de la Caja, en la misma proporción en que lo sean los recursos propios, de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 1343/1992, de 6 de noviembre, y en la Circular 5/1993, de Banco de España. Estas emisiones cuentan con la condición de computabilidad como recursos propios de 2ª categoría prevista por la Circular 5/1993, de 26 de marzo, de Banco de España.

(21) INTERESES MINORITARIOS

El detalle por sociedades del saldo de este epígrafe de los balances de situación consolidados de 2003 y 2002 adjuntos se muestran a continuación:

Sociedad	Miles de euros	
	2003	2002
AceSoftgal, S.A.	-	131
Caixa Galicia Preferentes, S.A.	140.000	-
Conexiones Informáticas de Galicia, S.A. (COINSA)	115	106
Tasaciones y Valoraciones de Galicia, S.A. (TASAGALICIA)	197	185
	140.312	422

(22) RESERVAS Y RESERVAS DE REVALORIZACIÓN

El movimiento que se ha producido en el saldo de estos capítulos de los balances de situación al 31 de diciembre de 2003 y 2002 adjuntos se muestra a continuación:

	Miles de euros		
	Reservas	• Revalorización	• Total
Saldo al 31 de diciembre de 2001	780.159	• 38.183	• 818.342
Distribución del beneficio del ejercicio 2001	108.314	• -	• 108.314
Constitución fondo prejubilaciones y jubilaciones anticipadas del año 2002 (Notas 3.g y 17)	(29.834)	• -	• (29.834)
Ajustes de consolidación	805	• -	• 805
Traspaso del fondo para riesgos generales (Nota 18)	14	• -	• 14
Saldo al 31 de diciembre de 2002	859.458	• 38.183	• 897.641
Distribución del beneficio del ejercicio 2002	100.755	• -	• 100.755
Ajustes de consolidación	6.403	• -	• 6.403
Traspaso del fondo para riesgos generales (Nota 18)	4	• -	• 4
Saldo al 31 de diciembre de 2003	966.620	• 38.183	• 1.004.803

Recursos propios-

El artículo 25 del Real Decreto 1343/1992, de 6 de noviembre, norma que desarrolla la Ley 13/1992, de 1 de junio, establece que los grupos consolidables de las entidades de crédito deberán mantener, en todo momento, un coeficiente de solvencia no inferior al 8%. Dicho coeficiente se calculará sobre las cuentas patrimoniales, compromisos y demás cuentas de orden que presenten riesgo de crédito, ponderados atendiendo a la naturaleza de la contraparte y a las garantías y características de los activos o riesgos. Los factores de ponderación son los que, para cada grupo de riesgo, establece la Circular 5/1993, de Banco de España. Al 31 de diciembre de 2003 y 2002, los recursos propios netos computables del Grupo, incluyendo el resultado del ejercicio, exceden en 516.769 y 327.097 miles de euros, respectivamente, del importe mínimo exigido por la normativa de Banco de España.

Reservas de revalorización (Real Decreto-Ley 7/1996)-

El saldo de la cuenta "Reserva de revalorización Real Decreto-Ley 7/1996" podrá destinarse, sin devengo de impuestos, a eliminar los resultados contables negativos, tanto los acumulados de ejercicios anteriores como los del propio ejercicio, o los que puedan producirse en el futuro. A partir del 1 de enero del año 2007 podrá destinarse a reservas de libre disposición, siempre que la plusvalía monetaria haya sido realizada. Se entenderá realizada la plusvalía en la parte correspondiente a la amortización contablemente practicada o cuando los elementos patrimoniales actualizados hayan sido transmitidos o dados de baja en los libros de contabilidad.

Si se dispusiera del saldo de esta cuenta en forma distinta a la prevista en el Real Decreto-Ley 7/1996, dicho saldo pasaría a estar sujeto a tributación.

(23) PERDIDAS DE EJERCICIOS ANTERIORES Y RESERVAS EN SOCIEDADES CONSOLIDADAS

El desglose por sociedades de estos epígrafes de los balances de situación de 2003 y 2002 adjuntos se muestra a continuación:

	Miles de euros	
	2003	2002
RESERVAS EN SOCIEDADES CONSOLIDADAS		
Por Integración Global		
Tasaciones y Valoraciones de Galicia, S.A. (TASAGALICIA)	1.607	1.488
Servicios de Software de Galicia, S.A. (SOFTGAL)	4.298	3.491
Conexiones informáticas de Galicia, S.A. (COINSA)	241	214
Home Galicia, S.A.	976	924
Tasagalicia Consult, S.A.	281	254
Acesoftgal, S.A.	1.251	11
Galsoft, Servicios Software Portugal Lda	-	2
Torre de Hércules, S.L.	48	-
	8.702	6.384
Por Puesta en Equivalencia		
S.T.D. Multiopción, S.A.	1.948	1.702
Ciberviaxes, S.A.	295	199
Correduría de Seguros del Grupo Caixa Galicia, S.A.	10.606	8.792
Bía Galicia de Seguros y Reaseguros, S.A.	4.159	3.830
Banco Pastor, S.A.	24.263	20.439
Inseco	2	2
Ebro Puleva, S.A.	14.796	14.316
Transportes Azkar, S.A.	2.715	2.222
Unión Fenosa, S.A.	58.402	41.378
Pescanova, S.A.	3.084	2.294
Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A.	1.194	1.792
Sociedad de Fomento y Desarrollo Turístico, S.A.	15	-
Camerfirma, S.A.	36	-
	121.515	96.966
Total Reservas en Sociedades Consolidadas	130.217	103.350
PERDIDAS EN SOCIEDADES CONSOLIDADAS		
Por Integración Global:		
Corporación Caixa Galicia, S.A.	62.308	43.347
Gescaixa Galicia, S.G.E.C.R., S.A.	51	58
Unicom, Una Compañía de Seguridad Electrónica, S.A.	132	52
Participaciones Aeronáuticas, S.A.	241	241
SoftgalNet, S.A.	-	48
Torres de Hércules, S.L.	-	1
Banco Etcheverría, S.A.	226	-
Corporación Empresarial y Financiera de Galicia, S.L.	2	-
Galsoft, Servicios Software Portugal Lda	54	-
	63.014	43.747
Por Puesta en Equivalencia		
Grupo Empresarial ENCE, S.A.	417	2.068
Desarrollos Territoriales Inmobiliarios, S.A. (DETEINSA)	195	204
	612	2.272
Por diferencias de conversión		
Unión Fenosa, S.A.	29.087	30.751
Ebro Puleva, S.A.	11	583
	29.098	31.334
Total Pérdidas en Sociedades Consolidadas	92.724	77.353
Total (Neto)	37.493	25.997

El movimiento que se ha producido en los ejercicios 2003 y 2002 es el siguiente:

	Miles de euros
	2002
Saldo al 31 de diciembre de 2001	37.767
Distribución de beneficios de 2001	35.075
Ajustes de consolidación y otros movimientos	(46.845)
Saldo al 31 de diciembre de 2002	25.997
Distribución de beneficios de 2002	50.094
Ajustes de consolidación y otros movimientos	(38.598)
Saldo al 31 de diciembre de 2003	37.493

(24) SITUACIÓN FISCAL

La Caja tributa en el régimen de los Grupos de Sociedades del Capítulo VII, Título VIII de la Ley 43/1995, del Impuesto sobre Sociedades, en el Grupo formado por la Caja, como sociedad dominante, y como sociedades dependientes Inducoa, S.A. y Corporación Caixa Galicia, S.A. y otras sociedades participadas de ésta última. El hecho de presentar la Caja declaración consolidada en el Impuesto sobre Sociedades, no determina que el Impuesto sobre Sociedades devengado difiera sustancialmente del que se produciría en el supuesto de tributación individual, razón por la cual no se hace mención a diferencias permanentes o temporales derivadas de la consolidación.

El saldo del capítulo "Otros pasivos - Cuentas de Recaudación" del pasivo de los balances de situación al 31 de diciembre de 2003 y 2002 de la Entidad Dominante incluye el pasivo correspondiente a los diferentes impuestos que son aplicables, entre los que se incluye el Impuesto sobre Sociedades, por importe de 7.274 y 944 miles de euros, respectivamente, neto de los pagos a cuenta y de las retenciones correspondientes a dicho impuesto, por importe de 36.009 y 39.051 miles de euros, respectivamente.

La conciliación del resultado contable de la Entidad Dominante de los ejercicios 2003 y 2002 con la base imponible del Impuesto sobre Sociedades es la siguiente:

	Miles de euros	
	2003	• 2002
Beneficio del ejercicio, antes de la provisión para el Impuesto sobre Sociedades	200.504	• 190.882
Aumentos (disminuciones) por diferencias permanentes:		
Dotación a la Obra Benéfico-Social	(51.500)	• (50.000)
Fondo de pensiones interno (neto)	(978)	• 35.358
Otras diferencias permanentes (neto)	5.182	• (25.794)
Aumentos (disminuciones) por diferencias temporales:		
Con origen en el ejercicio	46.360	• 39.538
Con origen en ejercicios anteriores	(20.548)	• (39.899)
Base imponible (= Resultado fiscal)	179.020	• 150.085

La composición del epígrafe de "Impuesto sobre beneficios" de la cuenta de pérdidas y ganancias de los ejercicios 2003 y 2002 es la siguiente:

	Miles de euros	
	2003	• 2002
Cuota íntegra (35%)	62.657	• 52.530
Deducciones	(19.373)	• (12.535)
Impuesto corriente	43.284	• 39.995
Impuesto anticipado	(9.067)	• 246
Impuesto diferido	33	• (120)
Entidades consolidadas	13.789	• (11.970)
Dotación de "Otras provisiones para riesgos y cargas" (Nota 17)	-	• 9.153
Diferencias del Impuesto sobre beneficios	-	• -
Otros conceptos	-	• 6
Total Impuesto sobre beneficios	48.039	• 37.310

La Caja se acogió, en el ejercicio 2002, al beneficio fiscal previsto en el artículo 36.ter de la Ley 43/1995, del Impuesto sobre Sociedades, consistente en la deducción por reinversión del beneficio extraordinario obtenido en la venta de elementos del inmovilizado material por importe de 690 miles de euros, aproximadamente. En consecuencia, la Caja asumió compromisos de reinversión por importe de 2.034 miles de euros, aproximadamente. Al 31 de diciembre de 2002 se habían atendido en su totalidad dichos compromisos de reinversión, materializándose en elementos del inmovilizado material.

Además, en el ejercicio 2001, la Caja decidió acogerse a lo dispuesto en la Disposición Transitoria Tercera de la Ley 24/2001, incorporando en la base imponible del Impuesto sobre Sociedades todas las rentas pendientes de integración y en virtud de lo dispuesto en el derogado artículo 21 de la Ley 43/1995 y aplicando la deducción por reinversión regulada en el nuevo artículo 36.ter de la Ley 43/1995, del Impuesto sobre Sociedades.

Debido a las diferencias temporales entre los criterios de imputación contables y fiscales de determinados ingresos y gastos, en relación con el Impuesto sobre Sociedades, al 31 de diciembre de 2003 y 2002 se habían originado en el Grupo los siguientes impuestos diferidos y anticipados:

	Miles de euros	
	2003	• 2002
Amortización acelerada R.D. Ley 3/1993	1.096	• 1.063
Otros conceptos	(480)	• -
Total impuestos diferidos	616	• 1.063
Amortización fondo de comercio oficinas Banco Urquijo	3.362	• 3.874
Dotación fondo de pensiones (Notas 3.g y 17)	12.574	• 12.574
Dotación fondo de pensiones - Prejubilaciones 2001 y 2002 (Nota 3.g)	22.159	• 26.399
Amortización fondo de comercio oficinas BNP	7.596	• 8.107
Dotación fondo para la cobertura estadística de insolvencias	43.949	• 28.027
Provisión para riesgos generales	16.724	• 38.099
Otros conceptos	3.394	• 4.424
Total impuestos anticipados	109.758	• 121.504

En su caso, el efecto impositivo se ha calculado mediante la aplicación al importe correspondiente del tipo impositivo vigente al 31 de diciembre de 2003 y 2002. Los impuestos anticipados y diferidos figuran registrados en los epígrafes "Otros activos" y "Otros pasivos", respectivamente, de los balances de situación de 2003 y 2002 adjuntos (véase Nota 12).

Con fecha 24 de septiembre de 2001, la sociedad participada Corporación Caixa Galicia, S.A. procedió a la venta del 50% de la participación que mantenía en la sociedad Bia Galicia de Seguros y Reaseguros, S.A., lo que generó una plusvalía de 139.555 miles de euros (Nota 27). El cálculo de la provisión del Impuesto sobre Sociedades del ejercicio 2001, fue realizado por la sociedad participada acogiéndose al beneficio fiscal del diferimiento por reinversión, recogido en el artículo 21 de la Ley del Impuesto sobre Sociedades, según el cual la sociedad participada no integró en la base imponible del ejercicio 2001 la renta obtenida en la transmisión onerosa, para lo cual el Grupo fiscal debía reinvertir el importe total obtenido en la citada transmisión dentro del plazo comprendido entre el año anterior a la transmisión y los tres años posteriores.

El importe de la renta no integrada en la base imponible se debía sumar a la misma, a opción del sujeto pasivo, dentro de los siete años siguientes al término del plazo anterior ó, tratándose de bienes amortizables, dentro del período de amortización. Dada la incompatibilidad entre el diferimiento por reinversión y la deducción por doble imposición interna de dividendos por plusvalías de fuente interna, regulada en el artículo 20.5 de la Ley del Impuesto sobre Sociedades, el importe de la plusvalía a diferir ascendía a un total de 135.656 miles de euros y el impuesto diferido correspondiente a 47.480 miles de euros.

No obstante lo anterior, el Grupo fiscal podía optar en la declaración del Impuesto sobre Sociedades del ejercicio 2001, por acogerse a lo dispuesto en los párrafos precedentes ó por lo establecido en el artículo 36.ter de la Ley 43/1995 del Impuesto sobre Sociedades, introducido por la Ley 24/2001, de 31 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social para el ejercicio 2002 y en la Disposición Transitoria tercera, apartado tres de la anterior Ley, en los que se regula, respectivamente, el tratamiento fiscal de la deducción por reinversión de beneficios extraordinarios y el régimen transitorio aplicable a las rentas pendientes de integrar en las bases imponibles que se hubieran acogido a la reinversión de beneficios del artículo 21 de la ley 43/1995 en su redacción vigente hasta el 1 de enero de 2002.

Finalmente, en la declaración del Impuesto sobre Sociedades del ejercicio 2001, el Grupo fiscal optó por acogerse a la última opción indicada anteriormente. Al 31 de diciembre de 2001 se había producido la reinversión de 108.182 miles de euros de los 144.243 miles de euros correspondientes al importe de la venta de Bia Galicia de Seguros y Reaseguros, S.A., correspondiendo la reinversión a elementos del inmovilizado material afectos a actividades económicas y a valores representativos de la participación en el capital o en fondos propios de toda clase de entidades, habiéndose efectuado las reinversiones correspondientes tanto por la propia Corporación Caixa Galicia, S.A. como por las restantes entidades que integran el Grupo Fiscal sujeto al Régimen de Consolidación Fiscal. En consecuencia, el Grupo Fiscal integró en la base imponible de la declaración del Impuesto sobre Sociedades del ejercicio 2001 la misma proporción de la plusvalía generada en la venta de dicha sociedad participada, por importe de 101.742 miles de euros, aplicándose la deducción por reinversión de plusvalías del 17%, por importe de 17.296 miles de euros. El resto de la plusvalía generada en dicha venta, por importe de 33.914 miles de euros, se ha integrado en la provisión del Impuesto sobre Sociedades del ejercicio 2002, aplicándose, asimismo, la deducción por reinversión del 17%, por importe de 5.765 miles de euros.

Asimismo, en el ejercicio 2001, Corporación Caixa Galicia, S.A. también se acogió a lo dispuesto en el artículo 36.ter de la Ley 43/1995 y en la Disposición Transitoria tercera de la Ley 24/2001 en relación con la plusvalía obtenida en la venta de acciones de Intelsis, S.A. Dado que al 31 de diciembre de 2001 no se había producido la reinversión de cantidad alguna en relación con esta operación, Corporación Caixa Galicia, S.A. se limitó a disminuir la base imponible en 122 miles de euros, correspondientes a la parte de la plusvalía susceptible de acogerse al beneficio fiscal, una vez deducida la parte de plusvalía acogida a deducción por doble imposición. Este importe se ha integrado en la provisión del Impuesto sobre Sociedades del ejercicio 2002, aplicándose, asimismo, la deducción por reinversión del 17%, por importe de 21 miles de euros.

La Caja ha sido inspeccionada para los principales impuestos que le son de aplicación hasta el ejercicio 1998 inclusive, por lo que a la fecha de formulación de estas cuentas anuales tiene pendientes de inspección los ejercicios 1999 a 2002. Como consecuencia de las posibles diferentes interpretaciones de la normativa fiscal aplicable a las operaciones realizadas por las cajas de ahorro, para los ejercicios no prescritos podrían ponerse de manifiesto pasivos fiscales de carácter contingente cuyo importe no es susceptible de cuantificación objetiva. No obstante, en opinión de los Administradores de la Caja, la deuda tributaria que, en su caso, pudiera derivarse no tendría una incidencia significativa en estas cuentas anuales.

(25) CUENTAS DE ORDEN

Al 31 de diciembre de 2003 y 2002 este capítulo de los balances de situación adjuntos incluye, entre otros conceptos, los principales compromisos y contingencias contraídos en el curso normal de las operaciones de la Caja, con el siguiente detalle:

	Miles de euros	
	2003	• 2002
PASIVOS CONTINGENTES		
Avales y cauciones	786.954	• 729.656
Créditos documentarios	11.486	• 7.743
Pasivos contingentes dudosos	573	• 573
Otros pasivos contingentes	94.041	• 94.041
	893.054	• 832.013
COMPROMISOS Y RIESGOS CONTINGENTES		
Disponibles por terceros:		
Por entidades de crédito	-	• -
Por el sector de las Administraciones Públicas	377.563	• 500.198
Por otros sectores residentes	2.779.468	• 2.210.084
Por no residentes	5.012	• 8.344
Otros compromisos	59.262	• 58.314
	3.222.305	• 2.776.940
	4.115.359	• 3.608.953
OTROS COMPROMISOS		
Compromisos por pensiones causadas	97.034	• 110.755
Riesgos por pensiones no causadas	891	• 689
Otros compromisos	150.339	• -
Compromisos varios	352.948	• 158.208
	601.212	• 269.652
Otras cuentas de orden	8.826.559	• 6.998.868
	13.543.130	• 10.877.473

La composición del epígrafe "Otras cuentas de orden" al 31 de diciembre de 2003 y 2002 es la siguiente:

	Miles de euros	
	2003	• 2002
Efectos condicionales y otros valores recibidos		
En comisión de cobro	39.117	• 34.866
Activos en suspenso regularizados	119.567	• 120.348
Productos devengados por activos dudosos	3.275	• 2.685
Valores propios y de terceros en poder		
De otras entidades	1.536.831	• 1.414.655
Valores en custodia	4.794.712	• 3.479.050
Activos afectos a obligaciones propias	1.822.802	• 1.430.859
Transferencia de activos	170.182	• 200.803
Efectos condicionales y otros valores enviados en comisión de cobro	6.183	• 5.313
Otras cuentas de orden	333.890	• 310.289
	8.826.559	• 6.998.868

(26) OPERACIONES DE FUTURO

Al 31 de diciembre de 2003 y 2002 la Caja tenía contratadas las siguientes operaciones de futuro:

	Miles de euros	
	2003	2002
Compraventas de divisas no vencidas hasta dos días hábiles	1.130.753	1.142.142
Compraventas de divisas no vencidas a plazo superior a dos días hábiles	1.616.683	2.620.448
Compra al contado deuda anotada	-	104.716
Compra a plazo de deuda anotada	830.724	472.592
Venta a plazo de deuda anotada	1.333.247	2.108.162
Futuros financieros sobre valores y tipos de interés	4.788.239	3.041.620
Opciones compradas	58.461	85.537
Opciones emitidas	578.351	488.797
Acuerdos sobre tipos de interés futuro	1.516.130	2.855.714
Permutas financieras	22.560.582	44.172.955
	34.413.170	57.092.683

De acuerdo con su objetivo, las operaciones de futuro en vigor al 31 de diciembre de 2003 y 2002 se clasificaban según el siguiente detalle:

	Miles de euros					
	Operaciones de cobertura			Operaciones especulativas		
	Tipo de interés	Tipo de cambio	Valores	Tipo de interés	Tipo de cambio	Valores
Compraventas de divisas no vencidas	-	3.762.590	-	-	-	-
Compras de deuda anotada	-	-	-	-	-	577.308
Ventas a plazo de deuda anotada	-	-	-	-	-	2.108.162
Futuros financieros sobre valores y tipos de interés	100.000	-	2.933.945	-	-	7.675
Opciones compradas	17.008	-	51.500	17.029	-	-
Opciones emitidas	312.598	-	176.199	-	-	-
Acuerdos sobre tipos de interés futuro	1.096.120	-	-	1.759.594	-	-
Permutas financieras	14.917.267	-	-	29.255.688	-	-
Total a 31 de diciembre de 2002	16.442.993	3.762.590	3.161.644	31.032.311	-	2.693.145
Compraventas de divisas no vencidas	-	2.747.436	-	-	-	-
Compras de deuda anotada	-	-	-	-	-	830.724
Ventas a plazo de deuda anotada	-	-	-	-	-	1.333.247
Futuros financieros sobre valores y tipos de interés	-	-	4.777.700	-	-	10.539
Opciones compradas	17.008	-	24.424	17.029	-	-
Opciones emitidas	300.598	-	277.753	-	-	-
Acuerdos sobre tipos de interés futuro	177.102	-	-	1.339.028	-	-
Permutas financieras	18.068.434	-	-	4.492.148	-	-
Total a 31 de diciembre de 2003	18.563.142	2.747.436	5.079.877	5.848.205	-	2.174.510

Los rendimientos y costes de las operaciones de cobertura figuran recogidos en los capítulos "Intereses y rendimientos asimilados - Rectificaciones de los productos financieros por operaciones de cobertura" (ingresos) e "Intereses y cargas asimiladas - Rectificaciones del costo por operaciones de cobertura" (gastos) de las cuentas de pérdidas y ganancias (véase Nota 27), siendo el gasto neto aportado por estas operaciones a la Caja en 2003 de 25.353 miles de euros (2002- gasto neto de 8.975 miles de euros). Los rendimientos y costes de las operaciones de futuro que no sean de cobertura figuran registrados en el capítulo "Resultados de operaciones financieras" de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas.

