

**INFORME
DE RESPONSABILITAT
SOCIAL 2005**

***El compromís de "la Caixa"
amb la societat:
Balanç Social i Sostenible***

CAIXA D'ESTALVIS I PENSIONS DE BARCELONA

Domicili social Avinguda Diagonal, 621-629 - 08028 Barcelona, Espanya

Número d'identificació fiscal: 58899998

Telefon: (34) 93 404 60 00

Fax (34) 93 339 57 03

Adreça a Internet: <http://www.laCaixa.es>

Balanç social i sostenible 2005

Balanç social i sostenible 2005

1.

2.

3.

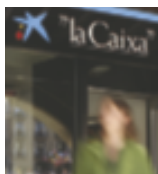
4.

5.

6.

7.

8.



Presentació

pàgina 4



Així és “la Caixa”

pàgina 8



Govern Corporatiu de “la Caixa”

pàgina 22



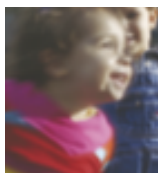
“la Caixa” i els seus Clients

pàgina 34



“la Caixa” i els seus Empleats

pàgina 62



“la Caixa” i la Societat

pàgina 82



“la Caixa” i l’Entorn

pàgina 110



Resum d’indicadors

pàgina 124



President
Ricard Fornesa

Director General
Isidre Fainé



1. Presentació

Per segon any consecutiu, "la Caixa" presenta el seu Informe Anual de Responsabilitat Social corresponent a l'exercici 2005, mitjançant el qual volem informar sobre l'avanç en l'assoliment dels compromisos en gestió responsable que hem adquirit amb tots els nostres grups d'interès (els clients, els empleats i la societat en conjunt) i que es troben reflectits en el nostre balanç social i sostenible.

Aquests compromisos de gestió responsable es basen en els criteris de sostenibilitat, responsabilitat, ètica, transparència i diàleg amb els grups d'interès esmentats i presideixen totes les nostres actuacions.

Així mateix, la nostra vocació de servir la societat, constant al llarg de tota la història de "la Caixa", es fonamenta en tres valors: Confiança, Compromís Social i Qualitat, els quals són l'eix de referència per a tota l'organització i la clau del nostre model de gestió.

La Confiança que han dipositat en nosaltres 9,6 milions de clients ens ha permès consolidar-nos, un any més, com la primera caixa d'estalvis i la tercera entitat financera espanyola. Aquesta responsabilitat ens obliga a continuar treballant per atendre cada dia millor les seves necessitats financeres i socials.

El Compromís Social de "la Caixa", el nostre valor diferencial, es manifesta de forma directa tant en l'actuació de l'Obra Social com en el conjunt de tota la nostra activitat financera, tot aconseguint resultats, invertint, creant llocs de treball i desenvolupant una tasca en els àmbits social, educatiu, científic, cultural i mediambiental.

En aquest sentit, en l'àmbit financer, "la Caixa" desenvolupa un model de banca universal que es concreta en la voluntat d'oferir el millor i més complet servei integral per donar resposta a les necessitats financeres i socials dels clients sense excloure ningú.

L'Obra Social de "la Caixa" té la vocació d'anticipar-se a les principals preocupacions socials i dona una resposta adequada mitjançant activitats i programes que complementen l'acció realitzada des dels poders públics. En aquest sentit, cal destacar les iniciatives que s'han desenvolupat per facilitar l'accés a l'habitatge als joves i a la gent

gran, la prevenció de la violència o els programes per a la inserció laboral de persones en situació de marginació. "la Caixa" és l'Entitat privada espanyola que més recursos econòmics destina a satisfer les necessitats emergents de la societat. El 2005 el pressupost per a activitats socioassistencials s'ha incrementat el 40% en relació amb l'any anterior, sense reduir les inversions a la resta d'àrees.

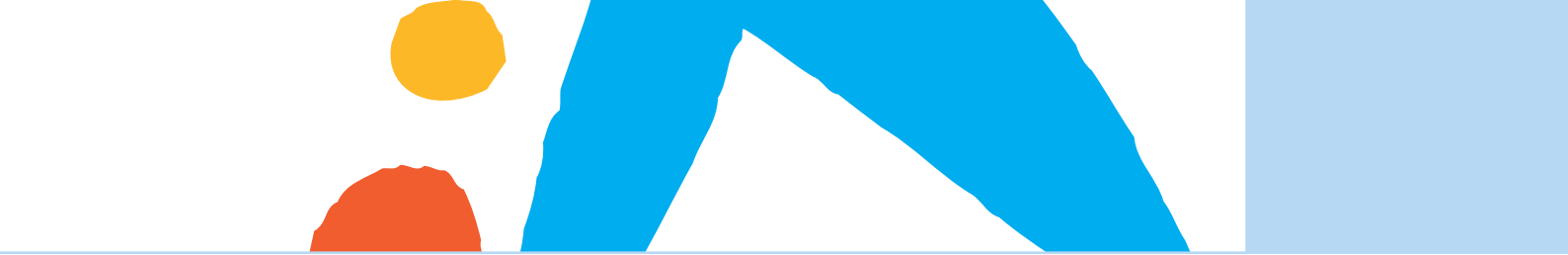
Finalment, la Qualitat, basada en la professionalitat de l'equip humà de "la Caixa" i en la innovació, és l'eix de la nostra relació amb els clients. Com a mostra d'aquesta capacitat per crear nous productes i serveis d'alt valor afegit, cal destacar enguany el llançament del Rebut Únic, els Servicòmptes i el Servei Venda Segura per a Empreses. Tot plegat, unit a l'assessorament personalitzat i a la capacitat tecnològica de la nostra organització, que ens permet ser a prop dels nostres clients 24 hores al dia 365 dies a l'any, és l'element clau que conforma el nostre model de gestió.

Aquests aspectes s'han concretat al llarg del 2005 en múltiples iniciatives financeres i socials, la descripció i el resultat de les quals es recull amb detall en aquest Informe Anual de Responsabilitat Social de "la Caixa". Us convidem a llegir-lo, amb el desig que la informació que s'hi recull us sigui útil.

El contingut i la forma d'aquest Informe, en què hem millorat el grau de detall de la informació en relació amb l'any 2004, responen a la nostra voluntat de proporcionar informació rellevant i sòlida de manera transparent. Els continguts d'aquest Informe es poden obtenir també a la pàgina web corporativa de la nostra Entitat, www.lacaixa.es.

Amb la seva adhesió, el 2005, al Pacte Mundial de les Nacions Unides (Global Compact), "la Caixa" reafirma el seu compromís amb els deu principis d'aquesta iniciativa en matèria de Drets Humans, Treball, Medi Ambient i Lluita Contra la Corrupció. També en aquesta línia de recerca de rigor, el present document ha estat elaborat en conformitat amb la Guia 2002 de la Global Reporting Initiative (GRI) i constitueix una presentació equilibrada i raonable de la tasca econòmica, social i ambiental de la nostra organització.

Mitjançant l'Informe Anual de Responsabilitat Social de "la Caixa", ens agradaria compartir el gran esforç que estem fent, els nostres avanços i la nostra voluntat a llarg termini per consolidar el compromís responsable de l'Entitat amb el nostre equip humà, els nostres clients i la societat, als quals, per acabar, volem expressar el nostre agraïment per haver dipositat la seva confiança en "la Caixa", i esperem que aquest Informe sigui un fidel reflex de la nostra voluntat de donar resposta a les seves necessitats i expectatives.



2.

Així és "la Caixa"



**2.1. UNA HISTÒRIA BASADA EN EL COMPROMÍS AMB ELS CLIENTS,
AMB ELS EMPLEATS I AMB LA SOCIETAT.** pàgina 10

2.2. MISSIÓ, VISIÓ I VALORS. pàgina 12

2.3. BALANÇ ECONÒMIC. pàgina 14

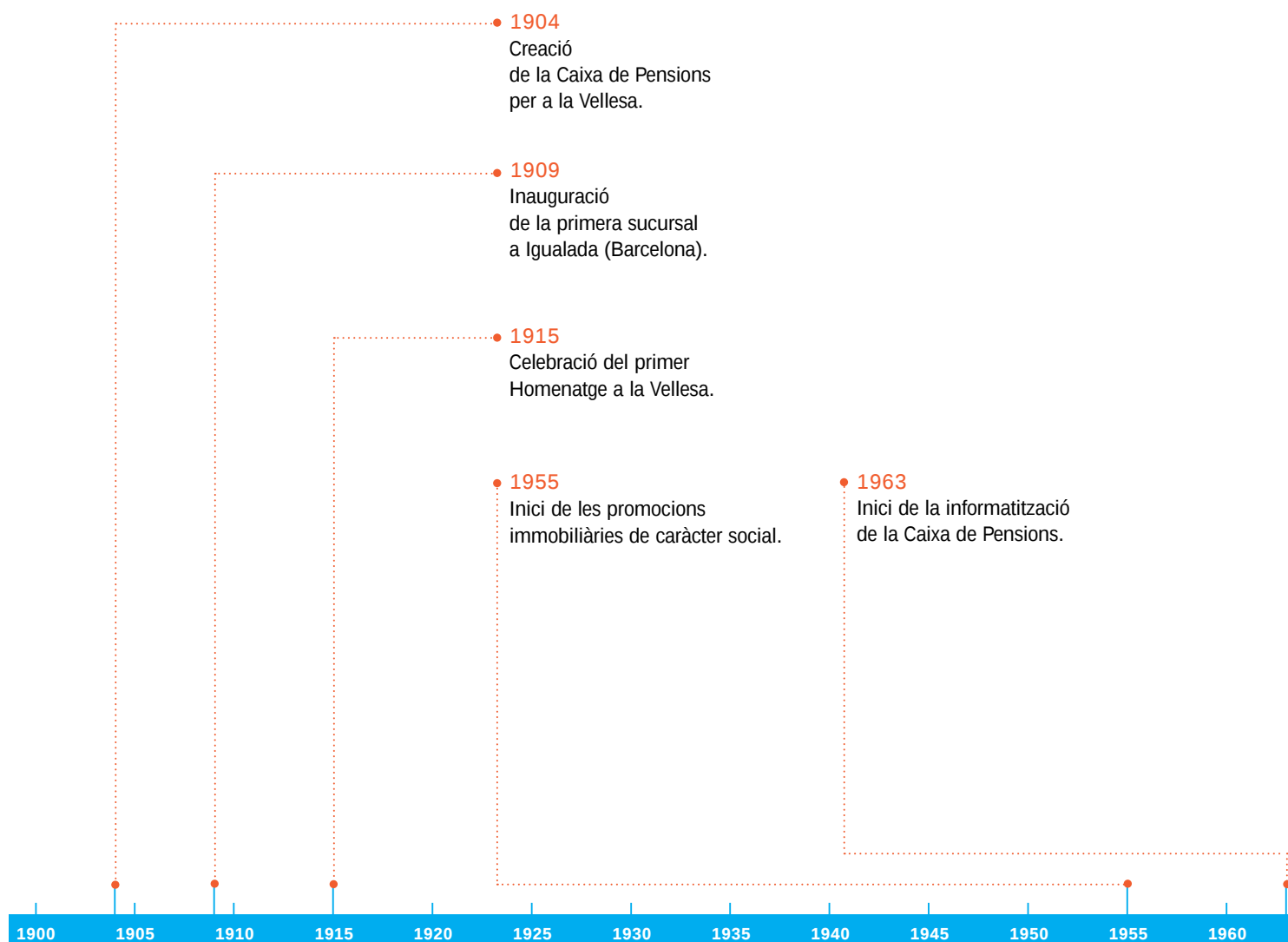
2.4. BALANÇ SOCIAL I BALANÇ SOSTENIBLE. pàgina 16



2. Així és "la Caixa"

2.1. UNA HISTÒRIA BASADA EN EL COMPROMÍS AMB ELS CLIENTS, AMB ELS EMPLEATS I AMB LA SOCIETAT

El compromís social i la vocació de servei i treball a favor de l'interès general i del progrés de la societat han estat una constant de "la Caixa" des de la seva creació, han format part de la seva identitat i s'han manifestat tant a través de l'activitat financera com de l'Obra Social.





2.2. MISSIÓ, VISIÓ I VALORS

El compromís de "la Caixa" amb els clients, amb els empleats i amb la societat es basa en la seva missió i es transmet a través de la seva visió i dels seus valors. Els valors de "la Caixa" sempre han estat presents en totes les actuacions, constitueixen l'eix de referència per a tota l'organització i es converteixen en la clau del model de gestió.

Després d'una llarga història, els valors de "la Caixa" i el seu significat continuen vigents. Confiança, basada en l'honestetat i el respecte a les persones, Compromís Social, explícit no solament en l'Obra Social, sinó en el conjunt de tota l'actuació de "la Caixa" i Qualitat, basada en la professionalitat i en la innovació.

Mitjançant aquests tres valors, que constitueixen la identitat de "la Caixa", es creen a diari veritables vincles de relació entre els empleats, els clients i la societat.

MISSIÓ

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

VISIÓ

"Grup financer líder al mercat espanyol amb generació de valor per a la societat, els clients i els empleats."

VALORS



Patricia Sanfrutos

Directora de l'Oficina 5.839. Las Tablas (Madrid)

"La qualitat, com el mercat, evoluciona.

Per aquest motiu cal estar al dia, tenir un alt nivell d'exigència amb un mateix i amb els altres, ser proactiu i dedicar-li hores i imaginació al teu treball."

QUALITAT, basada en la professionalitat i la innovació

Oferim un servei financer de qualitat. Gestionem pensant en el client, li proporcionem serveis i productes útils i innovadors, utilitzem la innovació tecnològica com a eina clau per a la millora de sistemes i processos, i assumim els compromisos amb professionalitat.

És precís que cadascú de nosaltres aporti a l'equip de treball el millor de les seves competències professionals, comproment-se amb el treball i desenvolupant amb eficiència cadascuna de les tasques. I que, més enllà del compliment estricte de la nostra feina, siguem capaços de mantenir i promoure una actitud innovadora, aportar noves idees i proposar i realitzar millores.

Aquesta capacitat d'innovar marca la diferència amb els nostres competidors i ens atorga posicions de liderat. És una de les claus del desenvolupament de "la Caixa".

• **CONFIANÇA**, basada en l'honestetat i el respecte a les persones

Tenir la confiança dels clients, dels empleats, dels beneficiaris de l'Obra Social i de la societat en general és una de les aspiracions de "la Caixa". Forma part de la nostra identitat des de sempre i continuarà essent un dels nostres valors clau. Sabem que la confiança no es regala, que es guanya i es construeix sobre la solvència i l'eficàcia. Per aquest motiu, hem de fer bé la nostra feina, prendre decisions justes i complir les promeses, però és imprescindible anar més enllà.

Perquè la confiança es manté amb el nostre compromís diari, guia les nostres relacions i es converteix en el marc de referència de decisions i actuacions, com a expressió de la nostra vocació de servei a les persones.

Per aquesta raó impulem entre nosaltres, amb els clients i la societat, un tracte honest i humà, sempre respectuós i basat en el diàleg. I ens esforcem per millorar les nostres capacitats, convençuts que la confiança comença per un mateix.



Anxo Corbillón

Sotsdirector d'Oficina, Pontevedra

"La confiança es guanya amb la relació que estableixes amb el client tots els dies. Per a mi, confiança significa que el client ve, t'explica què li passa i què necessita i tu li dius com ho resoldràs."

• **COMPROMÍS SOCIAL**, basat en la solidaritat i el respecte a les persones

El nostre compromís social, expressió de la voluntat de contribuir a la millora del nostre entorn, no és solament una característica que ens diferencia dels nostres competidors: és la raó de ser de "la Caixa".

El nostre compromís amb la societat s'explicita no solament a l'Obra Social, sinó en el conjunt de tota l'activitat de "la Caixa": aconseguir resultats, invertir, crear llocs de treball i promoure l'Obra Social amb els beneficis generats. La nostra vocació de ser útils a la societat és present en cadascuna de les nostres actuacions i ens estimula a gestionar eficientment els recursos per tal de cobrir-ne les necessitats mitjançant un servei financer universal i la potenciació del teixit social.

Ser fidels al nostre compromís amb la societat ens obliga a una actuació ètica i a un tracte respectuós amb tots els seus membres. I també a una atenció propera i constant, per ser capaços de detectar els canvis constants, fins i tot abans que es produeixin. Només així podem respondre adequadament a les necessitats d'ara mateix i a les que vagin sorgint en el futur.



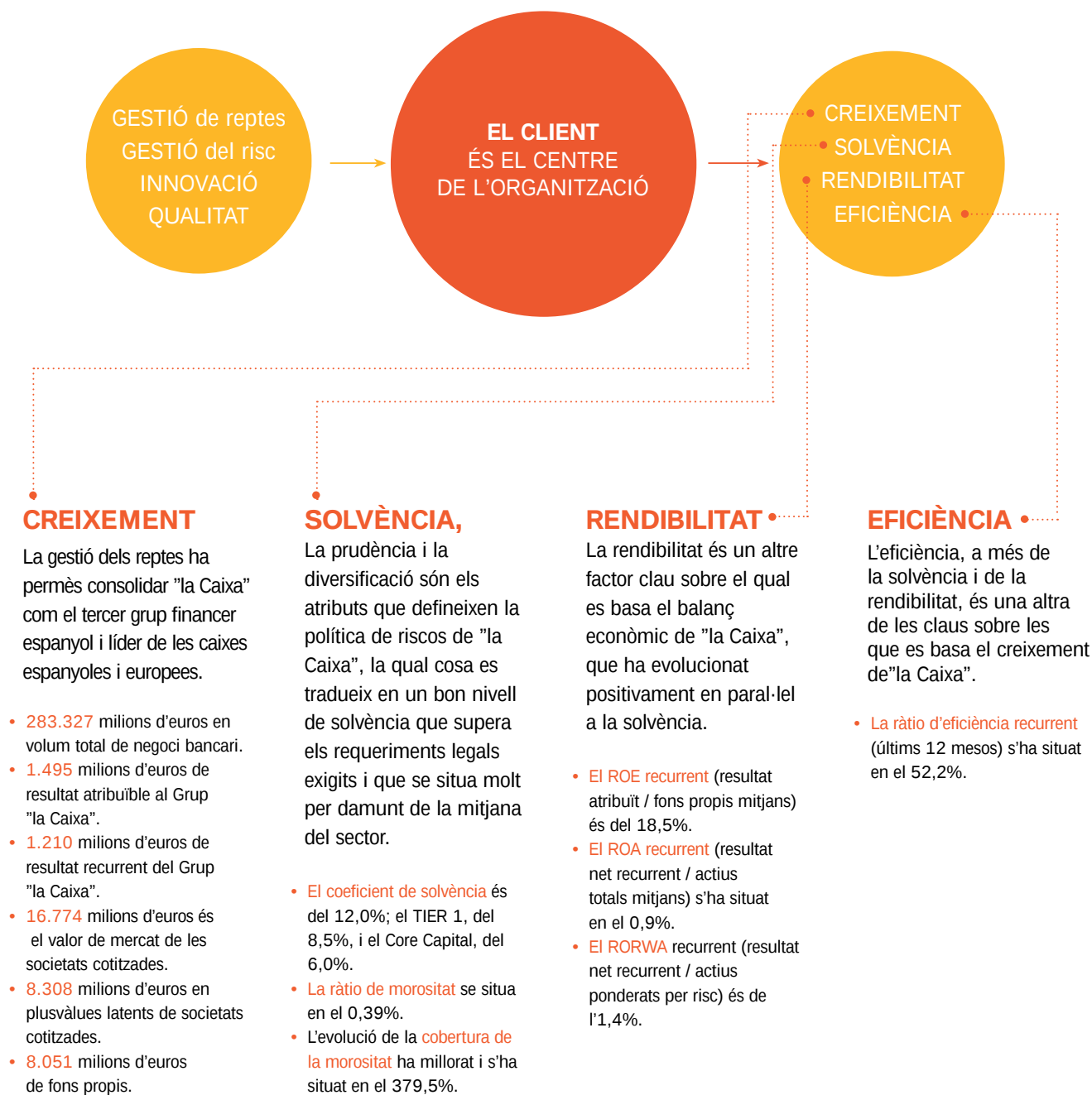
Xavier Mas

Director de Màrqueting de Productes i Serveis

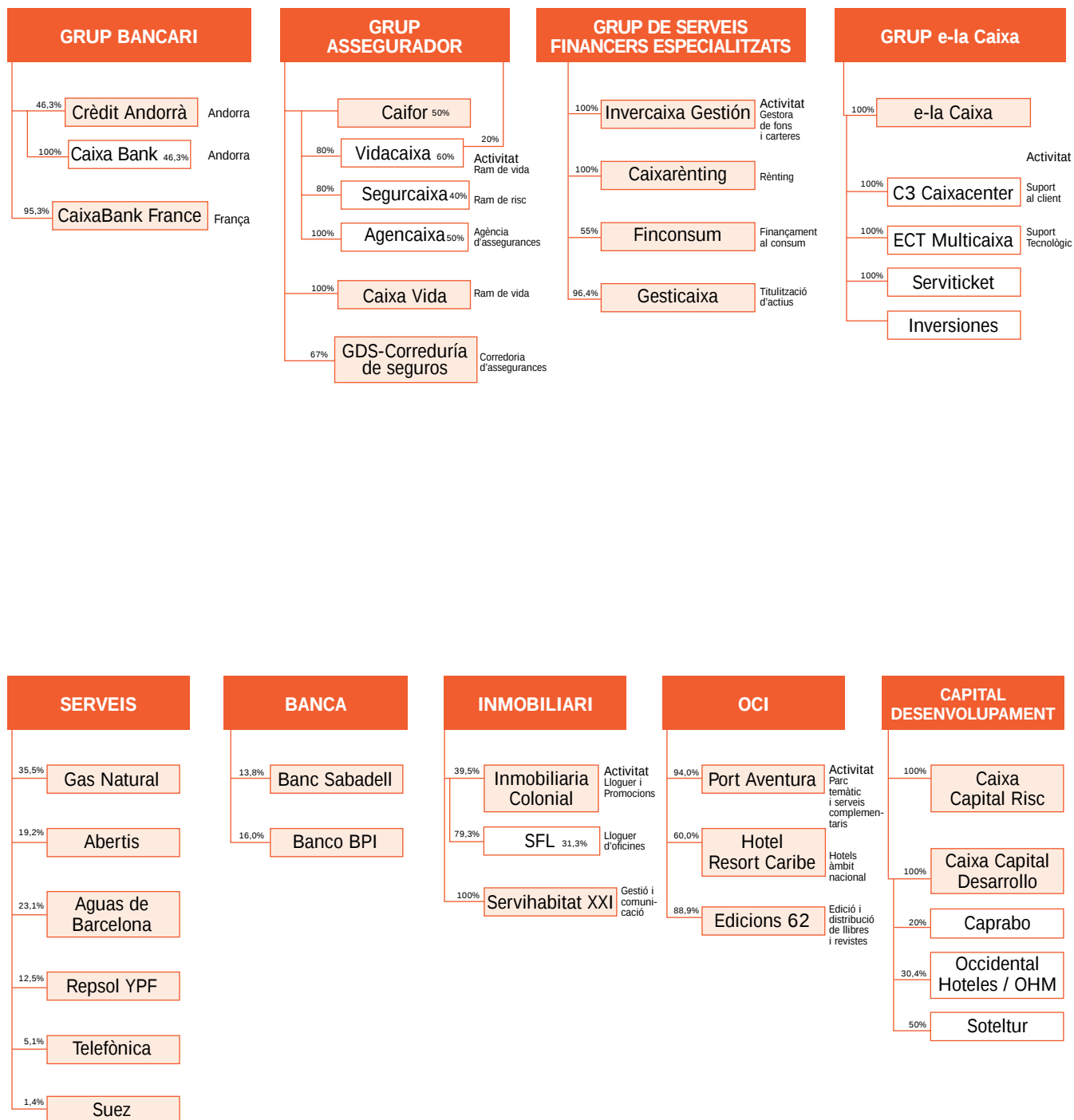
"Des de l'àrea de màrqueting, el compromís social de "la Caixa" es manifesta dissenyant una gran bateria de productes i serveis específics per satisfer les necessitats peculiars dels diferents segments de la societat, des de les de la gent gran fins a les dels nous residents."

2.3. BALANÇ ECONÒMIC DEL GRUP "LA CAIXA"

El creixement de "la Caixa" es basa en la solvència, la rendibilitat i l'eficiència.



GRUP "LA CAIXA"





2.4. BALANÇ SOCIAL I BALANÇ SOSTENIBLE

L'objectiu del Balanç Social i del Balanç Sostenible és reforçar el compromís de "la Caixa" amb la societat, amb actuacions socials des de l'activitat financera i des de l'Obra Social, i amb la sostenibilitat, on la transparència i el diàleg amb els grups d'interès presideixen totes les actuacions.



• CONFIANÇA

- "la Caixa" manté una política de riscos prudent i diversificada que es tradueix en ràtios de morositat sistemàticament inferiors a les del sistema financer espanyol.
- L'agència de qualificació de deute Standard & Poor's ha assignat la qualificació **AAA a llarg termini** a totes les emissions de cèdules hipotecàries de "la Caixa".
- Gràcies a la seva adequada **generació de beneficis**, "la Caixa" té un nivell de recursos propis suficient per cobrir casos extrems de deteriorament de la cartera de crèdits.
- La **protecció de dades de caràcter personal i el secret bancari** són un principi d'actuació reconegut i consolidat en tota l'organització.

• COMPROMÍS SOCIAL

Per satisfer les necessitats dels seus clients, "la Caixa" facilita l'accessibilitat posant a la seva disposició la xarxa més gran d'oficines amb implantació territorial a tot el país i facilitant un servei financer universal perquè ningú no quedi exclòs del sector financer.

Accessibilitat

- **4.974 oficines** (4.968 oficines a Espanya i 6 de representació).
 - 100% de presència als municipis de més de 20.000 habitants.
 - 84% de presència als municipis que tenen entre 5.000 i 20.000 habitants.
 - 21% de presència als municipis que tenen entre 1.000 i 5.000 habitants.
- El **60% de les oficines** de "la Caixa" estan situades fora de la zona d'origen (Catalunya i Balears).
- Hi ha una oficina de "la Caixa" per cada **8.695 habitants**.

- El **94% de les oficines** de "la Caixa" estan dissenyades d'acord amb el model d'Atenció Totalment Personalitzada.
- **Tots els caixers automàtics** de "la Caixa", 7.142, disposen de teclats adaptats per a persones amb dificultats visuals.
- **13 idiomes** per comunicar-se a través dels caixers de "la Caixa".
- **3,7 milions de clients** de Línia Oberta, el servei de banca a distància per Internet de "la Caixa".
- **19 idiomes** per comunicar-se a través de la Línia Oberta.

Servei Financer Universal

- "la Caixa" ofereix als seus 9,6 milions de clients solucions financeres adaptades a les seves necessitats.
- El **10% dels clients** de "la Caixa" pertanyen a Banca Personal.
- **314.671 empreses** són clients de "la Caixa".
- El **40%** dels nous clients són nous residents.
- **445.218 clients** entre 18 i 25 anys participen dels avantatges del programa LKXA.
- **Més de 682.000 clients** més grans de 65 anys tenen la seva pensió domiciliada a "la Caixa".

• QUALITAT

Estar a disposició dels clients sempre que ho necessitin és una actitud característica de "la Caixa", que es concreta a través de la professionalitat dels seus empleats i posant al seu abast els mitjans més adequats i les solucions més innovadores.

- El **100% dels llocs de treball** de "la Caixa" estan informatitzats i el **100% dels llocs** tenen accés a Intranet i a correu electrònic.
- "la Caixa" és l'entitat financera líder a Espanya, segona a Europa i tercera al món en **nombre de caixers automàtics**.
- Cada mes, **3,5 milions de clients** utilitzen els caixers automàtics de "la Caixa".
- "la Caixa" és l'entitat financera amb la **quota més alta d'usuaris actius d'Internet d'Europa**.
- El Servei Línia Oberta és líder al sector financer espanyol segons els estudis independents del sector (Nielsen Net Ratings, OJD).
- "la Caixa" ha estat la **primera entitat financera** a aconseguir el **segell de qualitat «Excellent Site»** pel seu servei de banca a distància mitjançant el mòbil.
- **243.900 enquestes de satisfacció** realitzades a clients.
- El **68% dels clients** qualifica el servei que els ofereix "la Caixa" amb **una nota superior a un 8** (escala de 0 a 10).
- "la Caixa" és l'entitat financera **més ben valorada** en satisfacció pels clients particulars i segona pels clients de Pimes (estudi FRS/INMARK).
- "la Caixa" és l'entitat amb **menys nombre de queixes** rebudes en relació amb el seu volum de negoci, segons l'última memòria de reclamacions del Banc d'Espanya (2004).

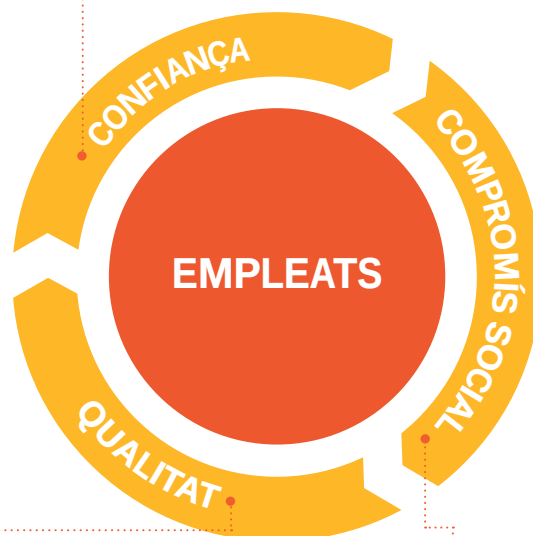




CONFIANÇA

La confiança en el nostre equip és la base principal per obtenir la confiança dels clients i de la societat.

- 22.333 empleats.
- 57,7% d'homes i 42,3% de dones constitueixen l'equip humà de "la Caixa".
- 38,2 anys d'edat mitjana de la plantilla.
- 12 anys d'antiguitat mitjana de la plantilla.
- El 95% de la plantilla gaudeix de contracte fix o indefinit.
- El 76% de la plantilla té formació oficial universitària.
- El 98% dels empleats se sent orgullós de treballar en una institució com "la Caixa".
- 4 de cada 5 empleats consideren «força bona» o «molt bona» la coherència entre la conducta de "la Caixa" i els seus valors.



QUALITAT

La qualitat del nostre equip es basa en una preparació adequada i en l'experiència per oferir el millor servei als nostres clients.

- 2,5 milions de trucades ateses al Call Center d'Oficines.
- 70% de respostes a les enquestes periòdiques de mesurament de la satisfacció de les oficines amb els proveïdors interns.
- 60.968 currículums gestionats en processos de selecció externa.
- Més de la meitat dels empleats de "la Caixa" han accedit al Programa Innova.
- Durant l'any 2005, s'han realitzat 4.318 promocions internes.
- 10,5 milions d'euros invertits en formació interna.
- 298.188 hores impartides de formació.
- 9.762 empleats (el 44% de la plantilla) han participat en activitats de formació interna.
- 715 empleats han col·laborat voluntàriament impartint formació interna o duent a terme tutories virtuals.
- El 100% de la plantilla està subjecte a retribució variable en funció del compliment d'objectius individuals o de grup.

COMPROMÍS SOCIAL

El respecte als drets humans i el compromís social de "la Caixa" amb els seus empleats es concreta en la igualtat d'oportunitats, la diversitat, la llibertat d'associació, la conciliació de la vida personal i professional i els beneficis socials.

- El 59,7% de les noves incorporacions i el 52% de les promocions internes han correspost a dones.
- El 6,4% dels llocs directius estan ocupats per dones.
- El 32% dels càrrecs de director/sotsdirector d'oficina estan ocupats per dones.
- "la Caixa" ha sol·licitat l'acreditació de l'Entitat i de la seva Obra Social en el Programa Òptima del Ministeri de Treball i Assumptes Socials.
- 46 nacionalitats diferents representades a la plantilla.
- 18.966 fills d'empleats s'han beneficiat de les ajudes econòmiques per a estudis i escoles bressol que ofereix "la Caixa".
- Tots els empleats disposen d'un e-mail gratuït per al seu ús personal.
- 9,1 milions d'euros invertits en serveis i beneficis socials per als empleats.



• QUALITAT

La proximitat de "la Caixa" i de l'Obra Social a les persones és la clau per identificar-ne les necessitats. La seva participació en les nostres activitats és un indicador que ens permet valorar en quin grau satisfem les seves necessitats.

- 5.764.671 participants/beneficiaris i 10.929 activitats desenvolupades en l'àmbit social.
- 633.796 participants/beneficiaris i 840 activitats desenvolupades en l'àmbit educatiu.
- 2.022.563 participants/beneficiaris i 1.766 activitats desenvolupades en l'àmbit cultural.
- 3.692.253 participants/beneficiaris i 914 activitats desenvolupades en l'àmbit científic i mediambiental.
- El Programa de Voluntariat Corporatiu de "la Caixa", creat en l'any 2005, col·labora amb 32 associacions i 1.280 voluntaris.

• CONFIANÇA

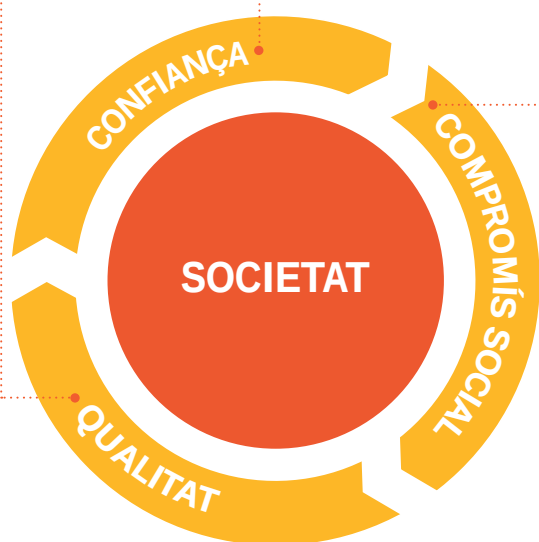
El compromís de "la Caixa" amb la societat forma part de la seva identitat i s'explicita mitjançant el conjunt de la seva activitat financera i de la seva Obra Social, que arriben als seus més de 9,5 milions de clients i als més de 12 milions de persones participants / beneficiaris de la seva Obra Social.

