

# MEMORIA ANUAL 2009

## GRUPO CAIXA GALICIA









# MEMORIA ANUAL 2009

**GRUPO CAIXA GALICIA**

Edición resumida

- Informe Financiero.
- Informe Sociocultural.
- Informe de Responsabilidad Social Corporativa.

# Datos Básicos del Grupo Caixa Galicia

<b>FINANCIEROS</b> Millones de euros	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
Activo Total	46.340	46.626	47.726
Volumen de Negocio	78.626	76.818	76.497
Crédito sobre Clientes	35.335	36.165	35.393
Recursos Totales de Clientes	43.291	40.652	41.104
Margen de Intereses	677	651	580
Resultado Actividad Explotación	141	138	479
Beneficio Consolidado	91	225	401
Empleados (nº)	4.955	5.378	5.308
Oficinas (nº)	828	891	893
Eficiencia (Gastos Explotación/M. Bruto Recurrente) (%)	53,98	62,70	57,11
Coefficiente Solvencia (Ratio BIS II) (%)	11,34	10,08	10,74
Tier 1 (%)	8,46	6,63	6,03
Core Capital (%)	6,33	5,63	5,08
Superávit RR.PP.	1.187	825	1.109
Provisiones Insolvencias	935	802	736
Morosidad (%)	5,04	3,54	0,72
Depósitos de Clientes/Créditos sobre Clientes (%)	81	74	67
Liquidez Global	8.629	4.480	5.176
<b>RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA</b> En %	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
Aportación Caixa Galicia al PIB Gallego	1,54	1,58	1,40
Estabilidad Laboral: Empleados con contrato fijo	96	94	92
Rotación Plantilla	0,30	1,40	1,60
Igualdad: Mujeres sobre plantilla total	42	42	40
Emisiones CO2 (Tn métricas)	14.645	19.327	17.882
<b>OBRA SOCIAL Y FUNDACIÓN</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
Inversión social (millones de euros)	55,9	83,5	73,8
Actividades (nº)	4.937	5.350	4.528
Beneficiarios (millones)	3,6	4,6	3,5



## Carta del Presidente

En un contexto adverso como el que ha soportado la economía española a lo largo del año 2009 es donde las entidades como Caixa Galicia elevan a su máximo exponente el sentido de responsabilidad social que reside en nuestras raíces fundacionales.

Durante décadas hemos sabido crecer con familias y empresas y con ellos hemos contribuido a hacer de nuestro entorno un territorio próspero, moderno y abierto al mundo. Hoy, la medida de nuestra responsabilidad se encuentra también a su lado, formando parte de las soluciones que contribuyan verdaderamente a la recuperación económica y al bienestar de los millones de personas que han depositado su confianza en nuestra institución, sean empleados, clientes, o la propia sociedad a la que nos debemos.

Este espíritu vertebrador, como primer agente financiero y sociocultural gallego, se ha manifestado en 2009 en el respaldo de Caixa Galicia a las pymes, autónomos y familias, principales palancas en la recuperación económica. También

en nuestra acción social, cuya inversión hemos reorientado hacia el fomento del empleo, el conocimiento y la atención a los colectivos sociales más perjudicados por la crisis económica.

Con esta voluntad, que en términos financieros se refrenda en la capacidad de Caixa Galicia para alcanzar importantes avances en nuestros niveles de solvencia, liquidez y eficiencia, han trabajado cerca de 5.000 profesionales que forman parte de esta entidad. Su talento, esfuerzo y compromiso han hecho posible que Caixa Galicia siga siendo protagonista destacado en el mapa financiero español y avanzar hacia esa vieja aspiración, iniciada en 1978, de construir una gran caja al servicio de todos los gallegos.