(27) CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

En relación con las cuentas de pérdidas y ganancias de los ejercicios 2003 y 2002 adjuntas, a continuación se indica determinada información relevante:

A) Naturaleza de las operaciones-

El detalle de determinados capítulos de las cuentas de pérdidas y ganancias de 2003 y 2002 adjuntas, atendiendo a la naturaleza de las operaciones que los originan, es el siguiente:

INGRESOS	Miles de euros	
	Ejercicio 2003	Ejercicio 2002
Intereses y rendimientos asimilados-		
De Banco de España	4.823	6.508
De entidades de crédito	53.657	74.653
De administraciones públicas	23.179	25.843
De créditos a otros sectores residentes	407.457	405.174
De créditos a no residentes	24.228	20.826
Activos dudosos	1.268	1.603
De la cartera de renta fija	393.341	378.827
Rectificaciones de los productos financieros por operaciones de cobertura (Nota 26)	(33.531)	(23.568)
Productos de contratos de seguros vinculados a pensiones y obligaciones similares (Notas 12 y 17)	1.360	1.360
Otros productos financieros	25	27
	875.807	891.253
Comisiones percibidas		
De disponibilidad	1.269	1.147
De pasivos contingentes	6.928	5.871
Por cambio de divisas y billetes de bancos extranjeros	268	321
De servicios de cobros y pagos	41.594	38.379
De servicios de valores	6.880	2.088
De comercialización de productos financieros no bancarios	23.041	21.210
De otras operaciones	2.867	4.939
	82.847	73.955
Beneficios por operaciones financieras		
Beneficios por operaciones financieras		
En la cartera de negociación	9.096	2.234
En la cartera de renta fija de inversión	5.943	9.387
En la cartera de renta variable	9.226	18.034
Por ventas de otros activos financieros	2.286	3.156
Productos por otras operaciones de futuro	28	2.921
Recuperaciones del fondo para operaciones de futuro (Nota 17)	1.947	5.903
Productos por diferencias de cambio	798	986
Recuperaciones de otros fondos		
Fondo de fluctuación de valores	-	13
Pérdidas por operaciones financieras		
En la cartera de negociación	-	(2.569)
En la cartera de renta fija de inversión	(582)	(1.805)
De los que: Dotaciones al fondo de fluctuación de valores (Nota 8)	(515)	(1.805)
En la cartera de renta variable	(6.152)	(24.186)
De los que: Dotaciones al fondo de fluctuación de valores (Nota 9)	(5.767)	(24.186)
Quebrantos por otras operaciones de futuro	(1.832)	(7.128)
De los que: Dotaciones por pérdidas potenciales en operaciones de futuro (Nota 17)	(740)	-
Quebrantos por diferencias de cambio	(4)	-
Acreedores por valores	(4.726)	4
	16.028	6.950
Beneficios extraordinarios		
Beneficios netos por enajenación del inmovilizado	2.249	810
Dotaciones al fondo de inmuebles adjudicados y Otros inmuebles (Nota 11)	(1.732)	(2.156)
Recuperaciones del fondo de inmuebles adjudicados y otros inmuebles (Nota 11)	2.968	9.782
Recuperaciones de otros fondos específicos	61.119	23.369
Beneficios de ejercicios anteriores	3.638	7.693
Otros productos	2.779	838
	71.021	40.336

GASTOS	Miles de euros	
	2003	• 2002
Intereses y cargas asimiladas		
De Banco de España	30.956	• 36.272
De entidades de crédito	189.279	• 205.950
De acreedores, administraciones públicas	29.357	• 21.531
De acreedores, otros sectores residentes	162.705	• 162.848
De acreedores no residentes	31.267	• 37.459
De empréstitos y otros valores negociables	18.707	• 13.306
De financiaciones subordinadas	17.681	• 13.957
Rectificaciones del costo por operaciones de cobertura (Nota 26)	(8.178)	• (14.593)
Costo imputable a los fondos de pensiones constituidos (Notas 3.g y 17)	3.962	• 8.693
Otros intereses	80	• 36
	475.816	• 485.459
Comisiones pagadas		
Comisiones cedidas a otras entidades	8.171	• 8.226
Otras comisiones	7.924	• 7.266
	16.095	• 15.492
Amortización y provisiones para insolvencias		
Amortizaciones de insolvencias	1.492	• 1.664
Dotaciones netas a los fondos de insolvencias (Nota 7)	87.760	• 77.299
Dotaciones netas para la cobertura del riesgo país (Nota 7)	337	• 1.027
Recuperación de otros fondos y activos en suspenso		
Fondo de insolvencias (Nota 7)	(29.526)	• (63.707)
Fondo de riesgo país (Nota 7)	(37)	• (1.135)
Activos en suspenso recuperados	(3.066)	• (3.198)
	56.960	• 11.950
Quebrantos extraordinarios		
Pérdidas netas por enajenación de inmovilizado	15	• 27
Dotación extraordinaria al fondo de pensiones interno (Notas 3.g y 17)	5.053	• 25.616
Dotación extraordinaria al fondo de pensiones externo (Notas 3.g y 17)	9.178	• 8.274
Dotación a otros fondos específicos (Nota 17)	25	• -
Quebrantos de ejercicios anteriores	1.442	• 4.423
Otros quebrantos	4.953	• 2.491
	20.666	• 40.831

El detalle del epígrafe de "Corrección del valor por cobro de dividendos" de las cuentas de pérdidas y ganancias de 2003 y 2002 adjuntas, es el siguiente:

	Miles de euros	
	2003	2002
Dividendos a cuenta del ejercicio	3.095	2.346
Otros dividendos	17.420	14.317
	20.515	16.663

El detalle del epígrafe de "Beneficios por operaciones del Grupo" de las cuentas de pérdidas y ganancias de 2003 y 2002 adjuntas, es el siguiente:

	Miles de euros	
	2003	2002
Unión Fenosa, S.A.	1.595	137
Ebro Puleva, S.A.	218	33
	1.813	170

B) Gastos Generales de Administración de Personal-

La composición del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias de los ejercicios 2003 y 2002 adjuntas es la siguiente:

	Miles de euros	
	2003	2002
Sueldos y salarios	150.582	140.594
Seguros sociales	34.555	32.723
Dotación a los fondos de pensiones internos (Nota 17)	270	811
Aportaciones al fondo externo de pensiones (Nota 3.g)	8.787	9.159
Otros gastos	11.695	11.289
	205.889	194.576

El coste financiero de los rendimientos por intereses generados a favor del fondo de pensiones interno constituido se registra en el capítulo "Intereses y cargas asimiladas" de las cuentas de pérdidas y ganancias de 2003 y 2002 adjuntas.

La plantilla del Grupo y su distribución en los ejercicios 2003 y 2002, ha sido la siguiente:

	Número medio de empleados	
	2003	• 2002
Equipo directivo	33	• 31
Jefes y titulados	1.714	• 1.620
Oficiales y auxiliares	1.889	• 1.954
Subalternos y oficios varios	129	• 108
Informática	272	• 233
	4.037	• 3.946

(28) RETRIBUCIONES Y OTRAS PRESTACIONES AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

En los ejercicios 2003 y 2002 el Grupo ha registrado un gasto de 369 y 435 miles de euros, respectivamente, en concepto de dietas devengadas por los miembros del Consejo de Administración por asistencia a las reuniones de dicho Consejo, a las Comisiones Delegadas y a la Asamblea General. Asimismo, durante dichos ejercicios ha satisfecho 119 y 107 miles de euros, en concepto de sueldos y salarios por razón de empleo de los representantes del personal en dicho Consejo, ascendiendo el fondo de pensiones constituido a 145 y 176 miles de euros, respectiva y aproximadamente.

Al 31 de diciembre de 2003 y 2002 la Caja había concedido anticipos y créditos al conjunto de los miembros de su Consejo de Administración por un importe total de 28.485 y 28.062 miles de euros, respectivamente, incluyendo en dicho importe los créditos concedidos a empresas vinculadas a dichos Consejeros.

Los préstamos y créditos concedidos a miembros del Consejo de Administración y a empresas a ellos vinculados devengan un tipo de interés anual comprendido entre el 2,25% y el 11,25% en el ejercicio 2003 (entre el 2,25% y el 11,25% en el ejercicio 2002). Las operaciones de crédito al 2,25% corresponden a préstamos concedidos a los empleados que son Consejeros de la Caja, que en años anteriores se beneficiaban de estas condiciones por estar así establecidas en el convenio colectivo.

(29) OTRA INFORMACIÓN

El coste de los servicios de auditoría prestados por PricewaterhouseCoopers durante el ejercicio 2003 a las sociedades que forman el conjunto consolidable y a las sociedades consolidadas por puesta en equivalencia con un porcentaje de participación superior al 50% ha ascendido a un importe de 190 miles de euros y el coste por otros servicios ha ascendido a un importe de 20 miles de euros.

Las operaciones globales del Grupo se rigen por leyes relativas a la protección del medio ambiente (leyes medioambientales). El Grupo considera que cumple sustancialmente tales leyes y que mantiene procedimientos diseñados para garantizar y fomentar su cumplimiento.

El Grupo considera que ha adoptado las medidas oportunas en relación con la protección y mejora del medio ambiente y la minimización, en su caso, del impacto medioambiental, cumpliendo con la normativa vigente al respecto. Durante el ejercicio 2003, el Grupo no ha realizado inversiones significativas de carácter medioambiental, ni ha considerado necesario registrar ninguna provisión para riesgos y cargas de carácter medioambiental, ni considera que existan contingencias significativas relacionadas con la protección y mejora del medio ambiente.

(30) CUADRO DE FINANCIACIÓN

A continuación se muestra el cuadro de financiación del Grupo correspondiente a los ejercicios 2003 y 2002:

	Miles de euros	
	2003	• 2002
ORÍGENES DE FONDOS		
Recursos generados en las operaciones		
Beneficio neto del ejercicio	166.823	• 164.735
Más:		
Amortizaciones	24.807	• 24.829
Dotaciones netas a fondos de depreciación de activos y fondos genéricos y especiales	(5.916)	• 2.374
Amortización fondo de comercio de consolidación	28.859	• 25.648
Dotaciones y coste financiero del fondo de pensiones	6.281	• 36.113
Menos:		
Beneficios netos en ventas de inmovilizado	(2.234)	• (783)
Beneficios netos en ventas de participaciones en empresas del Grupo y asociadas	(1.813)	• (170)
	216.807	• 252.746
Inversión menos financiación en Banco de España y entidades de crédito (variación neta)	600.039	• 1.143.595
Títulos de renta variable no permanente (disminución neta)	-	• 25.476
Venta de participaciones en empresas del Grupo y asociadas	10.543	• 912
Venta de elementos de inmovilizado	9.163	• 5.907
Acreedores (incremento neto)	1.205.007	• 2.095.281
Débitos representados por valores negociables	506.712	• 76.775
Pasivos subordinados	91.485	• 120.000
Otros conceptos activos menos pasivos (variación neta)	18.336	• -
	2.441.285	• 3.467.946
Total orígenes	2.658.092	• 3.720.692
APLICACIONES DE FONDOS		
Inversión crediticia (incremento neto)	1.948.641	• 1.323.900
Títulos de renta fija (incremento neto)	332.796	• 1.874.378
Títulos de renta variable no permanente (incremento neto)	238.134	• -
Adquisición de inversiones permanentes		
Compra de participaciones en empresas del Grupo y asociadas	61.396	• 24.869
Compra de elementos de inmovilizado material e inmaterial	77.125	• 68.731
Débitos representados por valores negociables	-	• -
Otros conceptos activos menos pasivos (variación neta)	-	• 428.814
Total aplicaciones	2.658.092	• 3.720.692

● ANEXO I INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE SOCIEDADES DEPENDIENTES CONSOLIDADAS QUE COMPONEN EL GRUPO CONSOLIDABLE CAJA DE AHORROS DE GALICIA, AL 31 DE DICIEMBRE DE 2003

Sociedad	Domicilio	Actividad	Valor neto			% de Participación			Miles de euros		
			Miles de Euros	Directo	Indirecto	Total	Capital	Reservas	Resultados		
Corporación Caixa Galicia, S.A.	A Coruña	Cartera	691.123	100,00	-	100,00	691.211	25.884	68.094		
Tasaciones y Valoraciones de Galicia, S.A. (TASAGALICIA)	A Coruña	Tasación	292	-	90,50	90,50	301	1.784	586		
Conexiones Informáticas de Galicia, S.A. (COINSA)	A Coruña	Tratamiento de datos	223	-	75,00	75,00	60	398	4		
Servicios de Software de Galicia, S.A. (SOFTGAL)	A Coruña	Informática	962	-	100,00	100,00	962	4.298	335		
Home Galicia, S.A.	A Coruña	Venta de inmuebles	12.888	-	100,00	100,00	12.888	975	104		
Tasagalicia Consult, S.A.	A Coruña	Valoración	15	-	100,00	100,00	60(*)	281	215		
Gesaixa Galicia, S.G.E.C.R., S.A.	A Coruña	Gestora de Entidades de Capital Riesgo	350	-	100,00	100,00	350	(51)	(53)		
Unicom, Una Compañía de Seguridad Electrónica, S.A.	A Coruña	Informática	120	-	100,00	100,00	120	(132)	(1)		
Participaciones Aeronáuticas, S.A.	A Coruña	Cartera	291	-	67,39	67,39	65(**)	(1)	(1)		
AceSoftgal, S.A.	Santiago	Consultoría Informática	260	-	100,00	100,00	260	1.251	(1.267)		
Galsoft, Servicios Software Portugal, Lda.	Lisboa	Informática	122	-	100,00	100,00	122	(54)	(57)		
Torres de Hércules, S.L.	A Coruña	Venta de inmuebles	1.378	-	100,00	100,00	66	430	79		
Caixa Galicia Preferentes, S.A.	A Coruña	Cartera	60	100,00	-	100,00	60	-	(3)		
Corporación Empresarial y Financiera de Galicia, S.L.	A Coruña	Sin actividad	5	-	100,00	100,00	3	-	-		
Pistas de Galicia, S.L.	A Coruña	Cartera	3.633	-	100,00	100,00	3.500	-	(1.147)		
Banco Etcheverría, S.A.	Betanzos	Banca	13.372	-	37,12	37,12	5.950	11.925	1.354		
Servicios Telefonía Avanzada, A.I.E.	A Coruña	Comercio	330	50,00	-	50,00	660	-	-		

(*) Al 31 de diciembre de 2003 hay 45 miles de euros de Capital Social pendientes de desembolso. (**) Al 31 de diciembre de 2003 hay 32 miles de euros de Capital Social pendientes de desembolso.

● ANEXO II INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE SOCIEDADES DEL GRUPO NO CONSOLIDABLES Y ASOCIADAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2003

Sociedad	Domicilio	Actividad	Miles de euros					
			Valor neto	% de Participación	Capital	Reservas	Resultados	
			Miles de Euros	Directo	Indirecto	Total	Reservas	Resultados
SOCIEDADES DEL GRUPO NO CONSOLIDABLES								
INDUCOA, S.A.	A Coruña	Sin actividad	-	100,00	-	100,00	228	-
Refractarios Sant Yago, S.A. (RESYSA)	Santiago	Sin actividad	-	100,00	-	100,00	361	-
SOCIEDADES ASOCIADAS								
Bia Galicia de Seguros y Reaseguros, S.A.	A Coruña	Seguros	13.745	-	50,00	50,00	33.030	8.661
Ciberviajes, S.A.	A Coruña	Agencia de Viajes	846	-	100,00	100,00	60	590
Correduría de Seguros del Grupo Caixa Galicia, S.A.	A Coruña	Correduría de Seguros	13.450	-	100,00	100,00	60	10.607
S.T.D. Multiopción, S.A.	A Coruña	Comercio	3.230	-	100,00	100,00	902	1.948
Información, Servicios y Cobros, S.A. (INSECO)	A Coruña	Recobro	18	-	20,00	20,00	60	12
Desarrollos Territoriales Inmobiliarios, S.A. (DETEINSA)	Madrid	Promoción inmobiliaria	1.856	-	25,00	25,00	7.047	256
Inversiones Estratégicas de Galicia, S.A. (INESGA)	Santiago	Promoción de proyectos empresariales	106	22,18	0,77	22,95	481	-
Pescanova, S.A.	Vigo	Alimentación	15.800	-	10,00	10,00	78.000	64.868
Banco Pastor, S.A.	A Coruña	Financiera	69.805	-	9,95	9,95	54.518	584.030
Unión Ferrosa, S.A.	Madrid	Eléctrica	237.971	-	7,13	7,13	914.038	2.061.900
Ebro Puleva, S.A.	Madrid	Alimentación	32.139	-	3,56	3,56	92.319	714.322
Transportes Azkar, S.A.	Gipuzcoa	Transporte	7.356	-	5,00	5,00	12.150	116.763
Grupo Empresarial ENCE, S.A.	Madrid	Celulosas	65.039	-	17,69	17,69	114.615	214.475
Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A.	Madrid	Transporte	46.048	-	3,53	3,53	716.833	459.832
AC Desarrollo de Hoteles, S.L.	A Coruña	Hostelería	200	-	50,00	50,00	173	227
Gallega de Residuos Ganaderos, S.A.	Ourense	Tratamiento residuos	648	-	40,00	40,00	4.000	(3)
Sociedad de Fomento y Desarrollo Turístico, S.A.	A Coruña	Explotación palacio congresos	1.754	-	25,00	25,00	2.125	4.717
AC Camerfirma, S.A.	Madrid	Certificación electrónica	167	-	21,56	21,56	865	431
Plásticos Ferro GPF, S.L.	A Coruña	Fabricación artículos plástico y derivados	11.193	-	20,13	20,13	35.410	11.636

(A) Datos al 30.09.2003

(B) Datos al 30.11.2003

(C) Datos al 30.09.2003, salvo el resultado que es el estimado al 31.12.2003

(D) Datos estimados al 31.12.03

(E) Datos al 31.10.2003, salvo el resultado que es el estimado al 31.12.2003

(F) Datos al 30.11.2003, salvo el resultado que es el estimado al 31.12.2003

(G) 277 millones de euros de capital social pendientes de desembolso

(H) 18.000 millones de euros de capital social pendientes de desembolso

(I) 2.504 millones de euros de capital social pendientes de desembolso

informe de gestión consolidado





ENTORNO ECONÓMICO Y FINANCIERO

En 2003 la economía mundial ha emitido señales claras de mejoría, especialmente en los Estados Unidos donde el PIB se incrementó un 3,1% gracias al tirón de la demanda interna. Esta evolución contrasta con el letargo económico de la Eurozona, que bordeó la recesión en la primera mitad del año aunque conseguiría cerrar el ejercicio con un crecimiento del 0,4% gracias a la mejora registrada en los dos últimos trimestres.

En este contexto, la economía española consiguió superar el enfriamiento experimentado en 2002 y mejorar su registro de crecimiento en cuatro décimas hasta el 2,4%, siguiendo un perfil ascendente desde el segundo trimestre apoyada en la fortaleza del mercado laboral, un nivel de tipos de interés reducido y una tasa de inflación que se situaría en el 2,6% al finalizar el ejercicio, 1,4 puntos menos que en 2002.

Por su parte, la economía gallega logró superar las consecuencias negativas derivadas del accidente del Prestige. La aceleración experimentada en el segundo semestre, con tasas de crecimiento por encima de la media estatal, ha permitido un incremento final del PIB del 2,3% en el conjunto del ejercicio. Cabe destacar el buen comportamiento de los precios, ya que el IPC aumentó un 2,3%, dos puntos porcentuales menos que en diciembre de 2002.

En el entorno financiero, los tipos de interés han alcanzado mínimos históricos tanto en Europa como en Estados Unidos, donde los bancos centrales prácticamente han agotado el escaso arsenal monetario de que disponían para sostener la demanda. En respuesta, el Euribor 1Año alcanzaría su valor más reducido desde su creación en el mes de junio (1,93%), aunque repuntaría en el último trimestre descontando las mejores perspectivas para 2004. Los tipos a largo terminarían el año en niveles reducidos después del pico alcanzado en el verano.

Por su parte, los principales mercados bursátiles se recuperaron con fuerza después de tres años consecutivos de caídas. Las expectativas de una menor inestabilidad geopolítica tras el fin de la guerra en Iraq, los buenos datos macro de Estados Unidos y el sudeste asiático, el fin del ajuste en el sector de las TIC y las buenas perspectivas para los beneficios empresariales en 2004 y 2005 propiciaron un sostenido rally alcista desde los mínimos alcanzados en marzo. Madrid fue la segunda mejor bolsa europea con un aumento del 28% en el Ibex 35 favorecido por su mayor exposición a unas economías latinoamericanas en recuperación tras el negativo ejercicio 2002.

La evolución del sector financiero español a lo largo de 2003 ha mantenido las constantes de los dos últimos años: fuerte crecimiento del crédito liderado por el hipotecario, menor dinamismo en la captación de recursos, baja tasa de morosidad e incremento de cuota de mercado del subsector cajas de ahorros frente a la banca. Todo ello en un contexto de creciente competencia, ante el renovado interés de la banca por el mercado doméstico, y de tipos de interés en niveles muy reducidos que han seguido erosionando los márgenes. Tras el débil ejercicio 2002, el beneficio después de impuestos de bancos y cajas de ahorros se ha incrementado un 5,9% el pasado año.