- 246 milions d'euros canalitzats mitjançant l'Obra Social de "la Caixa".
- Adhesió al **Pacte Mundial** de les Nacions Unides des del 2005.
- Creació de la **Càtedra "la Caixa" d'Economia i Societat**.
- Creació de la **Càtedra "la Caixa" de Responsabilitat Social de l'Empresa i Govern Corporatiu** en col·laboració amb l'IESE.
- Adhesió al **Club de l'Excel·lència en Sostenibilitat** des del 2004.

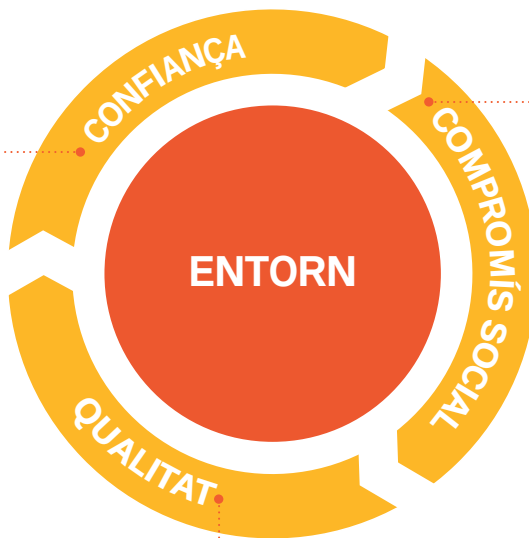
• COMPROMÍS SOCIAL

El compromís social de "la Caixa" es materialitza mitjançant la seva contribució al progrés econòmic i social, el desenvolupament d'una banca sostenible i la realització de projectes amb impacte sobre la societat.

- 0,34% de contribució al total del PIB espanyol (2004).
- Des del 1995, "la Caixa" ha obert 2.382 oficines i ha augmentat la plantilla en més de 10.000 persones.
- 7.921 beneficiaris de la Llibreta Bàsica per a persones en dificultats econòmiques i socials.
- 13.515 préstecs vigents canalitzats mitjançant l'activitat del Mont de Pietat de "la Caixa".
- Més de 63.000 visitants al portal d'Internet Integra't XXI, dirigit a nous residents per facilitar la integració al nostre país.
- 19 projectes empresarials d'emprenedors materialitzats des del 2004.
- 638 projectes de microcrèdits finançats durant l'any 2005, als quals s'han destinat 8,8 milions d'euros.
- 413 milions d'euros d'inversió prevista per a la construcció d'habitatges assequibles en el període 2005-2007.
- 119 milions d'euros invertits en projectes socials, 20 milions d'euros invertits en projectes educatius, 64 milions d'euros invertits en projectes culturals i 43 milions d'euros invertits en projectes científics i mediambientals.



2. Així és "la Caixa"



CONFIANÇA

"la Caixa" ha formulat voluntàriament el seu compromís amb el medi ambient més enllà del marc establert per la legislació.

- "la Caixa" forma part del Programa de les Nacions Unides per a Entitats Financeres (UNEP-FI) des del 2003.



• COMPROMÍS SOCIAL

Mitjançant l'activitat financera i de l'Obra Social de "la Caixa", es persegueix aconseguir un impacte indirecte positiu que redundi en la millora del medi ambient.

- **192 operacions** en col·laboració amb organismes oficials per finançar projectes de millora del medi ambient per un import superior als **4 milions d'euros**.
- **9 operacions sindicades** (amb una aportació de **169 milions d'euros**) per a la construcció de parcs edílics a diferents punts de la geografia espanyola.
- **15 milions d'euros** invertits des de l'Obra Social per fomentar la biodiversitat i preservar l'entorn natural.
- **Suport a 132 projectes i 4,2 milions d'euros invertits** des del 2002 per l'Obra Social mitjançant la seva Convocatòria d'Ajudes a Projectes de Medi Ambient.



• QUALITAT

"la Caixa" es preocupa per la protecció i la conservació del medi ambient i s'esforça per minimitzar l'impacte de les seves activitats.

- **Sistema de Gestió Mediambiental** per als Serveis Centrals de la seu a Barcelona.
 - Norma ISO 14001.
 - Reglament europeu 761/2001 EMAS.
- **11.000 hores de formació** impartides a més de 730 empleats sobre temes mediambientals.
- Elaboració de la **Guia Compra Verda** per a Oficines.
- Utilització d'un **43% de paper reciclat**.
- **Disminució d'un 17% del consum d'aigua** en relació amb el 2004.
- **19.575 equips informàtics** reciclats i donats.
- **572.000 comptes** tenen el servei de Correspondència Personalitzada (a través del correu electrònic).



3.

Govern Corporatiu de "la Caixa"



3.1. ÒRGANS DE GOVERN.

- 3.1.1. Assemblea General. pàgina 24
- 3.1.2. Consell d'Administració. pàgina 26
- 3.1.3. Comissió de Control. pàgina 28

3.2. RÈGIM APLICABLE ALS MEMBRES DELS ÒRGANS DE GOVERN. pàgina 29

3.3. ALTRES MESURES DE GOVERN CORPORATIU. pàgina 32



3. Govern Corporatiu de "la Caixa"

3.1. ÒRGANS DE GOVERN

Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa", és una entitat de caràcter financer, sotmesa al Decret Legislatiu 1/1994, de 6 d'abril, de Caixes d'Estalvis de Catalunya i inscrita en el registre especial de la Generalitat de Catalunya. Com a Caixa d'Estalvis és una institució financer de caràcter social i de naturalesa fundacional, sense ànim de lucre, no dependent de cap altra empresa, dedicada a la captació, a l'administració i a la inversió dels estalvis que li són confiats.

El govern, règim, administració, representació i control de "la Caixa" corresponen, d'acord amb les competències establertes a la llei i als Estatuts, a l'Assemblea General, al Consell d'Administració i a la Comissió de Control.

3.1.1. ASSEMBLEA GENERAL

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

- Nomenar els vocals del Consell d'Administració i els membres de la Comissió de Control.
- Apreciar les causes de separació i revocació dels membres dels òrgans de govern abans del compliment del seu mandat.
- Aprovar i modificar els Estatuts i el Reglament regulador del sistema d'eleccions dels membres dels òrgans de govern.
- Acordar el canvi de domicili social.
- Acordar la transformació de l'Entitat, la fusió amb altres o qualsevol decisió que afecti a la seva naturalesa, així com la dissolució i la liquidació.
- Definir les línies generals del pla d'actuació anual de l'Entitat.
- Aprovar la gestió del Consell d'Administració, la memòria, el balanç anual i el compte de resultats, i l'aplicació d'aquests a les finalitats pròpies de "la Caixa".
- Aprovar la gestió de l'Obra Social, els seus pressupostos anuals i la liquidació d'aquests.
- Confirmar el nomenament del Director General de la Institució.
- Designar, a proposta del Consell d'Administració, les Entitats d'Interès Social que puguin nomenar consellers generals.

- Qualsevol altre assumpte que sigui sotmès a la seva consideració pels òrgans facultats per fer-ho.

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

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

- els impositors
- les entitats fundadores i altres d'interès social.
- les Corporacions Locals
- el personal de l'Entitat

Els tres primers es troben sempre referits a l'àmbit d'actuació territorial de "la Caixa" i aquest mateix requisit va implícit en el quart. D'acord amb la llei, els percentatges de representació de cada un d'aquests sectors han d'estar compresos dins dels límits següents:

- entre el 30% i el 40% en representació dels impositors.
- entre el 25% i el 35% en representació de les entitats fundadores i d'interès social.
- entre el 15% i el 25% en representació de les corporacions locals.
- entre el 5% i el 15% en representació del personal.

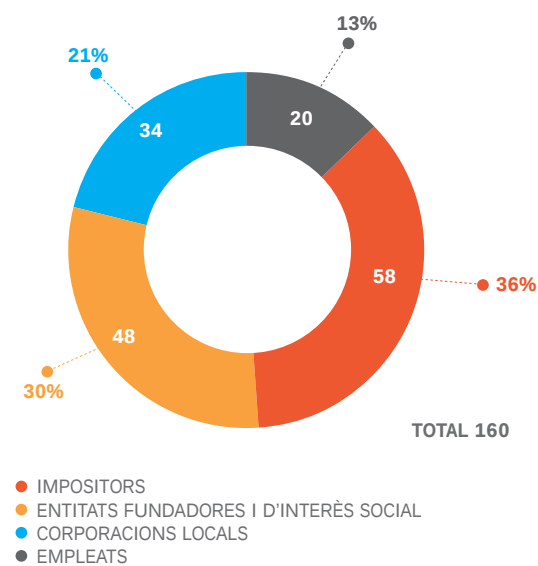
La Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona ha concretat en els seus Estatuts aquest percentatge de la manera següent, sobre un total de 160 membres de l'Assemblea:

- 58 consellers generals representants dels impositors, la qual cosa representa un 36,25%.
- 48 representats de les entitats fundadores i altres d'interès social, la qual cosa suposa un 30%.
- 34 representats de les corporacions locals, la qual cosa suposa un 21,25%.
- 20 representants dels empleats, la qual cosa suposa un 12,5%.

Les Assemblees Generals podran ser Ordinàries i Extraordinàries. Les Assemblees Ordinàries es duran a terme un cop a l'any dins el primer semestre natural per procedir a l'aprovació, si s'escau, de la memòria, el balanç, el compte de resultats, el projecte de dotació de l'Obra Social i a la renovació, si correspon fer-ho, de càrrecs del Consell d'Administració i de la Comissió de Control, així com la discussió i resolució dels altres assumptes i propostes que figurin a l'ordre del dia. Les Assemblees Extraordinàries es celebraran tantes vegades com siguin convocades, i solament podran tractar de l'objecte per al qual hagin estat reunides.

"L'Assemblea General és l'òrgan suprem de govern i decisió de "la Caixa"

Composició de l'Assemblea General



“El Consell d'Administració
acorda les actuacions per al
desenvolupament de les finalitats
i objectius de "la Caixa".

3.1.2. CONSELL D'ADMINISTRACIÓ

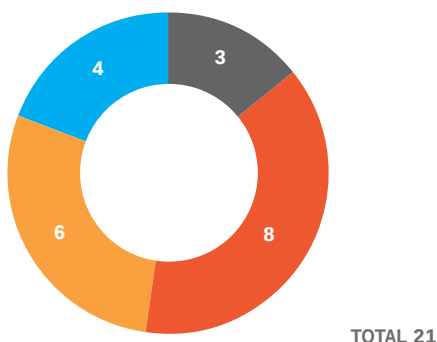
El Consell d'Administració és, d'acord amb la llei, l'òrgan delegat de l'Assemblea General que té encomanat el govern, la gestió i l'administració de la caixa d'estalvis, i pot estar format per un mínim de 10 i un màxim de 21 membres, i la seva composició ha de reflectir la composició de l'Assemblea.

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

Formen part del Consell d'Administració:

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

Composició del Consell d'Administració



- IMPOSITORS
- ENTITATS FUNDADORES I D'INTERÈS SOCIAL
- CORPORACIONS LOCALS
- EMPLEATS

A més dels membres, assisteixen a les reunions el Director General de "la Caixa" -que segons llei té dret a vot- i els Directors Generals Adjunts Executius. La Comissió d'Obres Socials i la Comissió Executiva són comissions delegades del Consell d'Administració.

Comissió d'Obres Socials

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

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

Comissió Executiva

La Comissió Executiva és l'òrgan delegat permanent del Consell d'Administració. Les seves facultats són totes aquelles que hagin estat delegades pel Consell d'Administració.

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

La Comissió d'Inversions i la Comissió de Retribucions són comissions creades en el si del Consell d'Administració amb funcions d'informació.

Comissió d'Inversions

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

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

Comissió de Retribucions

Té la funció d'informar al Consell d'Administració o a la Comissió Executiva sobre la política general de retribucions i d'incentius dels membres del Consell d'Administració i del personal directiu.

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

3.1.3. COMISSIÓ DE CONTROL

La Comissió de Control s'estableix com un òrgan de supervisió del Consell d'Administració independent d'aquest i que no hi està subordinat. Aquesta funció de supervisió no només es concreta en els aspectes de tipus econòmic sinó que té un paper preponderant, a més, en els processos electorals i pot arribar a proposar al Departament d'Economia i Finances de la Generalitat de Catalunya la suspensió dels acords del Consell en el cas que considerés que vulneren les disposicions vigents.

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

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

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

- Proposar al Consell d'Administració, perquè alhora ho sotmeti a l'Assemblea General, el nomenament d'auditors de comptes externs.
- Supervisar els serveis d'auditoria interna.
- Coneixement del procés d'informació financera i dels sistemes de control intern.
- Relacions amb els auditors externs per rebre informació sobre les qüestions que puguin posar en risc la seva independència, les relacionades amb el procés de l'auditoria així com aquelles altres comunicacions previstes a la normativa vigent.
- Qualsevol altra que li atribueixi l'Assemblea General dins de les directrius marcades als apartats anteriors.

La Comissió de Control està integrada per 9 persones elegides per l'Assemblea General entre els seus membres que no tinguin la condició de vocals del Consell d'Administració, amb la següent distribució:

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

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

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

3.2. RÈGIM APLICABLE ALS MEMBRES DELS ÒRGANS DE GOVERN

Pel que fa a les característiques dels membres del Consell d'Administració cal assenyalar que no s'han d'aplicar a les caixes d'estalvis les qualificacions a l'ús en els codis de govern, ja que pel fet de ser de caràcter fundacional no hi poden existir consellers dominicals. Tots els consellers estan adscrits o representen un sector d'interès determinat, per bé que dins dels sectors dels impositors i de les corporacions locals

“La Comissió de Control vetlla per l'adequada gestió del Consell d'Administració”

Composició de la Comissió de Control



hi ha la possibilitat que es designin com a membres del Consell d'Administració fins a dos membres, per a cada un d'aquests sectors, entre persones que no tinguin la condició de membres de l'Assemblea i reuneixin els requisits adequats de professionalitat, i sense que això pugui suposar anul·lar la presència en el Consell de representants dels grups esmentats que ostentin la condició de membres de l'Assemblea.

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

- els fallits o concursats no rehabilitats, així com els condemnats a penes que porten annexa la inhabilitació per a l'exercici de càrrecs públics.
- els qui abans de la designació o durant l'exercici del càrrec incorrin en incompliment de les seves obligacions amb "la Caixa".
- els administradors i els membres d'òrgans de govern de més de tres societats mercantils, els consellers delegats, membres del consell, directors, assessors i empleats d'altres institucions de crèdit o d'empreses que en depenguin, o de la mateixa Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona i de corporacions o entitats que promocionin, sostinguin o garanteixin institucions o establiments de crèdits.
- els funcionaris al servei de l'administració amb funcions que es relacionin directament amb les activitats pròpies de les caixes.
- els càrrecs públics de designació política de les administracions públiques i el President de l'entitat o corporació fundadora.
- els qui hagin exercit els càrrecs de membre de Consell o de Director General durant més de 20 anys en la mateixa Caixa o en una altra absorbida o fusionada.

Quan a la durada dels càrrecs del membres de l'Assemblea, del Consell i la Comissió de Control, és de 4 anys i poden ser reelegits si es compleixen els requisits establerts per al nomenament, fins arribar de manera continuada o interrompuda fins a la durada màxima de 12 anys de mandat. En el còmput d'aquest límit no s'inclou el temps que el càrrec s'hagi exercit per raons de substitució, ja que es computarà tot el mandat al titular designat originàriament. Transcorreguts 8 anys des de l'acompliment de l'últim mandat, es començarà a computar novament el límit fins als 12 anys.

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

tret de la relació laboral quan la condició de conseller la tinguin per representació del personal.

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

Aquest règim també és aplicable a les operacions d'aquestes mateixes persones, físiques o jurídiques, o emeses per aquestes últimes, que tinguin per objecte alienar els seus béns a l'Entitat, drets o valors de propietat. Estan genèricament autoritzades les operacions relatives a persones físiques que no superin la suma de 124.126 euros i les que no superin la suma de 310.315 euros quan siguin persones jurídiques. Tanmateix, no estan subjectes a cap autorització les operacions amb persones jurídiques amb qui el càrrec directiu es desenvolupi en representació de l'Entitat i no tinguin interès econòmic personal o familiar directe o a través de persones interposades.

Des d'un altre punt de vista, en tant que Entitat emissora de valors, la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona està subjecta al Reglament Tipus Intern de Conducta en el Mercat de Valors, aprovat per la Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvis, al qual es va adherir mitjançant acord del Consell d'Administració del 24 de juliol de 2003, ratificat el 25 de setembre de 2003.

En aquest Reglament es regulen diverses matèries com el respecte a la legislació vigent, l'abús de mercat, la informació rellevant, les normes generals d'actuació, l'actuació per compte aliè, l'actuació per compte propi, les operacions per compte d'administradors o d'empleats d'una altra entitat, la informació sobre conflictes d'interessos, les obligacions dels emissors, les barreres d'informació, l'òrgan encarregat del seguiment i l'incompliment del Reglament.

Es manté, d'aquesta manera, una norma adaptada a les últimes modificacions en la matèria, introduïdes per la Llei 44/2002, del 22 de novembre, de Mesures de Reforma del Sistema Financer que, al seu torn, s'ha vist desenvolupada i completada per unes Normes de Desenvolupament aprovades per l'Entitat i que es refereixen a una sèrie de matèries concretes com les barreres d'informació, el tractament de la informació privilegiada i els llibres de registre que són obligatoris.

3.3. ALTRES MESURES DE GOVERN CORPORATIU

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

- Per fer front a un dels retrets que tradicionalment s'han dirigit a les caixes, d'estar subjectes a una influència política excessiva, la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona va optar perquè el sistema de designació de membres de l'Assemblea en representació dels impositors sigui el de compromissaris designats per sorteig i d'elecció entre els consellers en cada circumscripció, atès que el sistema d'elecció directa podria distorsionar la representació d'aquests interessos, ja que existeixen poques organitzacions de la dimensió de "la Caixa", al marge dels partits polítics, per organitzar candidatures i una campanya electoral autèntica en tot el territori on realitzen la seva activitat. Amb el sistema de compromissaris i la seva elecció en cada circumscripció s'intenta evitar que l'elecció dels representats dels impositors es vegi afectada per la política i que aquesta pugui tenir una influència excessiva a "la Caixa".
- Pel que fa a les funcions que en l'àmbit de les societats anònimes la llei atribueix al Comitè d'Auditoria (que és un òrgan delegat del Consell d'Administració), d'acord amb els estatuts de la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, s'ha optat perquè siguin assumides per la Comissió de Control, atès que aquest és un òrgan independent del Consell i permet acomplir amb més rigor les recomanacions de bon govern.
- S'ha optat per fixar l'edat màxima per a l'exercici del càrrec de vocal del Consell d'Administració— així com als membres de la Comissió de Control— en 75 anys. Edat que, segons la normativa legal, és aplicable no només en el moment de l'elecció sinó en qualsevol moment de l'exercici de càrrec, per bé que l'afectat continuï exercint-lo fins que se celebri la primera Assemblea General Ordinària després de fets els anys.
- Els Estatuts de la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona estableixen també una incompatibilitat, i és que no poden formar part del Consell d'Administració els qui pertanyin al Consell o a la Comissió de Control d'una altra caixa o entitat de crèdit o financera.

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





4.

- El Client com a Centre de l'Organització.
- Elements Clau de la Relació de “la Caixa” amb els Clients (Balanç Econòmic, Social i Sostenible).
- Objectius del 2005.



“Les nostres oficines supleixen quelcom que realment la societat no fa a vegades: escoltar, mirar. El client et percep com el professional que està quan el necessites, que t’ajuda a prendre la millor decisió. I, gràcies a Déu, els resultats anuals són molt bons. Els reptes, els objectius surten i els creixements també. Tot i així, si no hi hagués confiança i qualitat, no seria possible”.

Juancho López-Cortijo Director d'Oficina 2.166 - Múrcia.

"la Caixa" i els seus clients



CONFIANÇA

4.1. LA GESTIÓ SEGURA DEL NEGOCI COM A BASE PER GENERAR CONFIANÇA.

- 4.1.1. Qualitat de l'Actiu, Gestió del Risc i Solvència de "la Caixa". pàgina 37
- 4.1.2. La Seguretat dels Clients i dels Empleats. pàgina 39

4.2. RELACIÓ AMB ELS CLIENTS BASADA EN LA RESPONSABILITAT, LA TRANSPARÈNCIA I L'ÈTICA.

- 4.2.1. Prevenció del Blanqueig de Capitals. pàgina 39
- 4.2.2. Respecte a la Intimitat i Confidencialitat de la Informació. pàgina 40
- 4.2.3. Ètica i Transparència de la Informació Comercial. pàgina 41
- 4.2.4. Relació amb els Mitjans de Comunicació. pàgina 42



COMPROMÍS SOCIAL

4.3. ACCESSIBILITAT.

- 4.3.1. Presència Territorial de "la Caixa". pàgina 43
- 4.3.2. Eliminació de Barreres Arquitectòniques, Tecnològiques i de Comunicació. pàgina 44
- 4.3.3. Facilitar l'Accés a la Societat de la Informació. pàgina 45

4.4. SERVEI FINANCER UNIVERSAL.

- 4.4.1. "la Caixa" i els Joves: LKXA. pàgina 47
- 4.4.2. Productes i Serveis per a Gent Gran. pàgina 48
- 4.4.3. Banca Personal. pàgina 49
- 4.4.4. Nous Residents. pàgina 50
- 4.4.5. CaixaEmpreses. pàgina 51
- 4.4.6. Sector Agrari. pàgina 52



QUALITAT

4.5. SERVEI 24 HORES AL DIA: "SEMPRE HI SOM".

- 4.5.1. Innovació Tecnològica com a Element Clau de la Qualitat de Servei. pàgina 53
- 4.5.2. Canals Electrònics. pàgina 53

4.6. NOUS PRODUCTES PER ATENDRE NOVES DEMANDES: REBUT ÚNIC, SERVICOMPTES, VENDA SEGURA EMPRESES I PLANS DE PENSIONS DEL SECTOR AGRARI. pàgina 56

4.7. LA SATISFACCIÓ DEL CLIENT. pàgina 59



4. "la Caixa" i els seus Clients



EL CLIENT COM A CENTRE DE L'ORGANITZACIÓ

Amb més de 9,6 milions de clients, "la Caixa" desenvolupa un model de gestió basat en un assessorament personalitzat, professionalitzat i de qualitat; un esforç d'innovació permanent i una oferta de productes i serveis diversa i competitiva, que s'adequa a les necessitats dels diferents tipus de clients. Gràcies a l'experiència dels professionals de "la Caixa" i a la seva proximitat amb les persones, l'oferta de l'Entitat s'adapta als requeriments de la vida real, la qual es palpa a diari en les quasi 5.000 oficines de la xarxa. Per altra banda, "la Caixa" fidel al seu compromís amb la societat, desenvolupa un model de banca universal que es concreta en la voluntat d'oferir el millor i més complet servei, financer i no financer, al màxim nombre de clients sense excloure cap persona, i que a més està adaptat a les necessitats específiques de cada col·lectiu.

ELEMENTS CLAU DE LA RELACIÓ DE "LA CAIXA" AMB ELS CLIENTS (BALANÇ ECONÒMIC, SOCIAL I SOSTENIBLE)

- Garantir l'accés universal als serveis financers.
- Àmplia oferta de productes i serveis adaptada a les necessitats de tots els clients.
- Assessorament personal professionalitzat i de qualitat.
- Gestió del risc basada en la prudència.
- Respecte a la intimitat i confidencialitat de la informació.
- Aprofitament de les noves tecnologies per oferir serveis innovadors als clients.

OBJECTIUS DEL 2005

- Assolir la xifra d'1 milió de clients de Banca Personal.
- Incrementar el volum de negoci dels clients de Banca Personal.
- Increment de l'aportació al marge ordinari del negoci d'empreses.
- Desenvolupar nous serveis a clients i comercialitzar-los mitjançant tots els canals de distribució de "la Caixa".
- Desenvolupar accions comercials específiques per incrementar la vinculació i la fidelització de determinats col·lectius de clients: joves, gent gran, famílies, nous residents i Pimes.

4.1. LA GESTIÓ SEGURA DEL NEGOCI COM A BASE PER GENERAR CONFIANÇA

La confiança no solament és una eina bàsica de treball per a qualsevol entitat financera, sinó que constitueix un valor fonamental per a les persones que treballen a "la Caixa". I ho és en una doble direcció: d'una banda, la confiança del client cap a l'Entitat es converteix en un factor clau per al creixement constant sobre una base sòlida i duradora, tal com ha passat al llarg de tots aquests anys, i, de l'altra, aquesta relació de proximitat que s'estableix amb el client no seria possible sense una confiança prèvia de "la Caixa" en els seus empleats, autèntics artífexs de l'avanç de l'Entitat.

4.1.1. Qualitat de l'Actiu, Gestió del Risc i Solvència de "la Caixa"

"la Caixa" ha mantingut al llarg del temps una política de riscos prudent, diversificada i que tendeix a assegurar el pagament de les obligacions dels prestataris com a factor fonamental de la concessió d'operacions. Les garanties són un suport addicional que té importància per consolidar les operacions, però sempre que la qualitat creditícia del client sigui bona.

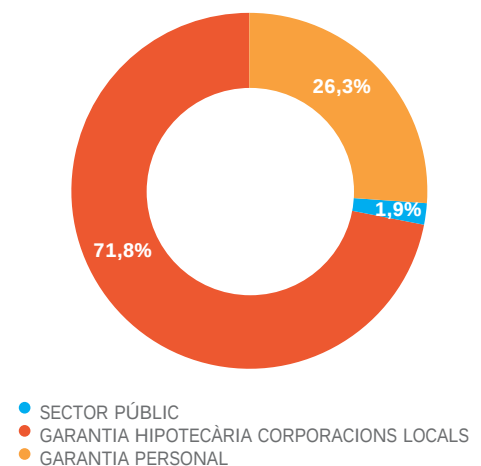
Els sistemes automatitzats efectuen un estricte control de les facultats d'aprovació de les operacions, tot i que compatibilitzant-lo amb l'àmplia descentralització que cal per donar millor qualitat de servei al client. El sistema de facultats es basa en les característiques de les operacions i de les persones que hi intervenen.

Per donar suport a la presa de decisions de les oficines i dels analistes de risc, i també per agilitar la resolució de les sol·licituds, "la Caixa" disposa de diferents eines per mesurar la probabilitat d'entrada en mora dels seus clients i les pèrdues esperades i inesperades de les operacions. Al segment de particulars, això es tradueix en un conjunt d'eines d'scoring, tant reactius com proactius destinats a la concessió d'operacions i al seu seguiment posterior.

Al segment d'empreses, es disposa d'eines de rating que comprenen des de les microempreses fins a les grans corporacions, passant per les promocions immobiliàries. Aquestes eines tenen com a objectiu servir de suport a la xarxa en l'anàlisi d'expedients i en el seguiment dels clients. Durant l'any 2005, "la Caixa" ha fet rellevants esforços encaminats a oferir el millor servei a aquest segment i, molt especialment, a les Pimes, d'acord amb el que estableix el Pla Estratègic.

Així mateix, i per garantir la qualitat de la cartera, existeix una unitat independent de seguiment que analitza el possible deteriorament dels

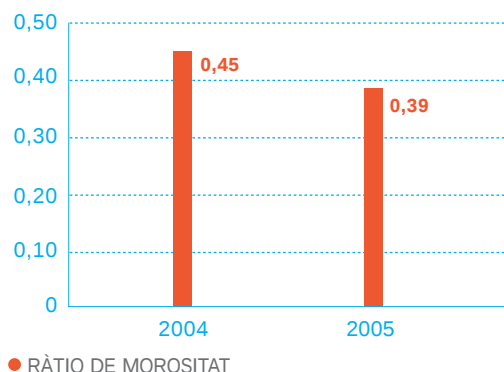
Segmentació per garanties (%)



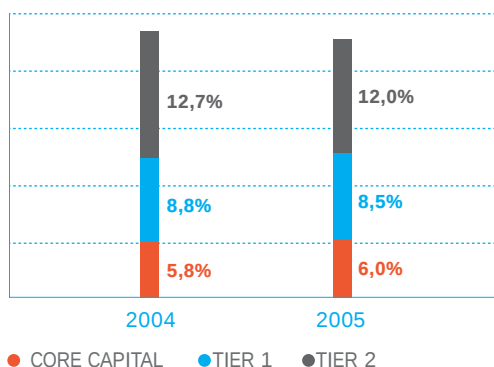
4. "la Caixa" i els seus Clients

"La ràtio de morositat de "la Caixa", cap al final del 2005, se situava en el 0,39%, i la cobertura de morositat assolía el 379,5%"

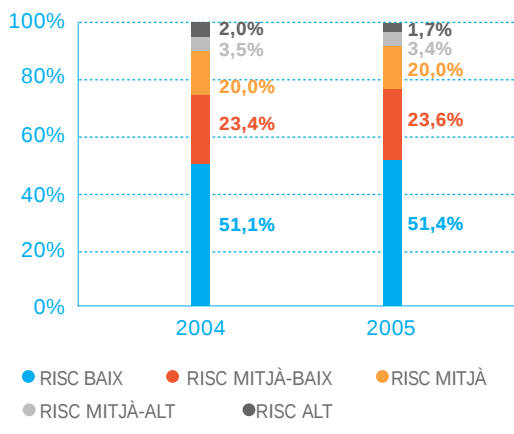
Ràtio de morositat



Coefficient de solvència (ràtio BIS)



Inversió prioritària en actius amb perfil de risc baix



diferents riscos. Es disposa, a més a més, d'un sistema que permet detectar mitjançant alertes els clients als quals convé dedicar una atenció especial. Això permet actuar aviat, abans que el deteriorament de la seva situació econòmica sigui irreversible. El resultat és una reducció de la morositat, gràcies a la proactivitat en el seguiment de la cartera.

Una generació adequada de beneficis ha permès constituir un nivell de recursos propis suficient per cobrir casos extrems de deteriorament de la cartera de crèdits i, per tant, per aportar nivells superiors de seguretat als dipòsits dels clients.

Aquest conjunt de polítiques es tradueix en ràtios de morositat sistemàticament inferiors a les del sistema i en ràtios de cobertura i en nivells de capitalització molt per damunt del sector, com es reflecteix en les gràfiques adjuntes.

Una gestió del risc basada en la prudència ha situat "la Caixa" en una posició de privilegi dins el sistema financer en termes de risc de crèdit, el risc més tradicional d'una entitat bancària. En aquest sentit, exhibeix un grau de risc en nivells molt reduïts, gràcies a la gran diversificació de la inversió creditícia, a la no exposició en zones geogràfiques complementàries i a les elevades cobertures amb provisions.

A 31 de desembre de 2005, la ràtio de solvència del Grup era del 12%, el Tier 1 (recursos propis bàsics o de primera categoria), del 8,5% i el Core Capital, del 6%.

Finalment, cal destacar que l'agència de qualificació de deute Standard & Poor's ha assignat la qualificació AAA a llarg termini a totes les emissions de cèdules hipotecàries de "la Caixa".

La decisió de l'agència de rating respon a la forta cobertura a llarg termini de les emissions de l'Entitat i a la capacitat de la cartera hipotecària de "la Caixa" per generar cash flow, la qual cosa redueix la probabilitat d'insolvència a curt termini.

L'agència Standard & Poor's també ha destacat el baix risc creditici dels préstecs hipotecaris de "la Caixa", on els crèdits representen, de mitjana, el 49,54% del valor dels immobles aportats en garantia. Així mateix, l'agència apunta, com a element favorable, l'escassa concentració dels préstecs, ja que els vint clients més grans de crèdits hipotecaris només representen l'1,78% del total de la cartera hipotecària.

4.1.2. La Seguretat dels Clients i dels Empleats

La seguretat dels clients i dels empleats a tots els nivells és una prioritat per a "la Caixa". Conseqüentment, totes les oficines de l'Entitat estan adequadament preparades per minimitzar el risc d'atracament o robatori i compleixen tots els requisits legals exigits. Algunes oficines, a més a més, incorporen mesures addicionals, que, tot i que no són exigides per llei, són recomanables seguint criteris interns de l'entorn de prevenció de "la Caixa". Aquestes mesures són, per exemple, equips de captació i registre d'imatges, caixes protectores d'aquests equips, porta exclosa d'accés a la zona de seguretat, dispensadors i recicladors automàtics d'efectiu o control individualitzat d'accés mitjançant arc detector de metalls.

D'altra banda, totes les oficines de "la Caixa" tenen un pla d'emergència desenvolupat i implantat. En aquest sentit, els empleats i els clients poden conèixer les mesures que convé adoptar en cas d'emergència mitjançant expositors interns i externs, respectivament. A més a més, s'imparteix formació específica per als empleats designats responsables en cas d'emergència, així com als empleats d'edificis centrals o singulars i als delegats de prevenció. A més a més, cal afegir que, a través d'Internet, es pot consultar les instruccions que cal seguir en cas d'emergència i rebre formació en prevenció de riscos laborals.

4.2. RELACIÓ AMB ELS CLIENTS BASADA EN LA RESPONSABILITAT, LA TRANSPARÈNCIA I L'ÈTICA

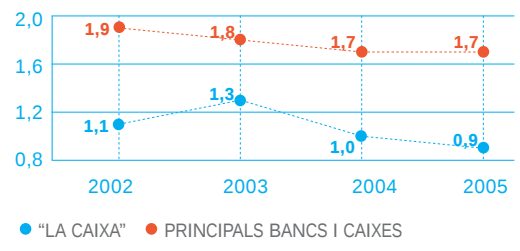
4.2.1. Prevenció del Blanqueig de Capitals

El blanqueig de capitals intervé en els sistemes financers a nivell mundial, malmet la reputació de les Institucions Financeres i afebleix les seves relacions amb els intermediaris, els reguladors i amb el públic en general. Per respondre a aquesta situació, nombrosos països de tot el món aproven o perfeccionen les lleis en aquesta matèria.