**Mauro Varela Pérez**  
Presidente



# INFORME **FINANCIERO**

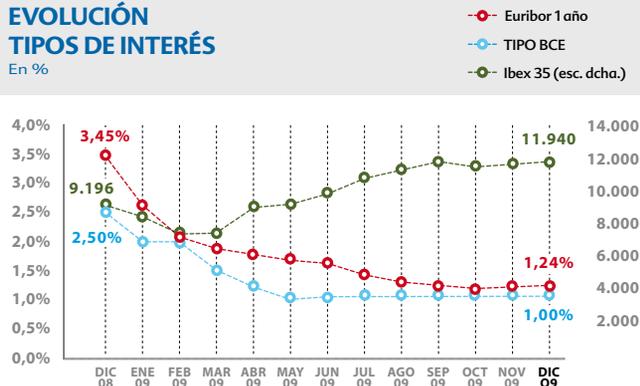
# Estrategia 2009

En un entorno marcado por el fuerte deterioro de la situación económica y de tipos de interés en mínimos históricos...

- La **economía española** ha retrasado el inicio de su recuperación frente a Estados Unidos y la Zona Euro, con caídas de la actividad en los cuatro trimestres del año, debidas en gran medida a la fuerte erosión del consumo de las familias y del mercado inmobiliario. El mercado laboral siguió deteriorándose con la incorporación de más de 1,1 millones de nuevos desempleados que situaron la tasa de paro en el 19%.
- Los **tipos de interés** alcanzaron mínimos históricos, con un tipo oficial del BCE que bajó hasta el 1% y el euríbor 1A que cerró el año en el 1,24%, al tiempo que las **bolsas** finalizaban 2009 con notables ganancias ante las expectativas de recuperación económica mundial.
- El **sector financiero** no fue ajeno a este difícil entorno, con una fuerte ralentización de su actividad, especialmente acusada en el caso del crédito, con una caída anual a tasas superiores al 1%. No obstante, las entidades españolas han logrado mantener una buena capacidad de generación de ingresos, si bien la política de fuertes dotaciones derivada del incremento de la mora se tradujo en una notable caída del beneficio.

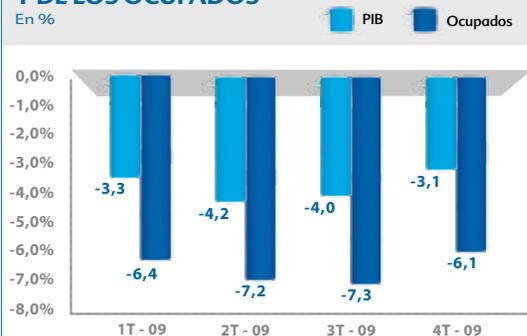
## EVOLUCIÓN TIPOS DE INTERÉS

En %



## VARIACIÓN INTERANUAL DEL PIB Y DE LOS OCUPADOS

En %



... la estrategia seguida por el Grupo Caixa Galicia ha priorizado los avances en la solvencia, liquidez, eficiencia y la calidad de los activos, frente a la generación de resultados

### Solvencia

- El TIER 1 se incrementa +183 puntos básicos hasta el 8,46%.
- El superávit de RR.PP. aumenta un +44% hasta los 1.187 millones €.

### Liquidez

- La liquidez Global se duplica, alcanzando los 8.629 millones € y superando en casi 2.000 millones € los vencimientos de los tres próximos años.
- El peso de la financiación minorista supera a la media del sector de Cajas.

### Eficiencia

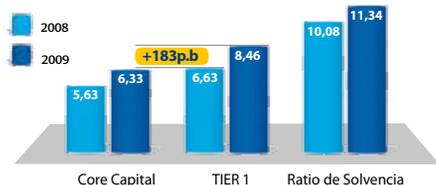
- Los gastos de administración se reducen un 10%.
- La eficiencia recurrente mejora un 14% hasta el 53,98%.

### Control calidad activos

- Fuerte ralentización en el crecimiento de los activos dudosos: -56% respecto a 2008.
- El Fondo de Insolvencias alcanza los 935 millones €, con 268 millones € de extradotaciones.