EL EJERCICIO DEL GRUPO CAIXA GALICIA

ESTRATEGIA

En este marco, la estrategia de Caixa Galicia ha buscado gestionar un contexto de tipos de interés en mínimos, aprovechando el dinamismo de la inversión y la recuperación de los mercados. Con una perspectiva temporal de mayor alcance, también se han adoptado medidas dirigidas a posicionar a la entidad frente las exigencias de un sector en el que la vinculación del cliente y la proactividad comercial resultan cada vez más relevantes, y en el que cambios normativos como Basilea II o las NIC, obligan a redefinir estrategias, a introducir nuevas formas de gestión del riesgo y a mantener holgados niveles de capitalización. A continuación se indican algunas de estas líneas básicas de actuación:

- Énfasis en la **inversión crediticia** como partida más rentable del balance que atenúa el impacto que sobre el margen de intermediación tiene el descenso en los tipos de interés. Por su parte, la operatoria en mercados ha primado la liquidez y la cobertura de la cartera frente a su crecimiento y aportación al margen.
- En la **captación** de recursos se elevó la posición tomadora en el mercado interbancario como forma de trasladar al coste de la financiación la reducción que se produjo en la primera parte del ejercicio en los tipos de interés de los plazos más cortos, al tiempo que se potenció la captación de recursos permanentes para posicionarse ante las expectativas de subidas de tipos e incrementar la holgura de recursos propios.
- Se continúa potenciando la generación de comisiones a través de productos **fuera de balance** (fondos de inversión, seguros) y de servicios como medios de pago o intermediación de valores.
- Incremento de la productividad y la **eficiencia** avanzando en la migración de operaciones rutinarias a canales de atención automática y reforzando los servicios de banca electrónica que, con el lanzamiento de On-Caixa, se convierten en una importante vía de crecimiento y captación de negocio.
- Mantener un clara orientación de la **tecnología y procesos** hacia el servicio al cliente y el soporte de la acción comercial, potenciando la capacidad de venta de las oficinas, favoreciendo una eficiente integración de los diferentes canales de distribución y la venta cruzada.
- Se prioriza la solidez del crecimiento, para lo que se han desarrollado nuevas herramientas de gestión del riesgo y se incrementaron los niveles de capitalización, todo ello en el marco de una política prudente en la asunción y cobertura de riesgos que ha permitido situar la tasa de morosidad en mínimos históricos y la cobertura en máximos.

El desarrollo de los ejes estratégicos señalados ha permitido superar por primera vez los 30.000 millones de euros de volumen de negocio, con un incremento del 16,09% sobre el año anterior, mientras que el resultado consolidado del ejercicio se ha elevado a 166,8 millones de euros. Estos resultados se comentan con mayor detalle a continuación.

En lo que sigue, salvo indicación contraria, los porcentajes indican tasa de variación interanual a diciembre de 2003 y las cantidades el saldo a la misma fecha.

a) Inversión

Los **créditos concedidos a clientes han aumentado un 18,60%**, cuatro puntos más que el ejercicio anterior, hasta alcanzar un saldo de 12.107 millones de €. El crecimiento ha sido especialmente relevante en el ámbito del negocio hipotecario con un volumen de formalización de 2.126 millones de euros. La rigurosa y prudente gestión del riesgo ha permitido reducir el saldo de créditos dudosos al 0,37% de la cartera y que la tasa cobertura ascienda al 568,41%.

La inversión en **cartera de valores** aumentó un 6,93% hasta los 10.126 millones de euros, primando el crecimiento de la renta variable (aumento del 52,28%) en un contexto de recuperación bursátil. La calidad de la cartera queda reflejada en su volumen de plusvalías latentes, que supera los 223 millones de euros.

b) Captación

Los protagonistas del ejercicio han sido los productos fuera de balance (fondos de inversión, planes de pensiones y seguros) y la emisión de títulos de renta fija, que permitieron incrementar en un 14,49% los recursos captados de clientes hasta situarse en 18.284 millones de euros.

El aumento del atractivo de los fondos de inversión y el esfuerzo realizado en la comercialización de seguros se ha materializado en un aumento de la captación de fuera de balance del 23,98%. Se han aprovechado los mínimos alcanzados por los tipos de interés para realizar cuatro emisiones de títulos de renta fija -Eurobonos, obligaciones subordinadas y participaciones preferentes- por un importe global de 590 millones de €.

c) Servicios

Los canales de **distribución remota** han experimentado un fuerte incremento, ya que el número de clientes de banca electrónica ascendió a 270.606, lo que supone un incremento del 27,28% sobre 2002. Sumando otros medios (cajeros, tpv's, procesos automáticos y oficina móvil), la entidad ha conseguido canalizar por medios alternativos a las oficinas el 35,6% de los 392,46 millones de operaciones con clientes realizadas en 2003.

En el capítulo de comisiones por servicios, la comercialización de productos fuera de balance generó un total de 23,00 millones de euros, un 8,46% más que en 2002, favorecida por la buena evolución de esta gama de productos. Cabe destacar también el incremento del 11,23% registrado por la línea de medios de pago y el aumento del 18,79% en el número de operaciones de valores.

d) Resultados

Los aspectos más destacados de la cascada de resultados son los siguientes:

- El margen de intermediación se mantiene prácticamente sin variación en 425,7 millones de euros.
- Los ingresos por prestación de servicios crecieron un 14,18%, lo que permite elevar el margen básico (la parte más estable de los ingresos de la entidad) hasta los 492,4 millones de euros, con un incremento del 1,13%.
- El buen comportamiento de los mercados financieros ha propiciado un crecimiento del margen ordinario del 2,95% hasta situarse en los 508,4 millones de euros.
- El refuerzo de las empresas filiales del Grupo implicó un incremento del 5,04% de los gastos operativos. No obstante, en lo referente a la matriz el aumento de la productividad por empleado en un 16% ha favorecido la contención de los gastos de explotación, que crecen un 0,9% en términos reales (un 3,5% en términos nominales). De este modo, el Grupo logró mantener su capacidad de generación de resultados al obtener un margen de explotación de 210,4 millones de euros, un 0,14% más que en 2002.
- La aportación de la Corporación Caixa Galicia al beneficio consolidado del grupo ascendió a 14,4 millones de euros. Destaca el incremento en la aportación de las participadas en régimen de puesta en equivalencia lideradas por Unión Fenosa y Ence, que han obtenido una cifra de beneficios récord en 2003.

Finalmente, el beneficio antes de impuestos se elevó a 214,9 millones de €, un 6,31% más que el año anterior. Tras cumplir las preceptivas obligaciones tributarias, el resultado consolidado del ejercicio ascendió a 166,8 millones de €. Estos resultados permiten elevar la dotación a Obra Social para el ejercicio 2004 hasta 51,5 millones de €.

Otras informaciones

La red de Caixa Galicia contaba con 715 unidades al finalizar el ejercicio, de las cuales un 35,7% se sitúan fuera de Galicia (6 en Portugal) y ocho son oficinas de representación distribuidas por Europa y Latinoamérica. El número de cajeros asciende a 863 y el de TPVs a 20.299 unidades instaladas.

El número de empleados en actividades ordinarias del Grupo ascendía a 4.027 a 31 de diciembre de 2003.

Corporación Caixa Galicia

El Grupo Corporación Caixa Galicia obtuvo un beneficio consolidado después de impuestos de 86,17 millones de euros, lo que supone un incremento del 32% respecto al ejercicio anterior. En 2003 se procedió a una ampliación de capital de 150 millones de euros con el objetivo de contar con los recursos necesarios para continuar la actividad inversora de la institución.

La actividad de la Corporación se estructura en dos áreas. El **Área Operativa** integra las empresas filiales (grupo de empresas) que asumen nuevas líneas de negocio complementarias con la actividad financiera así como las operaciones de capital riesgo.

El Grupo de Empresas aumentó su volumen de operaciones un 13,0% hasta los 210,41 millones de euros con mejoras significativas en todas las áreas. El beneficio antes de impuestos ascendió a 10,14 millones de euros, lo que supone un incremento del 8,67%. Cabe destacar la adquisición por parte de la Corporación del 50% de Ciberviajes que estaba en manos de Viajes Iberia con un desembolso de 0,5 millones de euros, lo que le permite poseer la totalidad de esta filial.

La línea de inversiones en capital riesgo está capitaneada por la gestora Gescaixa Galicia. En su cuarto año de actividad invirtió cinco millones de euros en cuatro nuevos proyectos y siete ampliaciones de capital sobre operaciones vigentes. Las nuevas compras han sido Assistens (asistencia clínica), Zeltinova (biotecnología), Resgal Viveiro (residencia tercera edad) y Gainmédica (biomédica).

El **Área de Participaciones** empresariales engloba la inversión directa en empresas y se gestiona con el objetivo de conjugar una favorable perspectiva de rentabilidad y un efecto beneficioso en el entorno económico a través de la presencia en empresas y sectores estratégicos. A lo largo del año se han invertido 320 millones de euros de modo que la cartera de la Corporación ascendió a 738,13 millones de euros, un incremento del 21,9% sobre 2002. Esta cartera posee unas plusvalías latentes de 173,5 millones de euros.

A principios de año se formalizaron dos importantes operaciones gestadas en el último trimestre de 2002: la entrada en el capital del Banco Etcheverría con la adquisición de un 37,12% y la culminación de la OPA lanzada sobre ENCE, que ha elevado la participación del 12% al 17,7%.

A lo largo del ejercicio también resulta destacable la adjudicación al consorcio en que participaba la Corporación (con un 10%) del concurso de privatización de ENA (Empresa Nacional de Autopistas), lo que supuso un desembolso de 162,2 millones de euros. ENA posee en España 463 km de autopistas, de los cuales un 57% se ubican en Galicia.

En agosto de 2003 se procedió a la adquisición de un 1,5% del capital de Sacyr-Vallehermoso, una de las constructoras más importantes del país, por un importe de 33,7 millones de euros.

Finalmente, cabe destacar la entrada en Plásticos Ferro (20% capital, 16 millones de euros), uno de los cinco primeros productores europeos de tuberías y accesorios termoplásticos, así como el refuerzo de la inversión en Iberia hasta el 3,5% con una inversión de 7,6 millones de euros.

Obra Social

El gasto en Obra Social en 2003 se elevó a 49,45 millones de euros, lo que permitió desarrollar una amplia actividad sociocultural que alcanzó a 215 municipios y cerca de dos millones de ciudadanos. Entre los proyectos más relevantes del año, cabe destacar la puesta en marcha de un plan especial de atención a los colectivos más perjudicados por la tragedia del *Prestige*. Este plan, dotado de 9 millones de euros, incluye no sólo el apoyo a las labores iniciales de limpieza sino también inversiones en infraestructuras y equipamientos sociales, programas de dinamización turística y medidas de regeneración medioambiental. Otras actuaciones especialmente destacadas han sido:

- En el campo de la atención a los mayores se ha avanzado en el plan de residencias geriátricas con la puesta en funcionamiento del centro de Narón y el inicio de las obras en Viveiro y Vigo. Este programa se completa con la oferta de acciones de solidaridad, formación, ocio y tiempo libre que se desarrollan a través de la red de centros de mayores y de la que se beneficiaron más de 33.000 usuarios.

- La programación cultural absorbió 15 millones de euros. Entre las actividades más relevantes destacan la organización de 159 exposiciones, 361 conciertos y 251 representaciones teatrales.
- La consolidación de socialia.org, el portal en Internet de apoyo al voluntariado, que al finalizar 2003 contaba con 435 Organizaciones No Lucrativas (ONLs) asociadas y más de 816 particulares.
- La apertura en Lugo de una nueva Ciberalia, aulas informáticas que promueven el contacto con las tecnologías de la información entre los sectores sociales susceptibles de sufrir dificultades de acceso. En 2003 se alcanzó un total de 8.810 socios y más de 76.377 usuarios

No obstante, el compromiso de la entidad con la sociedad va más allá de su labor social y trasciende a todos los ámbitos de su actividad económica y financiera. Por ello, se ha puesto en marcha un **Plan de Responsabilidad Social Corporativa** y ha sido la primera caja española en adherirse al Pacto Mundial promovido por Naciones Unidas con el objetivo de favorecer un crecimiento sostenible. Este Plan de RSC implicará a toda la organización estableciendo las pautas para una relación responsable con clientes, empleados, proveedores o medio ambiente.

ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

- **Desarrollo tecnológico.** El programa de inversiones de 2003 se ha estructurado mediante un sistema de gestión de metas cualitativas que garantiza su coherencia con los ejes estratégicos de negocio. Los proyectos más destacados han sido la renovación de la red de oficinas, el refuerzo de la seguridad física y lógica y el incremento de la capacidad de proceso de la arquitectura tecnológica. Además, se ha puesto en marcha la transformación del sistema de información de gestión creando un almacén de datos corporativo (data warehouse) sobre la plataforma Teradata.

En el apartado de procesos, Caixa Galicia ha sido reconocida con el nivel 2 de madurez dentro del modelo CMM (Capability & Maturity Model), el estándar internacional más importante para medir la calidad de los procesos de generación de software y su grado de alineación con el negocio de la entidad. Este certificado sólo ha sido otorgado a diez empresas en España. La adopción del CMM permite imbuir a la entidad de las mejores prácticas de desarrollo tecnológico generadas por la industria tecnológica mundial.

- **Centro on.** Caixa Galicia abrió en diciembre de 2003 la primera oficina On CaixaGalicia, una iniciativa pionera en España que combina, en un sólo espacio físico, el negocio soportado a través de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación con el arte virtual. El objetivo de esta iniciativa es avanzar en lo que será la oficina del futuro, desprovista de mostradores, en la que se compaginará el autoservicio on-line con la atención personalizada y el asesoramiento.
- **Innovación financiera.** El contexto de fuerte competencia y el objetivo de responder a las demandas específicas del público exige una dinámica de continuo lanzamiento de nuevos productos y servicios, que el pasado año se ha plasmado con 67 nuevas ofertas al mercado. Como líneas más destacadas:

En el segmento hipotecario la entidad lanzó siete nuevas hipotecas con diferentes combinaciones de segmento destinatario, plazo, tipo de interés fijo o variable y canal de contratación además de "Caixa Protección", un instrumento de cobertura de tipos para hipotecas a tipo variable.

En cuanto al pasivo, se han lanzado cuatro depósitos mixtos y siete "on depósitos" a plazo en el mercado español y tres más en el portugués. En la gama de fuera de balance se lanzaron seis nuevos fondos de inversión de renta mixta-variable y cuatro nuevos seguros de vida dentro de la gama *Bía Asegurado*.

Para empresas se puso en marcha la cuenta ahorro empresa y un servicio de gestión de pago a proveedores o confirming.

HECHOS SIGNIFICATIVOS DE 2004

- a) En el marco del Plan Estratégico diseñado para duplicar el volumen de negocio y alcanzar las 1.000 oficinas en el año 2010, la entidad ha procedido a configurar una **nueva estructura organizativa** que se ha plasmado en el organigrama. En esta estructura se refuerzan tres áreas básicas de actividad: el área comercial mediante un plan de estímulo a la capacidad de venta de la red, la operatoria en mercados y la Obra Social y Fundación Caixa Galicia.
- b) En el mes de febrero se procedió a la emisión de una nueva serie de **obligaciones subordinadas**, por importe de 70 millones de euros, que sería suscrita en su totalidad antes del plazo de cierre.
- c) La **Corporación Caixa Galicia** ha incrementado su cartera de inversiones con dos nuevas operaciones.
 - 1) Se ha ejercitado una opción de compra sobre un 7,6% adicional del Banco Echeverría por un importe de 2,7 millones de euros, lo que permite incrementar la participación al 44,7%.
 - 2) Se han destinado 58,4 millones de euros a reforzar la posición en Sacyr-Vallehermoso, que asciende al 2,26%.
- d) En enero Caixa Galicia firmó con el gobierno autonómico el convenio de **patrocinio del Xacobeo 2004**, mediante el cual se abordará un intenso programa cultural integrado por exposiciones, publicaciones, conciertos, teatro y cine.
- e) A finales de enero Caixa Galicia recibió el premio **Euro de oro "entidad financiera de 2003"** por parte de la Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios (Ausbanc).

PERSPECTIVAS PARA 2004

Las relajadas condiciones monetarias y fiscales tanto en Estados Unidos como en Europa deben impulsar el consumo familiar y la inversión empresarial, mientras que el sector exterior se verá favorecido por el despegue del comercio internacional. No obstante, el ciclo económico seguirá siendo más dinámico en los Estados Unidos si bien con algunos interrogantes.

En este contexto, la economía española conservará un diferencial de crecimiento significativo respecto a la Eurozona pero con algunos cambios en su pauta de crecimiento, donde la inversión en bienes de equipo tomará el relevo del consumo familiar. Así, el PIB aumentaría cerca del 3% el próximo año. Galicia crecerá por encima de la media estatal impulsada por el mantenimiento del consumo privado, el mejor comportamiento de la inversión en obra pública en el marco del Plan Galicia y el impacto de la celebración del año santo Xacobeo 2004.

La traslación de la evolución económica al marco financiero tendrá como resultado el mantenimiento de los tipos de interés europeos en niveles reducidos durante buena parte del ejercicio, aunque es de esperar un repunte en el último tramo del año de consolidarse la recuperación de la economía europea. Los tipos a largo plazo experimentarían un crecimiento más moderado lo que dará lugar, en el cierre del año, a un aplanamiento de la curva temporal de tipos.

En este marco, la entidad centrará su estrategia en los siguientes ejes:

- Potenciación de la actividad comercial en **banca minorista**. Manteniendo la fortaleza del préstamo hipotecario, se potenciará el crédito con garantía personal aprovechando la aceleración del ciclo económico español y el sostenimiento del consumo familiar, así como la reactivación de la inversión empresarial. La captación de recursos continuará centrada en los productos a largo plazo aprovechando la favorable coyuntura de los tipos de interés.
- Esta línea estratégica estará apoyada por la apertura de 47 nuevas oficinas y por el refuerzo de **On-Caixa**, el servicio de banca virtual, como canal de venta complementario a la red tradicional. Paralelamente, se profundizará en la capacidad comercial de la red y en la vinculación del cliente a través de herramientas de CRM.
- **Diversificación** del negocio mediante el refuerzo de las líneas generadoras de comisiones. Se ha diseñado un plan específico para la comercialización de seguros tras los excelentes resultados de 2003, el primer año completo después de la reestructuración acometida tras el acuerdo con el Grupo AVIVA y la creación de la Correduría de Seguros. Por su parte, la operatoria de medios de pago es otra línea prioritaria para 2004.

- El crecimiento debe seguir siendo sano y solvente. Para ello, se profundizará en los niveles de **eficiencia** avanzando en la migración de operaciones hacia los canales de atención remota y el incremento de la productividad de los empleados. La **solvencia** de la entidad se verá reforzada por la realización de nuevas emisiones y por una gestión del riesgo respaldada por la puesta en funcionamiento de herramientas contempladas como "modelos avanzados" en el nuevo acuerdo de capital de Basilea (Basilea II).

Como resultado de estas líneas de negocio Caixa Galicia finalizará el ejercicio con un volumen de negocio de 35.600 millones de euros y un beneficio superior a los 220 millones.