"la Caixa" uneix els seus esforços als de la resta del sistema financer espanyol i estableix polítiques d'acceptació i coneixement del client, destinades a realitzar una operativa financera d'acord amb l'ordenament vigent i amb les millors pràctiques bancàries.

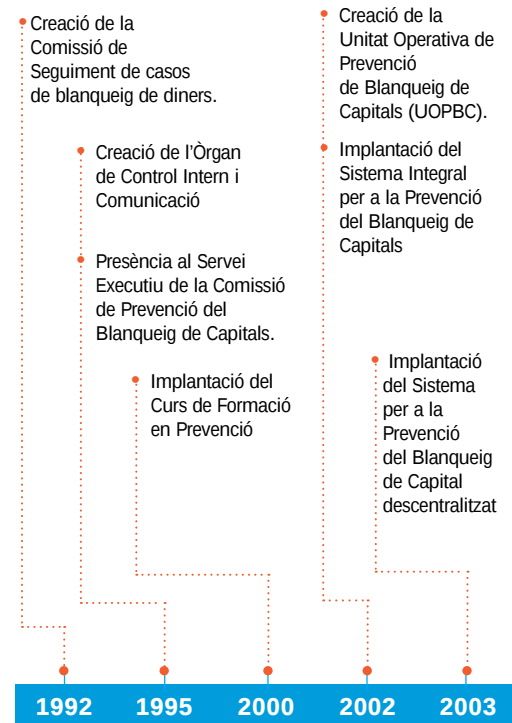
La Llei 19/93, modificada per la Llei 19/03 de Moviments de Capitals i Mesures de Prevenció de Blanqueig de Capitals, estableix que els subjectes obligats han de disposar de polítiques expressos d'acceptació i coneixement de clients. Aquestes polítiques ajuden a protegir la reputació de les entitats financeres i la integritat dels sistemes bancaris,

Nombre d'atracaments per cada 100 oficines



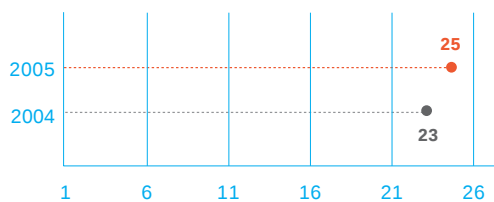
«El resultat del conjunt de mesures de seguretat adoptades per "la Caixa" ha convertit les oficines de l'Entitat en unes de les més segures del sector bancari espanyol, tant per als clients com per als empleats. En aquest sentit, "la Caixa" és l'entitat financera amb un nombre més baix d'atracaments per oficina de tot el sector.»

Cronologia de les actuacions de "la Caixa" en matèria de prevenció de blanqueig de capitals

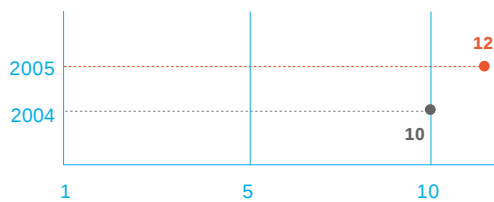


4. "la Caixa" i els seus Clients

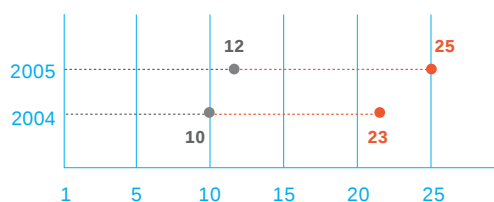
Professionals de "la Caixa" que Col·laboren en la Prevenció del Blanqueig de Capitals



Professionals de "la Caixa" que es dediquen Exclusivament a la Prevenció del Blanqueig de Capitals



Empleats dedicats a la prevenció del blanqueig



● EMP. COL·LABORADORS ● EMP. EN EXCLUSIVA

Empleats que han rebut formació en prevenció del blanqueig de capitals



Resultats de les operacions investigades per la unitat operativa de blanqueig de diners



ja que redueixen la probabilitat de convertir-se en vehicle o en víctima del crim financer. Així mateix, constitueixen una part essencial en la gestió eficaç dels riscos.

En compliment d'aquest compromís, "la Caixa" ha adoptat les mesures precises per garantir la perfecta identificació dels clients, l'establiment de sistemes de control intern, la formació i informació del seu personal en relació amb aquestes obligacions i la màxima col·laboració amb les autoritats. En aquest sentit, els treballadors de la Xarxa Territorial disposen des de l'any 2000 d'un curs de prevenció de blanqueig de capitals, integrat dins la Intranet de l'Entitat. Només al llarg de l'any 2005, 993 empleats van rebre formació en aquesta matèria.

Al llarg de l'any 2005, la UOPBC ha investigat 763 operacions, 75 de les quals van ser detectades mitjançant el sistema d'alertes de "la Caixa". Del total d'operacions investigades, 285 van ser trameses al Servei Executiu del Banc d'Espanya.

4.2.2. respecte a la Intimitat i Confidencialitat de la Informació

El respecte a la intimitat dels clients, dels empleats i dels proveïdors de "la Caixa" i la salvaguarda i el tractament adequat de les seves dades de caràcter personal, més enllà de les obligacions legals, són un valor reconegut i consolidat en tota l'organització, integrador dels principis de confiança, qualitat i compromís social que constitueixen els valors corporatius de "la Caixa".

Per tot plegat, "la Caixa" compleix de la forma més rigorosa i exquisida possible la legislació vigent en matèria d'intimitat, protecció de dades de caràcter personal i secret bancari.

"la Caixa" s'adapta amb puntualitat a les successives modificacions legals que es produeixen, els processos de recollida i tractament de dades de caràcter personal i els d'enviament de comunicacions comercials per mitjans electrònics.

Així mateix, manté inscrits al registre General de Protecció de Dades tots els fitxers de la seva responsabilitat que contenen dades de caràcter personal, disposa d'un «Document de Seguretat» d'obligat compliment per a tot el personal amb accés a les dades automatitzades de caràcter personal i als sistemes d'informació i ha adoptat les mesures tècniques i organitzatives necessàries per mantenir el nivell de seguretat requerit, segons la naturalesa de les dades personals tractades i les circumstàncies del tractament, per tal d'evitar, en la mesura que pugui, i sempre segons l'estat de la tècnica, la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat.

"la Caixa" disposa, a més a més, de diverses normes internes de regulació d'actuacions i operatives vinculades a la protecció de la intimitat i de les dades de caràcter personal i al bon ús de la informació; imparteix formació sobre aquestes matèries als nous empleats, i du a terme, de manera periòdica, accions divulgatives i de formació a tota la seva plantilla. El seguiment de l'adequada adaptació i compliment de les respectives normes legals es realitza mitjançant una Comissió de Seguiment, que és auxiliada per una Subcomissió.

4.2.3. Ètica i Transparència de la Informació Comercial

El compliment de la normativa legal i dels diferents codis d'autocontrol deontològic voluntaris són un dels eixos d'actuació de "la Caixa", no solament en la seva oferta de productes i serveis, sinó també en la forma en què aquests productes i serveis es comuniquen.

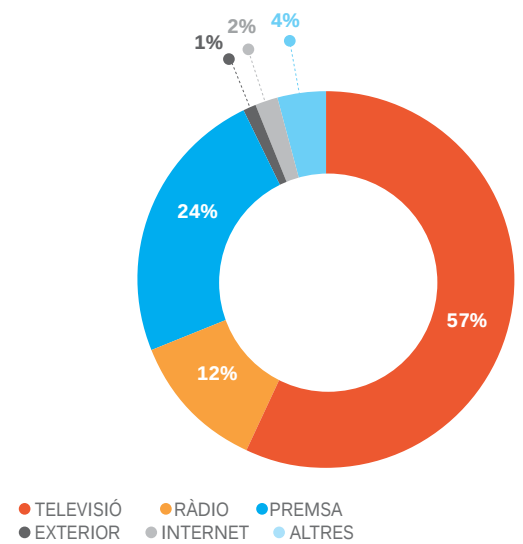
Pel que fa als requeriments legals sobre ofertes no fraudulentes, "la Caixa" observa les obligacions establertes en les lleis 34 i 26 de 1988, sobre publicitat i disciplina i intervenció en les entitats de crèdit, respectivament. La primera contempla aspectes com la reproducció de bitllets i monedes, la imatge de les persones, l'ús infantil i les publicitats lícites i il·lícites, entre altres formes. La segona, en canvi, regula les condicions d'informació del tipus d'interès, comissions i obligacions d'informació als clients, seguint els requisits marcats pel Banc d'Espanya.

"la Caixa" assumeix, així mateix, el compliment del Codi General de Conducta Publicitària de les Institucions d'Inversió Col·lectiva i Fons de Pensions (INVERCO), així com els codis d'autocontrol elaborats per l'Associació per a l'Autoregulació de la Comunicació Comercial, de la qual "la Caixa" és membre.

Entre aquests codis, cal destacar el Codi de Conducta Publicitària, basat, al seu torn, en el Codi Internacional de Pràctiques Publicitàries de la Cambra Internacional de Comerç (ICC – International Code of Advertising Practice) i en els seus principis bàsics de veracitat, legalitat, honestat i lleialtat de les comunicacions comercials, o el Codi Ètic de Comerç Electrònic i Publicitat Interactiva que comprèn tant les comunicacions comercials com els aspectes contractuals en les transaccions comercials realitzades a través d'Internet i d'altres mitjans electrònics.

Finalment, també paga la pena destacar el Codi Intern de l'Àrea de Serveis de Màrqueting i Publicitat, que estableix un seguit de normes bàsiques d'actuació en àmbits com el respecte dels drets constitucionals, la igualtat entre home i dona, la protecció dels

Distribució de la inversió publicitària de "la Caixa" en mitjans de comunicació el 2005



drets d'imatge i la transparència. Així, la publicitat no pot contenir informacions que siguin falses, ambigües, inexactes, exagerades o que, de qualsevol forma, puguin induir a l'error per tal d'enganyar els clients sobre els beneficis del contingut transmès.

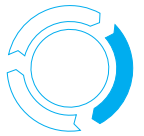
Tenir cura d'aquestes i d'altres normes de caràcter ètic és motiu d'especial satisfacció per a "la Caixa". Tant és així que, al llarg de tot l'exercici 2005, no hi ha constància que l'Entitat hagi comès ni una sola infracció en matèria de publicitat dels seus productes i serveis.

4.2.4. Relació amb els Mitjans de Comunicació

La política de comunicació de "la Caixa" es desenvolupa sota els principis de credibilitat, transparència informativa, eficiència i rigor. Un dels seus principals objectius és la transmissió dels valors fundacionals de l'Entitat, que inclouen el servei a la societat en què desenvolupa les seves activitats financeres.

Per dur a terme la seva tasca, "la Caixa" té un Gabinet de Premsa que manté una relació fluida i directa amb els mitjans de comunicació, als quals atén en les seves peticions, transmet l'activitat rellevant de l'Entitat i procura traslladar els principis que regeixen els projectes que es desenvolupen.

Amb la finalitat de facilitar als professionals de la comunicació el seu accés a la informació, dins la pàgina web de l'Entitat s'inclou un espai específic, anomenat Sala de Premsa (www.prensacaixa.com), per mostrar tota la informació rellevant sobre "la Caixa" i la seva Obra Social. En aquesta web, els mitjans de comunicació poden trobar actualitzats les dades i xifres corporatives, els productes i serveis, les tarifes i comissions en vigor i les últimes novetats en productes i operacions. A més a més, per mitjà de la Mediateca, és possible accedir a un arxiu de notes de premsa i fotografies.



4.3. ACCESSIBILITAT

4.3.1. Presència Territorial de "la Caixa"

Amb les seves 4.974 oficines, "la Caixa" és present a la gran majoria de les ciutats i dels municipis importants de tota Espanya. De fet, es troba al 100% dels municipis amb més de 20.000 habitants; al 84% dels que tenen entre 5.000 i 20.000, i al 21% dels que tenen entre 1.000 i 5.000. Catalunya és la comunitat autònoma que acumula més oficines de "la Caixa" (1.776). No obstant això, altres comunitats, com Madrid i Andalusia –amb 736 i 580 oficines, respectivament–, evidencien l'expansió i la presència de "la Caixa" per tota la geografia espanyola.

A la taula que s'adjunta es pot apreciar la forta penetració de les oficines de "la Caixa" a les diferents comunitats autònomes i en relació amb el sistema bancari espanyol:

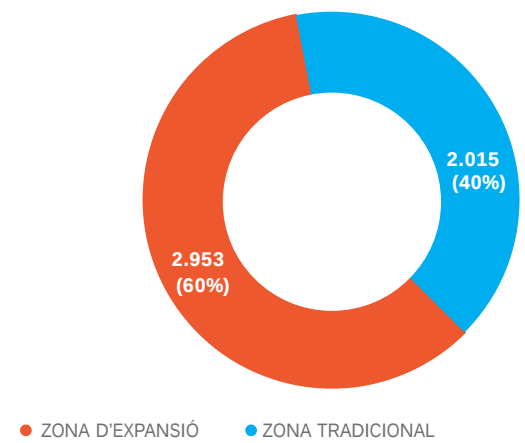
Penetració de les oficines de "la Caixa" per comunitats autònomes

CC.AA.	Oficines de "la Caixa"	Oficines del Sistema Bancari Espanyol	% Penetració
Catalunya	1.776	7.536	23,6%
Madrid	736	5.170	14,2%
Andalusia	580	6.115	9,5%
Comunitat Valenciana	447	4.373	10,2%
Illes Balears	239	1.151	20,8%
Galícia	167	2.391	7,0%
País Basc	166	1.735	9,6%
Canàries	146	1.221	12,0%
Castella i Lleó	141	2.897	4,9%
Múrcia	120	1.169	10,3%
Castella-La Manxa	111	1.808	6,1%
Aragó	92	1.683	5,5%
Astúries	71	888	8,0%
Navarra	53	681	7,8%
Extremadura	51	1.161	4,4%
Cantàbria	40	463	8,6%
La Rioja	26	452	5,8%
Ceuta i Melilla	6	43	14,0%
Total Espanya	4.968	40.937	12,1%

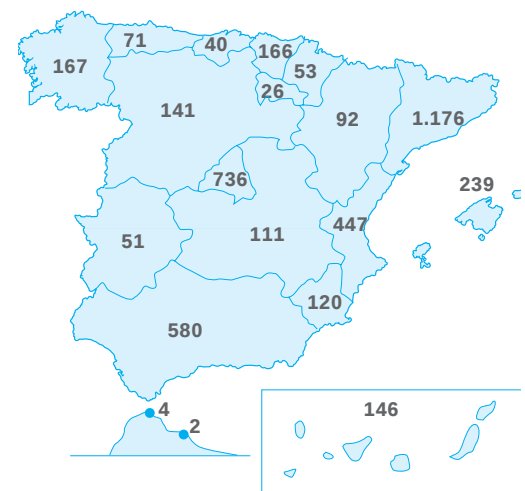
"Per cada 8.695 habitants hi ha una oficina de "la Caixa""

"A Espanya hi ha una oficina bancària per cada 1.055 habitants. Aquesta ràtio se situaria en 1.201 habitants per oficina bancària si no s'inclogués la xarxa de "la Caixa"

Distribució de la xarxa d'oficines de "la Caixa" (total Oficines d'Espanya: 4.968)



Distribució de la xarxa d'oficines de "la Caixa"



TOTAL OFICINES "la Caixa" 4.968
OFICINES DE REPRESENTACIÓ 6*
TOTAL "la Caixa" 4.974

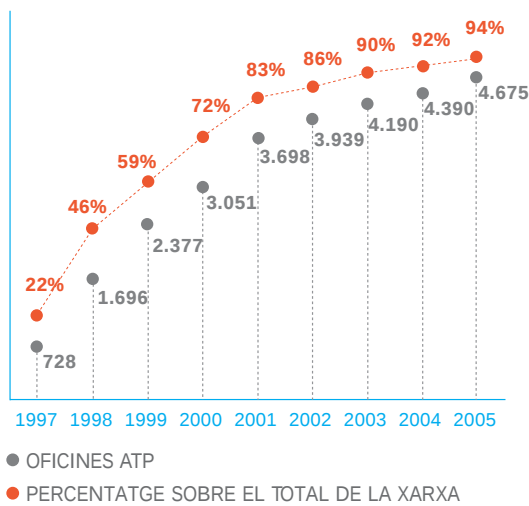
* Oficines de Representació a: Milà, Stuttgart, Porto, Brussel·les, París i Casablanca.

4. "la Caixa" i els seus Clients

4.3.2. Eliminació de Barreres Arquitectòniques, Tecnològiques i de Comunicació

La voluntat de "la Caixa" d'apropar-se a tots els seus clients, unida a la seva sensibilitat social, es manifesta en una política activa d'eliminació de barreres arquitectòniques, tecnològiques i de comunicació.

Evolució de les Oficines ATP



Més enllà de la xifra d'oficines de "la Caixa" —que, d'altra banda, mostra una expansió constant—, el veritablement important és el concepte d'oficina assumit i desenvolupat per "la Caixa". Es tracta de l'ATP (Atenció Totalment Personalitzada), que ofereix als clients un espai més propici per a la relació, amb un mobiliari i una disposició dels llocs de treball dirigits a facilitar el contacte personal. Actualment, el 94% de les oficines de "la Caixa" estan dissenyades d'acord amb el model ATP.

Atenció a les Necessitats Especials

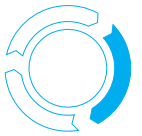
Des del final dels anys noranta, "la Caixa" treballa en l'objectiu de «cota zero», consistent en l'eliminació dels desnivells entre les voreres i l'interior de les oficines o, quan això no és possible, en la instal·lació de rampes de baix pendent o de plataformes elevadores per salvar-los. Actualment, 3.341 oficines disposen ja d'una zona de 24 hores adaptada, amb rampes d'accés o elevadors. La resta, fins a completar el 92% de les oficines, tenen un únic graó que no suposa un obstacle insalvable.

A més a més, 7.142 caixers de "la Caixa" disposen de teclats adaptats per a persones amb dificultats visuals, que els permeten accedir a les funcions bancàries bàsiques (reintegrant d'efectiu, actualització de llibreta, consulta d'extractes i ingrés de bitllets i xecs) mitjançant la lectura tàctil de teclats numèrics en codi braille.

D'altra banda, i gràcies a un acord de col·laboració amb l'ONCE, es va dur a terme un projecte que permet, als caixers de "la Caixa", accedir a un menú específic amb pantalles amb una tipografia més gran i en blanc i negre per facilitar-ne l'ús a la gent gran amb dificultats visuals. Aquest menú permet realitzar les funcions bancàries més habituals disponibles als caixers automàtics (reintegrant d'efectiu, consultes, etc.).

“Tots els caixers automàtics de "la Caixa" disposen de teclats adaptats per a persones amb dificultats visuals que els permeten accedir a les funcions bancàries bàsiques mitjançant la lectura tàctil de teclats numèrics en codi braille”

Un altre projecte, iniciat al començament del 2002 per "la Caixa", va ser el de la implantació d'una guia a través del sistema de veu. Per accedir al sistema d'àudio, l'usuari ha de connectar uns auriculars estàndards a la clavilla situada a la part frontal del caixer i marcar en el teclat una senzilla clau. Mitjançant aquest sistema, es pot accedir a tota l'operativa anterior i també a la compra de bitllets de transport i a la recàrrega de telèfons mòbils. L'estudi per a la



implementació d'aquestes operacions es va realitzar conjuntament amb l'ONCE amb l'objectiu d'ajustar les operatives a les necessitats financeres més corrents del col·lectiu de discapacitats visuals. En l'actualitat, hi ha 65 caixers automàtics amb sistema de veu, la major part situats a les oficines de "la Caixa" més properes a les delegacions de l'ONCE.

La incorporació de nous caixers amb aquesta funcionalitat addicional es realitza de comú acord amb l'organització, i s'intenta maximitzar el nombre d'usuaris als quals s'ofereix el servei. Amb l'objectiu que tots els usuaris tinguin accés a aquesta operativa i en coneguin el funcionament, des de les oficines de "la Caixa" es pot sol·licitar el fullet explicatiu d'aquesta operativa. Aquest fullet, subministrat per l'ONCE, ha estat realitzat en codi braille.

Millora de la Qualitat de Vida

"la Caixa" ha introduït millores significatives en els seus canals electrònics i caixers automàtics amb l'objectiu que els clients disposin de més temps per a ells, no hagin d'esperar i s'estalviïn desplaçaments. Així mateix, la possibilitat de realitzar operacions mitjançant els serveis de 24 hores de "la Caixa", i la consegüent millora en l'eficiència dels processos de gestió, fa que les empreses puguin reduir costos i, d'aquesta manera, veure incrementada la seva capacitat competitiva.

En aquests mateixos canals, la vocació de servei ha empès "la Caixa" a oferir la seva operativa bancària en diferents idiomes per comunicar-se amb el client i eliminar possibles barreres idiomàtiques per a les persones que acaben d'arribar. El 2005 l'Entitat ha sumat, als onze idiomes disponibles als caixers automàtics (castellà, català, euskera, gallec, anglès, francès, alemany, suec, italià, portuguès i holandès), el xinès i l'àrab en una clara aposta per l'ampliació de la gamma de serveis per al creixent col·lectiu de nous residents. A més a més, actualment, el servei de banca a distància Línia Oberta està disponible en 19 idiomes.

4.3.3. Facilitar l'Accés a la Societat de la Informació

Amb l'objectiu d'incentivar l'ús d'Internet a les llars espanyoles, el 2005 "la Caixa" ha col·laborat en el projecte «Llars Connectades» emmarcat dins la campanya pública «Pla Avança» del Ministeri d'Indústria, Comerç i Turisme. Per mitjà d'aquesta iniciativa, "la Caixa" concedeix préstecs sense interessos i exempts de comissions (fins a 1.000 euros o 1.200 en el cas de famílies nombroses) a les famílies amb fills en edat escolar, per a l'adquisició d'un «paquet de connexió» que consta d'un equip informàtic, la contractació durant un any de connexió a Internet i formació bàsica. A més de les famílies, poden accedir a aquest projecte

“13 idiomes per comunicar-se mitjançant els caixers automàtics de "la Caixa"”

“19 idiomes per comunicar-se mitjançant el Servei de Línia Oberta”



4. "la Caixa" i els seus Clients



col·legis públics o subvencionats aollits al programa «Internet a l'Aula» i la gent gran que cursi estudis en aquests centres.

"la Caixa" facilita també l'accés universal a la societat de la informació mitjançant productes de finançament específics, com la campanya «Un Ordinador per 1 Euro al Dia», amb la qual els clients de l'Entitat poden accedir a la compra d'un ordinador portàtil amb un finançament avançatjós i lliure de comissions d'estudi, obertura o cancel·lació anticipada parcial o total.

Una altra iniciativa que cal destacar en aquest sentit és el conveni firmat recentment amb el Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç per impulsar l'adopció de solucions tecnològicament avançades per part de les petites empreses espanyoles. D'acord amb aquest conveni, "la Caixa", que aporta un total de 27 milions d'euros, col·labora en la posada en marxa del «Préstec Tecnològic», que consisteix en el finançament preferencial, amb préstecs a interès zero a petites empreses i microempreses perquè incorporin noves tecnologies de la informació.

4.4. SERVEI FINANCER UNIVERSAL

"la Caixa" desenvolupa un model de banca universal que es concreta en la voluntat d'oferir el millor i més complet servei al major nombre de clients, majoritàriament particulars i petites i mitjanes empreses. Per fer-ho, disposa d'una gamma de productes i serveis, financers i no financers, adaptada a les necessitats específiques de cada col·lectiu.

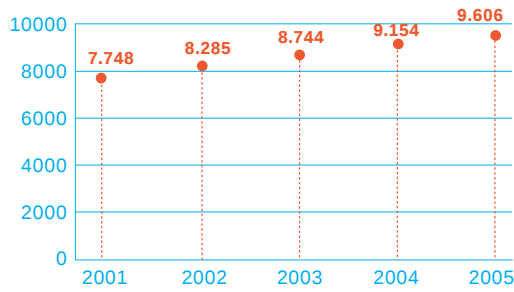
Segments als quals es Dirigeix

"la Caixa" té actualment més de 9,6 milions de clients, dels quals el 90% són particulars. En els últims anys, l'Entitat ha augmentat de forma important la base de clients del segment d'empreses, que ja arriben al 8% del total.

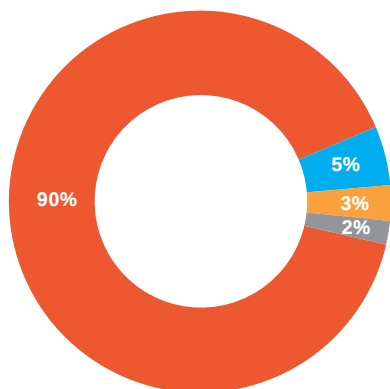
Així mateix, cal destacar el notable increment dels clients que, essent residents, procedeixen d'altres nacionalitats. Si l'any 2004 es va tancar amb 438.157 clients nascuts fora d'Espanya, al final del 2005 aquesta xifra ha pujat fins a superar els 580.000, és a dir, el 32% més. L'increment més significatiu s'ha produït en els clients procedents de Sud-amèrica.

La informació que es rep de les oficines, on millor coneixen els clients, els estudis de mercat i les anàlisis exhaustives a partir d'experiències pràctiques permeten a "la Caixa" identificar i donar resposta a les necessitats dels diferents tipus de clients.

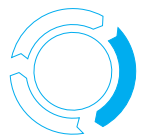
Nombre de clients



Base de Clients de "la Caixa"



● PARTICULARS ● EMPRESARIS INDIVIDUALS
● EMPRESSES ● ALTRES



Procedència dels clients (residents) d'altres nacionalitats

Continent	2005	2004	Variació
Europa	156.012	125.652	24%
Europa/Àsia	4.677	3.342	40%
Àfrica	128.263	96.830	32%
Amèrica del Nord	23.308	19.152	22%
Amèrica del Sud	204.937	143.926	42%
Àsia	62.821	48.729	29%
Oceania	337	280	20%
No informat	293	246	19%
TOTAL	580.648	438.157	32%

“Dels nous clients de ”la Caixa” el 2005, el 40% són nous residents”

4.4.1. ”la Caixa” i els Joves: LKXA

En la seva qualitat d'Entitat compromesa amb la societat, els joves són objecte d'una atenció especial per part de ”la Caixa”. Les prioritats de ”la Caixa” en relació amb els joves són la formació, la integració al mercat laboral i l'accés a l'habitatge. En aquesta direcció s'emmarca el Programa LKXA, que recull el testimoni de l'activitat desenvolupada per l'Entitat a favor d'aquest col·lectiu al llarg dels nou últims anys. El nou programa, que integra tots els productes i serveis, tant financers com no financers, dissenyats específicament per a joves entre 18 i 25 anys, ha arribat el 2005 a un total de 445.218 persones.

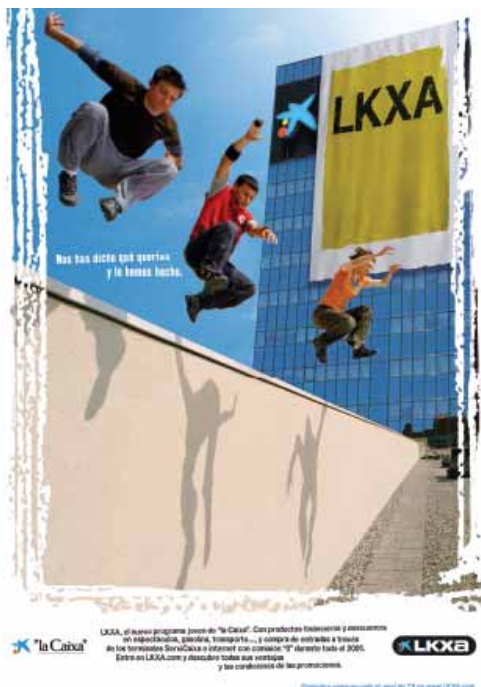
Per facilitar l'accés dels joves a l'educació universitària, ”la Caixa” té dues modalitats de crèdit a un termini màxim de 6 anys: el CrediEstudis, per finançar la carrera universitària, i el CrediEstudis Postgrau, que permet cobrir les necessitats econòmiques de diversos anys d'estudis de postgrau o màster, sense haver de sol·licitar de nou un préstec cada any. D'altra banda, hi ha 50 convenis de col·laboració entre ”la Caixa” i diferents centres universitaris de tot el país per facilitar el finançament de les necessitats dels estudiants.

La dificultat de l'accés a l'habitatge és una altra de les necessitats bàsiques dels joves. ”la Caixa” té productes específics com la Llibreta Habitatge, destinada a constituir un capital que permeti la futura adquisició o rehabilitació del primer habitatge habitual.

El programa LKXA ha incorporat també a la seva oferta la nova Hipoteca Jove, la principal característica de la qual és un ampli termini d'amortització, que pot arribar als 40 anys, i una carència fins a 10 anys, el període més ampli del mercat. Els deu anys de carència que ofereix la Hipoteca Jove LKXA són flexibles, és a dir, es poden iniciar



4. "la Caixa" i els seus Clients



“Durant l’any 2005, el Programa LKXA, una nova iniciativa de l’Entitat que integra tots els productes i serveis, tant financers com no financers, dissenyats específicament per a joves entre 18 i 25 anys, ha arribat a un total de 445.218 persones”

i interrompre en qualsevol moment de la vida del crèdit i, a més a més, es poden distribuir entre les diferents disposicions que efectui el titular sobre el capital amortitzat. A més a més, la Hipoteca Jove LKXA és l’única del mercat que ofereix una carència en un crèdit amb revolving, és a dir, que permet al titular tornar a disposar de part del capital amortitzat per afrontar noves necessitats de finançament. Al final del 2005, "la Caixa" havia realitzat 18.074 operacions d’Hipoteca Jove per un valor de 2.509 milions d’euros.

A més dels productes i serveis esmentats, el Programa LKXA ofereix als joves avantatges i descomptes en l’àmbit de l’oci, mitjançant la venda d’entrades per ServiCaixa, i els transports, així com diferents serveis a través de la línia específica de targetes.

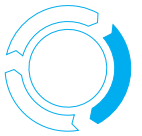
Coherent amb el seu permanent esperit innovador, "la Caixa" també posa al servei dels joves totes les possibilitats de comunicació que ofereixen les noves tecnologies. Així, aquest col·lectiu disposa de tota l’oferta multicanal de "la Caixa", que comprèn, a més de la xarxa d’oficines i de caixers automàtics, la telefonia mòbil en totes les seves modalitats, la banca telefònica, la televisió digital i el Servei de Línia Oberta d’Internet. En aquest sentit, paga la pena destacar el servei CaixaMòbil, que permet tenir tots els serveis financers que ofereix l’Entitat integrats al mòbil i consultar i operar amb comptes i targetes les 24 hores del dia. Es pot accedir a tots aquests serveis a través de la pàgina www.lkxa.com.

4.4.2. Productes i Serveis per a Gent Gran

El ferm compromís de "la Caixa" amb la gent gran es remunta al moment de la seva creació, ja que una de les motivacions dels seus fundadors va ser vetllar per aquest col·lectiu, decisió que va convertir-la en una entitat pionera en la introducció d’instruments de previsió social, com les pensions per a la vellesa, quan encara no existia aquest tipus de prestació social a Espanya. Amb el pas del temps, aquest compromís s’ha consolidat, la qual cosa es reflecteix en una àmplia gamma de productes i serveis específics i en actuacions orientades a millorar la seva situació i la seva qualitat de vida.

Aquest és l’objectiu del programa Club Estrella, que ofereix a la gent gran productes i serveis amb avantatges exclusius. En l’actualitat, es beneficien dels avantatges del Club Estrella 1.374.791 clients de 65 anys o més, dels quals 682.053 clients tenen domiciliada la seva pensió a "la Caixa".

Mitjançant el Club Estrella, la gent gran pot tramitar de forma gratuïta l’expedient de jubilació, cobrar la pensió de l’INSS el dia 25 de



cada mes, contractar la Pensió Vitalícia Immediata, gaudir del Segur-Caixa Llar amb descompte, disposar de préstecs en condicions preferents, rebre assessorament econòmic i financer i realitzar consultes al Telèfon Club Estrella.

Cal destacar la Targeta Club Estrella, una targeta exclusiva que incorpora gratuïtament la Targeta Daurada de RENFE, de manera que es pot obtenir importants descomptes en el preu dels bitllets de tren. La targeta també participa al programa de Punts Estrella de l'Entitat, que premia les compres fetes amb la targeta amb punts bescanviables per regals. Hi ha un catàleg exclusiu per al Club Estrella amb una selecció de regals d'especial interès per a aquest segment.



També durant l'any 2005 s'ha iniciat la comercialització de la Hipoteca Inversa, un producte pensat per proporcionar a la gent gran uns ingressos addicionals que complementin les pensions i que els permetin millorar així la qualitat de vida.

4.4.3. Banca Personal

Són considerats clients de Banca Personal aquells clients que aporten un major valor afegit en termes de volum de negoci i de rendibilitat. "la Caixa" ofereix a aquests clients assessorament financer i fiscal personalitzat.

A desembre de 2005, formen part d'aquest segment 1.004.904 clients, que representen el 10% de la base total de clients i que aporten gairebé el 45% del volum de negoci total de "la Caixa", amb una ràtio de vinculació de 8 productes. El 2005 s'ha incrementat el nombre de clients de Banca Personal el 8%, i el volum de negoci, el 16%.

«El 10% dels clients de "la Caixa" pertanyen a Banca Personal.»

El Pla Estratègic del Grup "la Caixa" considera la Banca Personal com un dels segments estratègics per a l'Entitat, amb un creixement previst per al període 2004-2006 del 30% en el nombre de clients i del 40% en el volum de negoci.