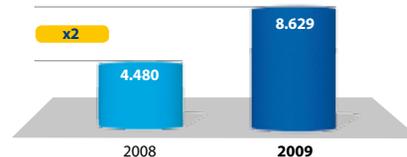
#### SOLVENCIA

En %



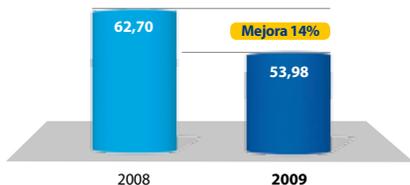
#### LIQUIDEZ GLOBAL

Millones €



#### EFICIENCIA RECURRENTE\*

En %



#### ESTRUCTURA FONDO DE INSOLVENCIAS

Millones €



\* Gastos Explotación/M. Bruto Recurrente. Mejor cuanto más baja.

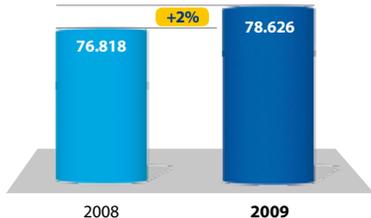
# Actividad

La base del negocio del Grupo es la banca minorista, focalizado en las familias, pymes y autónomos

- Líder en el mercado gallego y una de las entidades más relevantes del sistema financiero español.
- Se incrementa la cuota de mercado en +6 puntos básicos en España, cifra que asciende a +142 puntos básicos en el mercado gallego.
- Los Recursos de clientes en Balance crecen un 9%, con un claro protagonismo de los depósitos de clientes que aumentan 1.616 millones €.
- Se formalizan 8.229 millones € en nuevas operaciones de crédito centradas en financiar a familias, pymes y autónomos.
- El peso de la financiación vinculada a la actividad inmobiliaria se sitúa 283 puntos básicos por debajo de la media del sector de Cajas.

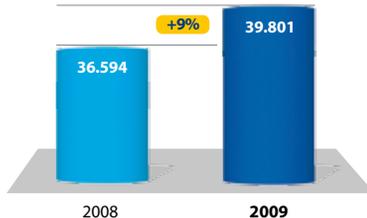
## VOLUMEN NEGOCIO

Millones €



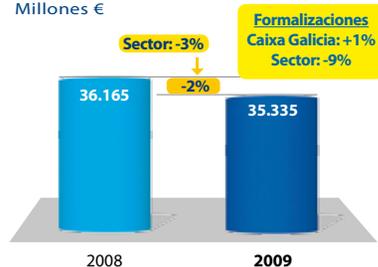
## RECURSOS CLIENTES EN BALANCE

Millones €



## CRÉDITO CLIENTES

Millones €





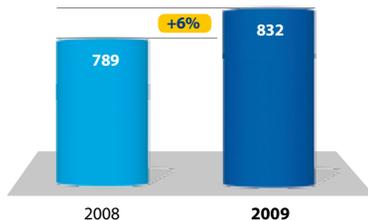
# Resultados

## El beneficio consolidado alcanza los 91 millones €

- La **solidez del modelo de negocio** permite incrementar en un +7% la generación de **ingresos recurrentes**, a pesar de generar 241 millones € menos de plusvalías.
- La adecuada gestión del balance y de la política de precios, unida al favorable comportamiento de los ingresos por prestación de servicios, permiten que el **margen básico** avance un +6%.
- Un **estricto control de costes**, que se traduce en una caída de los gastos de explotación del 8% y consolida a la entidad como una de las cajas españolas con los costes relativos más bajos.
- **Prudente política de provisiones**, que eleva el fondo de insolvencias hasta los 935 millones de euros.
- El **Resultado de Explotación** crece un 2,3%.
- Se mantiene el **compromiso social**: 17% del beneficio dotado OBS y un presupuesto para 2010 de 68 millones €.