órganos de gobierno





ASAMBLEA GENERAL DATOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2003

Presidente

D. Mauro Varela Pérez

Vicepresidente 1º

D. José Rodríguez Reza

Vicepresidente 2º

D. Andrés Fernández-Albalat y Lois

Secretario (No Consejero)

D. José Luis Álvarez Naveiro

Vicesecretario (No Consejero)

D. Francisco Javier García de Paredes y Moro

Director General

D. José Luis Méndez López

Vocales

D. Luis Abelleira Mayor

D.ª M.ª Esperanza Acín Villa

D. Antonio Aguarón Turrientes

D. Carlos Armesto Peña

D. Agustín Baamonde Díaz

D. Mario Baamonde Insua

D.ª M.ª Paz Barral Pérez

D. Justo Beramendi González

D.ª Berta Blanco García

D.ª M.ª Portal Blanco Puga

D. Angel Camino Copa

D. Manuel Candocia Ramos

D. Antonio Caneda Bande

D. José Antonio Casas Rodríguez

D. Armando Castosa Alvarinho

D. José Luis Castro Baleato

D.ª M.ª Celia Celis Fernández

D.ª M.ª Carmen Colmeiro Rojo

D. Arturo Corral Guitián

D.ª Josefina Crego Mosquera

D. Enrique Díaz López

D. Francisco Manuel Díaz Pereira

D.ª M.ª Milagros Diéguez Casal

D. Nicolás Diéguez Gullón

D.ª María Diéguez Nogueira

D. José Diz Novoa

D. Manuel Domínguez Pita

D. Luis Fernández Domínguez

D.ª M.ª José Fernández López

D. Salvador Fernández Moreda

D. José Fernández Orgales

D. Juan Miguel Fernández Pérez

D. José Antonio Fernández Piñeiro

D. Carlos Ferreiro González

D. Evencio Ferrero Rodríguez

D. Julio M. Ferrín Gómez

D. Manuel Folgueiras Conde

D.ª Josefina Formoso Pena

D.ª Pilar Fragero Pedrazas

D.ª Nuria Fraiz Gómez

D. Belarmino Freire Bujía

D. José Javier García Alcolea

D. José Andrés García Cardeso

D. José Manuel García Iglesias

D. Manuel García Montero

D. Teófilo Xabier García Rodríguez

D. Vicente Antonio García Teijo

D. Juan Gato Díaz

D.ª Aurora Gay Méndez

D. Antonio Gil Merino

D.ª Purificación Gómez Prego

D. Aurelio Gómez Villar

D.ª Isabel González Allegue

D. José Miguel González Regueira

D. Andrés González Vizoso

D. Gerardo González-Cela Pardo

D. Leopoldo Ibáñez Santiago

D.ª M.ª Carmen Iglesias Lobato

D. Fernando Jiménez Herrero

D. José Jiménez Salvador

D.ª Josefa María Lage González

D. Manuel Lamela Lestón

D. Guillermo Leal Arias

D. Manuel López Castro

D. José López Fontal

D.^a Pilar Otilia López García
D. José R. López López
D. José López López
D. Rafael López Miranda
D. José Clemente López Orozco
D. José Manuel López Varela
D. Jesús López-Domínguez López
D.^a Rebeca Losada González
D.^a M^a Soledad Louro Lestón
D.^a Susana Marinelli de la Fuente
D. Luis Pedro Mariño Tarrío
D. Víctor Benedicto Maroño Pena
D. Alejandro B. Martínez González
D. Juan Martínez Majo
D. José Antonio Martínez Villanueva
D. Teodosio Martino Martino
D.^a M^a del Villar Mateo de Arenaza
D.^a Flora Mato Río
D. Miguel Méndez García
D. José Luis Méndez Romeu
D. Francisco Javier Míguez Gándara
D.^a Fermina Míguez Taboas
D. Xosé María Montero Blanco
D. Clodomiro Montero Martínez
D. Francisco Moreira Montes
D. Pedro Mosquera Cortés
D.^a María Mosquera González
D. Joaquín Nebot Guiñales
D. Rubén Nogueira Martínez
D. Clodomiro Novoa Menor
D.^a Margarita Ohliger Jahr
D. José Luis Olive López
D.^a M^a Pilar Ordóñez Castro
D. Francisco Oviedo Rodríguez
D. Alfonso Paz-Andrade Rodríguez
D. Juan Luis Pedrosa Fernández
D. Ricardo Pena López
D. Antonio J. Pérez Rodríguez
D. Alejandro Petisco Abeijón
D. Nazario Pin Fernández
D.^a Sofía Pita Corral
D.^a Esther Pita Pita
D. Enrique Porteiro Tuñas
D. Martín Pou Díaz
D. Jesús Prado Martínez

D. Jesús Precedo Lafuente
D. José Luis Quinte Trigo
D. Juan Reboreda Enríquez
D. Luis Rego Valcarce
D. José Luis Regueiro Vázquez
D. Juan José Rey Cedeira
D. Javier Rico Lago
D. Ernesto Rieiro Oreiro
D. José Antonio Río López
D. Eduardo Rivas Rivas
D. Vicente Roca Amenedo
D. José A. Rodríguez Aguiar
D^a M^a Carmen Rodríguez Aldemunde
D. Joaquín Sergio Rodríguez Campos
D. Fernando Rodríguez Corcoba
D. José Antonio Rodríguez Fernández
D. Francisco Rodríguez Martínez
D. Luis Rodríguez Paradiñeiro
D. José Rumí Sampedro
D.^a Ana M^a Sal Veiga
D. Xosé A. Sánchez Bugallo
D. José Ramón Sanmiguel Santos
D. José A. Santiso Miramontes
D. José Manuel Santos Maneiro
D.^a Rosa M^a Sende Pombo
D. Julio Silla Soriano
D.^a Francisca Tajés Vázquez
D.^a M^a Beatriz Tarilonte Meiriño
D. Fco. Javier Tasende Fuentes
D. Manuel C. Terrón Salvatierra
D. José M^a Tobío Barreira
D.^a M^a Dolores Torres París
D.^a Marit Helene Vabo Pardo
D. Juan José Valle Fraga
D. José Vázquez Naveira
D. Jesús Ramón Victoria Meizoso
D. Antón Vidal Andión
D. Arturo Vidal Lafuente
D. Jesús Villamor Calvo
D. Senén Barro Ameneiro
D.^a Maria Luisa Villar Ageitos
D. Jesús Villar Rivas
D. Miguel Anxo Villar Rouco

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Presidente

D. Mauro Varela Pérez

Vicepresidente 1º

D. José Rodríguez Reza

Vicepresidente 2º

D. Andrés Fernández-Albalat y Lois

Secretario (No Consejero)

D. José Luis Álvarez Naveiro

Vicesecretario (No Consejero)

D. Javier García de Paredes y Moro

Vocales

D. Agustín Baamonde Díaz

D.ª Nuria Fraiz Gómez

D. José Andrés García Cardeso

D. José Manuel García Iglesias

D.ª Aurora Gay Méndez

D. José Jiménez Salvador

D. José R. López López

D. Luis Pedro Mariño Tarrío

D. Juan Martínez Majo

D. José Luis Méndez Romeu

D.ª María Mosquera González

D. Alfonso Paz-Andrade Rodríguez

D. Enrique Porteiro Tuñas

D. José Luis Quinte Trigo

D. José A. Rodríguez Fernández

D. Julio Silla Soriano

D.ª Mª Dolores Torres París

D. Jesús R. Victoria Meizoso

Director General

D. José Luis Méndez López



COMISIÓN DELEGADA

Presidente

D. Mauro Varela Pérez

Vicepresidente 1º

D. José Rodríguez Reza

Vicepresidente 2º

D. Andrés Fernández-Albalat y Lois

Vocales

D. José Manuel García Iglesias

D. Luis Pedro Mariño Tarrío

D. José Luis Méndez Romeu

Secretario

D. José Luis Quinte Trigo

Director General

D. José Luis Méndez López

COMISION DE CONTROL

Presidente

D. Nicolás Diéguez Gullón

Secretario

D. Ángel Camino Copa

Vocales

D. José Antonio Casas Rodríguez

Dª. Sofía Pita Corral

D. Teófilo Xabier García Rodríguez

D. José Manuel López Varela

D. Clodomiro Novoa Menor

D. José Manuel Santos Maneiro



COMISION DE DIRECCIÓN

Dirección General

D. José Luis Méndez López

Dirección General Adjunta Primera

D. Juan Dapena Traseira

Dirección General Adjunta Comercial

D. José Manuel Fernández García

Dirección Comercial Adjunta

D. Francisco Torres Puig

Dirección General Adjunta de Marketing, Operaciones y Canales Alternativos

D. José Venegas Alonso

Dirección General Adjunta de Relaciones Institucionales

D. José Luis Alvarez Naveiro

Dirección General Adjunta de Sistemas

D. José Manuel Valiño Blanco

Director General Adjunta Financiera

D. José Ignacio Navas Díaz

Dirección Adjunta de Planificación, Control y Administración

D. Ramón Seoane Sánchez

Secretaría General

D. Francisco Javier García de Paredes Moro

DIRECCIONES TERRITORIALES

A Coruña

D. Julio Rivero Gómez

Ferrol

D. Gonzalo Rodríguez-Tenreiro y Romero Mella

Lugo

D. Angel A. Beade Torreiro

Santiago

D. Juan Carlos Carneiro Caneda

Orense

D. Alfonso Cortés Castañera

Pontevedra

D. Alfredo Pérez de Juan Romero

Asturias

D. Julián Rodríguez Donate

Cataluña

D. Juan Molins Buxó

León

D. José Manuel Fernández Fernández

Levante

D. José Escrig Aparici

Centro-Sur

D. Manuel Barriga Cano

Madrid

D. Abel Zuazua Calvo

Vasco-Aragonesa

D. José Manuel Casal Barbeyto

Portugal

D. Joao Pedro Decconick Pimenta



PATRONATO DE LA FUNDACIÓN

Presidente

D. Mauro Varela Pérez

Vicepresidente

D. José Luis Méndez López

Gerente

D^a. María Teresa Porto Pedrido

Vocales

D. José Gabriel Barreiro Pérez

D. José Castro López

D. Andrés Fernández-Albalat y Lois

D. Enrique Fuentes Quintana

D. José Manuel García Iglesias

D^a Aurora Gay Méndez

D. Juan José Hernández Rodríguez

D. Víctor Pablo Pérez

D. Alfonso Paz-Andrade Rodríguez

D. José Rodríguez Reza

Secretario

D. Javier García de Paredes y Moro

Vicesecretario

D. Francisco Serna Gómez

COMISION DELEGADA OBRA SOCIAL

Presidente

D. Mauro Varela Pérez

Vicepresidente

D. Andrés Fernández-Albalat y Lois

Secretario (No Consejero)

D. Javier García de Paredes y Moro

Vicesecretario (No Consejero)

D. Francisco Serna Gómez

Gerente

D. Manuel Aguilar López

Vocales

D. Agustín Baamonde Díaz

D.ª Nuria Fraiz Gómez

D. José Andrés García Cardeso

D. José Jiménez Salvador

D. José R. López López

D. Luis Pedro Mariño Tarrío

D. José A. Rodríguez Fernández

D. Julio Silla Soriano

D.ª María Dolores Torres París

D. Jesús R. Victoria Meizos

Director General

D. José Luis Méndez López

red de
oficinas





Red de oficinas • Provincia de A Coruña

Cajero	Oficina	Dirección	C. P.	Localidad	Teléfono	Director
•	Baña, A	Lg. San Vicente	15863	A Baña	981886554	José Esparís Barbazán
•	Capela, A	Lg. As Neves	15613	A Capela	981459015	Antonio López Gómez
•	Centro On - Coruña	C/ Cantón Pequeño, 9-11	15003	A Coruña	981187157	Fernando Javier Prieto Prado
•	Coruña, A. O.P.	C/ Rua Nueva, 30	15003	A Coruña	981187000	Antonio Burillo Lucas
•	Coruña, A. Of.Campus Un.	Campus Elviña, Casa de la Galería	15310	A Coruña	981187069	Mª Luisa Taboada Sánchez
•	Coruña, A. Urb. 01	C/ Concepción Arenal, 1	15006	A Coruña	981187001	Mª Beatriz Rodríguez Galán
•	Coruña, A. Urb. 02	C/ General Sanjurjo, 141 B	15006	A Coruña	981187002	Francisco Martínez García
•	Coruña, A. Urb. 03	C/ Torre, 11-13	15002	A Coruña	981187003	Rosa Mª Abad Pampín
•	Coruña, A. Urb. 04	Pº. Puentes, 1	15004	A Coruña	981187004	Purificación Mayan Gagino
•	Coruña, A. Urb. 05	C/ Payo Gómez, 2 y 4	15004	A Coruña	981187005	Gregorio Antonio Manso Lozano
•	Coruña, A. Urb. 06	C/ Villa de Negreira, 18	15011	A Coruña	981187006	Manuel Gómez González
•	Coruña, A. Urb. 07	C/ Pío XII, esq. Calle de la Plaza	15001	A Coruña	981187007	Rafael Jácome Díaz
•	Coruña, A. Urb. 08	Rd. Nelle, 48	15005	A Coruña	981187008	José Luis Ríos Díaz
•	Coruña, A. Urb. 09	C/ Angel Senra, s/n	15007	A Coruña	981187009	Mª Carmen Casas Vales
•	Coruña, A. Urb. 10	Av. Monelos, 69-75	15009	A Coruña	981187010	José Manuel Villamarín Couto
•	Coruña, A. Urb. 11	C/ Juan Flórez, 88	15005	A Coruña	981187011	Joaquina Toimil Calza
•	Coruña, A. Urb. 12	Av. Hércules, 15, 17 y 19	15002	A Coruña	981187012	América Ferreira Pedreira
•	Coruña, A. Urb. 13	C/ San Vicente, 39	15007	A Coruña	981187013	Francisco Javier Suárez Zas
•	Coruña, A. Urb. 14	C/ Barcelona, 6 y 8	15010	A Coruña	981187014	Antonino López Rey
•	Coruña, A. Urb. 15	Av. Gran Canaria, 7	15011	A Coruña	981187015	Fernando Canzobre Patiño
•	Coruña, A. Urb. 16	C/ Cantón Grande, 1	15003	A Coruña	981187016	Victor Pereira Rodríguez
•	Coruña, A. Urb. 17	C/ Barcelona, 65 (Edificio Caracas)	15010	A Coruña	981187017	Ruperta Josefa González Varela
•	Coruña, A. Urb. 18	C/ Sargento Provisional, 33	15007	A Coruña	981187018	Luis Daniel Martínez Castro
•	Coruña, A. Urb. 19	C/ General Sanjurjo, 203-205	15006	A Coruña	981187019	Miguel Pedreira Crespo
•	Coruña, A. Urb. 20	C/ Ramón y Cajal, 40	15006	A Coruña	981187020	Esther María López Romero
•	Coruña, A. Urb. 21	Av. Monelos, 141	15009	A Coruña	981187021	José Miguel Piñeiro Lema
•	Coruña, A. Urb. 22	C/ Médico Rodríguez, 11	15004	A Coruña	981187022	Verónica Vázquez Rodríguez
•	Coruña, A. Urb. 23	C/ Juan Flórez, 25	15004	A Coruña	981187023	Pedro Rogelio Castro Sánchez
•	Coruña, A. Urb. 24	C/ Novoa Santos, 6 y 8	15006	A Coruña	981187024	María Teresa Yolanda Ríos Alvarez
•	Coruña, A. Urb. 25	Pg. Pocomaco, Parcela F-1	15190	A Coruña	981187025	Eva Catoira Clemente
•	Coruña, A. Urb. 26	Mc. Central de Frutas, Parque Empresarial Agrela	15008	A Coruña	981187026	José María López Maquieira
•	Coruña, A. Urb. 27	Av. Salvador de Madariaga, 28	15008	A Coruña	981187027	Reynaldo L. Csaky Martínez
•	Coruña, A. Urb. 28	Av. Peruleiro, 36	15011	A Coruña	981187028	Ubaldo Elias Cerqueiro Tojo
•	Coruña, A. Urb. 29	Pg. Elviña-bajo, 2 2ª Fase (Fte.A.S.Torres)	15008	A Coruña	981187029	Mónica Vázquez García
•	Coruña, A. Urb. 30	C/ Juana de Vega, 35	15004	A Coruña	981187030	Mª Begoña Docal Cabrera
•	Coruña, A. Urb. 31	C/ Menéndez y Pelayo, 4-6	15005	A Coruña	981187031	Javier Soto Garrido
•	Coruña, A. Urb. 32	Rd. Outeiro, 284	15010	A Coruña	981187032	José Daniel Yañez Secane
•	Coruña, A. Urb. 33	Rd. Nelle, 81-83	15005	A Coruña	981187033	Gonzalo Andrés Picado Bellas
•	Coruña, A. Urb. 34	C/ Forcarey, 23	15002	A Coruña	981187034	Fernando de Paz Carro
•	Coruña, A. Urb. 35	C/ Salorio Suárez, 5	15010	A Coruña	981187035	Sonia María Sande Alvedro
•	Coruña, A. Urb. 37	Ctro. Com. Cuatro Caminos, C/ Ramón y Cajal, s/n	15006	A Coruña	981187037	Mª del Mar Vaquero Vázquez
•	Coruña, A. Urb. 38	Matadero Municipal, Parque Empresarial Agrela	15008	A Coruña	981187038	Juan Carlos Gestal Bermúdez
•	Coruña, A. Urb. 39	C/ Monforte, 13	15007	A Coruña	981187039	Alfredo Gómez-Pedreira Iglesia
•	Coruña, A. Urb. 40	C/ Alfredo Vicenti, 18	15004	A Coruña	981187040	Mª Cristina Bermúdez de Castro y Jaspe
•	Coruña, A. Urb. 41	Av. Los Caídos, 44	15009	A Coruña	981187041	Guillermo Luis Méndez Beceiro
•	Coruña, A. Urb. 42	C/ Europa, 3	15007	A Coruña	981187042	Rogelio Castro Castro
•	Coruña, A. Urb. 43	C/ Orillamar, 96	15002	A Coruña	981187043	Antonio Ramón Vilariño Ripoll
•	Coruña, A. Urb. 44	C/ Sol, 20	15003	A Coruña	981187044	Pedro Facal Iglesias
•	Coruña, A. Urb. 45	C/ María Puga Cerdido, 11	15009	A Coruña	981187045	César Conde López
•	Coruña, A. Urb. 47	Pg. Los Rosales, C/ Manuel Azaña, 15	15011	A Coruña	981187047	Pedro José Ares Vázquez
•	Coruña, A. Urb. 48	C/ Montserrat, 2. Urb. Los Arces, B-G1 (Eiris)	15009	A Coruña	981187048	Montserrat Fernández López
•	Coruña, A. Urb. 51	Av. Linares Rivas, 56	15005	A Coruña	981187051	José Luis Hueses Alvarez
•	Of. Banca Telefónica	Pg. Pocomaco, Parc. F-3, F-21	15190	A Coruña	981188199	María Blanco Louro
•	Oficina Móvil Num. 1	Pg. Pocomaco, Parc. F-3	15190	A Coruña	616904543	Paula López Collazo

Red de oficinas • Provincia de A Coruña

Cajero	Oficina	Dirección	C. P.	Localidad	Teléfono	Director
•	Oficina Virtual	Ru.Nueva, 30	15003	A Coruña	902209166	Miguel Corredoira Silva
•	A Laracha (Laracha)	Av. Fisterra, 63	15145	Laracha	981605052	Adolfo José Fernández Carballido
•	A Laracha (Paosaco)	Av. Bergantiños, 68	15145	Paosaco (Laracha)	981605250	Herminia María Añon Rey
•	A Pobra do Caramiñal	Ru. Paz, 39	15940	A Pobra do Caramiñal	981830411	Antonio Gude Paz
•	Abegondo	Cr. Betanzos-Mesón do Vento, San Marcos	15318	Abegondo	981673029	Ramón Souto Fernández
•	Ames (Bertamirans)	Av. Mahía, 68	15220	Bertamirans (Ames)	981883128	Fernando García Conde
•	Ames (Milladoiro)	Av. Rosalía de Castro, 16	15895	Milladoiro (Ames)	981531700	Francisco M. Lorenzo Muñiz
•	Ares	Av. Mugar dos, 7	15624	Ares	981468098	Angel Luis Pita Carretero
•	Arteixo	Av. Balneario, 51	15142	Arteixo	981600750	Enrique Iglesias Nin
•	Arteixo (Meicende)	Tr. Meicende, 152-Bajo	15008	Meicende (Arteixo)	981274776	Antonio Vilarinho Couselo
•	Arteixo (Vilarrodís)	C/ Alc. Manuel Platas Varela, 81	15141	Vilarrodís (Arteixo)	981600466	Javier Pérez Vázquez
•	Arzúa. O.P.	Pz. España, s/n	15810	Arzúa	981500050	Ramón Villar García
•	Arzúa. Urb. 01	Cr. Santiago-Lugo, s/n	15810	Arzúa	981500829	Ramón María Costoya Valiño
•	As Pontes de García Rodríguez	Av. Galicia, 31	15320	As Pontes de García Rodríguez	981450056	María Amparo Calvo Permy
•	As Somozas	C/ Iglesias, s/n	15565	As Somozas	981404110	Jaime Landrove Meizoso
•	Bergondo	Lg. Cruce de San Isidro	15165	Bergondo	981791154	Antonia María Sanjurjo Seijas
•	Betanzos. O.P.	C/ Cantón San Roque, 3	15300	Betanzos	981770217	Juan Aurelio Villar Blanco
•	Betanzos. Urb. 01	Av. Jesús García Naveira, 34	15300	Betanzos	981773411	Jose Antonio Otero Vara
•	Boimorto	Lg. La Gándara, s/n	15818	Boimorto	981516236	Manuel Muñio Cancela
•	Boiro. O.P.	C/ Principal, 57	15930	Boiro	981844200	Francisco Muñiz García
•	Boiro. Urb. 01	Av. Constitución, 47	15930	Boiro	981847914	Rogelio Pérez Vicente
•	Boiro (Cabo de Cruz)	C/ Pesqueira, 73	15939	Cabo de Cruz (Boiro)	981844212	Guillermo Armental Gude
•	Boiro (Escarabote)	Lg. Escarabote, 41	15992	Escarabote (Boiro)	981844112	José Antonio Lago Oliveira
•	Boqueixón (Lestedo)	Cr. Santiago-Ourense	15881	Lestedo (Boqueixón)	981503131	Carlos Clemente González
•	Boqueixón (Ponte Ledesma)	Cr. Susana, s/n	15882	Ponte Ledesma (Boqueixón)	981514050	José Manuel Gendra Vieites
•	Brión	Lg. Santa Minia-Pedrouzos	15865	Brión	981887093	Eladio Cambeiro Sambade
•	Cabana	Cr. La Carballa-Cesullas	15115	Cabana	981754022	Alberto Pet Grela
•	Camarifiñas	Av. La Coruña, 1	15123	Camarifiñas	981736229	Juan José Rego González
•	Camarifiñas (Camelle)	C/ Principal, 29	15121	Camelle (Camarifiñas)	981710150	Amparo Baña Alvarez
•	Camarifiñas (Ponte do Porto)	C/ Outeiro, 23	15121	Ponte do Porto (Camarifiñas)	981730000	Manuel Pose Carracedo
•	Cambre	C/ Parque Iglesia, 1	15660	Cambre	981674064	Mª Carmen Prego Fraga
•	Cambre (Temple, O)	C/ Constitución, 27	15679	O Temple (Cambre)	981664611	Iván Ramos Suárez
•	Carballo. O.P.	C/ Vázquez de Parga, 15	15100	Carballo	981700211	Jesús Soto Carballada
•	Carballo. Urb. 01	Av. Milagrosa, s/n	15100	Carballo	981701764	Manuel María Iglesias Negreira
•	Carballo. Urb. 02	C/ Gran Vía, 150-152	15100	Carballo	981702051	Juan Manuel Pazos Alvarez
•	Carballo. Urb. 03	C/ Fomento, 6	15100	Carballo	981700990	José Luis Blanco Tato
•	Cariño	Av. Muelle, 9	15360	Cariño	981405040	Oscar López Fernández
•	Carnota	C/ Calvo Sotelo, 3	15293	Carnota	981857024	Juan Antonio Lestón Caamaño
•	Carnota (Lira)	Lg. Agrovello, 10	15292	Lira (Carnota)	981761003	Faustino J. Rivadulla Carracedo
•	Carnota (Pindo, O)	Cr. Muros-Cee, Senal	15296	O Pindo (Carnota)	981764800	Mª Consuelo García Quintela
•	Carral	Av. Martires, 11	15175	Carral	981670027	Juan Antonio Vázquez Míguez
•	Cedeira	Pz. Galicia, s/n	15350	Cedeira	981480233	José Manuel Yañez García
•	Cee	Av. Fernando Blanco, 59-A	15270	Cee	981745462	Norberto Sande Rodríguez
•	Cerceda	Av. Galicia, 16-18	15185	Cerceda	981685020	Manuel Rodríguez Cambón
•	Cerceda (Silva, A)	Cr. Carballo, 50	15186	A Silva (Cerceda)	981692436	Ramón Golán Golán
•	Cerdido	Lg. La Barquera	15569	Cerdido	981411050	Oscar Manuel Suárez Pérez
•	Corcubión	Pz. Castela, 9	15130	Corcubión	981745514	Ricardo Angel Muñoz Fomeiro
•	Coristanco (Aqualada)	Cr. Fisterra	15148	Aqualada (Coristanco)	981734592	José Manuel Martínez Collazo
•	Coristanco	Av. Erbecedo, 6	15147	Coristanco	981733044	Francisco Javier Herranz González-Botas
•	Culleredo (Burgo, O)	Av. La Coruña, 2	15670	O Burgo (Culleredo)	981660496	Elias Jesús Ruiz Moure
•	Culleredo (Fonteculler)	Av. Portazgo, 8	15174	Fonteculler (Culleredo)	981667920	Domingo Gantes Naya
•	Culleredo (Vilaboa)	Av. Vilaboa, 46-bajo, Rutis	15174	Vilaboa (Culleredo)	981660543	José Luis Fafian Vázquez
•	Curtis	Av. Generalísimo, 36	15310	Curtis	981786052	Luis Mato Vereá
•	Curtis (Teixeiro)	Av. Dr. Martínez Pardo, 55	15310	Teixeiro (Curtis)	981789125	José Luis Vázquez Neira