Tots els clients de Banca Personal tenen l'assessorament del seu gestor personal, que, coneixedor de les seves necessitats d'inversió o de finançament, busca les millors solucions i li proposa els productes i els serveis més adequats des d'un punt de vista financer i fiscal.

En el model de Banca Personal, el director i el seu equip són els responsables de la gestió d'aquests clients. Per aquest motiu, s'ha invertit en la seva formació i se'ls ha dotat de noves eines d'anàlisi de la informació amb visió client, orientades a millorar la qualitat de servei.

4.4.4. Nous Residents

El col·lectiu de nous residents, cada cop més nombrós, és un altre dels que es pot beneficiar de les actuacions de "la Caixa" (el 5,2% dels clients particulars de l'Entitat provenen de països en vies de desenvolupament). En aquest sentit, "la Caixa" considera que el paper de les entitats financeres és fer accessible el funcionament bancari a aquests col·lectius, neutralitzant la seva desconfiança i recel cap a tot el sistema financer i tractant de conèixer a fons les estructures econòmiques, culturals, socials i familiars d'aquesta població per adaptar els productes i serveis a les seves necessitats. L'estratègia de "la Caixa" amb aquest col·lectiu es basa en els següents punts:

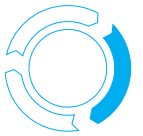
- No fer cap tipus de distinció entre els clients espanyols i els d'altres nacionalitats.
- Ajudar no solament a la bancarització dels immigrants, sinó també a introduir les poblacions de destinació en el sistema bancari amb productes específics.
- Oferir productes i serveis financers específics que responguin a noves necessitats, d'acord amb el context financer dels seus països de procedència.
- Col·laborar amb projectes i associacions d'immigrants i contribuir al seu desenvolupament econòmic i social, tant a Espanya, com a element generador d'enviament de remeses, com al mateix país de destinació.



Des de l'any 2002, "la Caixa" disposa d'un programa dirigit a residents estrangers per tal de proporcionar-los una resposta global a les seves necessitats financeres i no financeres. D'altra banda, en promoure iniciatives a favor de la integració financer, l'Entitat també aporta valor afegit als països d'origen d'aquestes persones.

Pel que fa als productes financers, "la Caixa" té dues modalitats de targetes específiques per a aquest col·lectiu: la Internacional Transfer –la primera que permet realitzar transferències per mitjà dels caixers automàtics de l'Entitat– i la Visa Girs, una targeta de prepagament amb la qual es pot cobrar les remeses enviades des d'Espanya. Per a aquesta segona opció, "la Caixa" ha firmat acords amb bancs d'Equador, Perú i Colòmbia.

Aquests acords se sumen, així, als que el Grup ha firmat amb altres països, com Argentina, Bolívia, República Dominicana, Senegal, Filipines, Marroc, Romania, Bulgària i Rússia amb l'objectiu de facilitar les transferències internacionals. "la Caixa" és la primera entitat financer espanyola que va iniciar el projecte d'atenció a nous residents mitjançant acords amb entitats als països d'origen. També



ha arribat a acords amb organismes com el Banc Interamericà de Desenvolupament (BID) per treballar conjuntament per reduir el cost d'aquestes remeses.

Altres productes dissenyats específicament per a aquest col·lectiu són la 'Hipoteca Bàsica', que facilita l'accés a l'habitatge als nous residents finançant fins al 100% del valor de taxació dels immobles, o el SegurCaixa Repatriació, que pal·lia les dificultats amb què es troben els immigrants davant el desig de ser enterrats al seu lloc d'origen.

L'Entitat també potencia la concessió de microcrèdits a aquest col·lectiu per afavorir les seves iniciatives empresarials. En aquest sentit, és significatiu que "la Caixa" hagi estat la primera entitat financera a rebre el certificat de qualitat segons el model establert a la Norma ISO 9001, que avala la qualitat de la gestió dels serveis financers per als nous residents.

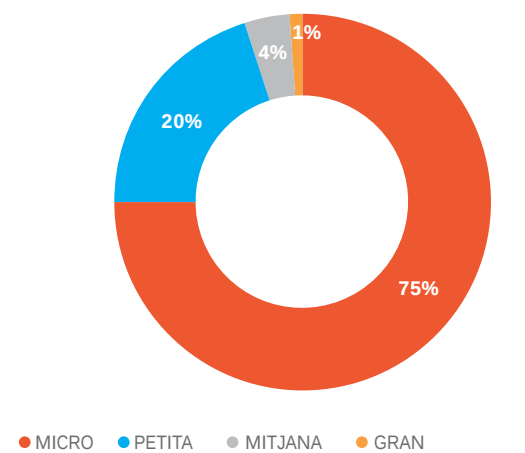
4.4.5. CaixaEmpreses

Les posicions de l'Entitat al segment d'empreses són molt importants. Així, el nombre d'empreses que són clients arriba a 314.671, amb un creixement del 10,2% durant l'any 2005, i representa ja una penetració (percentatge d'empreses clients sobre el total d'empreses) del 21%. La inversió creditícia en aquest segment és de 37.510 milions d'euros, amb un creixement del 28%, i els recursos captats pugen a 19.380 milions d'euros, amb un augment del 29,3%. En conjunt, la xifra de negocis de Banca d'Empreses representa el 21% de la xifra de negocis de l'Entitat.

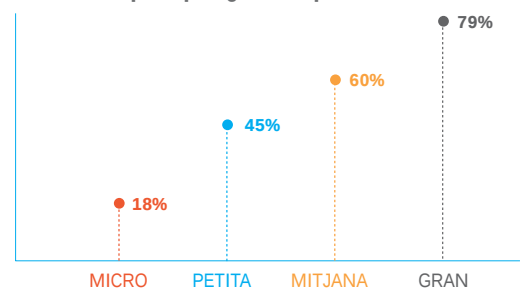
Durant l'exercici 2005, el model de gestió personalitzat i d'assessorament a les empreses s'ha continuat reforçant amb la marca "CaixaEmpreses", que s'ha convertit en un referent per a les entitats financeres més rellevants del sector amb l'ajuda de la identificació dels espais interns de les oficines reservats a la gestió d'aquests clients i tota la comunicació, interna i en mitjans, dirigida a aquest segment.

L'atenció i l'assessorament a les empreses se centren en l'aportació de solucions a les seves necessitats financeres. D'altra banda, les necessitats operatives de l'empresa són sempre resoltes pel sistema de «banc a casa», anomenat «Línia Oberta Empresa», que ha merescut repetidament la millor qualificació del sector realitzada per entitats independents, que n'han valorat la funcionalitat i la cobertura de totes les necessitats de l'empresa. El nombre total d'empreses que, durant l'any 2005, van operar amb el servei Línia Oberta se situa en 93.507.

Distribució de clients-empresa per tamany



Penetració per tipologia d'empresa



4. "la Caixa" i els seus Clients



L'orientació al segment d'empreses es reflecteix també en els creixements importants en productes de finançament, com el descompte comercial, que ha augmentat el 27%, i en l'elevat nombre d'empreses que tramiten els pagaments a proveïdors a l'Entitat, 98.622, o que hi han pagat els impostos recentment, 173.094.

Des del punt de vista de la innovació en productes i serveis, els avanços són significatius. Cal destacar la «Venda Segura» (assegurança de crèdit sobre operacions individuals d'exportació), l'Assegurança Multirisc per a Pimes, l'e-factura (un sistema de facturació electrònica) i la Línia de Riscos Comercials, que, en una única pòlissa i amb únic tràmit, engloba diferents productes: la disponibilitat de crèdit en descompte, el finançament d'import i export, avals, avançaments de factures i un ventall de novetats que creen un àmbit de gestió integral molt còmode per als clients, pensat per ser realitzat mitjançant la Línia Oberta Empresa.

4.4.6. Sector Agrari

"la Caixa" també té productes específics per atendre les necessitats dels clients del sector agrari, tant individualment com per a les cooperatives agrícoles i ramaderes. Per comercialitzar aquests productes, "la Caixa" té 1.060 oficines especialitzades en el sector agrari.

A més de col·laborar en els tràmits del cobrament de les ajudes de la PAC, "la Caixa" també ofereix crèdits pont en condicions avantatjoses que permeten als agricultors avançar el cobrament d'ajudes per gelades i sequeres. L'Entitat ha estat pionera en desenvolupar productes de finançament, com el renting de maquinària agrícola per un període superior a 1 any, per al qual ha firmat acords amb els principals proveïdors del sector.

Un altre producte que cal destacar és l'Agrotargeta, que permet a les cooperatives i a les empreses del sector gestionar amb agilitat i amb les màximes garanties les activitats de cobrament i pagament. Un altre exemple de col·laboració entre "la Caixa" i les cooperatives ha estat el llançament d'un producte molt innovador: el Pla de Pensions per al sector agrari, que es comercialitza exclusivament mitjançant les cooperatives.

Pel que fa als convenis amb l'administració pública, "la Caixa" manté des de l'any 2003 un acord amb SAECA per facilitar el finançament a agricultors i ramaders amb préstecs amb garantia personal i a un tipus d'interès preferent. Finalment, "la Caixa" posa a disposició dels seus clients un butlletí bimensual gratuït, anomenat *InfoAgrari*, amb notícies relatives al sector.



"la Caixa" té
1.060 oficines especialitzades
en el sector agrari

4.5. SERVEI 24 HORES AL DIA: "SEMPRE HI SOM"

La innovació tecnològica ha estat tradicionalment un dels punts forts de "la Caixa", que, sota el lema «Sempre hi som», es compromet a acompanyar els seus clients sempre que ho necessitin: 24 hores al dia, 365 dies a l'any.

4.5.1. Innovació Tecnològica com a Element Clau de la Qualitat de Servei

"la Caixa" ha adquirit el compromís d'aprofitar la tecnologia per ampliar constantment les opcions de servei mantenint sempre un alt grau de qualitat. Per aquest motiu, al llarg del 2005, "la Caixa" ha dut a terme una considerable millora i ampliació de la infraestructura tecnològica que dóna suport a les aplicacions de negoci. L'objectiu final no és cap altre que consolidar la posició de liderat en l'àmbit tecnològic dins el sistema financer espanyol.

Aquest esforç constant per innovar –necessari per a una empresa que vol crear cada cop més valor– s'ha constatat un any més en fets concrets, amb la renovació i la implantació, en aquest últim exercici, de nous sistemes informàtics de gestió, la qual cosa ha representat una inversió de 13,5 milions d'euros –una de les més importants realitzades per una xarxa comercial a Espanya en l'últim any–.

Els efectes d'aquesta inversió repercuteixen clarament sobre els usuaris, que, des del primer dia, noten una millora molt visible en el temps de resposta, en especial pel que fa al procés d'inici i identificació. Així mateix, el canvi d'un programa a un altre és molt més ràpid. A això cal afegir que es reforcen considerablement els sistemes de seguretat i es protegeixen encara més d'atacs de hackers.

Arran d'aquesta acció, "la Caixa" ha pogut donar 19.575 ordinadors, procedents de la xarxa d'oficines, per equipar escoles públiques. Les accions incloses en aquest pla de creixement i innovació s'emmarquen en el compromís de "la Caixa" de mantenir-se a l'avantguarda de la innovació tecnològica, la qual cosa redunda en un millor servei als clients.

4.5.2. Canals Electrònics

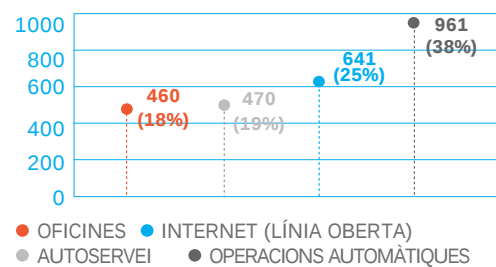
L'aprofitament intensiu de les possibilitats que propicien les noves tecnologies per oferir serveis innovadors i de qualitat com a complement del tracte personalitzat que fa la xarxa d'oficines als clients, permet als canals electrònics, a més d'oferir una gran diversitat de serveis, un elevat grau de comunicació entre els clients i "la Caixa".

"13,5 milions d'euros en inversions de nous sistemes informàtics de gestió."

"El 100% dels llocs de treball de "la Caixa" estan informatitzats i tots els empleats tenen accés a Intranet i al correu electrònic."

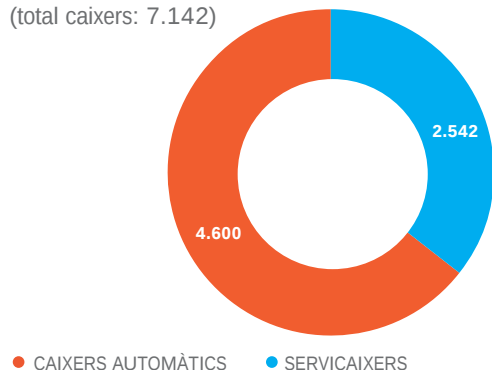
"El constant esforç d'innovació, inherent a la cultura de "la Caixa", permet garantir el manteniment de l'actual posició de privilegi com a entitat d'avantguarda a nivell tecnològic del mercat financer."

Operativa de clients (milions d'operacions)

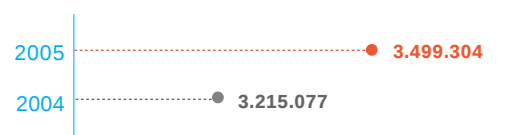


4. "la Caixa" i els seus Clients

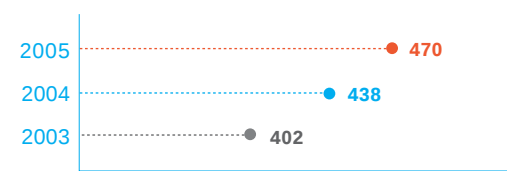
Distribució de caixers per tipus
(total caixers: 7.142)



Clients d'autoservei

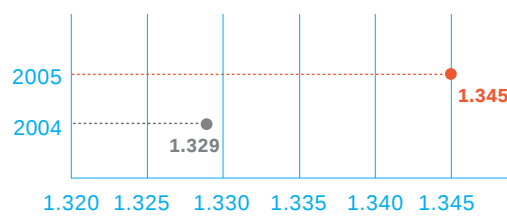


Operacions en autoservei (milions)



"5 de cada 1.000 caixers
al món són de "la Caixa"

Nombre de clients per caixer



Del Caixer Automàtic al Canal Multifunció

Durant l'any 2005, s'han realitzat 470 milions d'operacions a través dels terminals d'autoservei. "la Caixa", amb una xarxa de 7.142 caixers, és l'entitat financera espanyola líder en nombre de terminals. Del total de caixers, 2.542 incorporen, a més a més, funcions de ServiCaixer: serveis d'informació, operativa de valors, gestió de Punts Estrella, consulta d'oferta immobiliària, subhastes, venda de bitllets de transport, pagament d'impostos o venda de localitats per al cinema i altres espectacles. D'altra banda, 1.286 caixers permeten efectuar ingressos de bitllets. En l'actualitat, es dona un protagonisme especial a l'operativa dels nous residents, perquè puguin realitzar les transferències internacionals mitjançant els caixers automàtics utilitzant la targeta «Caixa-International Transfer».

Si el 2004 "la Caixa" va ser la primera entitat de la Unió Europea que va homologar els caixers automàtics d'acord amb el nou estàndard EMV (European Mastercard Visa), durant l'any 2005 ha continuat amb aquest objectiu i ha dut a terme l'emissió de les primeres targetes EMV.

Com a novetat, enguany "la Caixa" ofereix als seus clients un préstec al consum d'abonament immediat que es pot contractar a través dels caixers. Aquesta oferta és possible gràcies a l'avançada plataforma tecnològica i a l'eficient gestió de riscos de l'Entitat. Una mostra de l'acceptació d'aquest producte i de la facilitat amb què es pot contractar són les més de 10.000 operacions que s'han fet fins ara. En aquest sentit, la incorporació d'aquest préstec als caixers s'afegeix al que l'Entitat ofereix als seus clients des de fa anys, consistent en l'abonament immediat de disposicions d'Hipoteca Oberta. Ja llavors va ser la primera entitat financera que oferia un servei d'aquest tipus.

Cinc de cada mil caixers automàtics que hi ha al món són de "la Caixa". El 2005 ha coincidit el 25è aniversari del primer caixer automàtic de l'Entitat amb la instal·lació de la unitat número 7.000. Això consolida la xarxa de "la Caixa" com la més potent d'Espanya (amb el 12,8% de quota de mercat), la segona d'Europa i la tercera del món.

Cada més, una mitjana de 3,5 milions de clients escullen aquest servei per processar, ni més ni menys, 38,4 milions d'operacions, moltes de les quals es realitzen en horari d'oficina, la qual cosa demostra l'àmplia acceptació que l'autoservei té entre els clients. De mitjana, cada caixer ofereix més de 200 operacions, la més popular de les quals és el reintegrament d'efectiu, que representa el 40% del total. Cada dia els caixers de "la Caixa" dispensen 60 milions d'euros. Com a curiositat, podem dir que, al llarg d'aquests 25 anys de servei, s'han realitzat

reintegrants per un import superior a 150.253 milions d'euros. Però l'aposta de "la Caixa" per l'autoservei no es limita només als caixers automàtics, ja que només són una part d'una estratègia molt més àmplia que inclou el telèfon, els datàfons i, sobretot, Internet.

Línia Oberta: Molt Més que una Banca per Internet

En l'àmbit dels serveis on-line, mitjançant el portal www.laCaixa.es, "la Caixa" s'ha convertit en una Entitat de referència, i el seu liderat l'acrediten mesuraments i estudis elaborats per consultors experts i independents del sector (Nielsen Net Ratings, OJD).

L'oferta on-line a través d'Internet permet efectuar més de 730 operacions diferents per mitjà dels serveis de banca a distància Línia Oberta i Borsa Oberta. D'altra banda, el servei de Línia Oberta Empreses amplia el ventall de productes i serveis oferts i busca sempre la màxima facilitat i comoditat per a les empreses que l'utilitzen. Així mateix, la web proporciona informació corporativa del Grup "la Caixa", l'Obra Social, ServiCaixa, ServiTicket, Habitatge i Motor, entre altres serveis.

Dels gairebé 3,7 milions de clients amb contracte de Línia Oberta, el 2005 més d'1,6 han operat a través d'Internet i han fet 641 milions d'operacions.

CaixaMòbil, la Revolució del Telèfon Mòbil

CaixaMòbil engloba tots els productes i serveis de l'Entitat accessibles a través del mòbil. Dins aquest procés, "la Caixa" posa l'èmfasi en l'ampliació de les possibilitats dels telèfons mòbils i en el posicionament d'aquest canal com a instrument de gestió financera i com a mitjà de pagament. Actualment, s'estan fent proves de recepció de televisió digital a través del mòbil, la qual cosa permetrà en un futur oferir nous serveis als clients.

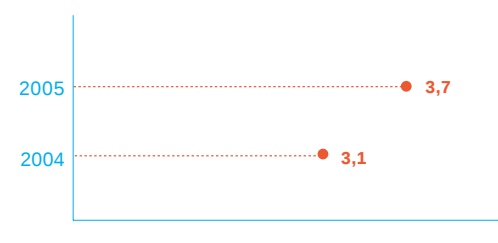
S'ha enviat més de 7 milions d'alertes al llarg del 2005, una xifra que posa de manifest la consolidació de l'acceptació d'aquests serveis per part dels clients.

"la Caixa" és l'entitat amb més quota sobre usuaris actius d'Internet (39%) entre totes les entitats dels principals països europeus, a més de 10 punts sobre el seu principal competidor"

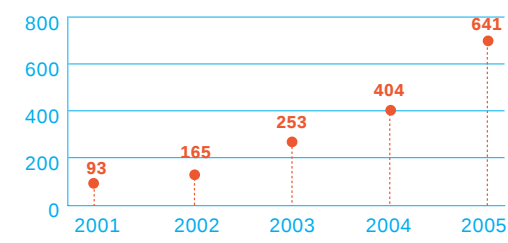
"Línia Oberta és l'únic servei de banca on-line a Espanya disponible en 19 idiomes diferents"

"www.laCaixa.es ofereix més de 730 serveis diferents"

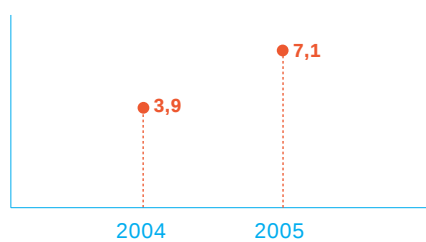
Clients de "Línia Oberta" (milions)



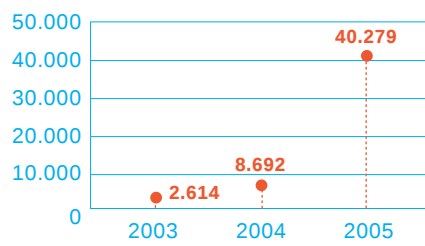
Operacions en "Línia Oberta" (milions)



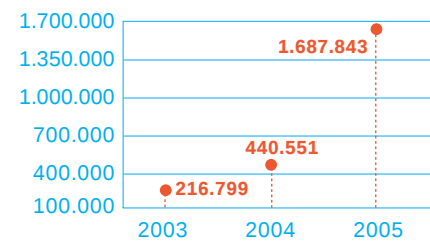
Missatges SMS enviats a clients (milions)



Clients operatius de CaixaMòbil



Operacions a CaixaMòbil



4. "la Caixa" i els seus Clients

"El 2005 s'ha enviat 7,14 milions d'alertes amb informació sobre moviments de comptes o amb informació financera"

"Més de 355.146 clients de "la Caixa" tenen vinculada la seva targeta al mòbil per realitzar compres per Internet, recarregar el telèfon mòbil o sol·licitar l'augment del límit de crèdit de la targeta"

"la Caixa" ha estat la primera entitat financera a aconseguir el segell de qualitat «Excellent Site» –atorgat per Movistar– pel seu servei de banca a distància a través del mòbil, Línia Oberta WAP.

Banca Telefònica: Un Món de Serveis amb Només una Trucada

Mitjançant el canal electrònic, "la Caixa" ofereix la possibilitat de gestionar de manera permanent, ràpida i còmoda els comptes del client. A més a més, permet realitzar les operacions més habituals amb el suport de la millor tecnologia de reconeixement de veu o amb l'atenció més personalitzada.

Televisió Digital: Present i Futur

"la Caixa" ofereix el servei de Línia Oberta accessible a través de la televisió digital per satèl·lit i ADSL des de la llar del client. Actualment, la tecnologia interactiva permet que, per mitjà d'aquest canal, els clients puguin fer les seves operacions còmodament, des de casa, en qualsevol moment i de la mateixa manera que accedeixen a la resta de canals electrònics de "la Caixa".

A mesura que la tecnologia avanci, el futur oferirà, probablement, noves maneres de relacionar-se. En aquest sentit, "la Caixa" referma el seu compromís d'innovació permanent com a factor cultural i com a garantia per mantenir l'actual liderat en la seva eficient gestió multi-canal. Posant la innovació al seu servei, "la Caixa" manté la proximitat amb el client i amb la societat en general.

4.6. NOUS PRODUCTES PER ATENDRE NOVES DEMANDES: REBUT ÚNIC, SERVICOMPTES, VENDA SEGURA EMPRESES I PLANS DE PENSIONS DEL SECTOR AGRARI

Ja s'ha comentat més amunt que un dels punts forts de "la Caixa" és el contacte permanent amb el client. L'estreta relació entre el personal de la xarxa d'oficines i els clients permet que, de forma constant, es puguin suggerir nous productes i serveis d'acord amb les necessitats reals de les persones, sense oblidar que "la Caixa" es dirigeix a un espectre de clients molt divers. D'aquesta manera es combina l'estratègia d'estimular la innovació i la qualitat en l'oferta dels productes bancaris, al mateix temps que aquests productes s'adapten i anticipen a les preferències i necessitats dels clients.

Tot plegat és possible gràcies a iniciatives com la que es du a terme a través de la Intranet de "la Caixa", on hi ha oberts diversos fòrums, entre els quals cal destacar el Canal Innova, perquè qualsevol empleat pugui donar una idea sobre un producte o servei, sobre la qual, al seu torn, poden opinar la resta d'empleats.

Una altra font d'informació són els estudis de mercat que "la Caixa" realitza regularment amb consumidors, no necessàriament de l'Entitat. Un cop s'ha detectat una nova oportunitat, es debat amb l'àrea de negoci corresponent per valorar-la i després passa al Comitè de Nous Productes, dissenyat específicament per estudiar noves vies i oportunitats de negoci.

Rebut Únic

Un exemple recent del llançament d'un nou producte sorgit d'una recerca amb clients és l'anomenat Rebut Únic, un servei pioner al mercat espanyol que agrupa les diferents domiciliacions dels clients en un únic pagament mensual d'import fix, la qual cosa soluciona els desajustaments dels mesos en què s'acumulen rebuts singulars d'import elevat. Aquest producte està pensat per permetre als clients estabilitzar el seu pressupost i tenir més control sobre les despeses.

Servicomptes

Un altre producte desenvolupat el 2005 han estat els Servicomptes, que consisteixen en un conjunt de serveis integrats que s'ofereixen al client sota una tarifa única. Amb total transparència, el client té accés a un conjunt de serveis d'alta qualitat amb una tarifa de les més competitives del mercat. Els Servicomptes pretenen donar resposta a les necessitats de tot tipus dels clients, per aquest motiu existeixen diverses tipologies que s'adapten a tots els segments.

Servei "Venda Segura" per a Empreses

Per a un exportador és fonamental conèixer la qualitat o la solvència d'un comprador per disposar, en funció d'aquesta informació i per tal de minimitzar els riscos d'impagament, d'un element bàsic en la presa de decisions i en la gestió de les seves vendes. El risc d'impagament, a més de produir-se per la insolvència d'un comprador privat (Risc Comercial), es pot produir per situacions excepcionals al país del comprador (Risc Polític), com problemes financers, bloquejos comercials, catàstrofes naturals, guerra, mesures de dret o un fet d'un país, etc.

L'Assegurança de Crèdit és un mitjà perquè les empreses que venen a crèdit administrin i controlin els riscos amb els compradors i/o reparin les pèrdues ocasionades per la seva insolvència.

El 2005 "la Caixa" ha incorporat a la seva oferta de productes i serveis per a les Empreses un nou i innovador producte d'Assegurança de Crèdit per a la cobertura individual d'insolvències, que, juntament amb el servei d'Opinió de Crèdit @Rating, forma una oferta de gran interès, sobretot per a microempreses i Pimes.



Opinió de Crèdit @Rating és un servei que permet als clients de "la Caixa", en funció d'una opinió especialitzada, conèixer el risc comercial recomanat dels seus compradors, la qual cosa els ajuda a establir la seva política de crèdit comercial mitjançant una base de dades a nivell mundial (Cofanet) que conté informació sobre més de 44 milions d'empreses.

La pòlissa de cobertura d'operacions individuals «Venda Segura», amb l'emissió d'un «certificat» per cada operació assegurada, possibilita que l'empresa assegurï l'operació de venda que realment desitja. Es tracta, a més a més, d'una cobertura tant per a les exportacions com per a les vendes nacionals que permet una prospecció segura de nous mercats.

En definitiva, es tracta d'un producte únic i nou que ofereix una solució integral i global dels serveis no financers connexos a la cadena del Comerç Exterior, juntament amb l'Assegurança de Transport i les certificacions de Qualitat i Inspecció.

Pla de Pensions del Sector Agrari

"la Caixa" posa a disposició dels seus clients el primer pla de pensions del mercat pensat específicament per als membres de les cooperatives agrícoles, ramaderes, forestals i de comunitats de regants que vulguin promoure entre els seus socis cooperativistes la integració com a participants en un pla de pensions de la seva pròpia cooperativa.

Amb les aportacions voluntàries al pla, els participants que s'hi adhereixen obtenen els mateixos avantatges fiscals que en un pla de pensions individual i ajuden a complementar la prestació pública en el moment de la jubilació. Alguns avantatges del pla són els següents:

Per al soci:

- Accés a un pla de pensions promogut per la seva cooperativa en condicions millors que la mitjana del mercat.
- Facilitat de contractació. La gestora assumeix tots els tràmits.
- Possibilitat de traslladar el saldo de plans que ja tingui el soci en altres entitats al pla de la seva cooperativa (totalment o parcialment).

Per a la cooperativa:

- La cooperativa obté un benefici econòmic per la intermediació de les adhesions i per la canalització de les aportacions.
- La promoció del pla de pensions no representa cap cost per a les cooperatives.
- La cooperativa fidelitza els socis posant a la seva disposició un pla de pensions en condicions millors que la mitjana del mercat.



4.7. LA SATISFACCIÓ DEL CLIENT

L'eix bàsic del model de gestió de "la Caixa" és la seva total orientació al client. Per tant, satisfer les seves expectatives es converteix en un objectiu fonamental per a l'Entitat. L'estratègia per aconseguir-ho és preguntar i escoltar els nostres clients. Amb aquestes premisses, "la Caixa" ha desenvolupat un sistema d'indicadors de qualitat de servei i disposa també d'una oficina d'Atenció al Client, on es recullen les reclamacions i les sol·licituds d'informació.

Qualitat Percebuda: Què Pensen els Nostres Clients?

"la Caixa" ha desenvolupat un model propi per mesurar la qualitat del servei que ofereix als clients a partir dels aspectes que consideren d'interès. El model es valida periòdicament mitjançant estudis qualitius i quantitatius que permeten conèixer les expectatives dels clients sobre els serveis que ofereix "la Caixa".

El 2005 s'han realitzat 243.900 enquestes a clients, la qual cosa ha permès obtenir un indicador de satisfacció per a cadascuna de les oficines de l'Entitat i elaborar plans de millora de forma continuada.

Amb aquestes enquestes es mesuren aspectes del servei que ofereixen les oficines: tracte personalitzat, assessorament i agilitat del servei, entre altres. També es mesura la valoració del client sobre altres canals de relació, com la xarxa de caixers automàtics i el servei a través d'Internet Línia Oberta. Segons l'estudi independent FRS/INMARK, "la Caixa" és l'entitat financera més ben situada pel que fa a clients particulars amb un nivell de satisfacció de 8,32 en una escala de 0 a 10. Pel que fa a les Pimes, "la Caixa", amb un nivell de 8,39, és la segona entitat més ben valorada.

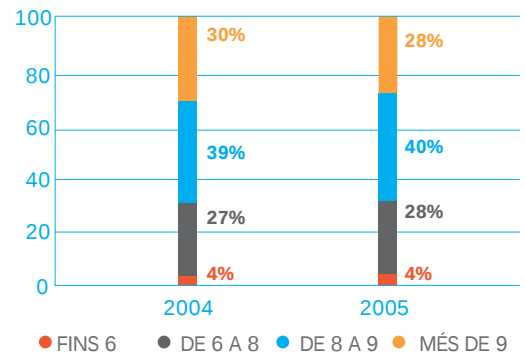
Qualitat Objectiva: Com Actuen els Nostres Empleats?

D'altra banda, "la Caixa" també participa en estudis de mesurament objectiu de la qualitat al sector financer espanyol. Aquest tipus d'estudis utilitzen la metodologia del "comprador misteriós", basada en observacions d'auditors especialitzats que plantegen temes de consulta propis de clients potencials, la qual cosa permet mesurar l'actuació comercial dels empleats. D'aquesta forma es complementa el seguiment que "la Caixa" fa dels nivells de qualitat percebuts pels seus clients.

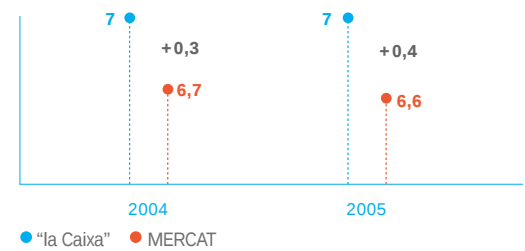
La Veu del Client com a Font de Millora de la Qualitat

L'atenció a les opinions dels clients és un altre dels trets diferenciadors de "la Caixa". Per aquest motiu, a l'anomenada Oficina d'Atenció al Client, hi ha diversos canals perquè els clients puguin transmetre les seves queixes i comentaris de la forma que els sigui més fàcil i còmoda. Es tracta del telèfon gratuït d'Atenció al Client (900 32 32 32), el

Satisfacció del client: distribució de clients per trams de nota / Escala de 0 a 10



EQUOS: Estudi de Qualitat Objectiva
Resultat "la Caixa" vs Mitjana mercat



4. "la Caixa" i els seus Clients

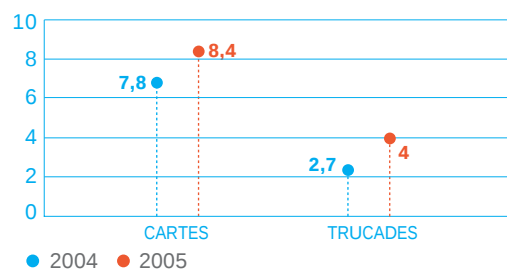
sistema de cartes al Director General, disponible a totes les oficines, i el correu electrònic dirigit a e-la caixa. Perquè aquests comentaris no caiguin en sac foradat, es du a terme un seguiment permanent de les reclamacions i es contempla cada queixa com una oportunitat per superar la satisfacció del client amb el servei.

Aquest seguiment es concreta en l'evolució del nombre de reclamacions d'Atenció al Client. La disminució de reclamacions per aquest motiu és un repte expressat al Pla Estratègic 2004-2006. Totes les reclamacions són ateses pels responsables corresponents de la Xarxa Territorial, dels serveis centrals o de les filials del Grup. Durant l'any 2005, el temps mitjà de resposta ha estat de 4 dies en les queixes telefòniques i de 8,4 dies per a les reclamacions per escrit. En aquest sentit, cal destacar que el compromís de "la Caixa" per donar resposta a les reclamacions que rep és de 10 dies en el cas de les reclamacions per escrit i de 5 en les telefòniques.