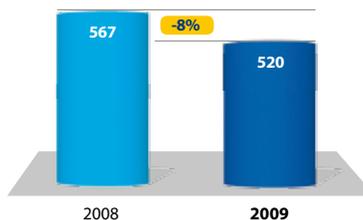
### MARGEN BÁSICO

Millones €



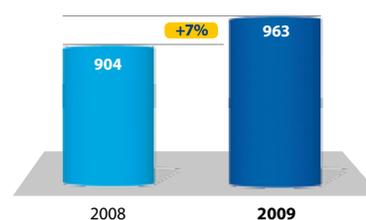
### GASTOS EXPLOTACIÓN

Millones €



### MARGEN BRUTO RECORRENTE

Millones €



# Estructura Distribución

**Plataforma comercial multicanal, con la oficina como centro de atención al cliente**

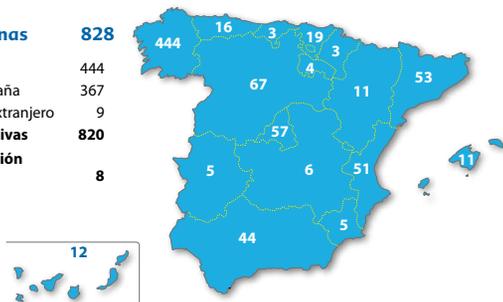
- **828 oficinas** repartidas por todas las provincias españolas, Portugal, América y Europa.
- La mayor **red internacional** del sector español de cajas, con presencia en 10 países.
- **Gestión personalizada:** oficinas de banca universal, oficinas de empresas, gestores de banca personal y plataforma prescriptores/colaboradores.
- La **web corporativa** ([www.caixagalicia.es](http://www.caixagalicia.es)) recibe más de 1 millón de vistas mensuales.
- 673.000 clientes de **banca virtual**, con servicios de **banca por teléfono móvil** y **comercio electrónico**.
- Potente parque de **dispositivos autoservicio:** 970 cajeros automáticos, 24.438 TPV's y 1,26 millones de tarjetas.
- Una base de 1,9 millones de **clientes**, con 70.398 nuevos clientes y 176.000 nuevas nóminas o pensiones domiciliadas en el ejercicio.

## UNA RED DE 828 OFICINAS

Presencia en todas las provincias españolas

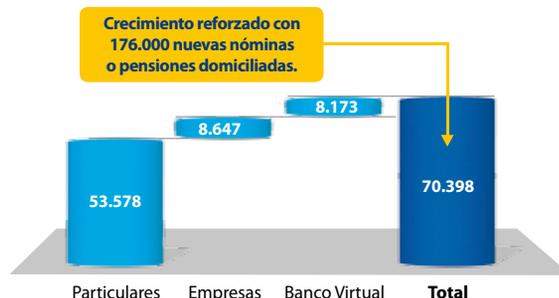
Oficinas Operativas en España por comunidades autónomas.

<b>Total oficinas</b>	<b>828</b>
Galicia	444
Resto de España	367
Operativas Extranjero	9
<b>Total Operativas</b>	<b>820</b>
<b>Representación Extranjero</b>	<b>8</b>



## CERCA DE 2 MILLONES DE CLIENTES, CON 70.398 NUEVOS CLIENTES CAPTADOS EN EL EJERCICIO

Número de nuevos clientes





## Capital Humano y Soporte Tecnológico

### Capital Humano: volcado en una acción comercial activa y próxima al cliente

- La plantilla del Grupo alcanza los 4.955 **empleados**, con una edad media de 41 años.
- Una de las empresas españolas con mejores políticas de **dirección de personas** y que mayor **confianza** generan hacia el futuro.
- “ITE Caixa Galicia” canaliza 194.000 horas invertidas en **formación** que alcanzan al 98% de la plantilla.
- **Promoción Interna**: el 100% de los puestos de responsabilidad se cubren con personal interno.
- **Igualdad**: el 61% de las incorporaciones son mujeres, que suponen ya el 42% de la plantilla.