Red de oficinas • Provincia de A Coruña

Cajero	Oficina	Dirección	C. P.	Localidad	Teléfono	Director
•	Dodro	Lg. Tallos	15981	Dodro	981802059	Ramón Rey Lea
•	Dumbría	Cr. Serra de Outes	15151	Dumbría	981744007	Augusto F. Cerviño Santiago
•	Dumbría (Ezaro)	Cr. Cee a Muros, s/n	15297	Ezaro (Dumbría)	981712697	Manuel Quintela Rodríguez
•	Fene	Av. Naturales de Fene, 3	15500	Fene	981340107	Ana Isabel Franco Mouriz
•	Fene (Maniños)	Cr. La Palma, s/n	15520	Maniños (Fene)	981360199	Ramón Varela Díaz
•	Fene (San Valentín)	Av. Cooperación, Torre 3	15500	San Valentín (Fene)	981341851	Jorge Pérez Seijo
•	Ferrol. O.P.	C/ Galiano, 4-6	15402	Ferrol	981337900	Mª Esther Ledo Pisos
•	Ferrol. Urb. 01	C/ Iglesia, 100	15402	Ferrol	981337901	José Daniel Moreda González
•	Ferrol. Urb. 02	Cr. Catabois, 242	15405	Ferrol	981337902	Ramiro Porta Formoso
•	Ferrol. Urb. 03	"C/ Real, 174; esq. San Diego, 10-12"	15401	Ferrol	981337903	José Manuel González Rodríguez
•	Ferrol. Urb. 04	Cr. Castilla, 80	15404	Ferrol	981337904	José Sánchez Fernández
•	Ferrol. Urb. 05	Pg. Caranza, C/ Juan de Austria	15406	Ferrol	981337905	José Ramón Rodríguez Dopico
•	Ferrol. Urb. 06	C/ Alcalde Usero, esq. Ministro Patiño, s/n	15403	Ferrol	981337906	Antonio Gómez Míguez
•	Ferrol. Urb. 07	C/ Alegre, 24-26	15401	Ferrol	981337907	José Manuel Polo Fernández
•	Ferrol. Urb. 08	C/ Real, 73-75	15402	Ferrol	981337908	Mª Jesús Yáñez Pérez
•	Ferrol. Urb. 09	Cr. Castilla, 341-343	15404	Ferrol	981337909	Emilio Angel Saavedra Grueiro
•	Ferrol. Urb. 10	Cr. Castilla, 219-221	15404	Ferrol	981337910	Carlos Molins Sánchez de Vivar
•	Ferrol. Urb. 11	Pg. Caranza, Av. Castela, 62	15406	Ferrol	981337911	Eusebio Manteiga Pita
•	Ferrol. Urb. 12	Av. Esteiro, 21-23	15403	Ferrol	981337912	Mª Julia Nieto Sanjurjo
•	Fisterra	Pz. Arasole, s/n	15155	Fisterra	981740156	Eduardo García García
•	Frades (Ponte Carreira)	Cr. Curtis, s/n	15686	Ponte Carreira (Frades)	981692108	Luis Espiñeira Pardo
•	Irixoa	Lg. Pazo, 19	15313	Irixoa	981793127	José A. Vázquez Arias
•	Laxe	C/ Rosalía de Castro, 40	15117	Laxe	981728039	Manuel Porteiro Bouzas
•	Malpica de Bergantiños (Buño)	C/ Santa Catalina, 7	15111	Buño (Malpica de Bergantiños)	981711311	Ricardo Manuel Ares Pena
•	Malpica de Bergantiños (Malpica)	Pz. D. Anselmo Villar Amigo, 22	15113	Malpica de Bergantiños	981720054	José Villar Pose
•	Mazaricos (Picota, A)	Av. Francisco Suárez Salgado, 3	15258	A Picota, (Mazaricos)	981852005	Domingo González González
•	Melide	Lg. Campo de San Roque, s/n	15800	Melide	981505133	Mª Carmen Asorey Sesto
•	Mesía (Xanceda)	Lg. Campo de la Iglesia	15685	Xanceda (Mesía)	981687004	Eliseo Paradela Cid
•	Miño	Av. Generalísimo, 47	15630	Miño	981782054	Xian Henrique de León Barral
•	Moeche	Lg. San Ramón de Moeche	15563	Moeche	981404016	Eugenio Luaces Bermúdez
•	Mugardos	Av. Galicia, 78	15620	Mugardos	981470095	Tomás Javier Cabezón Lorenzo
•	Muros (Esteiro)	Lg. Solleiros, s/n	15240	Esteiro (Muros)	981763026	Antonio Corujo Tarrío
•	Muros	Pz. Curro da Praza, 3	15250	Muros	981826040	Andrés Francisco Petisco Montes
•	Muxía	Ru. Real, 37	15124	Muxía	981742150	Pedro Díaz Rodríguez
•	Narón (Alto del Castaño)	C/ Concepción Arenal, 5	15407	Alto del Castaño (Narón)	981383000	Amado Jesús Martínez Paz
•	Narón (Freixeiro)	C/ Estrada Castela, 417-419	15572	Freixeiro (Narón)	981383244	Eva Mª Porto Maceiras
•	Narón	Pz. Galicia, s/n	15407	Narón	981384464	Olga Fresco Tejero
•	Narón (Santa Cecilia)	Av. Santa Cecilia, 101	15407	Santa Cecilia (Narón)	981391185	Mª Purificación Couce Sande
•	Narón (Xuvia)	C/ Estrada de Castela, 908 B	15570	Xuvia (Narón)	981382192	Rafael Enrique Montero Rey
•	Neda	Av. Algeciras, 32	15510	Neda	981380217	Alfonso Daniel Naveiras Rios
•	Negreira	C/ Rúa Cachurra, 15	15830	Negreira	981885005	Mª Isabel Balañas Antelo
•	Noia. O.P.	C/ Comercio, 2	15200	Noia	981820448	Alfonso Manuel Romero Castelo
•	Noia. Urb. 01	C/ San Lázaro, s/n	15200	Noia	981820957	Eduardo Brea Lestón
•	Noia. Urb. 02	Av. La Coruña, esq. Fray L. Rodríguez	15200	Noia	981820031	Manuel Romero Louro
•	O Pino (Arca)	Av. Santiago, 17	15821	Arca (O Pino)	981511011	José Amancio Veiga Raña
•	Oleiros (Mera)	C/ Celso Emilio Ferreiro, 12	15177	Mera (Oleiros)	981617475	Jesús Rodríguez Otero
•	Oleiros	Pz. Rabadeira, 12	15173	Oleiros	981610136	Francisco Manuel Ogén González
•	Oleiros (Perillo)	Av. Ernesto Che Guevara, 10	15172	Perillo (Oleiros)	981635492	Jesús Mato Amado
•	Oleiros (San Pedro de Nos)	Av. Mariñas, 248	15176	San Pedro de Nos (Oleiros)	981660161	Carmen Castro Bande
•	Oleiros (Santa Cruz)	Ru. Viñas de Babilonia, 3	15179	Santa Cruz (Oleiros)	981615481	Benedicto José Meirama Suarez
•	Ordes (Mesón do Vento)	Cr. N-550	15689	Mesón do Vento (Ordes)	981692805	Francisco Javier Barros Cerviño
•	Ordes. O.P.	Av. Alfonso Senra, 104	15680	Ordes	981680201	Laureano Iglesias Conde
•	Ordes. Urb. 01	C/ José Antonio, 21	15680	Ordes	981680400	Javier Alberto Concheiro Varela
•	Oroso (Sigüeiro)	Av. Compostela, 3	15688	Sigüeiro (Oroso)	981691482	Carlos Sardiña Rivera

Red de oficinas • Provincia de A Coruña

Cajero	Oficina	Dirección	C. P.	Localidad	Teléfono	Director
•	Ortigueira (Espasante)	Cr. Puerto, s/n	15339	Espasante (Ortigueira)	981408035	José Castro Barcón
•	Ortigueira	C/ General Franco, 51-53	15330	Ortigueira	981400094	Francisco José Pernas Varela
•	Outes (Cruceiro de Roo)	Cr. Noia a Muros, s/n	15287	Cruceiro de Roo (Outes)	981765474	Franco José Sande Viña
•	Outes (Serra de Outes)	Av. Calvo Sotelo, s/n	15230	Serra de Outes (Outes)	981850015	Cesar Vázquez Díaz
	Oza dos Ríos	C/ Castiñeiro, 3	15380	Oza dos Ríos	981792053	Jaime Isidoro García Rodríguez
•	Padrón	C/ Calvo Sotelo, 21	15900	Padrón	981810197	Emiliano Vázquez Cerviño
•	Ponteceso (Corme)	C/ Real, s/n	15114	Corme (Ponteceso)	981738141	Ramón Varela Míguez
•	Ponteceso	Lg. La Trabe	15110	Ponteceso	981714050	German José López Posse
•	Pontedeume (Campolongo)	Lg. Campolongo, 136	15614	Campolongo (Pontedeume)	981430436	José Manuel Bouza Vázquez
•	Pontedeume	C/ Real, 15	15600	Pontedeume	981430725	Dionisio Beltrán Parapar
•	Porto do Son	C/ Camiño Novo, 10	15970	Porto do Son	981853027	Juan José Maneiro González
•	Porto do Son (Portosin)	Av. Constitución, 15	15999	Portosin (Porto do Son)	981766072	Segundo Martínez Abejón
•	Porto do Son (Xuño)	C/ Agra, 18	15995	Xuño (Porto do Son)	981769010	Juan Pérez Pouso
•	Rianxo (Asados)	C/ Atalaya, s/n	15984	Asados (Rianxo)	981861522	Ricardo Riveiro Núñez
•	Rianxo	Pz. Castelao, 5	15920	Rianxo	981860030	Victor Manuel Outeiral Míguez
•	Rianxo (Taragoña)	C/ Campo de Pazos, 38	15985	Taragoña (Rianxo)	981861203	Pablo de la Fuente Rodiño
•	Ribeira (Aguíño)	C/ Centro, 41	15965	Aguíño (Ribeira)	981840171	Andrés Paz Dios
•	Ribeira (Carreira)	C/ Campos, s/n	15967	Carreira (Ribeira)	981841052	Andrés Paz Dios
•	Ribeira (Corrubedo)	C/ Puerto, 50	15969	Corrubedo (Ribeira)	981865401	Francisco Javier Rocha Freire
•	Ribeira (Palmeira)	Cr. Vilar, 5	15950	Palmeira (Ribeira)	981838150	Mª Luisa Pérez Pego
•	Ribeira. O.P.	C/ General Franco, 18	15960	Santa Eugenia de Ribeira (Ribeira)	981871134	José Angel Hermelo Mendiña
•	Ribeira. Urb. 01	C/ Otero Pedrayo, s/n	15960	Santa Eugenia de Ribeira (Ribeira)	981870355	Juan Videla Gómez
•	Ribeira. Urb. 02	C/ García Bayón, s/n	15961	Santa Eugenia de Ribeira (Ribeira)	981872200	Mª Carmen García García
•	Rois	Cr. Padrón-Noia, Samil	15911	Rois	981804194	Mario Costas Gey
•	Rois (Urdilde)	Lg. La Calle, s/n	15281	Urdilde (Rois)	981805050	José Manuel Villasuso López
•	Sada	Pracina do Conde, 2-3	15160	Sada	981620258	Carlos Mato Vereza
•	San Sadurniño	Cr. Ferrol-Oviedo	15560	San Sadurniño	981490003	Martín Sanjurjo Sixto
•	Santa Comba	Av. Alfonso Molina, 57	15840	Santa Comba	981880050	Francisco Calvo Pájaro
•	Santiago. O.P.	C/ Montero Ríos, 7	15706	Santiago de Compostela	981953000	Francisco Javier Fernández Fernández
•	Santiago. Of. Campus Un.	Pabellón Estudiantil, Planta 1ª	15706	Santiago de Compostela	981953038	Mª Cruz Domínguez Piñeiro
	Santiago. Of. Organismos	C/ Montero Ríos, 9-1ª, 2ª	15706	Santiago de Compostela	981953039	Angel Raposo Toja
•	Santiago. Urb. 01	C/ Rosalía de Castro, 89	15706	Santiago de Compostela	981953001	Luis Fernando Basadre Pampin
•	Santiago. Urb. 02	C/ Casas Reales, 44	15704	Santiago de Compostela	981953002	José Manuel García Alvarez
•	Santiago. Urb. 03	C/ Huérfanas, 4	15703	Santiago de Compostela	981953003	José Manuel García Argibay
•	Santiago. Urb. 04	Pz. José Antonio, 5	15701	Santiago de Compostela	981953004	Ricardo José Maíz Bescansa
•	Santiago. Urb. 05	C/ Pastoriza, 23	15704	Santiago de Compostela	981953005	José Miguel García Seijo
•	Santiago. Urb. 06	C/ Vista Alegre, 112	15705	Santiago de Compostela	981953006	Primitivo Sánchez Rial
•	Santiago. Urb. 07	C/ Concheiros, 64	15703	Santiago de Compostela	981953007	Avelino José Sambade Rodríguez
•	Santiago. Urb. 08	C/ Pajonal, 79	15702	Santiago de Compostela	981953008	José Quinteiro Fiuza
•	Santiago. Urb. 09	C/ Fray Rosendo Salvado, 22	15701	Santiago de Compostela	981953009	Cesar Rodríguez Ramos
•	Santiago. Urb. 10	C/ Sánchez Freire, 90 (Conxo)	15706	Santiago de Compostela	981953010	Jesús Manuel García Rey
•	Santiago. Urb. 11	C/ República Argentina, 12	15701	Santiago de Compostela	981953011	Santiago Cajaraville Soutullo
•	Santiago. Urb. 12	C/ La Rosa, 33, esq. Santiago Chile	15701	Santiago de Compostela	981953012	Rafael Cuña Vilán
•	Santiago. Urb. 13	C/ Rúa do Franco, 58	15702	Santiago de Compostela	981953013	Francisco Fernández Rodríguez
•	Santiago. Urb. 14	C/ Rosalía de Castro, 47	15706	Santiago de Compostela	981953014	Manuel Mato Eiroa
•	Santiago. Urb. 15	Pz. San Agustín, s/n	15704	Santiago de Compostela	981953015	Pedro Javier Fernández Raña
•	Santiago. Urb. 16	Pg. Tambre, Vía Edison, Centro Cívico	15890	Santiago de Compostela	981953016	Miguel Angel García Rey
•	Santiago. Urb. 17	Tr. das Fontiñas, 71-73	15703	Santiago de Compostela	981953017	Ana Belén Mirás Chico
•	Santiago. Urb. 18	C/ Santiago de Guayaquil, 7	15702	Santiago de Compostela	981953018	Susana Rodríguez González
•	Santiago. Urb. 19	Pg. Fontiñas, Area Ctral. loc. 18 C-D	15703	Santiago de Compostela	981953019	Marcos Domínguez Martínez
•	Santiago. Urb. 20	Ru. Galeras, 7-E Bajo	15705	Santiago de Compostela	981953020	Manuel Enrique Gómez López
•	Santiago. Urb. 21	Av. Ferrol, Bloque J (Conxo)	15706	Santiago de Compostela	981953021	Manuel Angel Veiga Munín
•	Sobrado	Pz. Porta, 31	15813	Sobrado	981787635	José Antonio López Souto
•	Teo (Cacheiras)	Ed. Os Muiños, Bloque J. Local 3 A	15883	Cacheiras (Teo)	981806725	Eduardo Mata Hermida

Red de oficinas • Provincia de A Coruña

Cajero	Oficina	Dirección	C. P.	Localidad	Teléfono	Director
• Teo (Calo)	C/ Casalonga, 13		15886	Calo (Teo)	981530312	Enrique Suárez Mata
• Teo (Ponte Veá)	Cr. La Estrada, 3		15883	Ponte Veá (Teo)	981809009	Mª Elena Rodríguez Carballo
Tordoia (Gorgullos)	Lg. Apeadero Ferrocarril		15684	Gorgullos (Tordoia)	981690015	Manuel Juncal Pena
• Tordoia	Lg. Pontepedra, s/n		15683	Tordoia	981682668	Juan José Yáñez Fernández
• Touro	Av. Castelao, s/n		15822	Touro	981504030	José Antonio Díaz Rodríguez
Trazo (Benza)	Lg. A Brea - Trazo		15687	Benza (Trazo)	981696777	Manuel Seoane Pallas
• Trazo	Cr. General, 25 - Lg. Víaño Pequeno		15687	Trazo	981689006	Marcos Antonio Castro Rozas
• Val do Dubra (Bembibre)	C/ Arcay, 92		15873	Bembibre (Val do Dubra)	981889002	Manuel Vilouta Marcos
• Val do Dubra (Portomouro)	C/ Entrepontes, s/n		15871	Portomouro (Val do Dubra)	981882500	José Carlos Turnes Iglesias
• Valdoviño	Cr. Ferrol-Cedeira, s/n		15552	Valdoviño	981487042	José Juan Fraga Pena
• Vedra	Lg. Santa Cruz de Rivadulla		15809	Vedra	981512022	Manuel Juan Santiso Rodríguez
• Vimianzo (Bañas)	Cr. Negreira, 57-A		15127	Baías (Vimianzo)	981741059	Celestino Trillo Tomé
• Vimianzo	Av. Blanco Rajoy, 33		15129	Vimianzo	981716049	Luis Alejo Alvarez Neira
• Zas (Baio)	C/ Arzobispo Romero Lema, s/n		15150	Baio (Zas)	981718000	Germán Toja Vidal
• Zas	Cr. Santiago, s/n		15850	Zas	981751092	Rafael Vázquez Fondevila