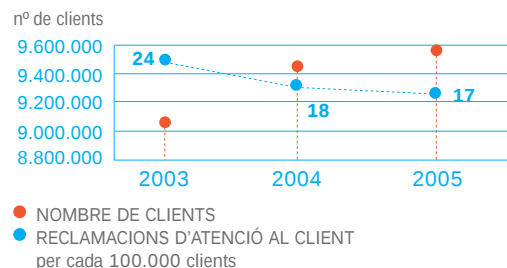
A més dels canals interns esmentats, "la Caixa" posa a disposició dels clients el Servei d'Atenció al Client i el del Defensor del Client de les caixes d'estalvis catalanes. La figura del defensor, l'existència del qual no és obligatòria, és un òrgan extern de l'Entitat que decideix amb plena independència i de forma gratuïta, i les seves resolucions són d'acceptació voluntària per al client i d'obligat compliment per a les caixes d'estalvis.

La gestió eficaç de les reclamacions per part de "la Caixa" també es reflecteix a la Memòria de Reclamacions del Banc d'Espanya, on "la Caixa" apareix com l'entitat financera amb menys queixes rebudes en relació amb el seu volum de negoci, segons l'última informació disponible (any 2004).

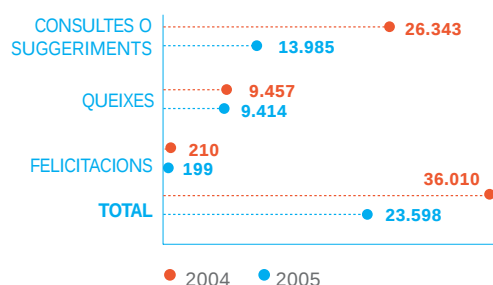
Temps mitjà de resolució de les reclamacions



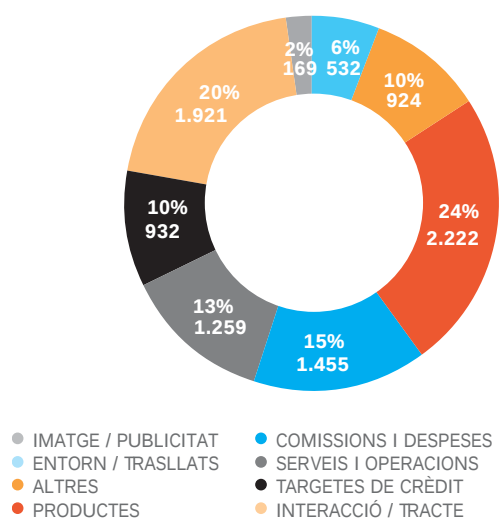
Reclamacions d'atenció al client per cada 100.000 clients



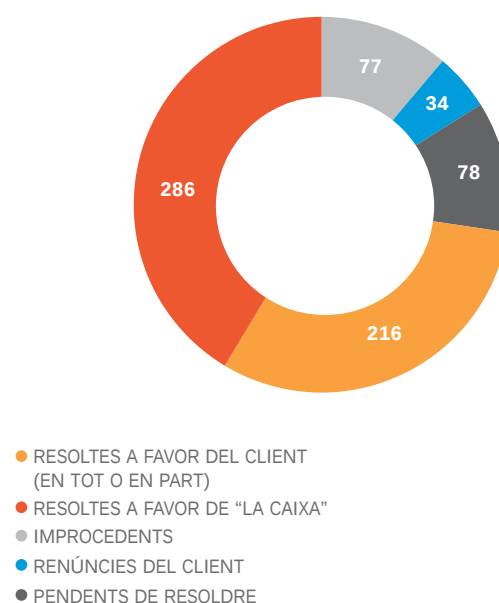
Comunicacions rebudes a l'oficina d'atenció al client



Principals motius de les queixes rebudes a l'oficina d'atenció al client



Resolució de les reclamacions presentades al Defensor del client (total: 691 reclamacions)





5.

- Les Persones de “la Caixa”.
- Elements Clau del Model de Recursos Humans.
- Objectius del 2005.



“Fa 7 anys que treballo a “la Caixa” i, en tot aquest temps, sempre m’he sentit protegida. Crec que “la Caixa” no és només una gran empresa, és una manera de fer les coses. “la Caixa” som les persones que hi treballem i, per tant, portem gravats els valors de l’Entitat i ens els anem transmetent d’uns als altres”.

Marta Martín Saiz Directora d’Àrea de Negoci Valladolid II - Zamora

"la Caixa" i els seus empleats



CONFIANÇA

5.1. "LA CAIXA". CARACTERÍSTIQUES DE LA PLANTILLA. pàgina 65

5.2. PROGRAMA D'ACOLLIDA PER A NOUS EMPLEATS. pàgina 65

5.3. CODI ÈTIC. pàgina 66

5.4. EL DIÀLEG AMB ELS EMPLEATS COM A FONT DE GENERACIÓ DE CONFIANÇA.

5.4.1. Enquesta de Clima Laboral per Avaluar les Expectatives, les Demandes, les Necessitats i la Satisfacció dels Empleats. pàgina 66

5.4.2. Mecanismes de Participació i Comunicació. pàgina 67

5.4.2.1. Proposta de Millores de les Oficines a la Direcció General.

5.4.2.2. Revista Interna i Canal Caixa.

5.4.2.3. Altres Mecanismes de Participació i Comunicació.



COMPROMÍS SOCIAL

5.5. IGUALTAT D'OPORTUNITATS I NO DISCRIMINACIÓ. pàgina 69

5.6. DIVERSITAT. pàgina 71

5.7. LLIBERTAT D'ASSOCIACIÓ I RECONeixEMENT DE LA NEGOCIACIÓ COL·LECTIVA. pàgina 72

5.8. CONCILIACIÓ DE LA VIDA PERSONAL I PROFESSIONAL. pàgina 72

5.9. SERVEIS I BENEFICIS SOCIALS PER ALS EMPLEATS. pàgina 73



QUALITAT

5.10. LA RECERCA DE SATISFACCIÓ DEL CLIENT INTERN. pàgina 74

5.11. POLÍTICA, PROCESSOS I CRITERIS DE SELECCIÓ EXTERNS I INTERNS. pàgina 76

5.12. FORMACIÓ. pàgina 78

5.13. DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL. pàgina 79

5.14. DESENVOLUPAMENT DE COMPETÈNCIES. pàgina 80

5.15. RECONeixEMENT DEL MÈRIT. pàgina 80

5.16. SEGURETAT I SALUT AL TREBALL. pàgina 80



5. "la Caixa" i els seus Empleats



LES PERSONES DE "LA CAIXA"

D'acord amb el Pla Estratègic, "la Caixa" es preocupa per identificar i formalitzar les expectatives de cadascun dels seus empleats. Descentralització i proximitat amb el client són els grans eixos de l'estratègia de "la Caixa" pel que fa al model de Gestió de Recursos Humans. Per això, "la Caixa" disposa en els seus directius, responsables del negoci i dels equips humans la confiança en la gestió de les persones, esdevenint sempre la seva resposta un elevat grau de responsabilitat, professionalitat i implicació.

ELEMENTS CLAU DEL MODEL DE RECURSOS HUMANS

- Desenvolupar una organització flexible, amb una alta capacitat d'adaptació als reptes del mercat.
- Identificar i formalitzar les expectatives mútues entre "la Caixa" i els seus col·laboradors.
- Mantenir una plantilla adequada, més ben remunerada que la mitjana i, simultàniament, més formada, més eficient i més motivada.
- Promoure el màxim desenvolupament de les capacitats de totes les persones al llarg del temps.
- Desenvolupar instruments que permetin continuar avançant en la qualitat de les tasques relacionades amb la gestió dels recursos humans.

OBJECTIUS DEL 2005

- Potenciar el Programa d'Assessor de Serveis Financers, amb l'objectiu d'incrementar la proximitat al client i donar una millor resposta a les seves necessitats.
- Posar en marxa un nou sistema de desenvolupament directiu per a Directors d'Àrea de Negoci basat en les competències.
- Dur a terme un estudi de clima laboral de tot el personal de l'Entitat.
- Convocar, en el marc del Programa Crisol, unes jornades de sensibilització i aproximació a la realitat del fenomen immigratori a Espanya i la seva implicació per a la gestió comercial.
- Dur a terme el Congrés de Formadors Interns, com a instrument de reflexió i dinamització.

5.1. "LA CAIXA". CARACTERÍSTIQUES DE LA PLANTILLA

L'equip humà de "la Caixa" és el seu actiu més valuós, les actituds i competències del qual poden constituir un element diferenciador enfront d'altres entitats, ja que, al capdavant, són els empleats els encarregats de transmetre, en la seva activitat quotidiana, els valors de l'Entitat. D'altra banda, a través dels empleats, els clients i la societat en conjunt coneixen l'actuació de "la Caixa".

Els empleats de "la Caixa"

Empleats de "la Caixa"	2003	2004	2005
Nombre total d'empleats	21.276	21.720	22.333
% Homes	62%	59,4%	57,7%
% Dones	38%	40,6%	42,3%
Edat mitjana de la plantilla	39,9	38,3	38,2
Mitjana d'anys d'antiguitat	13,1	12,1	12

La plantilla de "la Caixa" està formada per 22.333 empleats, corresponents a Serveis Centrals i a la Xarxa Territorial, dels quals més del 94,5% gaudeix d'un contracte fix. Al llarg del 2005, s'ha mantingut la mateixa línia de creixement registrada en els últims anys, amb increments nets de llocs de treball que voregen els 500 empleats cada exercici. És significativa la progressiva incorporació de les dones a "la Caixa", que ja representen el 42,3% de la plantilla.

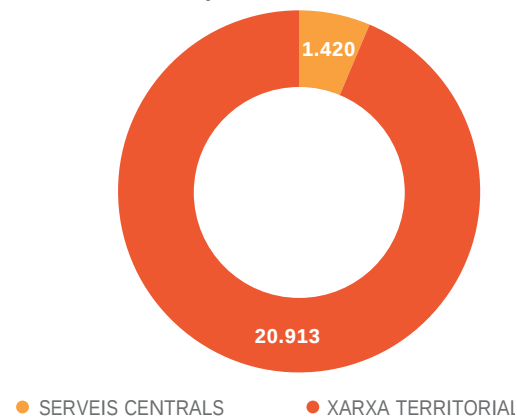
La gran majoria dels empleats exerceixen la seva tasca a les oficines distribuïdes per tota Espanya, mentre que només el 6,4% ho fan als Serveis Centrals. Aquesta ràtio demostra l'interès de "la Caixa" per donar prioritat a l'atenció del client a les oficines.

El 75,9% de la plantilla té estudis oficials universitaris. L'edat mitjana dels directius de "la Caixa" és de 51,7 anys. La dels empleats de Serveis Centrals és de 43,3, mentre que la de la Xarxa Territorial és de 37,9 anys. Per comunitats autònomes, Catalunya, Madrid, Andalusia, València i Balears són, per aquest ordre, les que donen feina a més persones.

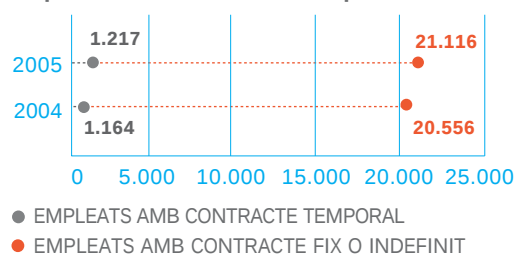
5.2. PROGRAMA D'ACOLLIDA PER A NOUS EMPLEATS

"la Caixa" té un Programa d'Acollida per als empleats que comencen a desenvolupar-hi la seva carrera professional, mitjançant el qual es

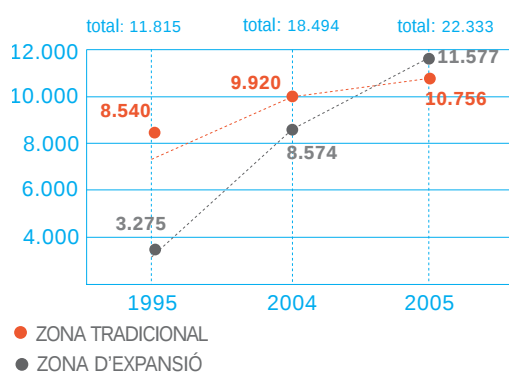
Distribució dels empleats



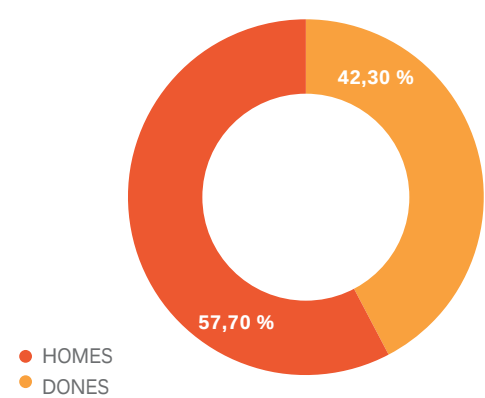
Empleats amb contracte fix i temporal



Evolució del nombre de llocs de treball creats

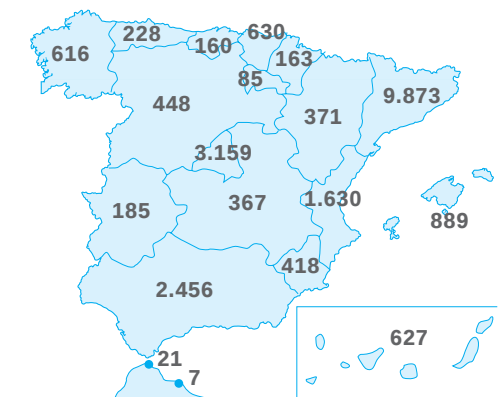


Distribució de la plantilla de "la Caixa" per gènere

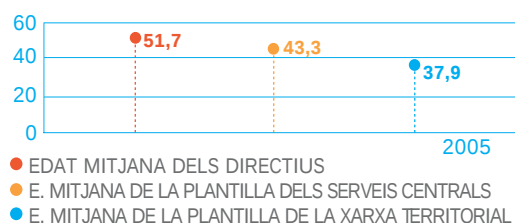


5. "la Caixa" i els seus Empleats

Distribució del nombre d'empleats de "la Caixa" per Comunitats Autònomes



Edat mitjana de la plantilla de "la Caixa"

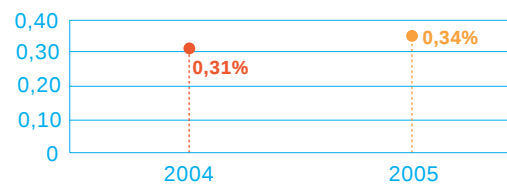


Antiguitat mitjana de la plantilla de "la Caixa"

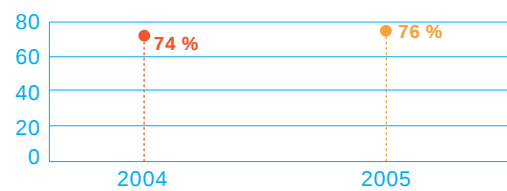


Nivell professional

(% d'Alts directius sobre el total de la plantilla)



Percentatge d'empleats amb formació universitària



vol insistir en la importància que representen les noves incorporacions tant per a l'Entitat, en general, com per al centre de treball, en particular.

Aquest Programa d'Acollida té com a principals objectius: aconseguir que els empleats se sentin benvinguts al seu nou lloc de treball; estimular i multiplicar la il·lusió de les noves incorporacions, establint al mateix temps uns vincles d'unió amb l'Entitat que es caracteritzin des del començament per un nivell de compromís elevat; informar dels beneficis que implica ser empleat de "la Caixa" i establir un feedback, a través d'entrevistes i qüestionaris, que permeti a l'Entitat conèixer la percepció subjectiva d'aquests nous empleats i les diferències existents entre les seves expectatives i la realitat.

Aquest Programa d'Acollida es concreta, a la pràctica, en un Programa d'Integració, acompanyament durant el primer dia, una Maleta de Benvinguda, una Guia d'Acollida a la Intranet que introdueix els nous vinguts en les polítiques i estructures corporatives de "la Caixa" i un complet pla de formació per facilitar als nous empleats la incorporació al seu lloc de treball de manera ràpida i eficaç.

5.3. CODI ÈTIC

Des de l'any 1998, "la Caixa" disposa d'un Codi Ètic anomenat Ètica Professional, Principis Generals d'Actuació a "la Caixa", dirigit a tots els empleats i col·laboradors que, de manera permanent o temporal, presten els seus serveis a l'Entitat. Aquest document recull els principis generals d'actuació de "la Caixa" i engloba tots els nivells, és a dir, la relació amb els companys, amb els clients, amb l'Entitat i amb les administracions de l'Estat.

Aquest codi està a disposició de tots els empleats a la Intranet Corporativa de l'Entitat, dins l'apartat del Programa d'Acollida a Nous Empleats i sota el títol Principis Generals d'Actuació a "la Caixa".

5.4. EL DIÀLEG AMB ELS EMPLEATS COM A FONT DE GENERACIÓ DE CONFIANÇA

5.4.1. Enquesta de Clima Laboral per Avaluat les Expectatives, les Demandes, les Necessitats i la Satisfacció dels Empleats

"la Caixa" està oberta a l'opinió i sentir dels seus empleats, és a dir, s'interessa per conèixer quin és el nivell de satisfacció de les persones que treballen a l'Entitat i per això fa estudis de clima laboral que

permeten pulsar “el clima” o sentir dels treballadors en un moment donat. Per la seva banda, els empleats també poden canalitzar les seves opinions i suggeriments a través de la Intranet corporativa.

Durant l'any 2005 “la Caixa” ha dut a terme un nou estudi de clima laboral, dirigit a tots els empleats, que va ser realitzat per un equip extern d'experts sota la direcció acadèmica d'ESADE (Universitat Ramon Llull).

La finalitat d'aquest estudi va ser conèixer l'opinió de la plantilla sobre aspectes rellevants del seu treball diari, relacionats amb la motivació i la satisfacció, i, en general, sobre “la Caixa”.

Amb un percentatge de participació global del 53%, els resultats d'aquest últim qüestionari han posat de manifest que els aspectes més ben valorats pels empleats són els relacionats amb el respecte a les persones, la identitat corporativa i la satisfacció amb el treball. D'altra banda, cal destacar que la plantilla de “la Caixa” percep com a «molt alta» la coherència entre la conducta de l'Entitat i els seus valors corporatius, el més ben valorat dels quals és el de la Innovació.

A partir de l'anàlisi dels resultats aconseguits, i de cara a l'any 2006, es duran a terme iniciatives de millora coherents amb les necessitats i demandes dels empleats.

Coherència entre la conducta de “la Caixa” i els seus valors %

	Gens o poc	Regular	Força o Molt
Qualitat	4	18	78
Innovació	1	7	92
Professionalitat	2	14	84
Confiança	3	17	80
Honestedat	4	15	81
Humanisme / Respecte a les persones	4	13	83
Compromís social / Solidaritat	4	17	79

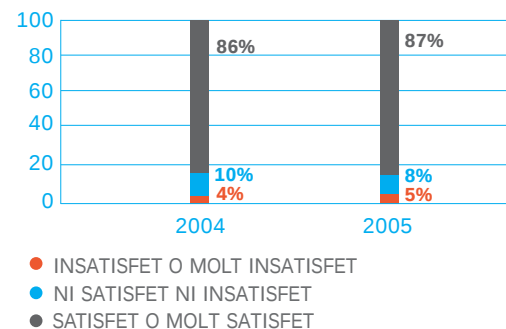
5.4.2. Mecanismes de Participació i Comunicació

Els canals de participació i comunicació de “la Caixa” amb els seus empleats tenen com a objectiu promoure una relació oberta i transparent, basada en la confiança, la innovació i el treball en equip.

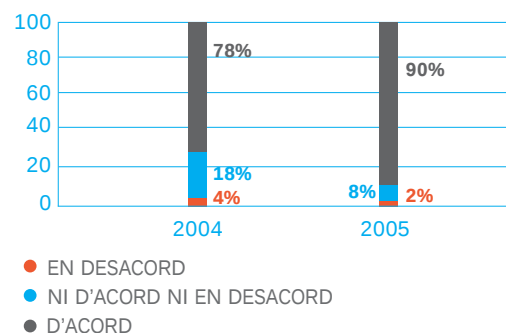
La política de transparència informativa existent a “la Caixa” tracta de potenciar una comunicació interna personal i directa perquè la infor-

ENQUESTA CLIMA LABORAL 2005

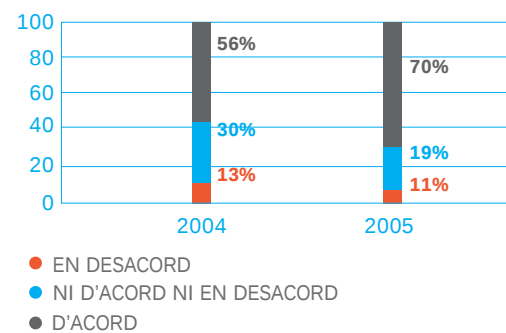
Considerant tots els aspectes, com se sent com a empleat de “la Caixa”?



Considero que la meva feina és útil i important



Considero que tinc la possibilitat de plantejar o adoptar les meves pròpies decisions

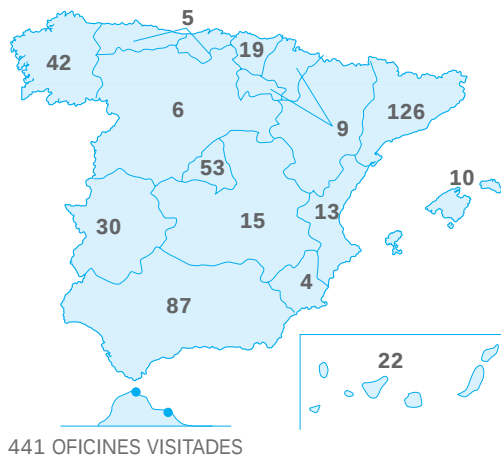


“El 98% dels empleats se senten orgullosos de treballar en una institució com “la Caixa”

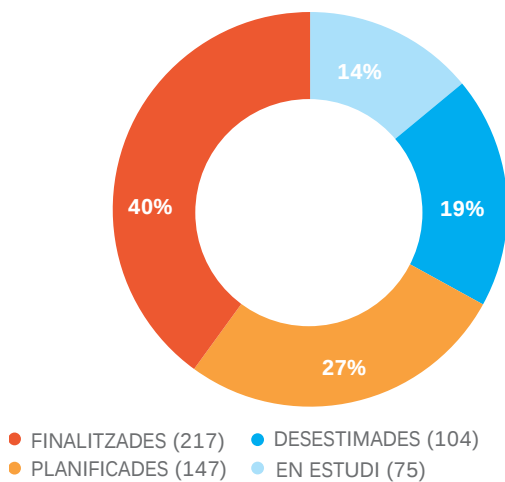
“Quatre de cada cinc empleats consideren que la coherència entre la conducta de “la Caixa” i els seus valors és “força” o “molt” elevada”

5. "la Caixa" i els seus Empleats

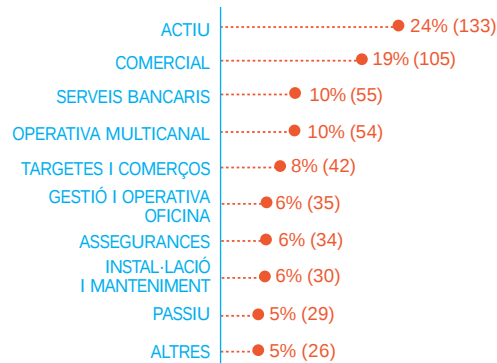
Distribució de les oficines visitades per la Direcció General el 2005



Distribució de les propostes gestionades per situació



Distribució de les propostes gestionades per temes



mació flueixi en totes les direccions. En aquest sentit, cal destacar els diferents canals de comunicació descendent i ascendent que garanteixen la detecció de les necessitats dels empleats i la comunicació de tots els aspectes que donen resposta a les seves demandes.

A més a més, la transmissió de la informació d'una forma eficaç, clara i a temps és imprescindible per atendre les necessitats dels empleats de cara a facilitar-ne l'activitat.

5.4.2.1. Proposta de Millores de les Oficines a la Direcció General

Igual que en anys anteriors, també durant l'any 2005 la Direcció General ha realitzat reunions amb oficines de totes les Àrees de Negoci de la Xarxa Territorial. Aquestes visites als centres de treball tenen com a objectiu el reconeixement i la felicitació a les oficines que han destacat pels seus resultats i també la recollida de primera mà dels suggeriments i de les propostes dels empleats per millorar els processos operatius i comercials de l'Entitat.

El 2005 s'ha visitat totes les comunitats autònomes i s'ha realitzat reunions amb 441 oficines, que han generat un total de 543 propostes de millora.

5.4.2.2. Revista Interna i Canal Caixa

La Revista Interna és un dels principals canals de comunicació dirigits als empleats. Mitjançant aquesta revista de periodicitat mensual, realitzada per un equip de periodistes professionals i amb una tirada de 25.000 exemplars, s'informa de les iniciatives de les diferents oficines, de les campanyes comercials, dels canvis organitzatius o de les principals activitats de l'Obra Social, entre altres temes. A més a més, trimestralment, la revista inclou unes pàgines especials d'informació local facilitada per les mateixes oficines. D'altra banda, i integrat a la Intranet Corporativa de "la Caixa", hi ha el Canal Caixa, un portal a través del qual s'informa de les novetats puntuals sobre la plantilla, tant en relació amb el seu treball com amb tot allò que l'afecta des del punt de vista laboral.

5.4.2.3. Altres Mecanismes de Participació i Comunicació

- La Convenció Anual de Directius, en què el President i el Director General presenten els resultats de l'any i anticipen les pautes de l'exercici següent.
- Els Programes per a Directius reuneixen, com a mínim un cop a l'any, grups de 25-30 directius en sessions de dos o tres dies. Durant aquestes jornades, els directius tenen ocasió de conèixer col·legues amb altres responsabilitats i d'altres territoris, de ma-



nera que l'amplitud del seu camp de visió professional s'amplia substancialment.

- Les Reunions Focalitzades en un aspecte concret de l'activitat bancària, com les campanyes comercials, l'organització de l'oficina, les eines informàtiques disponibles, etc. Mitjançant aquestes trobades multilaterals, en què intervenen empleats de les Oficines (usuaris) i dels Serveis Centrals (proveïdors), es posa sobre la taula un tema monogràfic que se sotmet a anàlisi, per donar amb les claus que permetin millorar-lo, tant en termes de qualitat de servei al client com de millora dels circuits interns.
- El Model de Treball en Equip de cadascuna de les oficines de "la Caixa" passa per la posada en comú, periòdica i freqüent, de tots els assumptes que pertocuen el centre de treball.
- La Bústia de Suggeriments de la Intranet, des de la qual els empleats poden canalitzar cap a les àrees responsables les iniciatives que considerin oportunes, bé en forma de queixa, de proposta o de comentari.
- L'Espai Virt@ula, accessible des de qualsevol punt de connexió a Internet, promou la generació de comunitats d'aprenentatge i l'intercanvi d'experiències i punts de vista derivats d'aquesta diversitat de concurrents.

A "la Caixa" hi ha, a més a més, altres canals de comunicació i participació dirigits als empleats que reben el suport de la innovació tecnològica, com la Intranet Corporativa, el Call Center d'Oficines o el Canal Innova, tal com es veurà més endavant.

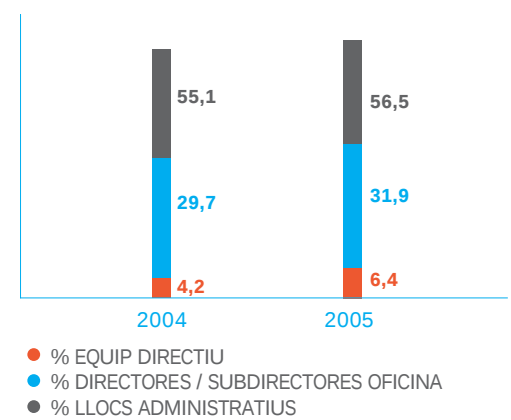
5.5. IGUALTAT D'OPORTUNITATS I NO DISCRIMINACIÓ

Per bé que no hi ha una política específica dissenyada sobre igualtat, sí hi ha una declaració de principis sobre la igualtat d'oportunitats entre homes i dones que constitueix una realitat palpable a "la Caixa". Així ho evidencia el fet que, en l'últim any, el 59,7% de les persones que s'han incorporat a l'Entitat són dones. En total, 9.458 dones treballen avui a "la Caixa", la qual cosa representa el 42,3% sobre el total dels empleats de l'Entitat. A més a més, aproximadament la meitat de les promocions internes realitzades el 2005 (el 52%) han correspost també a dones.

Pel que fa als nivells directius, les dones ocupen el 6,4% dels llocs. El nivell amb més percentatge de presència femenina se situa en els càrrecs administratius. D'altra banda, cal destacar que "la Caixa" observa escrupolosament la igualtat de salaris, independentment del sexe de l'empleat o empleada.



Dones a "la Caixa" per funcions



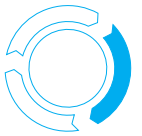
5. "la Caixa" i els seus Empleats

Distribució d'empleats de "la Caixa" per Comunitats Autònomes

Comunitats Autònomes	Nº Total Empleats	Nº Total Dones	% Dones sobre total	Nº Total Homes	% Homes sobre total
Andalusia	2.456	959	39,0	1.497	61,0
Aragó	371	175	47,2	196	52,8
Astúries	228	131	57,5	97	42,5
Balears	889	386	43,1	503	56,6
Canàries	627	344	54,9	283	45,1
Cantàbria	160	67	41,9	93	58,1
Castella - La Manxa	367	159	43,3	208	56,7
Castella i Lleó	448	170	37,9	278	62,1
Catalunya	9.873	3.658	37,1	6.215	62,9
Ceuta	21	10	47,6	11	52,4
C. Valenciana	1.630	769	47,2	861	52,8
Extremadura	185	94	50,8	91	49,2
Galícia	616	296	48,1	320	51,9
La Rioja	85	48	56,5	37	43,5
Madrid	3.159	1.619	51,3	1.540	48,7
Melilla	7	5	71,4	2	28,6
Múrcia	418	184	44,0	234	56,0
Navarra	163	81	49,7	82	50,3
País Basc	630	303	48,1	327	51,9
TOTAL	22.333	9.458	42,3%	12.875	57,7%

Pel que fa a les actuacions a favor de les polítiques d'integració, el 2005 "la Caixa" ha sol·licitat l'acreditació de l'Entitat i de la seva Obra Social en el Programa Òptima del Ministeri de Treball i Assumptes Socials, una iniciativa que desenvolupa l'Institut de la Dona des del 1996 amb l'objectiu d'introduir la Igualtat d'Oportunitats entre homes i dones a les empreses mitjançant el desenvolupament de Plans d'Accions Positives. Aquest Programa, cofinançat pel Fons Social Europeu, ha estat escollit com exemple de «Bona Pràctica» per la UE.

"la Caixa", en procés de ser reconeguda com a Entitat Col·laboradora en Igualtat d'Oportunitats entre Dones i Homes, s'ha compromès a dur a terme un seguit d'accions positives per corregir els desequilibris existents entre homes i dones, facilitar la incorporació de dones a llocs de treball en què estiguin infrarepresentades, garantir la seva permanència i la seva promoció a càrrecs de responsabilitat i/o implantar mesures que facilitin la conciliació de la vida laboral i familiar.



Accions de millora desenvolupades per "la Caixa" en relació amb el Programa Òptima

GRUP D'ACCIONS	TIPUS D'ACCIONS POSITIVES	ESTAT DE SITUACIÓ
Àrea de selecció		
Accions d'informació i sensibilització	Publicitar a les ofertes d'ocupació el compromís de "la Caixa" en la Igualtat d'Oportunitats.	Realitzat
	Informar i sensibilitzar les agències de selecció i altres intermediaris de la necessitat de la selecció en Igualtat d'Oportunitats.	Realitzat
Àrea de formació		
Accions d'informació i sensibilització	Informar tot el personal de "la Caixa" de les opcions de formació que s'oferten.	Realitzat
Àrea de promoció		
Accions d'informació i sensibilització	Informar de les vacants existents a "la Caixa" a tot el personal amb qualificació necessària amb independència del seu sexe i situació familiar.	Realitzat
Àrea de conciliació		
Accions d'informació i sensibilització	Realitzar un estudi de necessitats de conciliació vida laboral – familiar de la plantilla.	En Procés
Àrea de salut		
Accions d'informació i sensibilització	Difusió d'informació i recomanacions específiques sobre aspectes ergonòmics d'interès per a les dones embarassades.	Realitzat
Àrea de comunicació i publicitat		
Accions d'informació i sensibilització	Revisió del llenguatge utilitzat en totes les comunicacions i documents interns de "la Caixa".	Realitzat
	Reservar a la Intranet un espai exclusiu per difondre el programa ÒPTIMA.	En Procés
	Utilització dels mitjans de comunicació interns per difondre missatges sobre la Igualtat d'Oportunitats i el Programa ÒPTIMA.	En Procés
	Crear un fòrum de comunicació sobre aquest tema i recollir suggeriments.	En Procés
	Incloure temes d'Igualtat d'Oportunitats a les enquestes de satisfacció de la plantilla..	Realitzat
Relacions externes		
Accions Externes	Publicació de la Memòria de Responsabilitat Social de "la Caixa" esmentant expressament el seu compromís en la igualtat de gènere.	Realitzat

Totes les accions realitzades per a obtenir l'acreditació 'Òptima' s'inscriuen, en una vocació corporativa que, des de sempre, s'ha traduït en polítiques actives d'integració, igualtat i no-discriminació. Polítiques que cal situar en un marc encara més ampli: el de la conciliació de la vida familiar, personal i professional dels seus empleats, en el qual "la Caixa" ha estat especialment sensible al llarg de la seva història. "la Caixa" es proposa insistir encara més en aquesta línia i projecta completar al llarg de l'any 2006 un protocol de conciliació que converteix l'Entitat en un referent en aquest àmbit.

Les nacionalitats a "la Caixa"



5.6. DIVERSITAT

"la Caixa" té dins la plantilla persones de 46 nacionalitats diferents. D'altra banda, i en compliment de la normativa vigent sobre igualtat per raó de discapacitat, "la Caixa" compleix directament o mitjançant l'Obra Social la quota de reserva del 2% a favor de treballadors dis-

5. "la Caixa" i els seus Empleats

capacitats. També realitza aportacions econòmiques a empreses que donen feina i desenvolupen projectes destinats a aquest col·lectiu.