### Soporte Tecnológico: orientado a potenciar la relación con el cliente y a la mejora continua de la eficiencia y gestión del riesgo

- 186 millones € invertidos en **tecnología** en los tres últimos años, de los que 54 millones € correspondieron a 2009, duplicando la inversión media del sector.
- Única entidad financiera española que ha alcanzado **la más alta certificación en calidad tecnológica** del sistema financiero: **CMMI Nivel 4**.
- **Seguridad**: todo el parque de tarjetas, cajeros y TPV's adaptado al estándar EMV (tarjetas chip). Única caja española elegida para promocionar el uso del DNI electrónico.
- **Eficiencia operativa**: costes transaccionales un 30% inferiores a la media del sector y disponibilidad operativa del 99,7%.
- **Gestión del riesgo**: nuevas herramientas para el cálculo del consumo de recursos propios a nivel contrato, la gestión integral de las garantías asociadas a operaciones de riesgo y la operatoria en mercados financieros y tesorería.



# INFORME SOCIOCULTURAL

## Acción Social Caixa Galicia

- En 2009, Caixa Galicia destinó a Acción Social **55,9 millones €** organizando e impulsando 4.937 actividades que alcanzaron un registro de más de **3,6 millones de beneficiarios**.
- La reorientación de los objetivos estratégicos de la Acción Social puesta en marcha al inicio de 2009 -que centraba la actividad en torno a tres ejes: la protección social y el apoyo al empleo, la atención a los mayores y la promoción del conocimiento-, se ha traducido en el balance anual en que **el 75,7% de la inversión se destinó a actividades sociales, asistenciales y laborales**.



- En 2009 la Acción Social de Caixa Galicia, a través de su Obra Social, priorizó en sus acciones aquellas que contribuían a la creación de empleo, impulsando el autoempleo a través del **servicio de apoyo al emprendedor** y del **programa de microcréditos**.
- La cuarta **convocatoria de ayudas sociales** permitió la inversión de 550.000 euros en un total de 31 proyectos destinados a más de 35.000 personas del ámbito de la discapacidad y, en situación de exclusión social.
- En el ámbito del **voluntariado** y la **solidaridad**, la actividad más visible fue la exposición itinerante, **Solidarízate**, una iniciativa en la que participaron 142 ONG y que consiguió captar 1.000 nuevos voluntarios gallegos interesados en colaborar con ONG.
- Los **mayores** siguen siendo centro de interés para Caixa Galicia. En su red de centros de mayores los 41.000 socios han participado este año en 100 actividades diferentes y 200.000 prestaciones de servicios. Además, la Obra Social ha trabajado durante 2009 para incrementar la oferta de más de 500 plazas gerosistenciales que tiene en sus cuatro centros gerontológicos y ha continuado con una inversión de cuatro millones de euros avanzando en la promoción de la investigación biomédica y la formación gerontológica.
- La actividad de **promoción económica y fomento de los sectores productivos** se ha desarrollado a través de acuerdos con Administraciones Públicas y entidades con fines concurrentes, como cámaras de comercio, clusters sectoriales, asociaciones empresariales y otras entidades. Destaca el convenio con la Confederación de Empresarios de Galicia para apoyar la internacionalización de las empresas gallegas.