Red de oficinas • Provincia de Lugo

Cajero	Oficina	Dirección	C. P.	Localidad	Teléfono	Director
•	Fonsagrada, A	Av. Galicia, 20	27100	A Fonsagrada	982340105	José Manuel Arias Fernández
•	A Pastoriza (Bretoña)	C/ Dr. Ares Abraira, s/n	27746	Bretoña (A Pastoriza)	982349145	José Veiga Logilde
•	Pobra do Brollón, A	C/ José Antonio, s/n	27330	A Pobra do Brollón	982430020	Jesús Armesto Losada
•	Pontenova, A	Av. Generalísimo, 24	27720	A Pontenova	982342213	José Marcelino Veiga Pérez
•	Abadín	Pz. Concello, 3	27730	Abadín	982508026	José Manuel Rodríguez Redondas
•	Antas de Ulla	Av. Lugo, s/n	27570	Antas de Ulla	982379209	José Luis Santiso García
•	Nogais, As	Lg. Antigua Ctra. N-VI, s/n	27677	As Nogais	982364132	Jesús Novo Santín
•	Baleira (Cádavo, O)	Av. Lugo, s/n	27130	O Cádavo (Baleira)	982354062	José Manuel López González
•	Baralla	Cr. Nacional VI, 41	27680	Baralla	982363320	Francisco García Teijeiro
•	Barreiros (S. Cosme de Barreiros)	Cr. Ribadeo, s/n	27279	San Cosme de Barreiros (Barreiros)	982124148	Gerardo García Doco
•	Becerreá	C/ Carlos III, 2	27640	Becerreá	982360123	Mª José Núñez Aguado
•	Begonte	Cr. Nacional VI - P. Km. 531'600	27373	Begonte	982396220	José María Vázquez Gayoso
•	Bóveda (Rubián)	Av. Galicia, 24	27350	Rubián (Bóveda)	982424026	Enrique Campos Medina
•	Burela. O.P.	Av. Arcadio Pardiñas, 62	27880	Burela	982585810	Antonio Maañón López
•	Burela. Urb. 01	Av. Arcadio Pardiñas, 224	27880	Burela	982585624	Mª Jesús Pernas Balseiro
•	Carballedo	Cr. Ourense, s/n	27520	Carballedo	982466173	Constantino González Fernández
•	Castro de Rei (Castro Ribeiras de Lea)	C/ García Abad, 6	27260	Castro Ribeiras de Lea (Castro de Rei)	982310036	Juan Alberto Losada Díaz
•	Castroverde	C/ Rosalía de Castro, 59	27120	Castroverde	982312065	Juan Carlos Carreira González
•	Cervo (San Ciprián)	Av. Marina, 3	27890	San Ciprián (Cervo)	982594202	Eugenio López Paleo
•	Cospeito	Av. Terra Cha, 40	27377	Cospeito	982520027	José Luis García Díaz
•	Cospeito (Muimenta)	Pz. Mayor, 13	27377	Muimenta (Cospeito)	982528044	Mª Luisa Fernández Rodríguez
•	Chantada	Av. Monforte, 14	27500	Chantada	982440118	Manuel Ramirez Couceiro
•	Folgoso do Courel (Seoane do Courel)	C/ San Xoan, 4	27324	Seoane do Courel (Folgoso do Courel)	982433050	Félix Vázquez Rivera
•	Foz	Av. da Mariña, 1	27780	Foz	982140187	José Mª Rodríguez Beres
•	Friol	Av. La Coruña, 1	27220	Friol	982375042	Isaac Curto López
•	Guitiriz	C/ General Franco, 9	27300	Guitiriz	982370104	Gonzalo Díaz Buján
•	Guitiriz (Parga)	Av. Calvo Sotelo, 2	27380	Parga (Guitiriz)	982373013	Jaime Pablo Alamo Rodríguez
•	Guntín	Cr. Ourense, s/n	27211	Guntín	982320011	Jesús Carreira Ferreiro
•	Láncara (Puebla de San Xulián)	Av. Benigno Quiroga, s/n	27360	Puebla de San Xulián (Láncara)	982543038	José Mª Paz Fernández
•	Lourenzá (Vilanova de Lourenzá)	Tr. Mariña, 7	27760	Vilanova de Lourenzá (Lourenzá)	982121177	José María Gayoso García
•	Lugo. O.P.	Pz. España, 16	27001	Lugo	982289000	Enrique Maciñeiras Campos
•	Lugo. Urb. 01	Av. La Coruña, 146	27003	Lugo	982289001	Carlos Gargallo Abelairas
•	Lugo. Urb. 02	Av. 18 de Julio, 80	27004	Lugo	982289002	Rosa Ana Losada Díaz
•	Lugo. Urb. 03	Pz. Comandante Manso, 6	27001	Lugo	982289003	José Manuel López López
•	Lugo. Urb. 04	Av. Carlos Azcárraga, 1	27003	Lugo	982289004	Oscar José Mon Fernández
•	Lugo. Urb. 05	Pz. Santo Domingo, 16	27001	Lugo	982289005	José Bello Moirón
•	Lugo. Urb. 06	Av. Ramón Ferreiro, 14	27002	Lugo	982289006	Rafael Luis Díaz Penagos
•	Lugo. Urb. 07	C/ Montevideo, 6	27001	Lugo	982289007	José Neira Espiño
•	Lugo. Urb. 09	Av. La Coruña, 298	27003	Lugo	982289009	José Antonio Fernández Vidal
•	Lugo. Urb. 10	C/ Tuy, 44	27004	Lugo	982289010	José Luis Varela Leirado
•	Lugo. Urb. 11	C/ Rúa San Roque, 169	27002	Lugo	982289011	Jesús Vila Corredoira
•	Lugo. Urb. 12	Pz. Ferrol, s/n	27001	Lugo	982289012	Juan José Carballal López
•	Lugo. Urb. 13	Av. Fontiñas, 94-96	27002	Lugo	982289013	José Mª Losada García
•	Lugo. Urb. 15	"Pg. ""Aceña de Olga"", Av. Alfonso X, 2"	27002	Lugo	982289015	Mª Carmen Mosteiro Díaz
•	Lugo. Urb. 17	Pg. Ceao, Av. Benigno Rivera, Complejo S. Cristóbal	27003	Lugo	982207224	Esteban Gómez Rodríguez
•	Lugo. Urb. 18	Av. Américas, 1-3, Bajo D-1	27004	Lugo	982289018	Mónica Folgueiras Villaverde
•	Lugo (Nadela)	Cr. Madrid, 15	27160	Nadela (Lugo)	982304192	Manuel Fernández Otero
•	Meira	Av. Generalísimo, 34	27240	Meira	982330132	Mª Sol Capón López
•	Mondoñedo	Pz. Concello, s/n	27740	Mondoñedo	982521730	Jesús Martínez Blanco
•	Monforte de Lemos. O.P.	C/ Cardenal, 18	27400	Monforte de Lemos	982401297	José Manuel Cabana Campo
•	Monforte de Lemos. Urb.01	Av. La Coruña, 61	27400	Monforte de Lemos	982401542	Mª Carmen Rodríguez Senra
•	Monterroso	Av. Lugo, 11	27560	Monterroso	982377007	José A. Rodríguez Guerra

Red de oficinas • Provincia de Lugo

Cajero	Oficina	Dirección	C. P.	Localidad	Teléfono	Director
•	Muras	Pz. Feria, 10	27836	Muras	982500004	Luis López del Río
•	Navia de Suarna	Av. Generalísimo, 51-53	27650	Navia de Suarna	982365129	Juan Luis Gómez Barrero
•	Corgo, O	Cr. Nacional VI-Km. 487,8	27163	O Corgo	982302116	Rafael Diz Cerviño
•	Incio, O	C/ Quiroga Ballesteros, 20	27346	O Incio	982427032	José Manuel Rodríguez Díaz
•	O Saviñao (Escairón)	C/ Pardo Bazán, 2	27540	Escairón (O Saviñao)	982452056	José Antonio Varela Díaz
•	O Valadouro (Ferreira do Valadouro)	Pz. Santa María, 4	27770	Ferreira do Valadouro (O Valadouro)	982574107	Julio Ferreiro Vila
•	Vicedo, O	C/ Prado Villapol, 40	27860	O Vicedo	982590132	Francisco José Iglesias Franco
•	Ouro	Cr. Viveiro a Cabreira, s/n	27865	Ouro	982559097	José Antonio Rivas Fernández
•	Palas de Rei	Av. Lugo, 10	27200	Palas de Rei	982380028	Faustino García Teijeiro
•	Pantón (Ferreira de Pantón)	Cr. Ourense, 44	27430	Ferreira de Pantón (Pantón)	982456158	Mª Reyes Losada Outeiriño
•	Paradela	Cr. Becerreá-Ventas Narón, s/n	27611	Paradela	982541016	Manuel Fernández Fernández
•	Pedrafita	Pz. Constitución, s/n	27670	Pedrafita do Cebreiro	982367155	Gaspar Manuel Méndez Fuentes
•	Pol (Mosteiro)	C/ Rua Castelao, 9	27270	Mosteiro (Pol)	982345001	Alberto Mauricio Martínez Balbis
•	Portomarín	Pz. Conde Fenosa, 3	27170	Portomarín	982545031	Guadalupe Centelles Fernández
•	Quiroga	C/ General Franco, 54	27320	Quiroga	982428085	Urbano Nuñez Rodríguez
•	Rábade	Ru. Gabriela Nieto Chain, 18	27370	Rábade	982390067	Eleuterio Parga Abelaira
•	Ribadeo	C/ Rodríguez Murias, 2	27700	Ribadeo	982128404	Mª Jesús Rubio Martínez
•	Riotorto	C/ José Antonio, 24	27744	Riotorto	982346043	Antonio Moirón Moirón
•	Sarria	C/ Marquesa de Casa López, 4	27600	Sarria	982531150	Mª José López Rubal
•	Sober	Av. Belán, esq. Pz. Ayuntamiento.	27460	Sober	982460030	José Rodríguez Rodríguez
•	Taboada	Av. Lugo, 106	27550	Taboada	982465367	Angel Antonio Corredoira Brao
•	Taboada (Trabada)	Ru. Concello, 24	27765	Trabada	982135056	Gonzalo Santomé Rodríguez
•	Triacastela	Av. Camilo José Cela, 10	27630	Triacastela	982548109	Manuel Rubio Pérez
•	Vilalba	Ru. Pravia, 31	27800	Vilalba	982510362	Jesús Pérez Expósito
•	Viveiro (Celeiro)	C/ Lavandeiras, 6	27863	Celeiro (Viveiro)	982560936	Manuel Timiraos Castro
•	Viveiro	C/ Pastor Díaz, 20, José Antonio, 17	27850	Viveiro	982560238	Carlos Teijeiro Pita
•	Xermade (Roupar)	Cr. Viveiro, s/n	27835	Roupar (Xermade)	982501071	Manuel M. Daniel Villar Rua
•	Xove	Av. Diputación, s/n	27870	Xove	982592054	Manuel Antonio García Moreda

Red de oficinas • Provincia de Ourense

Cajero	Oficina	Dirección	C. P.	Localidad	Teléfono	Director
•	Gudiña, A	C/ Beato Sebastián Aparicio, 82	32540	A Gudiña	988421034	Manuela Manzano Pérez
•	Manchica, A	Cr. Ourense-Celanova, Km. 15	32830	A Manchica (A Merca)	988260071	José Antonio Cougill Doniz
	A Merca (Mezquita, A)	Av. Constitución, 57	32549	A Mezquita	988425538	Antonio Fernández Fernández
•	Pobra de Trives, A	Pz. Mayor, 2	32780	A Pobra de Trives	988330235	Darío Alvarez Gómez
•	Rúa, A	C/ Progreso, 82	32350	A Rúa	988310475	Manuel Quiroga López
•	Veiga, A	Cr. Alto Covelo, 5	32360	A Veiga	988350105	José Sánchez Blanco
•	Allariz	C/ Emilia Pardo Bazán, 4	32660	Allariz	988440770	Celso Conde Cid
•	Amoeiro	Cr. Rúa-Santiago, 18	32170	Amoeiro	988281042	Juan Carlos Camba Muñoz
	Avión	C/ José Antonio, s/n	32435	Avión	988486262	Carlos Nogueira Rodríguez
•	Bande	C/ Faustino Santalices, 7	32840	Bande	988443013	José Antonio León Rodríguez
	Baños de Molgas	C/ Samuel González, 57	32701	Baños de Molgas	988430267	Abelardo González Vila
•	Barbadás (Valenzá, A)	Cr. Ourense-Celanova, 100-102	32890	A Valenzá (Barbadás)	988231412	Antonio Fernández Fernández
	Beariz	Av. Merelles, 19	32430	Beariz	988284251	Gustavo Sieiro Lamas
	Boborás	C/ Cristóbal Colón, s/n	32514	Boborás	988402010	Juan José Vazquez Muleiro
	Calvos de Randín	Cr. Bande-Frontera	32644	Calvos de Randín	988434003	José Luis Rodríguez Dobaño
	Carballeda (Sobradelo)	Cr. Entoma, 3	32330	Sobradelo (Carballeda)	988335095	José Antonio González Fernández
•	Castro de Miño	Lg. Cortiñas	32232	Castro de Miño	988493046	José Luis Martínez Sousa
•	Castro Caldelas	Av. Ourense, 14	32760	Castro Caldelas	988203111	Manuel Alvarez Rodríguez
•	Celanova	C/ Celso Emilio Ferreiro, 5	32800	Celanova	988451436	José M ^a Domínguez Feijoo
	Cenlle	Cr. Carballiño-Valdepereira	32454	Cenlle	988404001	Fernando Parro Prieto
•	Cualedro	Pz. Alameda, 14	32689	Cualedro	988424035	Amador Rúa Pérez
	Chandrea de Queixa	Lg. Celeiros	32786	Chandrea de Queixa	988334024	José Fernández Rodríguez
•	Entrimo	Av. Santa María la Real, 56	32860	Entrimo	988434669	Domingo Rodríguez Alvarez
	Gomesende	Cr. Fustanes-Abellas	32212	Gomesende	988495204	José Manuel Conde Martínez
	Larouco	C/ Real, 116	32358	Larouco	988348051	Flaminio González Fernández
	Laza	Av. Iglesia	32620	Laza	988422121	Daniel Caneiro Villarino
•	Leiro	C/ Gabino Bugallal, 31	32420	Leiro	988488132	Alberto Tizón Fernández
	Lobeira	Tr. Alcalde Emilio Higuero, 15	32850	Lobeira	988458537	Juan Benito Zúñiga León
•	Lobios	Cr. Portugal, s/n	32870	Lobios	988448017	José Veloso Yáñez
•	Maceda	Av. Aureliano Ferreiro, 47	32700	Maceda	988463130	Salvador Pérez Fernández
	Manzaneda	C/ Toral, s/n	32781	Manzaneda	988333049	Dámaso Bembibre Bembibre
•	Montederramo	Av. Galicia, s/n	32750	Montederramo	988292056	José Ramón Alvarez Gómez
•	Muiños	Lg. Mugeimes	32880	Muiños	988456421	José Luis Rodríguez Dobaño
•	Nogueira de Ramuín (Luintra)	Cr. Los Gozos	32160	Luintra (Nogueira de Ramuín)	988201029	Antonio Loureiro Dieguez
•	Barco, O	C/ Marcelino Suárez, 24	32300	O Barco de Valdeorras	988321145	Fernando Fernández Rodríguez
•	Bolo, O	C/ César Conti, 13	32373	O Bolo	988323087	M ^a Joaquina Fernández Maseda
•	Carballiño, O	C/ Tomás M ^a Mosquera, 4	32500	O Carballiño	988271751	Antonio Cerdeira Cerdeira
	Irixo, O	Pz. Mayor	32530	O Irixo	988287406	Maria Garriga Domínguez
•	Ourense. O.P.	C/ Juan XXIII, 31	32003	Ourense	988517100	Agustín Fernández Núñez
•	Ourense. Urb. 01	Av. Santiago, 9	32001	Ourense	988517101	Fernando Manuel Carrillo Cebrían
•	Ourense. Urb. 02	Ru. Hervedelo, 52	32002	Ourense	988517102	Francisco José Baltar Vázquez
•	Ourense. Urb. 03	C/ García Mosquera, 1 (El Posio)	32005	Ourense	988517103	José Manuel Iglesias Grande
•	Ourense. Urb. 04	Ru. Peña Trevinca, 8	32005	Ourense	988517104	José Luis Caride Prieto
•	Ourense. Urb. 05	Av. Santiago, 52	32001	Ourense	988517105	Gumersindo Crespo Fernández
•	Ourense. Urb. 06	Ru. Paseo, 6	32003	Ourense	988517106	Ovidio Suárez Cebreiros
•	Ourense. Urb. 07	Av. Portugal, 106	32002	Ourense	988517107	Rocio Valcarce Rodríguez
•	Ourense. Urb. 08	Av. Buenos Aires, 65	32004	Ourense	988517108	Manuel Vázquez Nowoa
•	Ourense. Urb. 09	Av. Zamora, 70	32005	Ourense	988517109	José Serafín Fernández Castro
•	Ourense. Urb. 10	Av. Marcelo Maclás, 64	32002	Ourense	988517110	José Luis Prieto Alvarez
•	Ourense. Urb. 11	Ru. Doctor Fleming, 57	32002	Ourense	988517111	Ramón Cruz González
•	Ourense. Urb. 13	Pg. Vistahermosa, C/ J. Ferro Couselo, Bl. 1-2	32002	Ourense	988517113	Antonio Reza Reza
•	Ourense. Urb. 15	C/ Ramón Puga, 45 (A Saiza)	32005	Ourense	988517115	M ^a Belén Diéguez Nieto
•	Ourense. Urb. 16	C/ San Rosendo, 16	32001	Ourense	988517116	Gonzalo Antonio Espeso Oterino
•	Ourense. Urb. 17	C/ Ramón Cabanillas, 2-3	32004	Ourense	988517117	José Antonio Pérez Alén

Red de oficinas • Provincia de Ourense

Cajero	Oficina	Dirección	C. P.	Localidad	Teléfono	Director
•	Ourense. Urb. 18	C/ Curros Enríquez, 33	32003	Ourense	988517118	Angel Hugueros Núñez
•	Ourense. Urb. 19	C/ Dr. Temes, 10 B (Zona Universidad)	32004	Ourense	988517119	Enrique Manuel Romero Reinoso
•	Paderne	Cr. Rioseco, s/n	32110	Paderne de Allariz	988293045	Alberto Valentín Rumbo García
	Parada de Sil	Cr. Villarino	32740	Parada de Sil	988208028	José Magide Bizarro
•	Ramirás	Lg. Villavidal	32810	Ramirás	988479316	Roberto Rodríguez Vázquez
•	Ribadavia	Ru. Ribeiro, 31	32400	Ribadavia	988470717	Rubén Saavedra Pereira
	Riós	C/ José Antonio, s/n	32611	Riós	988425000	José Eloy Veiga Martínez
•	Rubiá	Cr. Villafranca, 53	32310	Rubiá	988324137	Arsenio Moldes Gómez
	San Amaro	Ru. Camiño Touza, 2	32455	San Amaro	988288102	José Luis Domonte Alén
•	San Cibrao das Viñas	Cr. Salgueiro-Reboredo	32901	San Cibrao das Viñas	988362010	Daniel Gómez Gómez
	San Xoan de Rio	Pz. Antonio Sabin, s/n	32770	San Xoan de Rio	988346016	Diego Daniel Fernández Borrajo
•	Toén	Ru. Vilar, 5	32930	Toén	988261284	Eduardo Martínez-Pedrayo Valeiras
	Trasmiras	Cr. Madrid	32695	Trasmiras	988445011	Manuel Ojea Fontarigo
•	Verín	C/ Luis Espada, 31	32600	Verín	988411012	Raul M ^a Vega de las Heras
•	Viana do Bolo	C/ Nicolás Tenorio, 30	32550	Viana do Bolo	988340247	Juan Carlos López Gutierrez
	Vilamarín (Tamallancos)	Cr. Santiago	32102	Tamallancos (Vilamarín)	988281053	Emilio M. Guntiñas López
•	Vilamartín de Valdeorras	C/ Miguel Cervantes, s/n	32340	Vilamartín de Valdeorras	988300032	M ^a Jesusa Candal Jarrín
	Vilar de Barrio	Av. San Félix, 15	32702	Vilar de Barrio	988449034	Manuel Dorado Fernández
	Vilardevós	C/ Manuel Núñez, s/n	32616	Vilardevós	988417285	Manuel Blanco Rodríguez
•	Vilariño de Conso	Cr. Villarino	32557	Vilariño de Conso	988340320	Rubén Darío Bembibre Bembibre
•	Xinzo de Limia	Av. Orense, 12	32630	Xinzo de Limia	988460544	Desiderio Vázquez Villarino