5.7. LLIBERTAT D'ASSOCIACIÓ I RECONeixEMENT DE LA NEGOCIACIÓ COL·LECTIVA

A "la Caixa", la negociació col·lectiva no es limita només al Conveni Col·lectiu del Sector de Caixes d'Estalvis –al qual pertany l'Entitat–, sinó també als acords interns firmats entre la Direcció i els sindicats, que, d'aquesta manera, milloren les condicions del Conveni.

En un i altre àmbit, hi ha comissions paritàries empresa-sindicats, com la Comissió Mixta de Carrera i Salaris, la Comissió de Control del Pla de Pensions, el Comitè Únic de Salut i Seguretat Laboral i la Comissió de Formació, entre altres.

Representació sindical en els comitès d'empresa Desembre de 2005

	%	Delegats
CCOO	50,70	253
SECPB	33,67	168
UGT	10,82	54
FEC	2,20	11
SIB	2,00	10
ASI	0,60	3

Mesures de conciliació de la vida personal i professional a disposició dels empleats de "la Caixa"

Tipus de mesura	Aplicació
Flexibilització dels permisos de maternitat i paternitat.	General
Flexibilització d'horaris en períodes de lactància.	General
Augment del període de 16 setmanes del permís de maternitat establert per la llei.	General
Cobertura de les baixes per maternitat amb ETT.	General
Compensació econòmica per a ajuda a escoles bressol.	General
Dies lliures per raons personals.	General
Permís sense sou.	General
Excedències.	General
Formació continuada en plataforma virtual.	General
Horari de treball flexible.	Parcial (Directius i determinats col·lectius)
Programes de prejubilació o jubilació anticipada.	Parcial (Sota determinades condicions)

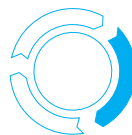
Actualment, sis organitzacions sindicals – ordenades en funció de la seva representativitat – són presents en algun dels 45 Comitès d'Empresa (la majoria d'àmbit provincial): CCOO (Comissions Obres), SECPB (Sindicat d'Empleats de Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona), UGT (Unió General de Treballadors), FEC (Federació d'Estalvi de Catalunya), SIB (Sindicat Independent de Balears) i ASI (Alternativa Sindical Independent).

A més de la representació sindical que es du a terme mitjançant eleccions, els sindicats són també presents, representants del personal als diversos òrgans de govern de l'Entitat: 20 representants a l'Assemblea General, 3 al Consell d'Administració, 3 al Patronat de la Fundació "la Caixa" i 1 a cada comissió: Executiva, de Control, d'Obres Socials i d'Inversions.

5.8. CONCILIACIÓ DE LA VIDA PERSONAL I PROFESSIONAL

Com a Entitat compromesa amb els valors d'igualtat, "la Caixa" afavoreix la conciliació de la vida personal i familiar amb l'àmbit laboral. "la Caixa" posa a disposició dels seus empleats la possibilitat de treballar en jornada reduïda. Entre les causes manifestades pels empleats a l'hora de sol·licitar aquest model, hi ha la maternitat (94,1%) i la salut (5,9% restant).

El 2005 van ser cobertes 654 baixes per maternitat, el 87,4% del total. D'altra banda, en l'actualitat 440 empleats es troben en règim d'excedència.



5.9. SERVEIS I BENEFICIS SOCIALS PER ALS EMPLEATS

Més enllà de les cobertures socials obligatòries, "la Caixa" ha establert per als seus empleats un sistema de complements de retribució salarial de gran importància.

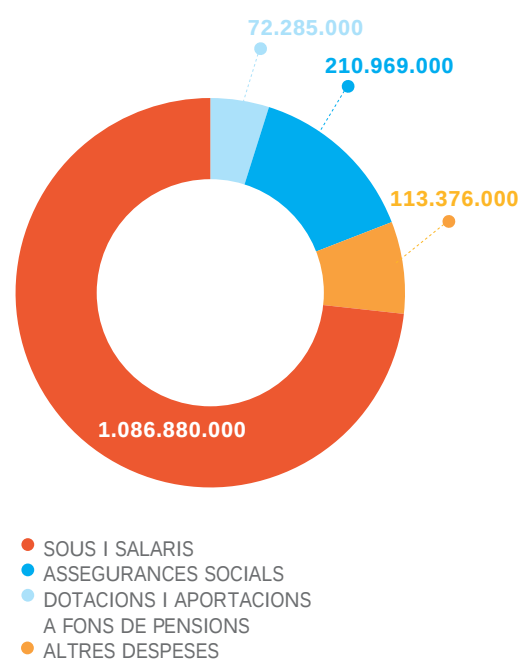
El pla de pensions de "la Caixa" és un element destacat per la importància de les prestacions de jubilació, invalidesa i defunció que ofereix en cada cas. Recentment, la situació del Bon Govern d'aquest sistema ha obtingut una bona valoració segons els estudis realitzats per experts externs.

Serveis i beneficis per als empleats de "la Caixa"

Concepte	Descripció
Pla de Pensions	Prestació a partir de la jubilació i cobertura de risc en actiu. Pla totalment gratuït per als empleats.
Pòlissa Sanitària	Pòlissa sanitària gratuïta de primer nivell. Extensible a familiars directes a un preu molt avantatjós.
Ajudes Econòmiques d'Estudis Propis	Ajudes fins al 90% de l'import de la matrícula per als empleats que cursin estudis universitaris.
Ajudes Econòmiques d'Estudis dels Fills	Compensació econòmica per als empleats amb fills menors de 25 anys que estudiïn.
Ajudes per Fills	Gratificació econòmica per naixement d'un fill i complement de la nòmina del 5% per cada fill fins als 21 anys.
Préstecs Socials	Tipus d'interès reduïts per a hipoteques i préstecs personals.
Millores Econòmiques	Complement fins al 100% del salari real per situació d'incapacitat laboral transitòria.
Ajuda per Defunció	Ajudes per a les despeses derivades de la mort d'un familiar de primer grau.
Gratificació per Antiguitat	Gratificació als 25 i als 35 anys de servei com a premi a la fidelitat.
Altres Condicions Financeres	Condicions especials per a dos comptes corrents i en targetes de crèdit. No paguen comissions ni despeses pels serveis.
E-mail gratuït	Tots els empleats disposen d'un e-mail gratuït per al seu ús personal.
Associació del Personal	Opció a activitats esportives i recreatives, mútua mèdica i ofertes per a la compra de diversos articles.

Inversió en despeses de personal

(Total: 1.483.510.000 euros)



“1.242 empleats que cursen estudis universitaris s’han beneficiat d’ajudes econòmiques fins al 90% de l’import de la matrícula”

“18.966 fills d’empleats s’han beneficiat de les ajudes econòmiques per a estudis i escoles bressol que ofereix "la Caixa"”

“Un total de 400 empleats han estat gratificats com a premi a la fidelitat pels seus 25 o 35 anys de servei”

Al llarg del 2005, l'Entitat ha invertit 9,1 milions d'euros en serveis i beneficis socials per als treballadors.

Entre els avantatges i els beneficis socials més importants que "la Caixa" desenvolupa a favor de tots els seus empleats, podem esmentar la pòlissa sanitària gratuïta –amb la possibilitat que els familiars directes puguin beneficiar-se de les mateixes condicions a un preu més avantatjós–, els ajuts econòmics d'estudis per als empleats que es matriculen a la universitat, els ajuts per fill, els préstecs socials, les gratificacions per antiguitat o la millora de les condicions financeres en comptes corrents o en targetes de crèdit.

Finalment, els empleats de "la Caixa" tenen l'opció de donar-se d'alta en una associació pròpia per poder utilitzar els seus serveis: activitats esportives i recreatives, mútua mèdica i ofertes per a la compra de diversos articles. L'Associació publica un butlletí mensual amb articles d'opinió i informació de les activitats esportives i altres.

5.10. LA RECERCA DE SATISFACCIÓ DEL CLIENT INTERN

“La Intranet Corporativa, el Call Center d'oficines i el Canal Innova són instruments per la satisfacció del client intern”

Per aconseguir mantenir i superar l'elevat nivell de servei que "la Caixa" ofereix als seus clients, és necessari assolir prèviament la màxima satisfacció dels empleats amb el servei que reben per part dels proveïdors interns. Això explica que "la Caixa" hagi desenvolupat un model de mesurament de la satisfacció de les oficines que permet fer un seguiment permanent de la percepció del client intern.

Cada trimestre, es realitzen enquestes de satisfacció entre els empleats de tota la xarxa d'oficines amb un elevat índex de resposta mitjà, el 70%. Actualment, es mesura la qualitat percebuda d'un total de 52 serveis. A més a més, gràcies a aquestes enquestes, el 2005 s'han recollit 1.865 suggeriments i propostes de millora.

Aquestes enquestes s'afegeixen a altres mesures, com el canal de participació a través de la Intranet, on els empleats poden fer consultes o plantejar propostes o reclamacions relatives a productes i/o processos que afectin la seva tasca diària.

Intranet Corporativa

A causa de l'àmplia cobertura geogràfica de "la Caixa" –present a tot el territori espanyol–, la Intranet Corporativa s'ha convertit en una important i ràpida eina de comunicació i participació a la qual tenen accés tots els empleats. A través de la Intranet, el personal pot estar sempre informat de les qüestions més rellevants que afecten l'Entitat.

De forma simultània, els empleats poden formular suggeriments i participar en els diferents fòrums disponibles, on poden plantejar queixes i fer consultes, que són ateses pels responsables de cada producte / servei.

A més a més, dins la Intranet, les diferents àrees de Serveis Centrals i les direccions territorials disposen de la seva pròpia pàgina web, en què inclouen informació d'interès concret per als seus col·lectius. En aquest sentit, cal destacar que, a través de la web de Recursos Humans, els empleats disposen d'un ampli ventall d'informació i de la possibilitat de gestionar certs tràmits laborals.

Call Center d'Oficines

D'altra part, i amb l'objectiu de millorar la gestió dels empleats, les oficines disposen d'un Call Center de suport en temps real. Al mateix temps, el Call Center pot recollir informació que serveix per conèixer les possibles dificultats operatives existents i efectuar les accions correctores de millora dels processos i de les aplicacions.

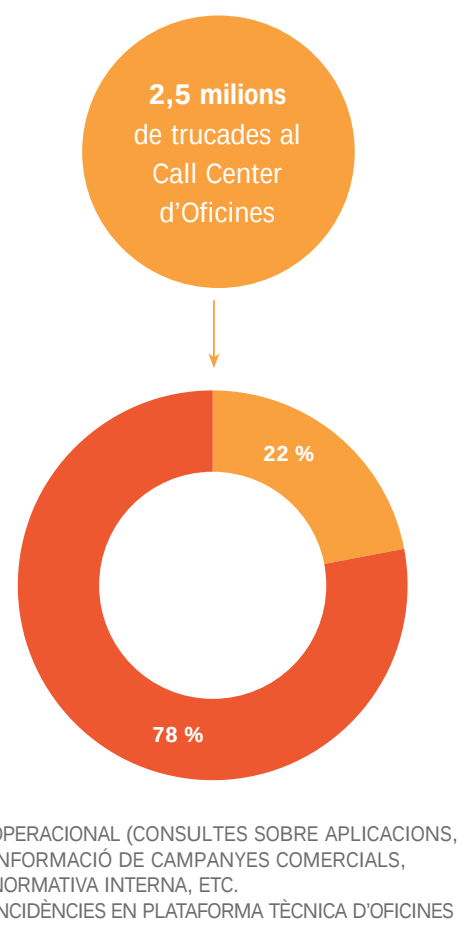
El 2005 el Call Center d'Oficines ha rebut 2,5 milions de trucades.

Canal Innova

Innova és un programa de difusió de la innovació que ja s'ha convertit en un punt de referència entre els empleats perquè puguin dirigir-hi les propostes d'innovació. L'intercanvi d'informació, accessible a través de la Intranet, serveix com a element aglutinador de les iniciatives innovadores dels empleats. La difusió del coneixement es realitza a través de la publicació d'observatoris i d'altres continguts a la Intranet corporativa. La mateixa xarxa d'innovadors pot col·laborar amb les seves observacions. Més de 389.000 accessos i més de 1.170 valoracions d'empleats –amb una puntuació mitjana de 4,08 sobre 5– avalen l'acceptació de les publicacions de la Redacció d'Innova.

La implantació del programa en conjunt ha tingut fins ara un notable èxit, ja que, fins al mes de desembre del 2005, 14.114 empleats de 4.789 centres diferents havien accedit a Innova algun cop. En total, 1.454 empleats han col·laborat a través de 1.290 aportacions i 448 propostes en el manteniment de "la Caixa" com una referència en el sistema financer.

L'operativa en relació amb aquest programa es basa en la necessitat de crear un feedback o efecte retorn entre els diferents nivells jeràrquics del grup. Cada proposta rebuda és analitzada i classificada en funció de la seva aportació al negoci. Posteriorment, les que han estat acceptades s'acaben incorporant a la cartera de projectes de l'Entitat.



Des del punt de vista de la gestió de Recursos Humans, paga la pena destacar que tots els empleats que generen una proposta reben respostes personalitzades. Entre altres coses, se'ls agraeix el seu interès per formar part del procés d'innovació de "la Caixa" i se'ls recorda que el fet de participar –és a dir, la seva actitud– és més important que l'èxit o no d'una determinada proposta.

Algunes de les aportacions dels empleats mereixen una atenció especial, perquè constitueixen un bon exemple del que l'aportació dels empleats pot reportar a l'Entitat.

La primera d'aquestes aportacions és la possibilitat de disposar d'un crèdit de forma immediata a través dels canals d'autoservei. Aquesta idea es va posar en marxa al juny del 2005.

Una segona aportació interessant ha estat la creació d'un sistema de centralització i periodificació de domiciliacions, que es va acabar concretant en el "Rebut Únic". Aquesta opció ja s'ha incorporat a les prestacions de Línia Oberta (Serveis Bancaris i e-la Caixa).

Finalment, una tercera proposta ha estat la d'utilitzar el servei de missatgeria SMS dels mòbils per enviar remeses als països d'origen dels nous residents. És un servei que "la Caixa" ofereix des del passat mes d'octubre del 2005.

Enguany, un dels reptes era impulsar la col·laboració entre empleats per innovar. En aquest camp, s'han realitzat dues actuacions principals: unes jornades en què especialistes explicaven les seves experiències i un programa de formació i generació de propostes de negoci a més de 100 empleats de la xarxa.

5.11. POLÍTICA, PROCESSOS I CRITERIS DE SELECCIÓ EXTERNS I INTERNS

A conseqüència del pla d'expansió i del creixement del negoci de la xarxa d'oficines, el 2005 s'han incorporat a l'Entitat 1.392 nous professionals.

En aquest sentit, l'any passat "la Caixa" va incorporar a la seva pàgina web una nova aplicació informàtica per a la gestió dels processos de selecció, que s'ha convertit en l'únic canal d'entrada de currículums vitae. Mitjançant aquesta aplicació, s'ha aconseguit una major eficàcia dels processos de selecció, ja que permet unificar-los i homogeneïtzar-los. A més a més, aquesta aplicació fa possible mantenir una comunicació



on-line amb els candidats, la qual cosa reforça i agilitza la relació amb ells i, al seu torn, fa possible l'eliminació del paper, amb l'impacte mediambiental i burocràtic que això representa.

Aquest sistema facilita també que els candidats a obtenir un lloc de treball a "la Caixa" puguin accedir, rectificar, cancel·lar i oposar-se al tractament de les seves dades on-line, d'acord amb les exigències legals en matèria de protecció de dades.

Finalment, la nova aplicació contribueix a potenciar la imatge de "la Caixa" com a empresa generadora d'ocupació des de la pàgina web, on hi ha descrites totes les vacants que necessita cobrir mitjançant una selecció externa.

Per triar els currículums rebuts, "la Caixa" es basa en el principi d'igualtat d'oportunitats. Per això, es fonamenta en l'avaluació de les capacitats, l'adequació a les competències corporatives i, de forma especial, la identificació del potencial de desenvolupament dels candidats.

Un cop incorporats a l'Entitat, cada nou empleat passa per un pla de formació d'un any, sempre sota el seguiment dels seus superiors, que d'aquesta manera en tutelen l'evolució. Al llarg d'aquest procés, és molt important identificar el potencial de desenvolupament dels candidats, sobretot si es té en compte que la gran majoria de nous empleats entren amb vocació de permanència i voluntat de creixement personal.

D'altra banda, al llarg del 2005, "la Caixa" ha realitzat un total de 4.318 promocions internes i ha dut a terme 2.824 trasllats a altres destinacions.

PRESENTACIONS DE L'OFERTA D'OCUPACIÓ DE "la Caixa"	2005
Nombre de presentacions en universitats	5
Nombre de participacions en fòrums d'ocupació	4

NOVES INCORPORACIONS I PROMOCIONS INTERNES A "la Caixa"	2005
Nombre total de CV gestionats en processos de selecció externa	60.968
Nombre de nous professionals incorporats	1.392
% de dones sobre les noves incorporacions	59,7%
Nombre de promocions internes realitzades	4.318
% de dones sobre les promocions internes	52%

5.12. FORMACIÓ

Per a "la Caixa", la formació dels empleats és un factor estratègic de primer ordre, no solament per millorar en el treball del dia a dia, sinó per continuar avançant en la diferenciació enfront de la competència. Seguint aquest principi, l'àrea de Recursos Humans de l'Entitat ha implementat un pla de formació que reforça –mitjançant diferents programes– els principis d'universalitat, innovació i millora contínua.

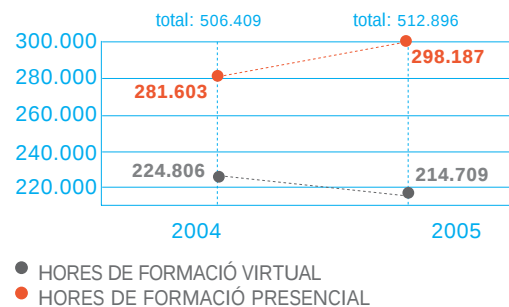
Gràcies a aquests programes, la direcció de Recursos Humans impulsa els valors corporatius i fomenta el coneixement dels sistemes operatius i dels productes financers per part dels empleats. Al seu torn, aquests programes reforcen les habilitats comercials, d'atenció i qualitat de servei, tot plegat amb l'objectiu d'oferir un assessorament personalitzat i de qualitat.

Al llarg del 2005, s'ha assolit l'objectiu d'aconseguir una major eficiència en la gestió del pressupost de formació, sense que això signifiqui perdre els estàndards de qualitat.

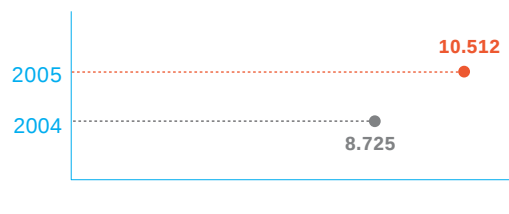
Això ha estat possible gràcies a l'ampliació dels monitors interns, que ha evidenciat un excel·lent nivell de contribució –necessari, d'altra banda, per al reforç de la cultura corporativa de "la Caixa"–.

La millora de la gestió de la formació també ha estat possible gràcies al disseny de continguts on-line, que ha tingut com a conseqüència un augment de les hores de formació amb un increment de costos proporcionalment baix.

Hores de formació



Inversió total en formació



Altres objectius que es pretenia assolir el 2005 eren la potenciació de la formació –vinculada al Pla Estratègic i a les eines de gestió internes– i l'increment del percentatge de plantilla que realitza accions formatives. En aquest sentit, els resultats han estat també satisfactoris, ja que el percentatge de la plantilla que ha realitzat, com a mínim, una acció formativa ha millorat, la qual cosa evidencia l'interès per la formació contínua que demostren els empleats de l'Entitat.

Així mateix, s'ha potenciat la col·laboració de formadors interns a cada direcció territorial, la qual cosa redunda en una percepció de proximitat i, al seu torn, en una major transferència dels coneixements i de les habilitats en relació amb el lloc de treball.

Durant el passat exercici, "la Caixa" ha inaugurat un nou Centre de Formació Corporatiu a Barcelona, equipat amb 12 aules que tenen

tots els mitjans didàctics i audiovisuals necessaris. Aquestes aules acullen els nous empleats, que, durant la primera setmana a l'Entitat, realitzen un programa intensiu que els entrena per a les competències operatives i comercials bàsiques. Durant l'any 2005, s'han realitzat 65 edicions per a tots els nous empleats. També cal destacar les 22 edicions del programa per a nous directors i sotsdirectors.

El 2005 s'ha celebrat, a més a més, el cinquè aniversari del canal de formació Virt@ula. Aquest portal disposa de més de 450 recursos formatius, entre cursos, "píndoles" i casos pràctics. Mitjançant aquest canal, tots els empleats poden realitzar formació a distància (autoformació), per bé que la intensa tasca dels formadors i tutors interns busca el disseny dels anomenats itineraris de formació «mixtos» (presencial + on-line).

Els programes de formació de "la Caixa" promouen no solament l'aprenentatge formal a l'aula, sinó l'aprenentatge derivat de la participació dels empleats en els diferents fòrums virtuals que es creen a Virt@ula. Durant els nou primers mesos del 2005, els participants a aquests fòrums van enviar un total de 71.290 missatges. Un altre símptoma de la "bona salut" formativa dels empleats de "la Caixa" és que, durant l'any 2005, 715 empleats es van oferir voluntàriament per col·laborar impartint formació presencial o bé fent tutories virtuals. Un cop seleccionats els candidats necessaris, es van realitzar 35 accions de "formació de formadors", per mitjà de les quals s'ha capacitat un total de 500 formadors interns.

Una de les accions destacades el 2005 ha estat el Primer Congrés de Formadors Interns de "la Caixa", celebrat al novembre, un dels objectius del qual va ser el reconeixement institucional a la tasca realitzada.

5.13. DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL

Per accentuar un dels factors diferencials més importants de "la Caixa" –el seu equip humà–, el Pla Estratègic preveu com a eix d'actuació el Programa d'Assessors de Serveis Financers. Aquest programa es desenvolupa mitjançant la posada en pràctica d'hàbits sistemàtics de gestió comercial amb l'objectiu final de gestionar amb autonomia una cartera de clients. A més a més, durant l'any 2005, s'ha potenciat el desenvolupament professional de 389 persones, que han assumit per primer cop en la seva carrera professional a "la Caixa" el càrrec de la direcció d'una oficina de la xarxa.

També el 2005 s'ha celebrat el Programa Crisol, unes jornades de sensibilització i aproximació a la realitat del fenomen immigratori a Espanya, així com a les seves implicacions en la gestió comercial. Aquesta trobada va ser concebuda com un fòrum de debat i reflexió

FORMACIÓ A "la Caixa"	2005
Inversió total en formació (milers d'euros)	10.512
Nombre total d'accions de formació interna realitzades	1.617
Nombre total d'accions de formació interna realitzades per empleat	5
Nombre total d'empleats que han realitzat accions de formació interna	9.762
% d'empleats que han realitzat accions de formació sobre total plantilla	44%
Nombre total d'hores de formació interna impartides	512.896
Nombre total d'hores de formació impartides per empleat	22,9

“9.762 empleats han seguit alguna de les 1.617 accions de formació interna desenvolupades durant l'any 2005”

“Durant l'any 2005, un total de 715 empleats s'han ofert voluntàriament per col·laborar impartint formació presencial o bé duent a terme tutories virtuals”

5. "la Caixa" i els seus Empleats

sobre la nova realitat demogràfica a Espanya i les seves implicacions en el negoci bancari. Amb l'aportació de reconeguts experts en el fenomen migratori, es va aconseguir aprofundir en la recerca de les solucions financeres més adequades a la realitat dels col·lectius d'immigrants. Amb posterioritat, aquestes jornades van tenir lloc a diferents ciutats de la Direcció Territorial Nord (Aragó, La Rioja, Navarra, País Basc, Cantàbria, Astúries i Galícia) per sensibilitzar tota la xarxa amb una aproximació més local al fenomen de la immigració.

5.14. DESENVOLUPAMENT DE COMPETÈNCIES

"la Caixa" ha decidit apostar per la gestió de competències com a metodologia per al desenvolupament de persones. En aquest sentit, durant l'any 2005, s'ha iniciat el programa "Feedback Directiu", la finalitat del qual és identificar i potenciar les competències del Director d'Àrea de Negoci, un lloc clau en l'organització de la xarxa territorial. En el període 2006-2007, "la Caixa" té el compromís d'estendre aquesta metodologia a la resta de l'organització.

Aquesta metodologia permetrà focalitzar els esforços i la inversió en formació i desenvolupament dels empleats cap a les competències crítiques per a l'assoliment de bons resultats al lloc de treball, d'acord amb la cultura i els valors de la institució.

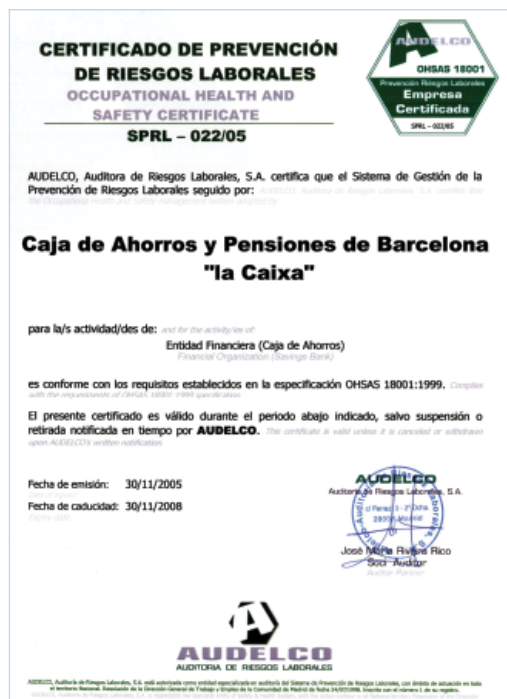
5.15. RECONeixEMENT DEL MÈRIT

Al llarg dels quatre últims anys, "la Caixa" ha desenvolupat progressivament el paper de la retribució variable i ha incrementat així el pes de la retribució extra-normativa (el 3,6% és el percentatge de la retribució variable sobre la massa salarial). Per això, s'ha desenvolupat un sistema de bonus, del qual es poden beneficiar tots els empleats en funció del compliment d'uns objectius individuals i de grup.

Les regles d'aquest sistema, fixades d'antuvi, es dirigeixen a premiar el treball en equip, i per això té en compte factors quantitatius i qualitatius. Amb aquest model s'aconsegueix vincular la retribució a les contribucions que fan els empleats a les estratègies de negoci.

5.16. SEGURETAT I SALUT AL TREBALL

"la Caixa" adquireix un ferm compromís amb la prevenció de riscos laborals i garanteix el compliment dels màxims nivells de seguretat i salut.



Per aconseguir-ho, és indispensable informar i formar tots els empleats sobre els riscos existents i la forma de prevenir-los.

En aquest sentit, les dades sobre absentisme per accidents han mostrat una notable evolució a la baixa en l'últim any, com es pot apreciar a la gràfica adjunta. N'hi ha prou amb dir que el nombre total de jornades perdudes ha passat de 4.163 a 3.918, mentre que les faltes per malaltia han passat de 149.198 jornades a 134.084 en dotze mesos.

"la Caixa" està adherida al Servei de Prevenció Mancomunitat de Caixes d'Estalvis i també té contractat un servei de prevenció aliè, a través de la Mútua Universal. Gràcies a això, tots els empleats que ho desitgin tenen a la seva disposició un servei de vigilància periòdica del seu estat de salut.

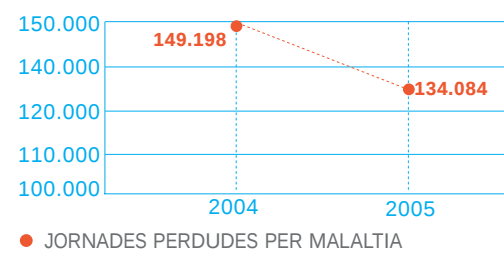
D'altra banda, "la Caixa" disposa d'un Sistema de Gestió de Prevenció de Riscos Laborals auditat per una empresa externa especialitzada. Així mateix, des del 1997, té el Comitè Únic de Seguretat i Salut Laboral, format per representants de l'Entitat i dels seus treballadors. Al juliol del 2004, es va crear el Comitè de Coordinació de Prevenció de Riscos Laborals.

Durant l'any 2005, i d'acord amb la política de prevenció de riscos laborals de l'Entitat, s'ha desenvolupat un seguit de mesures, de les quals destaquem les següents:

- Obtenció de la Certificació de qualitat del sistema de gestió de prevenció de riscos laborals de la norma OHSAS 18001 (primera entitat financera d'implantació nacional que l'obté).
- Modernització del parc de màquines d'aire condicionat, que inclou canvi de màquines de clima i instal·lació de màquines de reforç en 200 actuacions.
- Es prossegueix el pla de millora de la senyalització en 480 oficines i de la il·luminació en 500 i de substitució de portes d'entrada en 500 oficines.
- Dotació de 2 unitats d'escàner de documents per oficina. En total, s'han planificat 4.757 oficines.
- Formació específica per a empleats en cas d'urgència i formació addicional per als designats responsables en aquests casos.
- Publicació de nous cursos de formació en matèries específiques.

Precisament, pel que fa a la formació i informació dels treballadors, la Intranet corporativa ofereix un contingut específic sobre Prevenció de Riscos Laborals, amb recomanacions sobre les mesures d'actuació preventiva al lloc de treball, mesures d'emergència i guia de primers auxilis. A més a més, aquest curs forma part de la formació específica per als nous empleats que s'incorporen a l'Organització.

Absentisme laboral per malaltia



Absentisme laboral per accidents al centre de treball

	2004	2005
Nombre total d'accidents sense baixa laboral	50	48
Nombre total d'accidents amb baixa laboral	111	133
Nombre total de jornades perdudes	4.163	3.918



6.

- La Prestació de Serveis Financers i Socials.
- Elements Clau de la Relació de "la Caixa" amb la Societat (Balanç Econòmic, Social i Sostenible).
- Objectius del 2005.



“El compromís social es porta a dintre, el tenim interioritzat, ja que l’Obra Social és la finalitat de ”la Caixa”. Des de l’Àrea d’Integració Social, ens centrem en les persones en situacions de risc, marginalitat, immigrants, dones maltractades, gent gran, persones amb dependència... El nostre gran repte és detectar noves necessitats socials per actuar”.

Valeri Ruiz Coordinador del Programa de Voluntariat Corporatiu de "la Caixa".

"la Caixa" i la Societat



CONFIANÇA

6.1. L'ORIENTACIÓ DE LA SOCIETAT: FONT DE CONFIANÇA. pàgina 85

6.2. LA SATISFACCIÓ DE LES NECESSITATS FINANCERES I SOCIALS. pàgina 85

6.3. DIÀLEG I PARTICIPACIÓ INSTITUCIONAL.

6.3.1. Adhesió al Pacte Mundial de Nacions Unides. pàgina 87

6.3.2. Càtedra "la Caixa" d'Economia i Societat. pàgina 87

6.3.3. Càtedra "la Caixa" de Responsabilitat Social de l'Empresa i Govern Corporatiu. pàgina 88

6.3.4. Club de l'Excel·lència en Sostenibilitat. pàgina 88

6.3.5. Patrocinis. pàgina 88



COMPROMÍS SOCIAL

6.4. CONTRIBUCIÓ AL DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC I SOCIAL.

6.4.1. Xarxa d'Oficines i Creació d'Ocupació. pàgina 89

6.4.2. Contribució de l'Activitat de "la Caixa" al PIB. pàgina 89

6.4.3. Productes i Serveis per Evitar l'Exclusió Financera. pàgina 89

6.4.4. Integració Econòmica i Social dels Nous Residents. pàgina 91

6.4.5. Cartera de Participacions Industrials. pàgina 92

6.4.6. Foment de l'Emprendiment i la Innovació. pàgina 92

6.4.7. Acords de Finançament amb Entitats Públiques. pàgina 93

6.5. DESENVOLUPAMENT D'UNA BANCA SOSTENIBLE.

6.5.1. Fons d'Inversió Socialment Responsables. pàgina 95

6.5.2. Microcrèdits: Una Petita Ajuda, Un Gran Futur. pàgina 95

6.6. PROJECTES D'INTERÈS SOCIAL.

6.6.1. Altres Programes de l'Obra Social. pàgina 98

6.6.2. Col·laboració Solidària: Donacions Punts Estrella. pàgina 103



QUALITAT

6.7. PARTICIPACIÓ EN LES ACTIVITATS DE L'OBRA SOCIAL. pàgina 104

6.8. TRANSPARÈNCIA: DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS D'ASSIGNACIÓ DE RECURSOS. pàgina 105

6.9. FOMENT DEL CAPITAL SOCIAL.

6.9.1. Programa de Cooperació Internacional. pàgina 105

6.9.2. Programa de Voluntariat Corporatiu. pàgina 107

6.10. MECANISMES DE COL·LABORACIÓ AMB ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES I LA SOCIETAT CIVIL. pàgina 108



6. "la Caixa" i la Societat



LA PRESTACIÓ DE SERVEIS FINANCERS I SOCIALS

A "la Caixa", la vessant social no queda relegada a un segon terme o com un simple apèndix de l'activitat financera. Per contra, es tracta de la finalitat última de l'entitat, la que va donar lloc al seu naixement i la que s'ha prolongat al llarg de més de cent anys.

El compromís social s'explicita no solament en l'Obra Social sinó també en el conjunt de tota la seva activitat: aconseguir resultats, invertir, crear llocs de treball i promoure l'Obra Social amb els beneficis obtinguts. A través de la seva activitat financera, l'entitat realitza una important aportació al desenvolupament socioeconòmic del país.

Tanmateix, l'Obra Social ha sabut adaptar-se i, fins i tot, avançar-se a l'evolució de les demandes socials dels últims temps. Així, desenvolupa la seva activitat en els àmbits socials, científics i mediambientals, educatiu i cultural, amb una presència destacada dels projectes socials i assistencials.