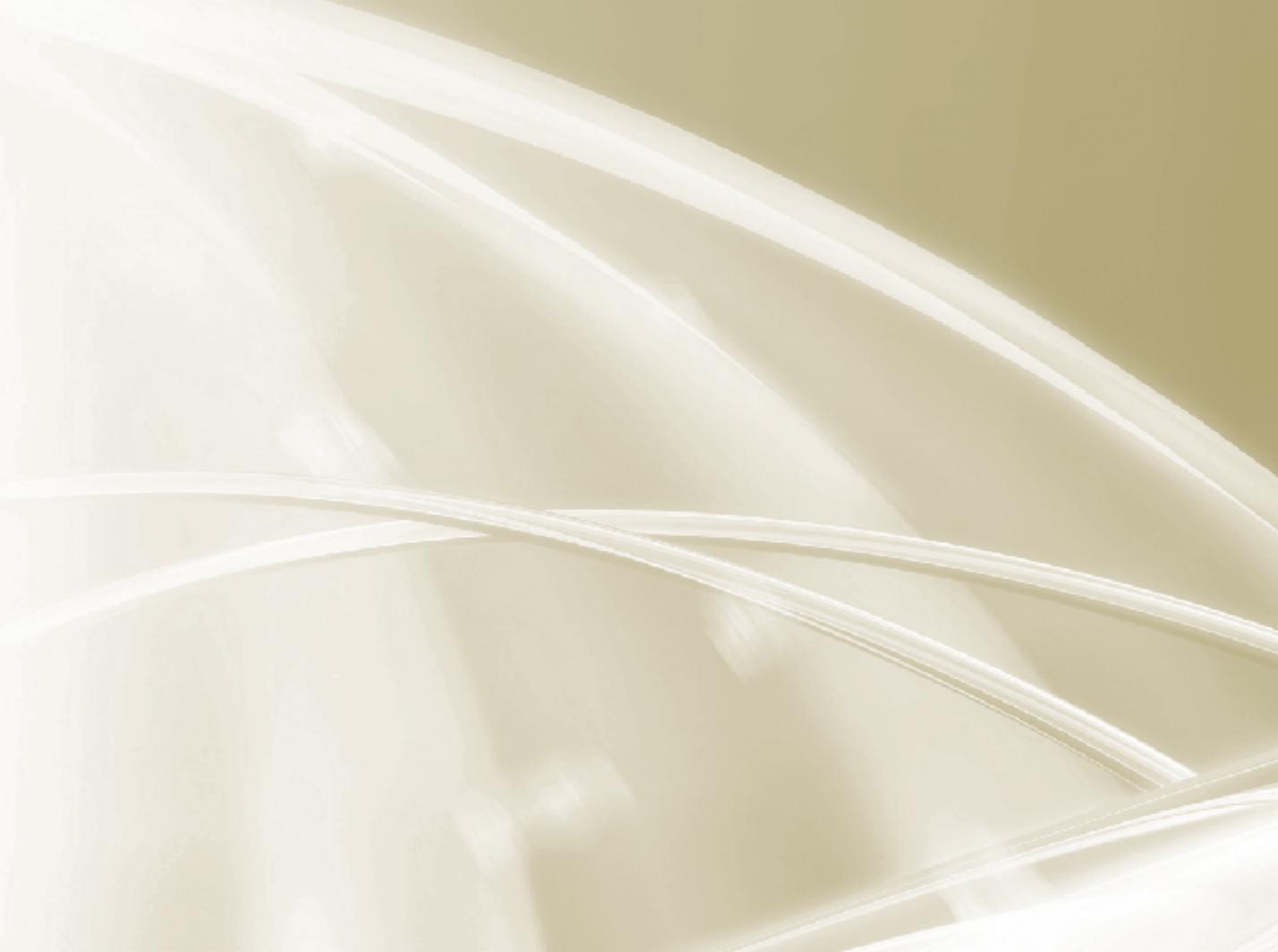
## Fundación Caixa Galicia

- La Fundación Caixa Galicia celebró el pasado año su **veinte aniversario** con una completa oferta cultural formada por 2.259 actividades en las que participaron, a lo largo del año, 843.924 personas.
- Las principales exposiciones celebradas este año recibieron un importante número de visitas. Las muestras más atractivas en 2009 fueron las de **Ruth Mathilda Anderson, El bodegón español en el Prado y Maruja Mallo**.
- Otra de las novedades más destacadas de la programación de la Fundación Caixa Galicia en 2009 fue la realización del ciclo '**20 años de cultura gallega**', que reunió a los protagonistas de las artes plásticas, de las letras, de la música, de la danza, del teatro y de la arquitectura y el urbanismo gallegos en diferentes mesas redondas, para celebrar el veinte aniversario de la entidad cultural.