Red de oficinas • Provincia de Pontevedra

Cajero	Oficina	Dirección	C. P.	Localidad	Teléfono	Director
•	Estrada, A	C/ Justo Martínez, 8	36680	A Estrada	986570672	Daniel López Vázquez
•	Guarda, A	C/ Concepción Arenal, 56	36780	A Guarda	986613279	José María Gómez González
•	Illa de Arousa, A	Bo. El Campo, 5	36626	A Illa de Arousa	986527332	José Ramón Conde Castaño
•	Baiona	C/ Carabela La Pinta, 16	36300	Baiona	986356682	Roberto Canella López
•	Bueu	C/ Eduardo Vincenti, 18	36930	Bueu	986321616	Francisco José Loira Filgueira
•	Caldas de Reis	C/ Mateo Sagasta, 17	36650	Caldas de Reis	986530224	Manuel Castedo Matalobos
•	Cambados	Av. Galicia, 25	36630	Cambados	986543529	Juan Manuel García Paulos
•	Campo Lameiro	C/ Bernardo Sagasta, 37	36110	Campo Lameiro	986752032	Cesar Outón López
•	Cangas	Av. Vincenti, 10-12	36940	Cangas	986300900	José Manuel González Grosi
•	Forcarei	C/ Progreso, s/n	36550	Forcarei	986754213	Secundino Fernández Cortizo
•	Lalin	C/ Matemático Rodríguez, 7	36500	Lalin	986780325	Bautista García López
•	Marín	C/ Salvador Moreno, 10	36900	Marín	986881711	Juan José Agudo Tlve
•	Moaña	C/ Concepción Arenal, 128	36950	Moaña	986313750	Santiago Portela Suárez
•	Mondariz	Pz. España, s/n	36870	Mondariz	986656080	Manuel Iglesias Castro
•	Mos	Av. Vigo, 56	36416	Mos	986288088	Andrés Viñal Fernández
•	Nigrán	C/ Rosalía de Castro, 13	36350	Nigrán	986380256	Juan Carlos Alvarez Flores
•	Grove, O	"C/ Jaime Sola, 1; esq. Rúa da Plaza"	36980	O Grove	986731138	Eduardo J. López Vergara
•	Porriño, O	C/ Ramón González, 60	36400	O Porriño	986331642	Juan Manuel Rodiño Castro
•	Rosal, O	Pz. Calvario, 6	36770	O Rosal	986625117	Julia Rebolledo Alvarez
•	Poio (Barca, A)	C/ A Barca, 32	36005	San Salvador (Poio)	986872028	Manuel Marán Juncal
•	Ponteareas	C/ Senén Canido, 4	36860	Ponteareas	986640287	Fernando Sánchez Martínez
•	Pontevedra (Estribela)	C/ Marqués de Valterra, 115	36910	Estribela (Pontevedra)	986881596	José Mª Cidón Bayón
•	Pontevedra. O.P.	C/ Augusto González Besada, 1-5	36001	Pontevedra	986857350	Rafael José Solla Vidal
•	Pontevedra. Urb. 01	C/ Benito Corbal, 33	36001	Pontevedra	986846900	Alberto Barreras Díaz
•	Pontevedra. Urb. 02	C/ Salvador Moreno, 48	36001	Pontevedra	986862301	Antonio Parrado Mourinho
•	Pontevedra. Urb. 03	Av. La Coruña, 54	36005	Pontevedra	986872281	Bernardo Fernández Rosendo
•	Pontevedra. Urb. 04	C/ Peregrina, 42	36001	Pontevedra	986847653	José Antonio Espantoso Aldariz
•	Pontevedra. Urb. 05	C/ Echegaray, 28	36002	Pontevedra	986856784	Fausto Fernández Blanco
•	Pontevedra. Urb. 06	C/ Eduardo Pondal, 64	36003	Pontevedra	986848427	Guillermo Raposo Lobeiras
•	Redondela (Chapela)	Av. Vigo, 135	36320	Chapela (Redondela)	986452475	Enrique González Pérez
•	Redondela	C/ Alfonso XII, 10	36800	Redondela	986403100	Javier Bas Corugeira
•	Ribadumia	C/ Cruceiro Vello, s/n	36636	Ribadumia	986710054	Manuel Rivas Fernández
•	Rodeiro	Cr. Lalín-Chantada, s/n	36530	Rodeiro	986790024	Antonio Villamarín Arias
•	Sanxenxo (Portonovo)	Ru. Mariña, 8	36970	Portonovo (Sanxenxo)	986727032	Ramón Beiro Caamaño
•	Sanxenxo	Pº Silgar, 36	36960	Sanxenxo	986724011	Manuel Parada Rodríguez
•	Silleda	C/ Parque, 14	36540	Silleda	986580097	Andrés González Varela
•	Tomíño	C/ Generalísimo, 6	36740	Tomíño	986622231	José María Míguez Caamaño
•	Tui	C/ Augusto González Besada, s/n	36700	Tui	986600251	Juan Angel Gómez González
•	Vigo (Valladares)	Cr. Valladares, 210	36314	Vigo	986467091	Juan Carlos López Rodríguez
•	Vigo. O.P.	C/ Policarpo Sanz, 36-38	36202	Vigo	986815000	Luis Martín Blanco Conde
•	Vigo. Urb. 01	C/ Colón, 7	36201	Vigo	986815001	José Francisco Alonso Martínez
•	Vigo. Urb. 02	C/ Venezuela, 48	36203	Vigo	986815002	Antonio Villar Sabucedo
•	Vigo. Urb. 03	Av. Cánovas del Castillo, 6 (Berbés)	36202	Vigo	986815003	Juan Alvarez Ballesteros
•	Vigo. Urb. 04	Av. Sanjurjo Badía, 163, (Teis)	36207	Vigo	986815004	Ramón Mejuto Martínez
•	Vigo. Urb. 05	Av. Camelias, 129-A	36211	Vigo	986815005	Eugenio Alonso González
•	Vigo. Urb. 06	C/ Urzaiz, 173 (El Calvario)	36205	Vigo	986815006	Francisco José Valladares Leal
•	Vigo. Urb. 07	C/ Eduardo Iglesias, 20	36202	Vigo	986815007	Montserrat Escobar Díaz
•	Vigo. Urb. 08	Av. Florida, 37	36210	Vigo	986815008	Jaime Ruiz Pérez
•	Vigo. Urb. 09	C/ Urzaiz, 117	36204	Vigo	986815009	Antonio Salas Martínez
•	Vigo. Urb. 10	C/ Gran Vía, 66	36203	Vigo	986815010	Evaristo Alonso Méndez
•	Vigo. Urb. 11	Av. Castrelos, 188	36210	Vigo	986815011	Antonio Expósito Murias
•	Vigo. Urb. 12	Av. Ramón Nieto, 412 (Cabra)	36205	Vigo	986815012	Benito Silva Díaz
•	Vigo. Urb. 13	Av. García Barbón, 93	36201	Vigo	986815013	Pablo Martínez Barreiro
•	Vigo. Urb. 14	Tr. Vigo, 71	36206	Vigo	986815014	Gabriel Gómez López

Red de oficinas • Provincia de Pontevedra

Cajero	Oficina	Dirección	C. P.	Localidad	Teléfono	Director
•	Vigo. Urb. 15	Av. Fragoso, 101	36210	Vigo	986815015	Lucía Blanco Bogo
•	Vigo. Urb. 16	Av. Camelias, 80	36211	Vigo	986815016	José Luis Barca Herrería
•	Vigo. Urb. 17	C/ Pi y Margall, 21	36202	Vigo	986815017	Modesto Vázquez Riveiro
•	Vigo. Urb. 18	C/ Pi y Margall, 110	36202	Vigo	986815018	Serafin Alonso Barbosa
•	Vigo. Urb. 19	C/ Gran Vía, 160	36211	Vigo	986815019	German Alfonso Rúa Díaz
•	Vigo. Urb. 20	C/ Conde Torrecedeira, 64-66	36202	Vigo	986815020	Guillermo Prado Comesaña
•	Vigo. Urb. 22	C/ Alcalde Gregorio Espino, 52 (La Doblada)	36205	Vigo	986815022	Javier José Filgueira García
•	Vigo. Urb. 23	Av. Florida, 60	36210	Vigo	986815023	Alberto Alonso Carballo
•	Vigo. Urb. 24	Pz. Hispanidad, 109	36203	Vigo	986815024	Julio Alonso Da Costa
•	Vigo. Urb. 26	C/ Tomás Alonso, 234 (Bouzas)	36208	Vigo	986815026	Manuel Angel Carril Gómez
•	Vigo. Urb. 27	C/ Martín Echegaray, 30 (Coia)	36209	Vigo	986815027	Gabino A. González Rodríguez
•	Vila de Cruces	C/ Soto y Vázquez, s/n	36590	Vila de Cruces	986582075	Concepción Berta Mosquera Pampin
•	Vilagarcía de Arousa	C/ Covadonga, 1-3	36600	Vilagarcía de Arousa	986507811	José Lamas González

Red de oficinas • Provincia de León

Cajero	Oficina	Dirección	C. P.	Localidad	Teléfono	Director
•	Astorga	Pz. España, 15	24700	Astorga	987616953	Lorenzo Alvarez Alvarez
•	Bembibre (León)	Av. Villafranca, 31	24300	Bembibre	987511580	Angel Díez Alvarez
•	Benavides de Orbigo	Pz. Conde Luna, 1	24280	Benavides de Orbigo	987370195	Alfonso Sánchez Sánchez
•	Boñar	Av. Constitución, 35	24850	Boñar	987735143	Bernardo Martínez Fernández
	Bustillo del Páramo	Pz. España, 15	24357	Bustillo del Páramo	987364010	Antonio Vega Natal
	Cabañas Raras	Cr. Ponferrada-Fabero, 18	24412	Cabañas Raras	987421837	Simón Marcos Valdeón
•	Cacabelos	C/ Carnicerías, 5	24540	Cacabelos	987549352	Angel Prada Amigo
•	Camponaraya	Pz. Generalísimo, 40	24410	Camponaraya	987463041	Antonio González García
	Cármenes	C/ Carlos Alonso, s/n.	24838	Cármenes	987576487	Jesús López García
•	Carracedelo (Villadepalos)	C/ Campo de la Vila, 22	24565	Villadepalos (Carracedelo)	987544020	Carlos Alvarez Nuñez
•	Carrizo de la Ribera (Villanueva del Carrizo)	Av. Generalísimo, 69	24270	Carrizo de la Ribera	987357388	Santiago Amable Fernández García
	Carucedo	Cr. Orense, s/n.	24442	Carucedo	987420684	Ernesto Gago Macías
•	Cistierna	Av. Constitución, 104	24800	Cistierna	987701072	José Alberto Matilla Morales
	Cuadros (Lorenzana)	Cr. León-Caboalles, s/n.	24122	Lorenzana (Cuadros)	987577235	David Sarmiento González
•	Bañeza, La	Pz. Mayor, s/n	24750	La Bañeza	987641783	José M ^a Tocino García
•	Robla, La	C/ Gordón Ordás, 6	24640	La Robla	987570176	Manuel Angel Rodríguez Díez
	Laguna de Negrillos	Pz. San Juan, 2	24234	Laguna de Negrillos	987755072	Amador Souto Rivas
•	León. O.P.	Pz. Cortes Leonesas, 3	24003	León	987207412	Francisco Javier Sánchez Escudero
•	León. Urb. 01	Av. Mariano Andrés, 125	24008	León	987233155	Javier Domínguez Cazón
•	León. Urb. 02	C/ Pendón de Baeza, 12	24006	León	987210630	Francisco Infante Bolaños
•	León. Urb. 03	Av. Nocedo, 44	24007	León	987243453	M ^a Araceli Cantalapiedra Ibáñez
•	León. Urb. 04	Av. Alcalde Miguel Castaño, Esq.C/ Las Fuentes	24005	León	987210660	Cristina Martínez Valladares
•	León. Urb. 05	C/ Párroco Pablo Díez, 34-36	24010	León	987806726	Iván Adolfo Mezquita Bulnes
•	León. Urb. 07	C/ Ordoño II, 22	24001	León	987246211	Manuel Díaz-Cano Ramírez
•	León. Urb. 08	Pg. Eras de Renuevo, Av. Reyes Leoneses, s/n	24008	León	987805267	Juan Carlos Huerta Rivera
•	León. Urb. 09	Av. Gran Vía San Marcos, 10	24002	León	987234050	Inocencio García Blanco
•	León (Trobajo del Cerecedo)	Av. Antibióticos, 131	24192	Trobajo del Cerecedo (León)	987258300	Aurelio Prieto Alegre
	Barrios de Luna, Los	Cr. Vieja, 12	24148	Los Barrios de Luna	987581312	Jesús Dario Suárez González
•	Mansilla de las Mulas	Pz. San Nicolás, s/n.	24210	Mansilla de las Mulas	987310985	José Ángel Salvador Carbajo
	Matallana de Torío	Av. Constitución, 62	24830	Matallana de Torío	987591191	Jesús López García
	Noceda del Bierzo	Pz. San Antonio, s/n.	24319	Noceda del Bierzo	987517211	Angel Díez Alvarez
	Pobladura de Pelayo García	Pz. Mayor, 13	24249	Pobladura de Pelayo García	987384129	Jesús Alvarez Arenal
•	Ponferrada	C/ General Gómez Núñez, 18	24400	Ponferrada	987412258	Jorge Luis Santín González
	Posada de Valdeón	C/ Plaza, s/n.	24915	Posada de Valdeón	987740556	Servando Simón Marcos
•	Priaranza del Bierzo	Av. Recunco, 61	24448	Priaranza del Bierzo	987420841	Ernesto Gago Macías
•	Riaño	Av. Valcayo, 18	24900	Riaño	987740733	Servando Simón Marcos
•	Riello	C/ San Juan, s/n	24127	Riello	987580731	Jesús Dario Suárez González
•	Sahagún	Pz. Mayor, 7	24320	Sahagún	987780768	Daniel Rivera Alonso
	San Emiliano	C/ Las Eras, 2	24144	San Emiliano	987594031	Joaquín Rodríguez Hidalgo
	Santa María de Ordás	Pz. Vicente García, 4	24276	Santa María de Ordás	987590075	David Sarmiento González
•	Santa María del Páramo	C/ Cirilo Santos, 10	24240	Santa María del Páramo	987350159	Gabriel Fernández Blanco
•	Soto y Amío (Magdalena, La)	Residencial Luna, Av. Florentino Agustín Díez, s/n	24120	Canales (Soto y Amío)	987581115	Manuel Alvarez Alvarez
	Sta. Colomba de Curueño (Barrio de Nuestra Señora)	Lg. Barrio de Nuestra Señora	24150	B ^a Ntra. Señora (Sta. Colomba de Curueño)	987342170	Emilio Ferreras Otero
	Sta. Cristina Valmadrígal (Matallana de Valmadrígal)	Cr. Adanero-Gijón, s/n.	24290	Matallana Valmadrígal (Sta. Cristina Valmadrígal)	987335043	Rufino García Estébanez
	Valderas	Av. Padre Isla, 3	24220	Valderas	987762045	José Manuel Valdés Baza
•	Valdevimbre	C/ Calvo Sotelo, 11	24230	Valdevimbre	987304106	Arturo Alvarez Rey
•	Valencia de Don Juan	Av. Carlos Pinilla, 19	24200	Valencia de Don Juan	987750195	Miguel Angel San Martín Antón
•	Villafranca del Bierzo	C/ Jesús Adrán, 2, esq. Alameda Baja	24500	Villafranca del Bierzo	987540341	Fernando López Fernández
•	Villaquejida	Cr. Ruta de la Plata, 9	24235	Villaquejida	987774247	Gregorio Fernández Pintor
•	Villaquilambre (Villabispo de las Regueras)	C/ Real, 1	24195	Villabispo Regueras (Villaquilambre)	987307168	Antonio José Mame Santamaría



Red de oficinas • Provincia de León

Cajero	Oficina	Dirección	C. P.	Localidad	Teléfono	Director
•	Villarejo (Veguellina de Orbigo)	C/ Pío Cela, s/n.	24350	Veguellina Orbigo (Villarejo)	987374169	José Antonio Rodríguez Fernández
•	Villaturiel (Puente Villarente)	C/ Camino de Santiago, 76	24226	Puente Villarente (Villaturiel)	987312210	Angel Antonio Miguélez Mateos

Red de oficinas • Resto de España

Cajero	Oficina	Dirección	C. P.	Localidad	Teléfono	Director
ALACANT / ALICANTE						
•	Alacant/Alicante. O.P.	Av. Federico Soto, 11	03003	Alacant	965210122	José Luis Alonso Martín
•	Alacant/Alicante. Urb. 01	C/ Capitán Dema, 3	03007	Alacant	965113392	Juan Miguel Vidal Bailén
•	Alacant/Alicante. Urb. 02	Av. Periodista Rodolfo Salazar, 42	03013	Alacant	965916289	Marcelino F. Artega Andrade
•	Alacant/Alicante. Urb. 04	C/ Perú, 15-b Comp. Res. Isla Tabarca	03008	Alacant	965106971	Gonzalo Castejón de la Encina
•	Alcoi/Alcoy	Av. País Valenciano, 37	03801	Alcoi	965541811	Jaime Bertrán Terol
•	Benidorm	Av. Europa, Edf. Torre Benidorm	03500	Benidorm	965856652	Enrique Mustieles López
•	Calp/Calpe	Av. Ejércitos Españoles, 16-B	03710	Calp	965874497	Manuel Montejo Carpintero
•	Elx/Elche	C/ Josep M ^a Buch, 25	03201	Elx	965441210	Julián Rodríguez Rosillo
•	Sant Vicent del Raspeig	Av. Ancha de Castelar, 31	03690	San Vicente del Raspeig	965672784	Santiago Joaquín Ferrándiz Moltó
•	Torreveja	Av. Habaneras, 80	03180	Torreveja	965703028	José A. Calviño Bervia
•	Jávea/Xàbia	C/ Mayor, 5	03730	Xàbia	965790216	Jaime J. Boronat Soler
ALBACETE						
•	Albacete	C/ Gabriel Lodaes, 4	02002	Albacete	967223108	Rosana Poveda Pérez
ARABA / ALAVA						
•	Vitoria/Gasteiz	C/ Fueros, 14	01005	Gasteiz	945143630	Eugenio García Avendaño
ASTURIAS						
•	Avilés	C/ Cuba, 1	33400	Avilés	985522644	Victor M. Menéndez-Sampil Tresens
•	Gijón. O.P.	C/ Corrida, 23	33206	Gijón	985340183	Vicente Suárez Carvajal
•	Gijón. Urb. 01	Av. Príncipe de Asturias, 33 (La Calzada)	33213	Gijón	985328151	José Luis Falcón Prada
•	Gijón. Urb. 02	C/ Andalucía, 33	33210	Gijón	985389830	José Manuel Muñoz Hevia
•	Gijón. Urb. 03	Av. Llano, 29	33209	Gijón	985155534	Martin Fco. Bilbao González
•	Mieres	C/ Manuel Llaneza, 36	33600	Mieres del Camino	985463211	Roberto J. Mochales Alvarez
•	Navia (Asturias)	C/ Regueral, 10	33710	Navia	985473128	Miguel García Llana-Valdés
•	Oviedo. O.P.	C/ Uría, 4	33005	Oviedo	985205577	José Antonio Caunedo Suárez
•	Oviedo. Urb. 01	Av. Galicia, 12	33005	Oviedo	985240264	Luis I. Faes Hernández
•	Oviedo. Urb. 03	Av. Cristo, 21	33006	Oviedo	985963307	Ignacio G. Cueva Fernández
•	Oviedo. Urb. 04	C/ Nicolás Soria, 17-19 (El Naranco)	33012	Oviedo	985119207	María Yolanda Calleja García
•	Oviedo. Urb. 05	C/ Cardenal Alvarez Martínez, 7 (Zona Corredoria)	33011	Oviedo	985118852	Alejandro Alvarez-Salas González
•	Oviedo. Urb. 06	C/ Gozón, 26, (Pg. La Florida)	33000	Oviedo	985964082	Carmen M ^a García Fernández
•	Lugones	Av. Oviedo, 52	33420	Lugones	985269501	Pablo Trigo Santiyán
BADAJOS						
•	Almendralejo	C/ Real, 31	06200	Almendralejo	924670210	Manuel Iglesias Nieto
•	Badajoz	Pz. Conquistadores, 4	06005	Badajoz	924200497	Alejandro José Díez Martín
•	Mérida	C/ Almendralejo, 6	06800	Mérida	924387079	Ángel Mendoza Acacio
BALEARS / BALEARES						
•	Palma de Mallorca. O.P.	C/ Sant Miquel, 68	07002	Palma de Mallorca	971713171	Jesús Jiménez Durán
•	Palma de Mallorca. Urb. 01	Av. Tomas Villanueva Cortés, 13	07004	Palma de Mallorca	971755314	Magdalena Solsona Colomer
BARCELONA						
•	Barcelona. O.P.	Gran Vía de les Corts Catalanes, 613	08007	Barcelona	933011332	Joan Valls Sabadí
•	Barcelona. Urb. 01	C/ Bruc, 84-86	08009	Barcelona	934881104	Blas Andreu Viudes
•	Barcelona. Urb. 03	C/ Balmes, 362	08006	Barcelona	934182800	Esther Balbuena Vallano
•	Barcelona. Urb. 04	C/ Rosellón, 28-30	08029	Barcelona	934398610	Pedro Canceló Lombardía
•	Barcelona. Urb. 05	C/ Travesera de las Corts, 271	08014	Barcelona	933218212	Juana Amezcua Gallardo
•	Barcelona. Urb. 06	Rb. Pueblo Nuevo, 63	08005	Barcelona	934852069	José Ventimilla Remón
•	Barcelona. Urb. 07	Rd. San Antonio, 5	08011	Barcelona	934427200	Javier de Pedro García
•	Barcelona. Urb. 08	C/ Muntaner, 112	08036	Barcelona	934547609	Jorge Recort Pujol
•	Barcelona. Urb. 09	C/ Mayor de Gracia, 108	08012	Barcelona	932176608	M ^a Rosa Casadevall García

Red de oficinas • Resto de España

Cajero	Oficina	Dirección	C. P.	Localidad	Teléfono	Director
•	Barcelona. Urb. 10	C/ Ramblas, 103	08002	Barcelona	933178154	José Antonio Vicente Moreno
•	Barcelona. Urb. 11	C/ Padilla, 254	08025	Barcelona	934353007	Manuel García Parra
•	Barcelona. Urb. 12	C/ Rosellón, 250	08037	Barcelona	932152074	Francisco Ramón Eyre Dieguez
•	Barcelona. Urb. 13	C/ Felipe II, 291	08016	Barcelona	932431350	Cristina Chao Blanco
•	Barcelona. Urb. 15	C/ Carretera de Sants, 52	08014	Barcelona	934215099	M ^a Carmen Alcaide Carrasco
•	Barcelona. Urb. 16	C/ Tuset, 8-10	08006	Barcelona	932184566	Bartolomé Miguel Rando Moliner
•	Barcelona. Urb. 17	C/ Gran Vía de les Corts Catalanes, 509	08015	Barcelona	934533718	Miguel Capo Broto
•	Granollers. O.P.	Pz. Porxada, 7-8	08400	Granollers	938703804	Octavio Lluçia Muñoz
•	Granollers. Urb. 01	Pz. Porxada, 7-8	08400	Granollers	938792277	Francisco Milán Velasco
•	Hospitalet, L'. O.P.	C/ Enric Prat de la Riba, 165	08901	L'Hospitalet de Llobregat	933371300	Montserrat Altelarra Gómez
•	Hospitalet, L'. Urb. 01	C/ Enric Prat de la Riba, 285	08901	L'Hospitalet de Llobregat	933383211	Juan Manuel Milián Gargallo
•	Manresa	Ps. Puig, s/nº, esq. Francesc Macià, Bl-3, Lc-3	08240	Manresa	938748344	Fernando Rodríguez Martínez
•	Sabadell	C/ Alfonso XIII, 28	08202	Sabadell	937254744	Antonio Loscos Boladeres
•	Sant Boi de Llobregat	Rd. San Ramón, 81	08830	Sant Boi de Llobregat	936524258	M ^a Cristina López Soques
•	Sant Cugat del Vallés	Av. Catalunya, 21	08190	Sant Cugat del Vallés	936755398	M ^a Dolores de Merlo Verges
•	Sant Feliu Llobregat	C/ Joan Batlle, 50-52	08980	Sant Feliu de Llobregat	936327376	Francisco Hernández Alonso
•	Sta. Coloma de Gramenet	Rb. San Sebastián, 9-11	08921	Sta. Coloma de Gramenet	934665261	Enriqueta Toledano Rodríguez
•	Vic	Pz. Mayor, 3	08500	Vic	938853951	Pedro Romero López
•	Viladecans	Rb. Modolell, 16	08840	Viladecans	936594050	M ^a Angeles Ariño Benages