ELEMENTS CLAU DE LA RELACIÓ DE "LA CAIXA" AMB LA SOCIETAT (Balanç Econòmic, Social i Sostenible)

- Garantir l'accés universal als serveis financers.
- Complementar la cobertura de necessitats bàsiques de la societat sota els principis d'anticipació i flexibilitat.
- Potenciar el desenvolupament productiu del país.
- Gestionar els recursos de forma eficient i adaptada al territori.
- Actuar sempre amb ètica, transparència i respecte a les persones.
- Contribuir al desenvolupament socioeconòmic de la societat.

OBJECTIUS DEL 2005

- Destinar a l'Obra Social el 25% del resultat del Grup "la Caixa".
- Dedicar a programes socials més del 40% del pressupost global de l'Obra Social.
- Continuar ampliant la xarxa d'oficines de "la Caixa".
- Creació de nous programes de l'Obra Social per atendre demandes socials emergents.
- Potenciar la inversió en projectes empresarials innovadors.
- Finalització i lliurament dels primers habitatges del Pla d'Habitatge Assequible.

6.1. L'ORIENTACIÓ DE LA SOCIETAT: FONT DE CONFIANÇA

La confiança de la societat sempre ha estat considerada un dels actius de l'Entitat. S'aconsegueix gràcies a una atenció permanent vers l'entorn més proper amb la voluntat d'estar a prop i, sobretot, d'atendre i donar resposta a les necessitats emergents de les persones en cada moment. El concepte "Parlem?" és realment una expressió del valor de la confiança, que es canalitza a través dels empleats dels Serveis Centrals, de la Xarxa Territorial i de l'Obra Social.

"la Caixa", mitjançant l'Obra Social i l'activitat financera, és l'Entitat privada espanyola que destina més recursos a la satisfacció de les necessitats de la societat. Només a través de l'Obra Social s'han canalitzat 246 milions d'euros al llarg del 2005. Tots aquests recursos han estat dirigits a beneficiar les persones directament o mitjançant institucions i entitats sense ànim de lucre.

6.2. LA SATISFACCIÓ DE LES NECESSITATS FINANCERES I SOCIALS

La nostra societat evoluciona, les necessitats són canviants. Per aquest motiu, "la Caixa", d'acord amb la seva estratègia de proximitat i aproximació, tracta sempre d'anticipar i identificar, tant des del punt de vista financer com social, quines són aquestes necessitats.

En l'àmbit de les necessitats financeres, la xarxa comercial juga un paper fonamental, ja que el contacte personal i diari d'empleats i clients és de gran valor. Per tant, el diàleg es converteix en un instrument útil per tractar de conèixer les preocupacions i detectar les necessitats de les persones amb l'objectiu de donar la resposta més adequada.

Altres elements utilitzats per identificar aquest tipus de necessitats són els mecanismes de recerca, tant qualitativa com quantitativa, utilitzats de forma habitual per poder avaluar la idoneïtat dels productes i serveis des del punt de vista de les necessitats de les persones.

En l'àmbit de les necessitats socials, "la Caixa" i, en concret, la seva Obra Social han estat sempre a l'aguait per polsar les preocupacions de les persones en cada moment, una activitat que complementa mitjançant un gran ventall d'actuacions.

6. "la Caixa" i la Societat



En aquesta línia, el Pla Estratègic de l'Obra Social per al trienni 2004-2006 defineix com a objectiu prioritari satisfer la cobertura de les necessitats bàsiques de la societat, en funció de dos principis: el d'anticipació, mitjançant el desenvolupament de programes que cobreixin les mancances no cobertes per altres institucions, i el de flexibilitat, adaptant les iniciatives de l'Obra Social a les noves demandes que sorgeixin del mateix desenvolupament de la societat.

Per a la detecció d'aquestes necessitats, "la Caixa" utilitza diversos mecanismes, entre els quals cal destacar, en primer lloc, el contacte i la relació permanent amb administracions públiques, institucions privades i entitats sense ànim de lucre que representen els interessos de col·lectius amb necessitats socials específiques. I, en segon lloc, la realització d'anàlisis i estudis socials propis. En aquest sentit, cal esmentar, especialment, per la seva importància i pel seu relleu acadèmic, la col·lecció d'Estudis Socials de l'Obra Social.

Com a resultat de tots aquests processos, cal destacar el llançament durant l'any 2005 per part de l'Obra Social de "la Caixa" de deu nous programes que responen a les preocupacions socials manifestades pels ciutadans espanyols en les enquestes publicades pel Centre d'Investigacions Sociològiques (CIS).

L'accés a l'habitatge a preus inferiors als de mercat per a joves i gent gran, la prevenció de la violència, el foment de l'ocupació entre sectors desfavorits, la integració dels immigrants, l'atenció a persones dependents o la conservació del medi ambient són alguns dels objectius d'aquests programes.

6.3. DIÀLEG I PARTICIPACIÓ INSTITUCIONAL

Un exemple de la vocació de proximitat de "la Caixa" amb la societat es manifesta en la relació permanent que l'Entitat manté amb diferents associacions i organismes, tant del sector financer com d'altres camps d'actuació. En aquest sentit, "la Caixa" participa de forma institucional en nombroses activitats de la societat, formant part d'aquestes entitats o mitjançant estrets vincles de col·laboració.

Col·laboracions institucionals

- Foment del Treball
- Cambra de Comerç de Barcelona
- Institut Agrícola Català de Sant Isidre
- Ateneu Barcelonès
- Societat Econòmica Barcelonesa d'Amics del País



- The Conference Board
- Consell Espanya – Estats Units
- Associació per al Progrés i la Direcció (APD)
- Barcelona Centre Financer Europeu
- Fundació d'Estudis Borsaris i Financers (València)
- Patronat de l'Escola d'Organització Industrial – EOI (Madrid)

6.3.1. Adhesió al Pacte Mundial de Nacions Unides

"la Caixa" també fa visible el seu compromís amb la societat mitjançant la seva participació en el Pacte Mundial de les Nacions Unides (Global Compact), al qual es va adherir al setembre del 2005.

El Pacte Mundial de les Nacions Unides és una iniciativa de compromís ètic que pretén que les entitats de tots els països acullin com una part integral de la seva estratègia i de les seves operacions deu principis de conducta i acció en matèria de Drets Humans, Treball, Medi Ambient i Lluita Contra la Corrupció.



Pacte Mundial De Les Nacions Unides

"la Caixa", com a empresa adherida al Pacte Mundial de les Nacions Unides des del mes de setembre del 2005, es compromet a:

- Respectar la protecció dels drets humans fonamentals.
- Assegurar-se que les seves empreses no són còmplices en la vulneració dels drets humans.
- Donar suport a la llibertat d'afiliació i al reconeixement de la negociació col·lectiva.
- Eliminar qualsevol tipus de treball obligatori i forçat.
- Abolir el treball infantil.
- Donar suport a l'abolició de les pràctiques de discriminació en el lloc de treball i l'ocupació.
- Mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.
- Fomentar iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental.
- Afavorir el desenvolupament i la difusió de tecnologies respectuoses amb el medi ambient.
- Treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloses l'extorsió i el suborn.

6.3.2. Càtedra "la Caixa" d'Economia i Societat

Amb l'objectiu de promoure l'estudi i el debat de les qüestions que més interessin i preocupen a la societat actual, el 2005 es va presentar la Càtedra "la Caixa" d'Economia i Societat, que neix amb l'objectiu d'impulsar, amb voluntat d'exigència intel·lectual, una àmplia

Càtedra "la Caixa"
Economia i Societat

sèrie d'iniciatives que es duran a terme en diferents ciutats espanyoles. Aquesta Càtedra iniciarà la seva activitat el 2006 amb un cicle de conferències sota el títol "Un horitzó per a Espanya", en què intervindran personalitats de renom de diversos camps, com el dret, l'economia, la ciència o la literatura, entre altres.

6.3.3. Càtedra "la Caixa" de Responsabilitat Social de l'Empresa i Govern Corporatiu

També el 2005 "la Caixa" va crear la Càtedra "la Caixa" de Responsabilitat Social de l'Empresa i Govern Corporatiu, en col·laboració amb l'Escola de negocis IESE. L'objectiu d'aquesta Càtedra és contribuir a la investigació i a la generació de nou coneixement, així com a la difusió, com una forma de servei a les empreses i a la societat, de la promoció de la responsabilitat i de les pràctiques del bon govern de les organitzacions.

L'activitat de la Càtedra es concep com un enfocament interdisciplinari aplicat i global. Interdisciplinari, perquè combinarà les aportacions de diferents disciplines, principalment economia, sociologia, ciència política i ètica. Aplicat, perquè emfatitzarà el servei immediat a la comunitat empresarial i a la societat en general, tant en la docència com en la recerca i difusió del coneixement. I, finalment, global, perquè, tot i que posarà atenció en particular a la realitat espanyola, ampliarà sempre la seva visió cap a l'enfocament europeu i global dels problemes de la responsabilitat corporativa i del govern de les organitzacions, intentant superar el punt de vista predominantment anglosaxó que avui s'aprecia en aquestes matèries.



"Des del mes de desembre del 2004, "la Caixa" és l'única entitat financera membre del Club de l'Excel·lència en Sostenibilitat, primera plataforma empresarial espanyola en matèria de sostenibilitat i fòrum empresarial de referència en desenvolupament sostenible"

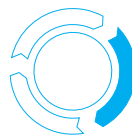
6.3.4. Club de l'Excel·lència en Sostenibilitat

"la Caixa" també està adherida, des del mes de desembre del 2004, al Club de l'Excel·lència en Sostenibilitat, primera plataforma empresarial espanyola en matèria de sostenibilitat i fòrum empresarial de referència en desenvolupament sostenible. La principal missió d'aquest Club és impulsar el desenvolupament sostenible des del sector empresarial compartint pràctiques responsables per contribuir a l'excel·lència de les empreses i al progrés de la societat.

6.3.5. Patrocini

"la Caixa" també dona suport a diferents organitzacions mitjançant el patrocini d'activitats esportives, culturals i socials. El 2005 l'Entitat ha col·laborat en diversos projectes, entre els quals destaquen:

- Programa ADO (Associació d'Esports Olímpics): una aposta clara per la formació i la preparació olímpica dels millors esportistes. "la Caixa" és l'única entitat financera que és Soci Patrocinador d'aquest programa.



- Fundació Príncep d'Astúries.
- Gran Teatre del Liceu de Barcelona.
- Teatre Reial de Madrid.
- Marató de TV3: projecte impulsat per la Televisió de Catalunya per obtenir recursos econòmics per a la recerca mèdica de malalties de difícil curació.
- Saló Immobiliari de Madrid.
- Barcelona Meeting Point.
- Saló Futura: primer i únic saló internacional a Espanya especialitzat en estudis de postgrau.
- Reial Teatre de la Maestranza de Sevilla.
- Fundació Antares Fòrum.
- Fundació Guggenheim.

6.4. CONTRIBUCIÓ AL DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC I SOCIAL

6.4.1. Xarxa d'Oficines i Creació d'Ocupació

"la Caixa" aposta per un model de banca obert a tot el món, en què ningú no quedi exclòs. Això ho aconsegueix gràcies a la gran capillaritat de la xarxa d'oficines, que ha fet de "la Caixa" l'entitat financera espanyola amb més presència territorial.

Amb gairebé 5.000 oficines repartides per tota Espanya, "la Caixa" és una de les empreses espanyoles més importants en creació de llocs de treball. Des del 1995, l'Entitat ha obert gairebé 2.382 oficines i ha incrementat la plantilla en més de 10.000 persones. El 79% d'aquestes contractacions s'han produït fora de Catalunya i Balears.

6.4.2. Contribució de l'Activitat de "la Caixa" al PIB

D'altra banda, "la Caixa" contribueix al progrés econòmic i social dels territoris en què està present, mitjançant l'oferta d'una àmplia gamma de productes i serveis, financers i no financers, adaptats a les necessitats específiques de particulars i empreses. Pel que fa a les empreses, "la Caixa" para atenció sobretot a les microempreses i Pimes, que són la base del teixit empresarial i productiu del país i importants generadores d'ocupació.

6.4.3. Productes i Serveis per Evitar l'Exclusió Financera

D'acord amb el valor de compromís social, un dels objectius de "la Caixa" és la integració de col·lectius amb dificultats d'accés al sistema bancari. Per això ha desenvolupat un seguit de productes i serveis que s'adapten a les circumstàncies específiques de cada col·lectiu i proporcionen als seus beneficiaris unes condicions preferents.

Contribució generada per l'activitat de "la Caixa" al PIB en l'exercici 2004

Valor afegit / PIB (*)	
Comunitats Autònomes	2004
Catalunya	0,85%
Illes Balears	0,57%
Comunitat de Madrid	0,27%
Andalusia	0,27%
Comunitat Valenciana	0,24%
Múrcia	0,22%
Canàries	0,22%
Aragó	0,18%
Cantàbria	0,18%
La Rioja	0,17%
Galícia	0,16%
Castella-La Manxa	0,15%
Astúries	0,15%
Extremadura	0,15%
País Basc	0,15%
Navarra	0,14%
Castella i Lleó	0,11%
Ceuta i Melilla	0,12%
ESPANYA	0,34%

Concepte de valor afegit: recursos generats (benefici més amortitzacions i sanejaments nets) + despeses de personal.

(*) La distribució del valor afegit de "la Caixa" per Comunitats Autònomes s'ha estimat en funció de la distribució dels empleats de l'Entitat per comunitats autònomes, que representa les despeses de personal més del 60% del valor afegit total.

Llibreta Bàsica

El 2004 "la Caixa" va crear la Llibreta Bàsica, un producte d'estalvi a la vista que facilita l'accés als serveis bancaris més elementals a totes les persones que no tenen prou recursos o que puguin situar-se al límit de l'exclusió financera. La Llibreta Bàsica, pionera a Espanya per les seves característiques, està exempta de comissions de manteniment, administració i domiciliació de serveis bàsics. Així mateix, si ho desitgen, els clients poden sol·licitar una targeta financera gratuïta per fer front als pagaments en compres i per efectuar reintegraments als caixers automàtics. En l'últim any, s'ha produït un important increment de clients beneficiats per aquesta llibreta, que han passat dels 4.272 del 2004 als 7.921 del 2005, dels quals 1.640 també disposen d'una targeta de crèdit sense costos de manteniment o de tinença.

Targeta Bàsica i Targeta Bo Escoleta

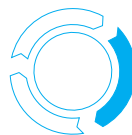
Paga la pena destacar dues targetes creades pel Govern Balear amb diferents finalitats socials. Es tracta de la Targeta Bàsica –de la qual s'han emès 7.556 unitats el 2005– i de la Targeta Bo Escoleta. La primera és una targeta de prepagament de 210 euros destinada a famílies de Balears que perceben menys de 3.606 euros anuals. Gràcies a ella, poden adquirir productes de primera necessitat, com aliments, roba o medicines. Al llarg del 2005, l'import dels prepagaments realitzats amb aquesta targeta va pujar a 1.567.860 euros.

Per la seva banda, la Targeta Escoleta, emesa també per "la Caixa", ha servit per canalitzar les ajudes d'escoles bressol que el Govern Balear atorga a les famílies. El 2005 s'han emès 3.515 unitats, amb un import total de prepagaments d'1.082.000 euros.

Activitat de Mont de Pietat

El Mont de Pietat de la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, els orígens del qual es remunten a l'any 1749, va néixer per atendre les demandes de les classes socials més necessitades. Actualment, ofereix un servei de préstec ràpid a un col·lectiu molt variat de clients, inclosos els nous residents procedents de països en vies de desenvolupament –de fet, el 7,2% dels clients que sol·liciten aquest servei són nous residents–.

Gràcies a aquesta entitat, es cobreixen les necessitats temporals d'efectiu i les dificultats econòmiques puntuals o estacionals, com, per exemple, les situacions d'atur. Les ajudes es concreten a través d'un préstec personal a un any, en què la garantia són les joies aportades. Per facilitar al màxim la devolució, es pot renovar per períodes anuals. En cas d'impagament, es deixa passar un temps prudencial de demora i, posteriorment, es procedeix a la subhasta dels béns (se celebren 10 subhastes a l'any).



La subhasta pública és una via antiga d'obtenir el millor preu de venda d'un bé. Aquest procediment ha estat sempre paral·lel a l'existència dels Monts de Pietat i continua plenament vigent en l'actualitat. Aquesta subhasta es du a terme amb total transparència, utilitzant tecnologia electrònica, i la informació es pot consultar a través dels caixers de l'Entitat. La confidencialitat està garantida, de manera que cap persona aliena a la subhasta pot tenir accés a la informació de les licitacions que es puguin efectuar.

Al llarg del 2005, la cartera viva de préstecs sumava gairebé 19 milions d'euros, amb un total de 13.515 préstecs vigents. L'import mitjà dels préstecs va ser de 1.670 euros, amb una vida mitjana de 554 dies. Destaca el fet que el 24% dels préstecs es tornen en menys de sis mesos, mentre que el 45% es liquiden en menys d'un any.

Per atorgar aquests préstecs, el Mont de Pietat realitza anualment gairebé 6.500 taxacions d'unes 140.000 joies, amb un import acumulat que arriba aproximadament als 15 milions d'euros.

Pel que fa als processos de subhasta, al llarg del 2005 es van adjudicar 6.149 lots a 629 compradors diferents. En total, es van rebre 19.456 ofertes de compra, amb un import de remat que pujava a 1.896.739 euros.

6.4.4. Integració Econòmica i Social dels Nous Residents

La immigració és un dels fenòmens socials més importants dels últims temps. La xifra d'estrangers a Espanya ha passat dels 923.800 del 2000 als 3,5 milions del 2005. Una de les primeres necessitats que tenen aquests nous residents és la d'enviar diners als familiars que s'han quedat al seu país. Les remeses, és a dir, la part de la seva renda que els nous residents envien regularment a la seva família al país d'origen, arriben globalment als dos-cents mil milions de dòlars per any, xifra que representa el doble de l'Ajuda Oficial al Desenvolupament, i són un fenomen que afecta 500 milions de persones. A més a més, l'enviament de remeses es pot considerar en l'actualitat com un important factor potencial per al desenvolupament als països en vies de desenvolupament. Les remeses són també el flux financer que creix de manera més ràpida i estable.

"la Caixa" ha estat una entitat financera pionera a Europa a l'hora de crear un programa per a nous residents per proporcionar-los una resposta global a les seves necessitats financeres i no financeres. Així, l'Entitat col·labora amb els principals agents socials, organismes i associacions d'immigrants, a través dels quals realitza tasques informatives i en detecta les necessitats.

Aquest paper pioner ha estat expressat i reconegut amb la participació de "la Caixa" en diversos fòrums internacionals organitzats pel World Savings Bank Institute i pel Global Payments Forum.



L'esforç que fa "la Caixa" per facilitar la integració econòmica i social de la població immigrant al nostre país es posa també de manifest al portal Integrate XXI (www.integrateXXI.com). Aquesta iniciativa, llançada al desembre del 2004, ofereix informació i recursos d'utilitat per als immigrants i s'ha convertit en un punt de trobada virtual entre els nous residents i les diferents administracions i entitats sense ànim de lucre. Durant l'any 2005, aquest portal ha rebut més de 63.000 visitants i ha servit per promoure la realització de diferents iniciatives interculturals, com unes Jornades sobre el Procés de Normalització, concerts de músiques i danses del món o la celebració del II "Mundialito" de la Immigració i la Solidaritat.

6.4.5. Cartera de Participacions Industrials

"la Caixa" té una de les carteres de participacions més importants del sistema financer espanyol, la qual cosa representa una forma més de contribuir al progrés econòmic, invertint directament en empreses clau de sectors estratègics com infraestructures, energia, telecomunicacions i serveis. La selecció d'aquestes inversions s'ha dut sempre a terme tenint en compte criteris de seguretat, liquiditat i rendibilitat.

Aquesta estratègia inversora busca la formació d'un capital amb un accionariat espanyol consolidat per mantenir els centres de decisió a Espanya.

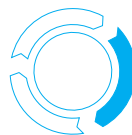
6.4.6. Foment de l'Emprendiment i la Innovació

Gestora de Finances per a Emprendadors és una societat anònima d'inversió pertanyent a "la Caixa" que té 10 milions d'euros de capital destinats a invertir en empreses espanyoles innovadores de recent creació.

El seu objectiu és invertir en les fases inicials de les empreses acompanyant-les, des de la seva creació, en els processos de consolidació i expansió. Per dur a terme aquesta tasca, disposa d'un equip de 4 gestors interns. La Gestora inverteix entre 100.000 i 200.000 euros en cada projecte, mitjançant la fórmula del préstec participatiu capitalitzable. Amb aquest finançament es pretén complementar la inversió que tercers organismes públics i privats puguin desemborsar en aquestes empreses.

D'ençà que es va posar en marxa al setembre del 2004, la Gestora de Finances per a Emprendadors ha aprovat el finançament de 19 projectes empresarials innovadors, dels quals se n'havien materialitzat 16 al





final del 2005. I, tot i que té un perfil d'inversions ampli, la majoria de les empreses finançades pertanyen a sectors com medi ambient i energies renovables, aplicacions mòbils, biotecnologia i TIC. Aquestes empreses han rebut un finançament total superior als 7,6 milions d'euros per al seu llançament, dels quals 3 milions van ser invertits per la Gestora, i la resta van ser coberts pels mateixos emprenedors, administracions públiques i inversors privats.

L'objectiu per a l'any 2006 és consolidar i potenciar l'activitat d'inversió en empreses liderades per emprenedors en etapes inicials i ampliar el nombre d'empreses finançades a 40, amb un compromís d'inversió total de 7 milions d'euros.

Però, més enllà de l'àmbit estrictament empresarial, "la Caixa" també dóna suport a la cultura emprenedora des d'altres àmbits i per mitjà d'iniciatives diferents, una de les quals és l'anomenat Punt de Trobada Virtual, un programa que té com a objectiu fomentar l'esperit emprenedor entre els estudiants universitaris i d'escoles de negoci i de formació professional, mitjançant, entre altres activitats, jornades i fòrums de debat. El 2005 s'havien adherit al Punt de Trobada 59 centres universitaris i escoles de negoci, a més de 42 institucions més.

Una altra iniciativa en aquest sentit és el portal Emprenedor XXI, www.emprendedores.com, un portal d'Internet que proporciona als emprenedors informació i eines útils per començar a treballar en l'elaboració i maduració dels seus projectes.

De cara al 2006, "la Caixa" té la voluntat d'escometre noves iniciatives dirigides al suport i foment de la cultura de l'Emprendiment i la Innovació amb l'objectiu d'ajudar a cobrir les necessitats de l'economia espanyola en aquests aspectes.

6.4.7. Acords de Finançament amb Entitats Públiques

Més enllà d'aquestes inversions directes, "la Caixa" promou convenis de col·laboració amb diferents organismes per al finançament de projectes relacionats amb el desenvolupament econòmic, el respecte al medi ambient, l'accés a l'habitatge o l'ocupació, els efectes de catàstrofes naturals o les infraestructures socials.

En aquest sentit, "la Caixa" i el Banc de Desenvolupament del Consell d'Europa (CEB) han firmat un acord de col·laboració pel que l'Entitat ha obert una línia de finançament de 300 milions d'euros per facilitar l'accés a l'habitatge als joves menors de 35 anys i als immigrants amb contracte laboral i residència legal a Espanya.



També el 2005 "la Caixa" ha firmat un acord de finançament amb el Banc Europeu d'Inversions (BEI) per un import de 120 milions USD per finançar a entitats del sector públic (Comunitats Autònomes, Ajuntaments, Diputacions, instituts i altres institucions públiques i semipúbliques) projectes d'inversió com infraestructures, rehabilitació urbana, educació, sanitat i protecció del medi ambient, en termes competitius de termini i tipus d'interès. Aquesta línia de col·laboració també s'estén a projectes de foment de la societat de la informació. En aquest sentit, enguany també s'ha firmat amb el BEI un acord de 58 milions USD per finançar la instal·lació de noves xarxes de cable.

Finalment, cal destacar que "la Caixa" ha estat escollida pel Banc Europeu d'Inversions (BEI) per formar part del grup de treball que definirà el projecte integral de finançament per al desenvolupament del coneixement, el capital intel·lectual i la tecnologia a Europa.

Aquest grup de treball està elaborant un estudi de viabilitat d'un nou vehicle d'inversió (línies de finançament específiques, programes especials i esquemes financers de capital risc) i de transferència tecnològica, articulat al voltant de centres d'excel·lència i universitats. Amb posterioritat, i arran de la cooperació entre les institucions europees i el sector bancari, s'implementaran els instruments financers definits per aquest grup de treball, amb la finalitat de fomentar la innovació i l'intercanvi de dades i informació entre les xarxes de coneixement i tecnologia.

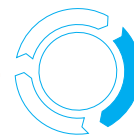
D'altra banda, i a nivell estatal, "la Caixa" ha establert punts de col·laboració amb el Ministeri de Treball, mentre que, en l'àmbit autonòmic, s'ha arribat a acords amb la Generalitat Valenciana, la Generalitat de Catalunya i els governs de La Rioja, Navarra, Castella i Lleó i Canàries. L'objectiu és facilitar la creació i el manteniment de llocs de treball estables i fomentar l'autoocupació i la integració laboral dels discapacitats. Al llarg del 2005, les operacions realitzades sumen 1.415 i el capital puja a 33 milions d'euros.

Operacions dels plans d'habitatge de protecció oficial de "la Caixa" (milions d'euros)

	cartera desembre 2005	
	Operacions constituïdes	Saldo viu
VPO 1992-1995	27.272	325
VPO 1996-1998	10.615	237
VPO 1998-2001	12.942	471
VPO 2002-2005	12.920	944
País Basc	1.989	51,5
Dip. Foral de Navarra	313	5,7
TOTAL	66.051	2.034

Pel que fa a l'habitatge, "la Caixa" ha estat sempre present en els plans d'Habitatge Protegit promoguts per les diferents administracions. Prova d'això és que l'Entitat té en cartera operacions dels plans d'habitatge de protecció oficial des de l'any 1992.

Un altre objectiu, dins l'ampli ventall d'inversions que realitza l'Entitat, és el de la cultura. Això es tradueix en col·laboracions amb entitats que es dediquen a promoure infraestructures culturals. Al llarg del 2005, s'han dut a terme 24 operacions, amb un finançament de 5,78 milions d'euros.



6.5. DESENVOLUPAMENT D'UNA BANCA SOSTENIBLE

6.5.1. Fons d'Inversió Socialment Responsables

Des de l'any 1999, InverCaixa gestiona Foncaixa Cooperació, un fons ètic i solidari, pioner de la Inversió Socialment Responsable a Espanya i representatiu del liderat de "la Caixa" en el seu compromís amb la societat.

FonCaixa Cooperació és un fons que incorpora criteris de Responsabilitat Social Corporativa al procés d'inversió. L'Univers de Valors es construeix amb criteris negatius, és a dir, excloent sectors (jocs i apostes, pornografia, indústria d'armament, etc.) i/o empreses amb impacte negatiu en la societat en algun aspecte relacionat amb la Responsabilitat Social. Una Comissió d'Ètica formada per membres representants de la Fundació "la Caixa" i de la mateixa gestora vigila que les empreses que formen part d'aquest univers no estiguin en contradicció amb les conviccions de l'ideari del fons.

A més d'ètic, Foncaixa Cooperació és un fons solidari. Una part de la comissió (0,35%) es destina a obres de caràcter benèfic assistencial de la Fundació "la Caixa" mitjançant el seu Canal Emergència. En l'actualitat, amb les aportacions de Foncaixa Cooperació es financen més de 12 projectes, sobretot a l'Àfrica, per un import de més de 400.000 euros: crisis alimentàries, malnutrició infantil, assistència a refugiats, etc.

A l'octubre del 2005, InverCaixa va iniciar la comercialització de Foncaixa 133 Socialment Responsable. Aquest fons és un pas més d'InverCaixa i "la Caixa" en el camp de la inversió socialment responsable, ja que, a més de criteris negatius o d'exclusió, les inversions es realitzen tenint en consideració criteris valoratius, és a dir, es dona suport a les inversions en empreses que contribueixin positivament al desenvolupament sostenible. Per això s'ha establert com a univers d'inversió el conjunt de companyies integrades al FTSE4GOOD EUROPE.

6.5.2. Microcrèdits: Una Petita Ajuda, Un Gran Futur

Ja fa més de dos anys que el Programa de Microcrèdits de "la Caixa" està en funcionament, i els seus resultats són molt positius. Actualment, "la Caixa", a través de l'Obra Social, és l'entitat financera espanyola que destina més recursos a la concessió d'aquests microcrèdits (s'han realitzat 1.472 operacions per un total de 20,9 milions d'euros). Es tracta d'una iniciativa pensada per al desenvolupament de les persones, i el seu objectiu és universalitzar l'accés al finançament.

Fons d'inversió socialment responsables de "la Caixa"

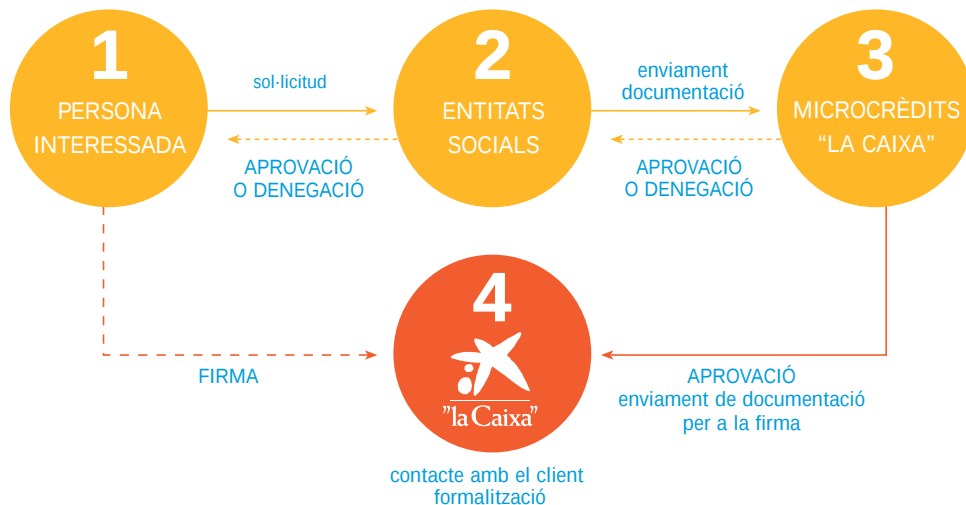
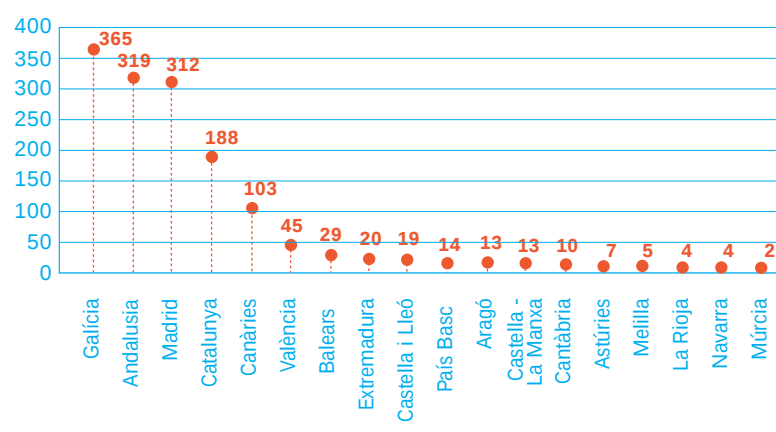
Nom del Fons	Tipus de Fons	Volum (milions d'euros)
Foncaixa Cooperació	Renda Variable Mixta Internacional	8,16
Foncaixa 133 Socialment Responsable	Renda Variable Europa	2,97

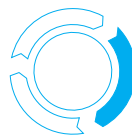
“Any 2005: 638 operacions de microcrèdit amb un capital concedit de 8.8 milions d’euros i amb una generació de 2,5 llocs de treball de mitjana”

Els microcrèdits socials són operacions de préstec de petita quantia que es concedeixen per posar en marxa iniciatives de autoocupació, principalment sota dos criteris: la confiança i la viabilitat dels projectes. Pot ser beneficiària dels microcrèdits qualsevol persona que tingui dificultats per accedir als crèdits habituals del sistema financer, en especial els següents grups: llars monoparentals, immigrants, persones més grans de 45 anys, discapacitats o aturats de llarga durada. Actualment, el 70% dels beneficiaris dels microcrèdits són dones i gairebé el 30%, immigrants.

Aquests crèdits no requereixen cap aval, ja que es concedeixen sota la tutela de diferents Entitats Socials. L'import dels microcrèdits oscil·la entre els 8.000 i els 15.000 euros i el seu termini de reemborsament és de 4 anys a un interès molt avantatjós.

Microcrèdits concedits per comunitats autònomes
(Total: 1.472)





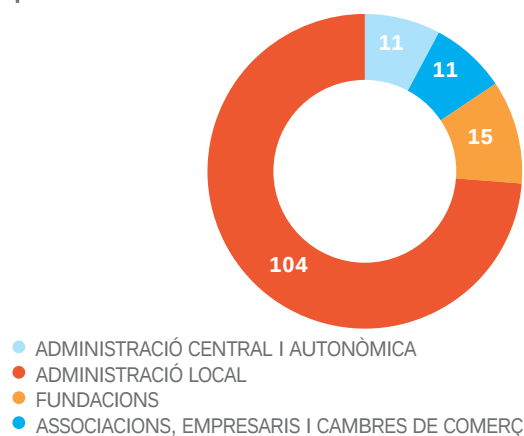
Un dels grans actius del programa de microcrèdits és l'agilitat. Els terminis de sol·licitud, anàlisi, concessió i formalització del crèdit es veuen substancialment escurçats gràcies a l'extensa xarxa d'entitats socials col·laboradores que cobreixen tot el territori. La sòlida relació de confiança entre les entitats socials i l'Obra Social de "la Caixa" és la base per a una selecció adequada de les sol·licituds, a causa de la gran proximitat i coneixement dels projectes per part d'aquestes entitats. Això comporta, finalment, una major agilitat en la tramitació de les operacions.