## Red de centros

- En el año 2009 destaca la inauguración del **Centro de Estudios Caixa Galicia en Santiago**, una infraestructura de 1.500 metros cuadrados que acoge las sedes del Centro de Investigación Económica y Financiera CIEF Fundación Caixa Galicia, el Instituto Tecnológico Empresarial ITE Caixa Galicia y el segundo Centro ON Caixa Galicia existente en la comunidad, un espacio destinado a la promoción y la formación en nuevas tecnologías.
- Con esta incorporación, son ya 92 los centros socioculturales de Caixa Galicia en la comunidad, de los que 40 están cedidos a diferentes asociaciones y organismos y a la administración.





# INFORME DE **RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

# Responsabilidad Social Corporativa en Caixa Galicia

Las dificultades que han soportado las economías occidentales a lo largo de estos últimos años han puesto de manifiesto la conveniencia de elevar a nuevas cotas de exigencia la responsabilidad global con que las empresas respondemos a los desafíos económicos, sociales y ambientales de un entorno globalizado y en permanente transformación.

Anticipándose a esta certeza, y en coherencia a sus objetivos fundacionales, Caixa Galicia construyó ya en el año 2003 un modelo de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) capaz de ofrecer soluciones reales, modernas y comprometidas con las legítimas demandas de sus grupos de interés.

## Las personas de Caixa Galicia

### Calidad laboral

- El 96% de la **plantilla es fija**.
- Baja **rotación y absentismo**, con un 0,3% y 2,63% respectivamente.
- 100% de **puestos de responsabilidad** cubiertos internamente, 317 promociones en total.
- Los 24,3 millones € destinados a **beneficios sociales** (estudios, sanidad, ventajas financieras) complementan un 10,3% las retribuciones percibidas.
- 240.000 € a **Club Caixa** y primeros pasos en **Voluntariado Corporativo**.

### Excelencia en el trabajo

- **Código Ético** para profesionales de Caixa Galicia, con derechos y obligaciones.
- **Cinco valores corporativos**: Trabajo en Equipo, Orientación a Resultados, Servicio al Cliente, Espíritu Emprendedor y Responsabilidad Social.
- **Formación** extensiva al 98% de la plantilla. 44,5 horas de media y **satisfacción** de 8,4 puntos sobre 10.

## Igualdad y Conciliación

- **42%** de la plantilla formada por **mujeres**.
- 51% de las **promociones** son femeninas.
- Se aprueba '**Protocolo**' para la prevención y tratamiento de los casos de acoso moral, sexual y por razón de sexo en el trabajo'.
- Se aprueba **Plan de Igualdad**.
- Mejoras en **Conciliación e Igualdad** respecto al convenio colectivo: horarios, permisos, traslados, descansos, etc.

## Salud y Seguridad

- 89% de la plantilla ha recibido 30 horas de formación en **salud y seguridad**.
- 100% de la plantilla cubierta por **certificación en prevención de riesgos**, superando lo exigido legalmente.
- El 32% de la plantilla ha cursado el módulo específico de prevención y actuación ante **atraco y post-atraco**.
- 100% de oficinas cuentan con un '**Plan de Autoprotección**' específico y personalizado.

## Creación de riqueza en un contexto de crisis

## Sinergias financiera y sociocultural

- **878,5 millones € aportados al PIB** gallego, lo que representa un 1,54% sobre el total.
- **Los 55,9 millones € invertidos por Obra Social en 2009 han generado 97 millones €** de riqueza indirecta.
- Más de **9.000 especialistas proporcionados al tejido empresarial** gallego desde la escuela de negocios ITE Caixa Galicia.
- **19 líneas de investigación** abiertas por el CIEF, de análisis económico, social, cultural y ambiental de Galicia.
- **Fondo Social Caixa Galicia, FCR:** más de 20 millones € en proyectos de capital riesgo que favorezcan el desarrollo socioeconómico y cultural.