BIZKAIA / VIZCAYA

•	Barakaldo	C/ Gipuzkoa, 1A-1B	48901	Barakaldo	944372457	Tomás Hermida Chao
•	Basauri	C/ Lehendakari Agirre, 49	48970	Basauri	944262562	M ^a Begoña Mucientes Isasi
•	Bilbao. O.P.	C/ Gran Vía Diego López de Haro, 57	48011	Bilbao	944424054	José Luis Ortuondo Muguruza
•	Bilbao. Urb. 02	Av. Madariaga, 10	48014	Bilbao	944751002	Heliodoro Melgosa de la Iglesia
•	Bilbao. Urb. 03	C/ Gordoniz, 49 A (Rekalde)	48012	Bilbao	944430088	Manuel Barreiro Ferreira
•	Bilbao. Urb. 04	C/ Luis Luciano Bonaparte, 30 (Santutxu)	48004	Bilbao	944110272	Jorge Tapias de Castro
•	Bilbao. Urb. 05	C/ Alameda de San Mamés, 36 (Indauchu)	48010	Bilbao	944444550	Fernando Suárez Gutiérrez
•	Durango	C/ Ermodo, 1-A	48200	Durango	946215836	Fernando Elguea Goicolea
•	Algorta	C/ Amesti, 15	48990	Algorta (Getxo)	944911450	Francisco Javier Corman Delgado

BURGOS

•	Burgos	Pz. Sto. Domingo de Guzmán, 6	09004	Burgos	947209644	Eduardo Hernando Hernando
---	--------	-------------------------------	-------	--------	-----------	---------------------------

CÁCERES

•	Cáceres	Av. España, 28	10002	Cáceres	927215599	Miguel A. Jiménez Pérez
---	---------	----------------	-------	---------	-----------	-------------------------

CANTABRIA

•	Santander	C/ General Mola, 27	39004	Santander	942223222	Antonio Presmanes Gómez
---	-----------	---------------------	-------	-----------	-----------	-------------------------

CASTELLÓN DE LA PLANA

•	Almassora/Almazora	Av. Castellón, 2-4	12550	Almassora	964503132	Alberto Jorques Catalán
•	Castellón. O.P.	C/ Mayor, 13	12001	Castellón de la Plana	964232211	Gustavo Vicente Martí Segarra
•	Castellón. Urb. 01	Pz. Huerto de Sogueros, 7-8	12001	Castellón de la Plana	964201611	Mauricio Montón Chiva
•	Vila-real/Villarreal	Av. Francisco Tárrega, 39	12540	Vila-real/Villarreal	964530008	Cristobal Racero Evangelista

CÓRDOBA

•	Córdoba	Av. Ronda de Tejares, 10	14001	Córdoba	957474744	José Antonio Muñoz Mejías
---	---------	--------------------------	-------	---------	-----------	---------------------------

CUENCA

•	Cuenca	Pz. Constitución, 14 (Edif. Centro-Local 2)	16002	Cuenca	969212575	Cirilo Ballesteros Novillo
---	--------	---	-------	--------	-----------	----------------------------

GIPUZKOA / GUIPÚZCOA

•	Irún	Ps. Colón, 17	20302	Irún	943621855	María Juncal Arabolaza Bérroa
•	San Sebastián	Av. Libertad, 3	20004	San Sebastián	943423989	Angel María Estevez Márquez

Red de oficinas • Resto de España

Cajero	Oficina	Dirección	C. P.	Localidad	Teléfono	Director
GIRONA / GERONA						
•	Figuera	C/ Narciso Monturiol, 7	17600	Figuera	972503716	Cipriano Bech Soler
•	Girona	C/ Alvarez de Castro, 2	17001	Girona	972212350	Alfonso Noguera Hosta
GRANADA						
•	Granada	C/ Gran Vía de Colón, 12	18010	Granada	958221524	Francisco José Real Muñoz
GUADALAJARA						
•	Guadalajara	Pz. Carmen, 5	19001	Guadalajara	949225061	Felipe Fernández Vázquez
HUELVA						
•	Huelva	C/ Arquitecto Pérez Carasa, 17	21001	Huelva	959281178	Antonio Terrón Sánchez
LA RIOJA						
•	Calahorra	Ps. Mercadal, 9	26500	Calahorra	941146563	Andrés Féliz Beisti
•	Logroño. O.P.	C/ Duques de Nájera, 80	26005	Logroño	941287282	Susana Galarreta García
•	Logroño. Urb. 01	C/ Gran Vía, 28	26002	Logroño	941220116	Adolfo Alonso Díez
LAS PALMAS						
•	Palmas, Las. O.P.	C/ Franchy Roca, 11-bis	35007	Las Palmas de Gran Canaria	928266196	Alfonso Javier Lissón Aguiar
•	Vecindario	C/ Agaldar, 87	35110	Vecindario	928122140	Montserrat C. Díaz Castro
LLEIDA / LÉRIDA						
•	Seu d'Urgell, La	Av. Pau Claris, 10	25700	La Seu d'Urgell	973351800	Antonio Garreta Granja
•	Lleida	Rb. Ferrán, 28	25007	Lleida	973246012	Julián Sala Bardají
MADRID						
•	Alcalá de Henares	C/ Natividad, 1 (esq. Av. Complutense)	28805	Alcalá de Henares	918819648	Federico Serafin Martínez Díaz
•	Alcobendas	C/ Marqués de la Valdavia, 53	28100	Alcobendas	916573822	Miguel Angel Pérez Bermúdez
•	Alcorcón	C/ Mayor, 48 (esq. C/ Alfares)	28921	Alcorcón	916448219	José Carlos García Plaza
•	Arganda del Rey	Av. Ejército, 1 bis	28500	Arganda del Rey	918757480	Ricardo Rioja Ortíz
•	Boadilla del Monte	Av. Generalísimo, 1	28660	Boadilla del Monte	916334443	María Guerrero Verdugo
•	Colmenar Viejo	Pz. Pueblo, 13	28770	Colmenar Viejo	918454694	Luis Baquera de Micheo
•	Collado Villalba	C/ Real, 59-bis bajo	28400	Collado Villalba	918506667	Enrique Soria García
•	Coslada	C/ Jesús San Antonio, 24	28820	Coslada	916699105	Nuria Núñez Herrero
•	Fuenlabrada	C/ Leganés, 39, Local-B	28945	Fuenlabrada	916856965	Cipriano Martín Sánchez
•	Getafe	C/ Hormigo, 1-3, A	28901	Getafe	916812012	Luis Antonio de Frutos Cano
•	Rozas, Las	C/ Real, 26	28230	Las Rozas de Madrid	916372162	Francisco Cenzano Cañas
•	Leganés	C/ Getafe, 1	28912	Leganés	916896050	Enrique Iglesias Palomo
•	Madrid. O.P.	C/ Serrano, 45	28001	Madrid	915866030	Luis Eduardo Nebot Cejudo
•	Madrid. Urb. 01	C/ Buen Suceso, 13	28008	Madrid	915866001	Ana María Bodelo Cao
•	Madrid. Urb. 02	Av. Felipe II, 17	28009	Madrid	915866002	José Jacinto Embudo do Campo
•	Madrid. Urb. 03	C/ Comandante Zorita, 31	28020	Madrid	915866003	Lucía Aguirre González
•	Madrid. Urb. 04	Av. San Luis, 166 local 4 (Pinar Chamartín)	28033	Madrid	913839443	José A. López Ferrero
•	Madrid. Urb. 05	C/ Andrés Mellado, 108	28003	Madrid	914417243	Andrés Tomás Hidalgo Ferreras
•	Madrid. Urb. 06	Ps. General Martínez Campos, 42	28010	Madrid	913105148	Joaquín Chicharro López
•	Madrid. Urb. 07	Av. Europa, 30. Ed. Tenerife, Bl. 1 (Aravaca)	28023	Madrid	913515455	Silvia Godino Roldán
•	Madrid. Urb. 08	C/ Gran Vía Hortaleza, 49	28043	Madrid	913817858	Carlos A. Vázquez Sousa
•	Madrid. Urb. 09	Pz. Encuentro, 3 (Moratalaz)	28030	Madrid	914395059	Fernando Santamaría Martínez
•	Madrid. Urb. 10	Av Niza, 67 (Pg. Las Rosas-Las Musas)	28022	Madrid	917759194	Belen Pérez García
•	Madrid. Urb. 11	Pº Delicias, 87	28045	Madrid	915306161	José Miguel Pascual del Barrio
•	Madrid. Urb. 12	C/ Alondra, 50 (Carabanchel)	28025	Madrid	914611614	Julio Ontín López
•	Madrid. Urb. 13	C/ Sierra Vieja, 60 (Vallecas)	28031	Madrid	917791501	Antonio Hernández Navarro
•	Madrid. Urb. 14	C/ Serrano, 45	28001	Madrid	915866014	Antonio Poison Pascual

Red de oficinas • Resto de España

Cajero	Oficina	Dirección	C. P.	Localidad	Teléfono	Director
•	Madrid. Urb. 15	C/ Palos de la Frontera, 29	28045	Madrid	915395800	José Luis Lobo Muñoz
•	Madrid. Urb. 17	C/ Fernández de los Ríos, 7	28015	Madrid	915941342	Pedro Hermángomez Martín
•	Madrid. Urb. 19	C/ Alberto Alcocer, 50	28016	Madrid	914571201	Guillermo Martínez Castro
•	Madrid. Urb. 20	C/ Sor Angela de la Cruz, 17 (Cuzco)	28020	Madrid	915704792	Francisco Javier Fernández Pozo
•	Madrid. Urb. 21	Av. América, 29	28002	Madrid	914135411	José Sánchez Bravo
•	Madrid. Urb. 22	C/ Rodríguez San Pedro, 70 (Argüelles)	28015	Madrid	915498200	José Antonio Ayerra Arriero
	Madrid. Urb. 23	Pº Habana, 50	28036	Madrid	915645584	Valentín Fernández Antona
•	Madrid. Urb. 24	C/ Arturo Soria, 142	28043	Madrid	915195979	Enrique Benito Gutiérrez
•	Madrid. Urb. 25	Pz. Conde de Casal, 3	28007	Madrid	915014440	Gerardo Guadamillas Mora
•	Madrid. Urb. 26	Pz. de la Cebada, 6 (Latina)	28005	Madrid	913640786	José L. Fernández Astiaso
•	Madrid. Urb. 27	Pz. España, 18	28008	Madrid	915590517	José Luis Pajares García
•	Madrid. Urb. 28	C/ Ginzo de Limia, 37 (Vaguada)	28029	Madrid	917385500	José Mº López Martín
•	Madrid. Urb. 29	C/ Ríos Rosas, 34	28003	Madrid	914418355	José Antonio Castañera Fernández
•	Madrid. Urb. 30	C/ Santa Rita, 2	28002	Madrid	915192017	Ricardo Rioja Ortiz
•	Madrid. Urb. 32	C/ Sagunto, 17 (Santa Engracia)	28010	Madrid	915943002	Javier Sierra Mur
•	Madrid. Urb. 33	C/ Ibiza, 12	28009	Madrid	915043186	Juan Carlos de la Fuente Vinuesa
•	Madrid. Urb. 34	C/ Bravo Murillo, 239	28020	Madrid	915709945	Carlos Serrabou Soto
•	Madrid. Urb. 35	C/ Sierra Javalambre, 3 (Vallecas)	28038	Madrid	915021570	Higinio Berzosa Peláez
•	Madrid. Urb. 36	Av. Logroño, 122 (Barajas Pueblo)	28042	Madrid	913120597	Marta Mº Alendáriz Tomé
•	Majadahonda	C/ Gran Vía, 48	28220	Majadahonda	916342704	José Luis Arias Martín
•	Móstoles	Av. 2 Mayo, Urb. Fuensanta, 38	28934	Móstoles	916139716	José Luis Pérez León
•	Pinto	C/ Navarra, 6, Urb. Entreparkes	28320	Pinto	916925623	Angel Bermúdez Borrego
•	Pozuelo de Alarcón	C/ Las Flores, 2	28223	Pozuelo de Alarcón	917990927	Javier Hervías Aguilar
•	San Sebastián de los Reyes	C/ Real, 1	28700	San Sebastian de los Reyes	916587188	Luis Sanz García
•	Torrejón de Ardoz	Av. Constitución, s/n, Pg. El Arrope y el Juncal	28850	Torrejón de Ardoz	916568904	Carlos Isidro López Crespo
•	Villanueva de la Cañada	C/ Real, 17	28691	Villanueva de la Cañada	918117669	Carlos Colorado de la Cruz
•	Villaviciosa de Odón	Cm. Sacedón, 2	28670	Villaviciosa de Odón	916658171	Gerardo del Olmo Mayordomo
MÁLAGA						
•	Málaga	C/ Compositor Lemhberg Ruiz, 10	29007	Málaga	952300462	Alfonsa Pozuelo Díaz
MURCIA						
•	Cartagena	C/ Carmen, 17-19	30201	Cartagena	968522706	Silvestre Martínez Martínez
•	Murcia	C/ Gran Vía, 19	30004	Murcia	968212277	Andrés Pérez Mateos
NAVARRA						
•	Pamplona. O.P.	C/ Carlos III, 53	31004	Pamplona	948247600	María Cristina Lasa Ramírez
•	Pamplona. Urb. 01	C/ Esquiroz, 25-27	31007	Pamplona	948177184	Jaime Carlos Pejenautte Martínez
•	Tudela	Av. Zaragoza, 36	31500	Tudela	948822504	Santiago Tolmos Jiménez
PALENCIA						
•	Palencia. O.P.	C/ Mayor Principal, 50	34001	Palencia	979700021	Juan José Escribano Albacete
•	Palencia. Urb. 02	C/ Cardenal Cisneros, 17	34004	Palencia	979165779	Eloy Polanco Mateo
SALAMANCA						
•	Salamanca. O.P.	Pz. España, 12	37004	Salamanca	923217100	Carlos González Sagrado
•	Salamanca. Urb. 01	Pz. España, 12	37004	Salamanca	923215601	Antonio Ullán Herrero
SEGOVIA						
•	Segovia	Pz. Azoguejo, 1	40001	Segovia	921430811	José Luis Fernández Rodríguez
SEVILLA						
•	Sevilla. O.P.	C/ San Fernando, 17	41004	Sevilla	954293370	Agustín Trigo Román
•	Sevilla. Urb. 01	C/ Asunción, 47	41011	Sevilla	954280487	Pedro González Chincolla

Red de oficinas • Resto de España

Cajero	Oficina	Dirección	C. P.	Localidad	Teléfono	Director
•	Sevilla. Urb. 02	Av. San Francisco Javier, 1	41005	Sevilla	954660611	José Luis Fernández Carreja

SANTA CRUZ DE TENERIFE

•	Américas, Playa de las	"Complejo ""Compostela Beach"" - B. II"	38660	Playa de las Américas (Arona)	922798681	Jesús M ^a Moral Pérez
•	Santa Cruz de Tenerife	C/ Puerta Canseco, 71	38003	Santa Cruz de Tenerife	922151198	Javier Gutiérrez Taño

TOLEDO

•	Toledo	C/ Venancio González, 1-bis	45001	Toledo	925283637	Alejandro Ballón Díaz
---	--------	-----------------------------	-------	--------	-----------	-----------------------

VALENCIA

•	Gandia	C/ Magistrado Catalá, 11	46700	Gandia	962951413	José Antonio Esteve Calabuig
•	Puerto de Sagunto	C/ Arquitecto Alfredo Simón, 26 B	46520	Puerto de Sagunto (Sagunto)	962678023	Tomás Martínez Gamero
•	Torrent	C/ Ramón y Cajal, 6	46900	Torrent	961560903	Francisco José Peiró Villarroya
•	Valencia. O.P.	Pz. Ayuntamiento, 26	46002	Valencia	963529517	Cecilia Lourdes Pascual Monzo
•	Valencia. Urb. 01	C/ Gran Vía Ramón y Cajal, 16	46007	Valencia	963526944	Vicente Martínez Martínez
•	Valencia. Urb. 02	Av. Puerto, 246	46023	Valencia	963310512	Roberto Pascual Yuste Muedra
•	Valencia. Urb. 03	Av. Reino de Valencia, 82	46005	Valencia	963346800	José Pascual Garí Vinaixa
•	Valencia. Urb. 04	C/ Archiduque Carlos, 63	46018	Valencia	963785252	Laura Gómez Portilla
•	Valencia. Urb. 05	C/ Cirilo Amorós, 7	46004	Valencia	963518640	José M ^a Pons Lobato
•	Valencia. Urb. 06	Av. Poeta Emilio Baró, 88	46020	Valencia	963627152	Joaquín Santiago Carrasco García
•	Valencia. Urb. 07	C/ Dr. Manuel Candela, 55	46021	Valencia	963627137	Vicente José Tello Chinesta
•	Valencia. Urb. 08	C/ Bernat Descoll, 51	46026	Valencia	963343698	Francisco J. Sendra Albiñana
•	Valencia. Urb. 10	Pz. Porta del Mar, 6	46004	Valencia	963525728	José Antonio García de la Dueña
•	Valencia. Urb. 12	C/ Reina, 28	46011	Valencia	963670450	Vicente Climent Bernet
•	Valencia. Urb. 13	C/ Jaime Roig, 12	46010	Valencia	963610911	Jorge E. Marín Jiménez
•	Valencia. Urb. 14	C/ Gran Vía Marqués del Turia, 46	46005	Valencia	963956163	Eugenio Fulgueiras Esteban
•	Valencia. Urb. 16	Av. Pio XII, s/n, esq. C/ Valdelinares	46015	Valencia	963455091	Pedro Simarro Manzanera
•	Valladolid. O.P.	C/ Alcalleres, 7	47001	Valladolid	983375050	Venancio Rodríguez Giménez
•	Valladolid. Urb. 02	Av. Segovia, 20-22 (Ed. Residencial Embajadores)	47013	Valladolid	983456400	Enriqueta Zamorano Velasco

ZAMORA

•	Zamora	C/ Cortinas San Miguel, 5	49015	Zamora	980530721	Alberto López Sánchez
---	--------	---------------------------	-------	--------	-----------	-----------------------

ZARAGOZA

•	Tarazona	P ^a Constitución, 6-8	50500	Tarazona	976641000	Javier Royo Albericio
•	Zaragoza. O.P.	C/ Marceliano Isabal, 5	50004	Zaragoza	976212203	Sergio Gericó Noguero
•	Zaragoza. Urb. 01	C/ Gran Vía, 30	50005	Zaragoza	976231359	Javier Prats Pontac
•	Zaragoza. Urb. 02	C/ Delicias, 77-79	50017	Zaragoza	976321112	José Luis Miñana Beamonte
•	Zaragoza. Urb. 04	C/ Pablo R. Picasso, Ed. Occidente, loc.2	50015	Zaragoza	976106039	Luis Javier Lafuente Bercero

Red de oficinas • Centros financieros

Oficina	Dirección	C. P.	Localidad	Teléfono	Director
A CORUÑA					
Coruña, A. Centro Financiero	C/ Cantón Grande, 1-Entreplanta	15003	A Coruña	981187070	Mª Dolores Estrada Gromaz
Santiago. Centro Financiero	C/República Argentina, 12	15701	Santiago de Compostela	981953037	Juan José Franqueira García
LEÓN					
León. Centro Financiero	Pz. Cortes Leonesas, 3	24003	León	987253488	Carlos M. Martínez Puente
LUGO					
Lugo. Centro Financiero	C/ Teniente Coronel Teijeiro, 2	27001	Lugo	982289039	Ramón Reza Fernández
OURENSE					
Ourense. Centro Financiero	C/ Juan XXIII, 31	32003	Ourense	988517139	Fernando Alvarez López
PONTEVEDRA					
Pontevedra. Centro Financiero	C/ Augusto González Besada, 1-5	36001	Pontevedra	986844110	Jorge Pérez-Lafuente Córdoba
Vigo. Centro Financiero	C/ Policarpo Sanz, 36-38	36202	Vigo	986815060	Raúl Alvarado Ferreira

Red de oficinas • Portugal

Oficina	Dirección	C. P.	Localidad	Teléfono	Director
Lisboa	Av. 5 de Outubro, 48	1050-057	Lisboa (Portugal)	351213306300	Pedro Manuel Vaz Pires
Maia	Av. Visconde de Barreiros, 110	4470-151	Maia (Portugal)	351229485388	Raúl M. Monteiro Novais
Oporto	Av. Boavista, 1772	4100-116	Porto (Portugal)	351226063386	Isilda M. Aragao Lopes da Gama
Valença do Minho	Av. Miguel Dantas, s/n Ed. Status	4930-678	Valença do Minho (Portugal)	351251826200	Luis Miguel Leal Fernandes Carvalho
Viana do Castelo	Largo Joao Tomás da Costa, 64-66	4901-877	Viana do Castelo (Portugal)	351258826262	José Mª Dacosta Rodrigues
Vila Nova de Gaia	Av. da República, 2025 - R/C	4430-206	Vila Nova de Gaia (Portugal)	351223700494	Norberto dos Santos Rodrigues Moreira

Red de oficinas de representación • Extranjero

Oficina	Dirección	C. P.	Localidad	Teléfono	Director
Buenos Aires	C/ San Martín, 108-6º. Ed. Banco Provincia	C1004 Aad	Buenos Aires. C.F. (Argentina)	541143470191	José Ramón Arca Campos
Caracas	Ed. Bco. Caribe, P.B. Dr. Paul a Salvador de León	1010-A	Caracas (Venezuela)	582125646064	
Düsseldorf	Goltsteinstr., 31	D-40211	Düsseldorf (Alemania)	49211162826	Rafael Calvo Lozar
Ginebra	14, Rue du Mont-Blanc. Case Postale 1.283	1201	Geneve 1 (Suiza)	41227385202	Alfonso López López
Londres	Egyptian House, 3rd Fl. 170, Picadilly	W1V 0JL	London	442074913020	José Luis Blanco Pernas
México	C/ Homero, 440 esq. Emerson, 8º piso Colonia Polanco	11560	México-D.F.	525552547399	Daniel Vázquez Rey
París	111, Rue du Faubourg Saint Honoré, 1º	75008	París (Francia)	33153530810	Roberto Gago Diñeiro
Zürich	Beethovenstr., 24	8002	Zürich (Suiza)	4112020882	José Antonio Arias Rivas



 CAIXAGALICIA

2003