# Inclusión y accesibilidad financiera

## Inclusión financiera

- **El 27% de las oficinas** está en poblaciones con menos de 10.000 habitantes.
- **2 oficinas móviles** prestan servicios en 29 localidades con alta dispersión geográfica, 15 de ellas en exclusividad.
- **Red Multicanal** que ofrece un servicio completo sin limitaciones horarias: oficinas, internet y teléfono móvil.
- **Microcréditos:** 1,06 millones € en 2009 para crear 138 empleos. El 77% de beneficiarios son desempleados.
- **Reunión con 2.500 empresarios y formación a emprendedores**, con seis cursos, 90 personas y 50 planes de empresa elaborados.
- **Productos y servicios financieros** para colectivos singulares, como mayores, inmigrantes, amas de casa, etc. y contra la crisis (pagos protegidos, protección de ingresos...)

## Accesibilidad física y tecnológica

- **55% de la red** de oficinas totalmente accesible para discapacitados.
- **Accesibilidad digital:** Nivel de Accesibilidad AA para todas las webs.
- **Brecha digital:** Ciberalias, centros gratuitos que acercan las nuevas tecnologías a 54.000 usuarios, 19.000 socios y 3.406 personas formadas en alfabetización digital.
- **Accesibilidad lingüística:** todas las webs y banca telefónica en gallego y castellano.
- **Manual interno** según la Real Academia Galega y **blog externo:** [www.galeteca.com](http://www.galeteca.com)



## Protección del medio ambiente

### Dimensión interna

- Implantación y cumplimiento de un **Sistema de Gestión Ambiental**.
- Todo el **papel Din A-4 es ecológico**. Desde enero de 2010 todas las bolsas de plástico pasan a ser también de papel ecológico. Consumo de 89 toneladas de **papel, un 12% menos** que el año anterior.
- Se consigue un **24% de ahorro en emisiones de CO<sup>2</sup>** respecto a 2008.

### Dimensión social

- **Guías y consejos de buenas prácticas** a la plantilla y formación específica a responsables de Medio Ambiente.
- **236.000 € destinados por Obra Social** a formación y divulgación ambiental, alcanzando a 68.700 personas.

### Dimensión financiera

- **843 millones €** financiando para 271 proyectos de **energías renovables**.
- **20,8 millones € de inversiones propias** con carácter ambiental.

## Compromiso de mejora continua

### Certificaciones

- **ISO 14001 y Reglamento EMAS**: con 12 y 9 edificios singulares certificados, respectivamente, en garantía del sistema de gestión ambiental de Caixa Galicia.
- **OHSAS 18001/1999**: certificación de prevención de riesgos laborales al más alto nivel de exigencia para todos los centros y personas de Caixa Galicia.
- **CMMI nivel 4**: primera entidad financiera europea y segunda en el mundo en obtener este estándar internacional de madurez de software. En el primer semestre de 2010 se alcanza el nivel 5.
- **ISO 20000**: primera entidad financiera española en certificar su sistema de Tecnología de la Información, garantizando su fiabilidad, seguridad y calidad. En 2009 se extiende a la red de 962 cajeros.
- **GRI**: con la séptima memoria de RSC verificada bajo este estándar internacional, alcanzando la máxima calificación posible, A+. Adicionalmente, somos la segunda institución financiera en aplicar la taxonomía XBRL para favorecer la comparabilidad y transparencia de los informes de sostenibilidad.





ESTE INFORME ESTÁ IMPRESO EN PAPEL  
ECOLÓGICO Y HA SIDO FABRICADO  
MEDIANTE PROCESOS RESPETUOSOS  
CON EL MEDIO AMBIENTE.

DEPÓSITO LEGAL: C 1613-2009

# MEMORIA ANUAL **GRUPO CAIXA GALICIA** 2009

Edición resumida

- Informe Financiero.
- Informe Sociocultural.
- Informe de Responsabilidad Social Corporativa.

<http://memorias.caixagalicia.es>