D'altra banda, aquesta xarxa d'entitats socials, bones coneixedores de les característiques i de les necessitats dels sol·licitants, garanteix que el prestatari pugui rebre també, abans i després de la concessió del microcrèdit, un assessorament adequat per al disseny i l'execució del seu projecte empresarial. Aquesta funció de seguiment i acompanyament al llarg de la vida de l'empresa és clau per aconseguir un elevat percentatge d'èxit en aquest tipus d'iniciatives emprenedores.

Durant l'any 2005, s'han realitzat 638 operacions, amb un capital concedit de 8,8 milions d'euros. Cada projecte ha generat, de mitjana, 2,5 llocs de treball per microcrèdit concedit.

D'altra banda, i en el marc d'aquest programa, l'Obra Social va organitzar a Madrid al març el I Congrés Nacional de Microcrèdits, presidit per SM la Reina Sofia.

Convenis vigents i signats amb entitats socials per a la concessió de microcrèdits



6.6. PROJECTES D'INTERÈS SOCIAL

Les iniciatives impulsades per "la Caixa" en matèria d'integració i desenvolupament social són el principal motiu de la seva existència, i així són considerades des del punt de vista pressupostari. En aquest sentit, i seguint el compromís del Pla Estratègic de l'Obra Social de "la Caixa" per al trienni 2004-2006, l'aportació a l'Obra Social durant l'any 2005 ha estat de 255 milions d'euros, la qual cosa representa un 38,9% més que l'any anterior. D'acord també amb les noves directrius, el 25% d'aquest pressupost ha estat gestionat directament per la Comissió d'Obres Social de "la Caixa" i l'altre 75% per la Fundació "la Caixa".

"la Caixa", a través de l'Obra Social, és l'entitat privada espanyola que més recursos destina a la satisfacció de les necessitats de la societat. El pressupost destinat al 2005 ha posicionat l'Obra Social de "la Caixa" com la tercera fundació europea i la novena a nivell mundial per recursos econòmics invertits, segons les dades de l'European Foundation Centre. A més a més, el Pla Estratègic de "la Caixa" per al trienni 2004-2006 contempla un increment del pressupost de l'Obra Social, la qual

cosa reflecteix el compromís real de l'Entitat amb les necessitats de la societat. Al llarg dels propers anys, "la Caixa" destinarà a la seva Obra Social el 43% del seu benefici individual, i el 2007 es preveu incrementar el pressupost fins als 327 milions d'euros, xifra que representa un increment del 84% en relació amb els recursos destinats el 2004. Aquesta inversió resumeix la centenària essència de "la Caixa" com a institució financera i social i posa de manifest el tret que defineix l'esperit de l'Entitat. La seva Obra Social és, en definitiva, l'ànima de "la Caixa".

6.6.1. Altres Programes de l'Obra Social

Programa d'Habitatge Assequible

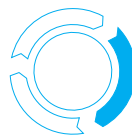
L'accés a un habitatge digne és un altre dels principals maldecaps del col·lectiu de joves entre 18 i 35 anys. L'Obra Social de "la Caixa" s'ha implicat en aquest problema i per aquest motiu s'ha compromès a crear 3.000 habitatges de lloguer, amb preus que van dels 140 als 240 euros mensuals.



En aquest sentit, l'Entitat ha posat en marxa 15 promocions d'habitatge assequible que es desenvoluparan a tota Espanya. Aquest projecte es desenvolupa en tres fases i es preveu acabar la primera fase amb 1.086 habitatges. Aquestes promocions són construïdes sota els criteris de funcionalitat i sostenibilitat. Els primers beneficiaris d'aquestes promocions ja han començat a gaudir dels seus nous habitatges al districte madrileny de Vicálvaro. Al llarg del 2005 s'han signat diversos acords de col·laboració amb ajuntaments, promotors i propietaris privats per a la construcció d'aquests pisos. El volum d'inversió previst en tres anys (2005-2007) és de 413 milions d'euros.

Evolució del programa d'habitatge assequible durant l'any 2005

Promoció	Nombre habitatges	1r Trimestre	2n Trimestre	3r Trimestre	4t Trimestre
Tordera	54				FI OBRES
Cornellà	63	INICI OBRES			
Palau	30		Compra terrenys	INICI OBRES	
Sentmenat	57			INICI OBRES	
BCN – Bon Pastor	27			INICI OBRES	
El Vendrell	71		Compra terrenys	INICI OBRES	
Sitges	113	Firma Conveni		Compra terrenys	INICI OBRES
BCN – Pallars	143				Compra terrenys
Mollet	102				
MAD – Vicálvaro	148		FI OBRES		
Vic	104				
MAD – Vallecas	110				
Vilanova	64				
TOTAL	1.086				



Programa de Prevenció de la Violència

Dotat d'un pressupost de 10 milions d'euros, aquest programa, pioner per les seves característiques, té tres objectius: la prevenció, la sensibilització i la intervenció. Aquesta iniciativa pretén conscienciar i sensibilitzar la societat sobre els efectes de la violència, quelcom que s'ha materialitzat en la publicació d'un llibre –a càrrec del psiquiatra Luis Rojas Marcos i la psicòloga Inés Alberdi–, l'organització d'una carpa expositiva itinerant i l'elaboració d'un conjunt de recursos educatius. A més a més, des de l'Obra Social, es donarà suport psicosocial a les persones que han estat víctimes de la violència i als seus familiars i se'ls facilitarà la reinserció laboral en la societat.

Per reduir l'impacte emocional que provoca el maltractament i ajudar les víctimes i els seus fills a superar la situació, l'Obra Social de "la Caixa" ha posat en marxa un programa de suport psicosocial que inclou la realització de tallers terapèutics d'autoestima i educació emocional als centres d'acollida. Per a aquests tallers s'ha elaborat un seguit de materials i guies que ajudin les dones i els seus fills a promoure les seves capacitats i habilitats.

L'Obra Social ha obert també una línia de treball per promoure la inserció professional de col·lectius desfavorits, de la qual també participen les víctimes de la violència domèstica. La iniciativa s'ha posat en marxa a través del programa que facilita ocupació a aquestes persones en la conservació i cura dels parcs naturals.

I, en l'apartat educatiu, s'ha posat a l'abast dels professors un seguit de recursos i propostes educatives per abordar la problemàtica de la violència. A més a més, l'Obra Social de "la Caixa" promourà un concurs entre les escoles de tota Espanya que premiarà els alumnes del centre educatiu que desenvolupin la millor campanya preventiva contra la violència.

Programa de Gent Gran

"la Caixa" manté un ferm compromís amb el benestar de la gent gran, i aquest programa reforça aquesta convicció. Les seves accions se centren, bàsicament, en tres línies: el foment del voluntariat entre la gent gran, la conversió dels centres per a gent gran en un espai viu de convivència intergeneracional entre els més grans i els més petit i l'ús de les noves tecnologies.

Actualment, l'Obra Social desenvolupa aquest programa a 552 centres de tota Espanya i té una xarxa de voluntaris integrada per 14 associacions, que, en conjunt, agrupen 3.000 persones. Gràcies a la seva tasca, més de 250.000 usuaris s'han beneficiat de cursos d'informativa i noves tecnologies per a gent gran.

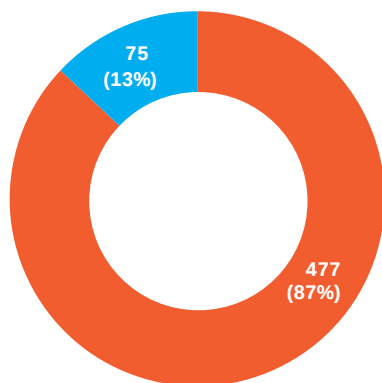


Distribució dels centres de gent gran de l'Obra Social de "la Caixa"



6. "la Caixa" i la Societat

Detall centres de gent gran propis
/ en col·laboració amb institucions



● CENTRES PROPIS DE FUNDACIÓ "LA CAIXA"
● CENTRES EN COL·LABORACIÓ AMB ALTRES INSTITUCIONS



Com a part del programa, cal destacar també el portal www.clubestrella.com, una pàgina web destinada a la gent gran que conté xats, consells, tallers, debats i una completa informació sobre el programa.

Programa de Medi Ambient

La conservació del medi ambient i de la biodiversitat és un altre dels objectius en què "la Caixa" ha redoblat els seus esforços durant aquest exercici. La conservació dels espais naturals protegits de tota Espanya, la recuperació d'espècies amenaçades, com el tritó marí, l'eriqó morú o el trençalòs; la sensibilització sobre la importància de la gestió sostenible a partir d'un programa itinerant d'exposicions, i el reciclatge i la reutilització de residus són els eixos de les accions impulsades durant el 2005 en aquesta direcció. Fina ara, l'Obra Social ha firmat convenis amb tres comunitats autònomes (Catalunya, Illes Balears i Andalusia) per participar en la conservació i millora dels seus espais o parcs naturals. El 2006 continuarà treballant en aquesta línia per ampliar el camp d'actuació a la resta de comunitats.

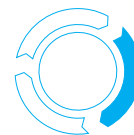
Programa Educatiu i Beques

La formació, en la seva condició de necessitat bàsica, és un element fonamental per al desenvolupament de qualsevol persona. Per això l'Obra Social de "la Caixa" destina part dels seus recursos a aquest concepte.

El programa de beques de "la Caixa" és un clar exemple. Al llarg dels 23 últims anys, l'Entitat ha concedit gairebé 2.000 beques per a estudis de postgrau a l'estranger, de les quals 120 han correspost al 2005, any en què, a més a més, s'ha iniciat tres nous programes: un per a la formació d'especialistes en temes d'interès social a partir d'estudis de postgrau a les universitats espanyoles, un altre de concessió de beques per a la formació professional de població reclusa i un altre de concessió de beques dirigides a facilitar la inserció al mercat laboral de joves periodistes.

Més enllà de la formació postuniversitària, l'Obra Social posa a disposició dels centres escolars de tota Espanya recursos didàctics amb què complementar la formació reglada. Així mateix, s'ha desenvolupat Educàlia, un portal educatiu dirigit als escolars d'educació primària i secundària. El portal www.educalia.org s'ha convertit ja en una de les comunitats educatives virtuals més grans d'Espanya i té més d'1.500.000 visites mensuals.

També en l'àmbit educatiu, cal destacar la tasca de l'Escola Universitària d'Infermeria de Santa Madrona, la més antiga de la seva especialitat a l'Estat espanyol, que ofereix formació permanent als professionals de la infermeria. Al llarg del 2005, amb motiu del seu 25è



aniversari, aquesta escola, a la qual han assistit 1.930 alumnes, ha rebut la Creu de Sant Jordi de la Generalitat de Catalunya com a reconeixement a la seva trajectòria.

Programa d'Atenció a la Infantesa i Hospitals

Contribuir al desenvolupament social dels nens i joves és una de les prioritats de l'Obra Social de "la Caixa", motiu pel qual disposa d'un programa específic d'atenció a la infantesa. Des del 1997, l'Entitat impulsa el Programa d'Acollida Familiar de menors en situació de risc social, que intenta que el menor sigui acollit per algun membre del seu propi entorn, amb la finalitat de preservar la unitat familiar. Aquest programa ja ha beneficiat més de 1.600 menors, acollits per gairebé 1.500 famílies de tota Espanya.

En l'àmbit hospitalari, "la Caixa" desenvolupa un programa de "Ciber@ules Hospitalàries", creades per minimitzar l'impacte que pugui ocasionar en menors malalts un ingrés hospitalari de llarga durada. Són espais pensats perquè els nens puguin jugar, aprendre i relacionar-se amb els seus amics, professors i altres nens que, com ells, estiguin ingressats en algun hospital. Al final del 2005, "la Caixa" tenia 20 Ciber@ules, la meitat de les quals creades en aquest mateix any, i de les que s'han beneficiat més de 53.350 nens. En els propers mesos, l'objectiu és tenir 71 espais d'aquestes característiques repartits en 15 comunitats autònomes.



Altres Programes Socioassistencials

A més dels programes propis, l'Obra Social de "la Caixa" impulsa els projectes d'associacions implicades en la inserció de marginats, la integració d'immigrants, la integració i inserció laboral de persones discapacitades, la cooperació internacional, l'atenció d'afectats per malalties neurodegeneratives i els seus familiars, la intervenció social en persones amb càncer, la recerca en matèria de sida, la investigació biomèdica i la recuperació del patrimoni. Durant l'any 2005, l'Obra Social ha donat suport a més de 900 projectes dirigits a aquestes finalitats i impulsats per associacions de tota la geografia espanyola.

Respecte al Programa de Lluita Contra la SIDA, la sensibilització i la informació, especialment entre els més joves, la prevenció i la investigació de nous fàrmacs són, des de 1993, les línies principals d'actuació de l'Obra Social de "la Caixa", a les quals s'hi han dedicat, durant el 2005, 766.000 euros.

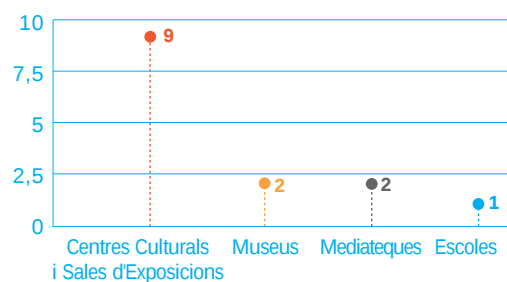
La Divulgació de la Cultura i el Coneixement Científic

Pel que fa a programes culturals i de divulgació científica, l'Obra Social de "la Caixa" és un referent internacional. Així ho demostra, per exem-



6. "la Caixa" i la Societat

Equipaments educatius i culturals de la Fundació "la Caixa"



Assistents als programes culturals i de divulgació científica durant el 2005

Equipaments	Assistents
Centres Socials i Culturals::	
CaixaForum, Barcelona	1.081.853
Granollers	51.776
Lleida	63.618
Palma	197.639
Tarragona	77.656
Sales d'Exposicions:	
Sala Montcada, Barcelona	19.651
Girona	20.710
Madrid	110.017
Museus de la Ciència:	
CosmoCaixa, Barcelona	1.424.194
CosmoCaixa, Madrid	735.958

"Durant l'any 2005, un total de 12.518.553 persones han participat en les 27.958 activitats organitzades per l'Obra Social de 'la Caixa' a tota Espanya"

ple, la intensa activitat desenvolupada a CosmoCaixa, el nou Museu de la Ciència, que, en el seu primer any de vida després de la remodelació, ha superat la xifra d'1.400.000 visitants de totes les edats.

CosmoCaixa Madrid, per la seva banda, ha complert el 2005 el cinquè aniversari i continua gaudint d'un gran suport, tant dels ciutadans com de la comunitat científica i educativa. El dos centres han inaugurat dins la programació noves exposicions dedicades a Albert Einstein o a Jules Verne, coincidint amb els respectius centenaris. Les activitats familiars i educatives dels dos museus han presentat enguany propostes com "Els Pèndols de la Plaça de la Ciència", "Les Nits d'Estiu" i observacions en directe d'eclipsis i altres fenòmens astronòmics.

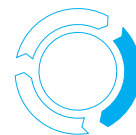
La programació d'exposicions científiques de l'Obra Social ha inclòs també, entre altres mostres, "De Mico a Home", "Què és la SIDA?", "La Neurona", "Objectiu Volar", etc. Al llarg del 2005, les carpes expositives amb programació científica han recorregut gairebé 60 localitats espanyoles.

CaixaForum Madrid, el futur centre social i cultural de l'Obra Social de "la Caixa" a Madrid, és un nou projecte de gran contingut social i cultural que serà posat en marxa la tardor del 2006. La rehabilitació de l'Antigua Central Eléctrica del Mediodía, que acollirà aquest espai, és obra dels prestigiosos arquitectes suïssos Jacques Herzog & Pierre de Meuron. La seva ubicació al Paseo del Prado el convertirà en un espai de referència dins l'anomenat Triangle de l'Art Madrileny (Museu Thyssen-Bornemisza, Museu del Prado i Museu Reina Sofia).

D'altra banda, el gran equipament cultural de l'Obra Social a Barcelona, CaixaForum, continua gaudint del suport de la població i durant el 2005 ha rebut, per quart any consecutiu, més d'un milió de visites. Mostres com "Turner i Venècia", "Els Tracis" –que també s'ha exhibit a la Sala d'Exposicions de la Fundació "la Caixa" a Madrid– o "El llegat de l'Art Nouveau" han ofert a la ciutadania un mosaic de tendències artístiques de totes les èpoques.

"El Món romà a les Illes Balears", exposada al Centre Cultural de Palma, "La Bauhaus de festa", una retrospectiva fotogràfica sobre Rineke Dijkstra o "Girona, anys 30" són altres mostres de producció pròpia que la Fundació "la Caixa" ha estrenat durant el 2005.

Cal destacar que l'Obra Social té, a més a més, altres centres referencials en la divulgació de Cultura a localitats com Palma de Mallorca, Lleida, Tarragona, Girona, Granollers o Madrid (Sala Serrano). En total, més de 170 localitats espanyoles han acollit durant l'any 2005



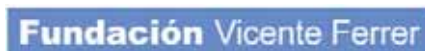
la proposta d'exposicions culturals i científiques de l'Obra Social. A l'àrea cultural, més de 60 concerts musicals, els festivals de Música Antiga i Músiques del Món i nombrosos cicles de conferències, poesia, humanitats i literatura han completat la programació.

6.6.2. Col·laboració Solidària: Donacions Punts Estrella

Fa alguns anys que "la Caixa" va demostrar la compatibilitat d'un sistema de fidelització de clients amb el desenvolupament d'accions solidàries i de preservació del Medi Ambient. Aquesta relació va ser possible gràcies al llançament, el 1997, d'un programa de fidelització de 'Punts Estrella'.

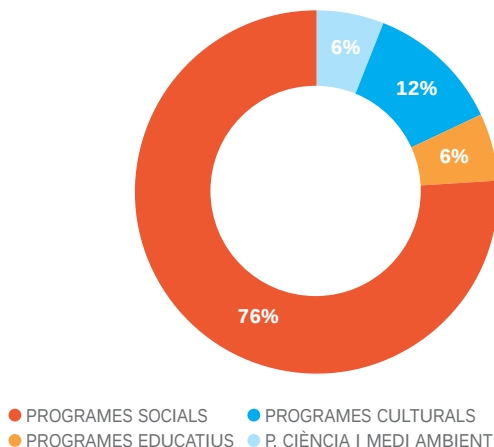
Els fonaments d'aquest programa són senzills: cada cop que el client utilitza una targeta de l'Entitat per efectuar un pagament, rep a canvi una quantitat de punts. A partir d'aquest moment, el client pot escollir entre bescanviar els punts per regals o bé per vals per a diferents projectes de solidaritat en col·laboració amb diverses ONG.

D'ençà que es va iniciar el programa, els donatius acumulats mitjançant aquest sistema sumen gairebé 3 milions d'euros. El 2005 s'ha recollit un total de 457.188 euros, que han anat a parar a entitats sense ànim de lucre dedicades a activitats de caràcter social.

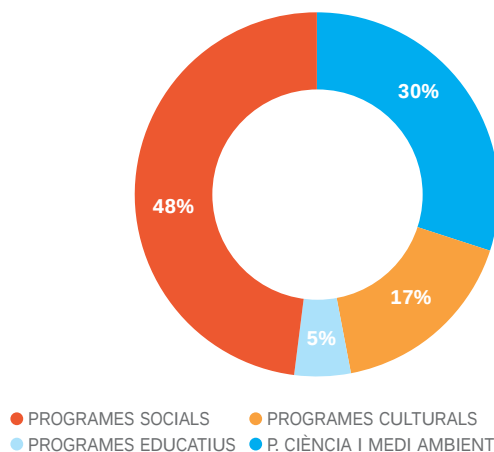


6. "la Caixa" i la Societat

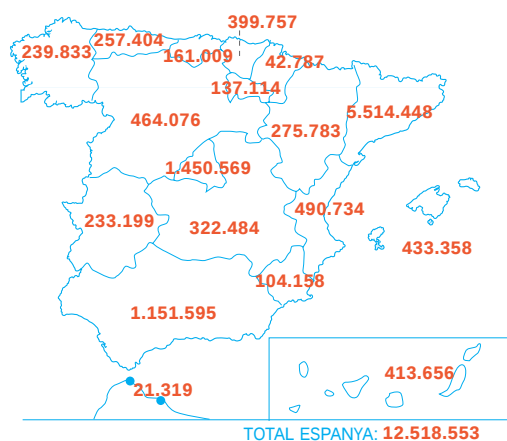
Activitats, serveis i col·laboracions



Assistents, usuaris i beneficiaris



Activitats i beneficiaris de l'Obra Social durant el 2005



● BENEFICIARIS

Beneficiaris de les activitats realitzades per la xarxa territorial a través dels pressupostos de l'Obra Social (no inclosos en el mapa): **405.270**

6.7. PARTICIPACIÓ EN LES ACTIVITATS DE L'OBRA SOCIAL

La Proximitat a les Persones per Satisfer Millor les seves Necessitats

Per poder oferir un bon servei financer i prestar una bona cobertura de les necessitats socials, és imprescindible ser a prop de les persones. Les 4.974 oficines que formen la xarxa comercial de "la Caixa" permeten aquesta proximitat geogràfica i física, un element que s'ha convertit en un dels punts forts i diferencials de l'Entitat. L'èxit de "la Caixa" es basa en saber escoltar i dialogar amb les persones. Aquest és el veritable significat del concepte Parlem?

A més de la xarxa d'oficines, "la Caixa", mitjançant les activitats, programes, infraestructures i equip humà de la seva Obra Social, promou la participació de les persones com a forma de generar actituds i comportaments positius que donin resposta a les necessitats de la societat.

La Participació de les Persones: Principal Indicador de la Qualitat

A l'hora de dur a terme les seves activitats, l'Obra Social de "la Caixa" segueix dues metodologies. D'una banda, els programes propis, dissenyats, dirigits i gestionats directament per l'Entitat, i, de l'altra, els programes realitzats en col·laboració amb altres institucions, tant públiques com privades.

Aquest sistema de treball permet que els programes i les activitats arribin a més beneficiaris. En concret, el 2005 12.518.553 persones han participat en les 27.958 activitats organitzades a tota Espanya.

Programes de l'Obra Social

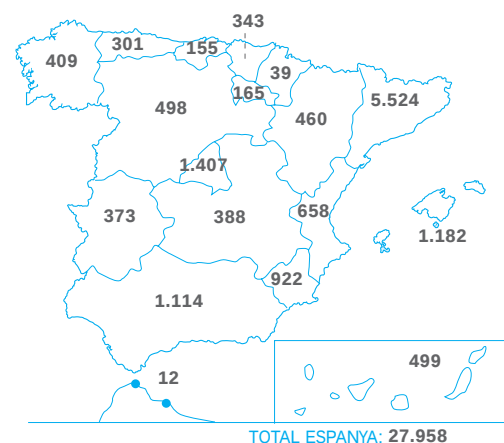
Programes	Activitats / Serveis i Col·laboracions	Assistents / Usuaris / Beneficiaris
Programes Socials	10.929	5.764.671
Programes Educatius	840	633.796
Programes Culturals	1.766	2.022.563
Programes de Ciència i Medi Ambient	914	3.692.253
Programes de la Xarxa d'Oficines de "la Caixa"	13.509	405.270
Gran TOTAL	27.958	12.518.553

6.8. TRANSPARÈNCIA: DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS D'ASSIGNACIÓ DE RECURSOS

La transparència és una característica fonamental de l'actuació de l'Obra Social de "la Caixa" en les seves múltiples interaccions amb la societat. Alguns exemples que poden il·lustrar millor aquesta forma d'actuar són els següents:

- El Programa de Beques de l'Obra Social, amb una trajectòria de 25 anys i gairebé 2.000 becaris, gaudeix d'una sòlida reputació d'excel·lència, gràcies a la transparència i el rigor demostrats al llarg d'aquest quart de segle. Els comitès de selecció (formats per professors universitaris, experts en representació de les diverses institucions de la societat civil i membres de l'Obra Social) són un element central del procediment de concessió de les beques.
- Les ajudes de l'Obra Social dirigides als diversos tipus d'entitats socials (immigració, discapacitat, inserció laboral...) són un altre exemple paradigmàtic. Normalment, el nombre de sol·licituds rebudes supera amb escreix el volum de recursos disponibles, motiu pel qual cada convocatòria té un comitè extern d'avaluació i selecció de projectes que garanteix la màxima transparència i rigor en tots els atorgaments.

Activitats de l'Obra Social durant el 2005



● ACTIVITATS

Activitats realitzades per la xarxa territorial a través dels pressupostos de l'Obra Social (no inclosos en el mapa): **13.509**

6.9. FOMENT DEL CAPITAL SOCIAL

El foment i la promoció de les iniciatives socials del Tercer Sector, sector no lucratiu, són un element bàsic dins l'actuació de "la Caixa".

6.9.1. Programa de Cooperació Internacional

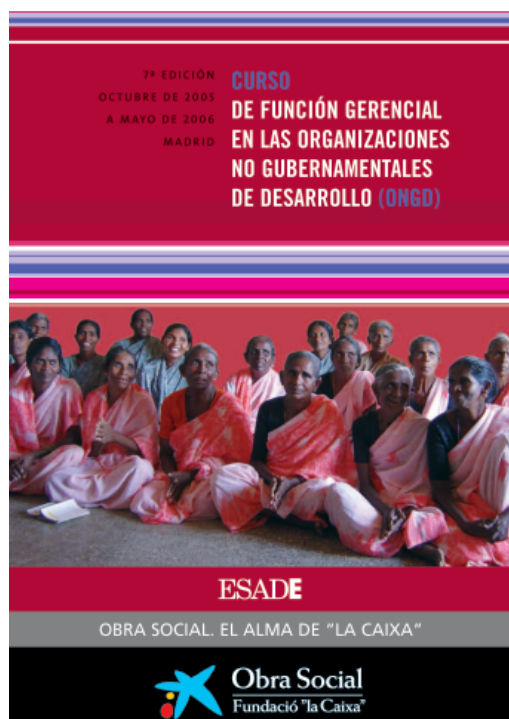
Creat el 1997 per l'Obra Social de "la Caixa", el programa de Cooperació Internacional va néixer amb l'objectiu de contribuir a l'eradicació de la pobresa a les zones més desfavorides del planeta. Aquell mateix any, la Fundació "la Caixa" va posar en marxa una convocatòria de caràcter anual d'ajudes a projectes de cooperació internacional dirigida a ONGD espanyoles dedicades a la cooperació per al desenvolupament.

Les ajudes es destinen a projectes solidaris a l'Àfrica, l'Amèrica Llatina i Àsia i són fruit de la col·laboració entre organitzacions no governamentals i entitats locals que intervenen en la posada en marxa dels projectes i aporten recursos econòmics i humans.

Durant l'any 2005 han estat seleccionats un total de 51 projectes; d'aquests, 46 en la convocatòria anual d'ajudes i 5 projectes d'emergència que inclouen el tsunami al Sud-est Asiàtic, l'huracà Stan a Llatinoamèrica i el terratrèmol al Pakistan.

6. "la Caixa" i la Societat

"Des de l'inici de la Convocatòria d'Ajudes a Projectes de Cooperació Internacional el 1997, la Fundació "la Caixa" ha destinat més de 18 milions d'euros a donar suport als 271 projectes seleccionats"



Durant l'any passat, la Fundació "la Caixa" va destinar a la Convocatòria 4.590.000 euros, el 75% més del total dedicat l'any anterior per al mateix nombre de projectes. Aquest import incrementa fins als 18 milions d'euros el pressupost total que l'Entitat ha dedicat des de l'inici de la convocatòria als 271 projectes que fins ara han rebut el seu suport.

A més del suport econòmic atorgat, des del Programa de Cooperació Internacional es considera essencial l'apropament de la nostra societat a les realitats dels països més desfavorits. En aquest sentit, s'organitzen jornades i conferències a càrrec d'experts que ofereixen un testimoni directe i fomenten l'anàlisi i el debat social.

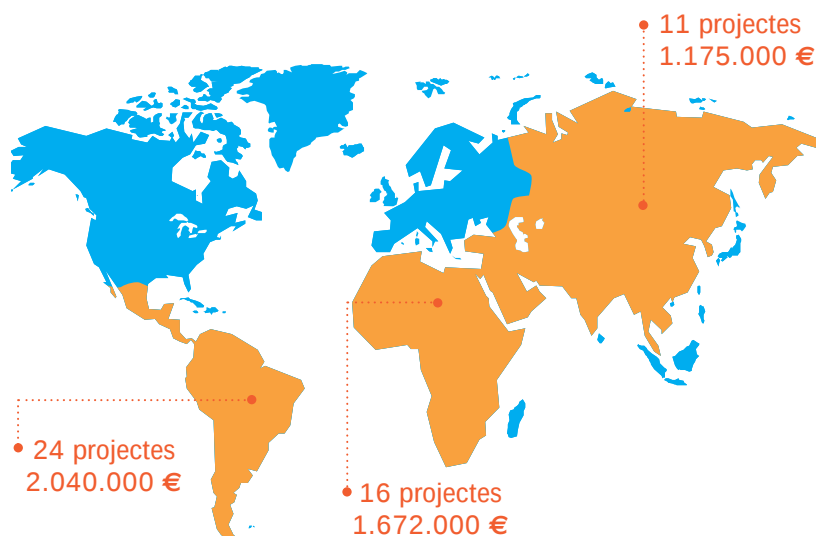
Finalment, el programa també impulsa altres línies d'actuació d'àmbit nacional destinades a formar els diferents agents de cooperació internacional, mitjançant l'organització de cursos i seminaris que contribueixin a millorar la qualitat del seu treball i a fomentar la comunicació i la relació entre totes les parts implicades.

Mitjançant el Curs de Funció General a les Organitzacions No Governamentals per al Desenvolupament s'ha establert com a prioritària la formació en gestió interna de les ONGD. Aquestes organitzacions són les encarregades de l'execució sobre el terreny de les iniciatives de cooperació, i de la seva eficàcia en depèn, en gran part, l'èxit dels projectes. Per aquest motiu, formar aquests professionals és una contribució a la garantia d'èxit de qualsevol projecte de cooperació internacional que es dugui a terme.

AJUDES A PROJECTES 2005: DISTRIBUCIÓ PER CONTINENT I SECTOR

51 projectes
4.887.000 €

Acció Humanitària: 10
Emergències: 5
Salut: 3
SIDA: 4
Activitats Econòmiques: 8
Drets humans: 1
Educació / Capacitació: 9
Desenvolupament rural: 6
Hàbitat / Infraestructures bàsiques: 5



6.9.2. Programa de Voluntariat Corporatiu

Al llarg dels últims anys, el voluntariat s'ha convertit en un autèntic fenomen social. Els moviments d'ajuda desinteressada gaudeixen d'una extraordinària salut, i l'Obra Social de "la Caixa" no ha volgut mantenir-se al marge d'aquesta realitat. En aquest sentit, el Programa de Voluntariat Corporatiu de "la Caixa", iniciat a l'abril del 2005, neix amb un doble objectiu: ajudar les entitats socials, mediambientals i culturals que treballen amb voluntaris a desenvolupar-se, optimitzant els seus recursos humans, materials i sistemes de gestió, i estimular o mobilitzar les persones amb relació professional amb "la Caixa" en la realització d'accions de voluntariat.



El Programa de Voluntariat Corporatiu de "la Caixa" es basa en dos pilars: la Missió, la Visió i els Valors de l'Entitat i les seves persones, que, pel caràcter de la institució i per la seva proximitat als clients, tenen una especial sensibilitat cap als problemes socials.

Suport a les Entitats Socials

Una de les finalitats del nou programa és potenciar el desenvolupament intern i el creixement organitzatiu de les entitats socials que treballen amb voluntaris o promouen el voluntariat social. Per aquest motiu, el 2005 l'Obra Social va destinar un pressupost de 3 milions d'euros a finançar diferents projectes d'organitzacions que desenvolupen la seva tasca amb algun dels següents col·lectius: immigrants amb dificultats d'integració social; col·lectius en situació d'extrema pobresa; persones amb addiccions i exadictes; interns i exreclusos de centres penitenciaris; minories socialment rebutjades i persones amb problemàtiques socials greus que dificultin o limitin el seu ple desenvolupament personal.

Una Aposta pel Voluntariat Corporatiu

D'altra banda, el Programa de Voluntariat Corporatiu ha facilitat la creació d'associacions de voluntaris de "la Caixa" d'àmbit provincial o local a totes les províncies d'Espanya. Cada associació, formada per persones amb relació professional amb l'Entitat, escull els seus àmbits d'actuació, les entitats privades sense ànim de lucre amb les quals vol col·laborar, desenvolupar iniciatives i projectes propis, etc. El paper del Programa de Voluntariat en aquest àmbit és el d'assessorar i orientar les associacions i aportar recursos econòmics per al finançament de les seves activitats.

Paral·lelament, el Programa ha desenvolupat accions destinades a implicar totes les persones amb relació professional amb l'Entitat en iniciatives de voluntariat. En aquesta etapa inicial, les que han tingut més suport han estat les de voluntariat social, especialment les ac-

“Durant els 9 primers mesos de funcionament del Programa de Voluntariat Corporatiu de "la Caixa" s'han creat 32 associacions de voluntaris d'àmbit provincial o local, les quals tenen 1.280 voluntaris”

tivitats encaminades a l'acompanyament de gent gran, la integració d'immigrants i l'atenció i formació de menors en situació de risc.

A més de la promoció del voluntariat directe i de contacte personal, els membres de les associacions poden desenvolupar també un voluntariat de gestió i centrar els seus esforços en la gestió interna de les entitats amb les quals col·laboren: comptabilitat, elaboració de projectes, recerca de subvencions, assessorament legal, etc.

6.10. MECANISMES DE COL·LABORACIÓ AMB ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES I LA SOCIETAT CIVIL

L'elevada complexitat i el procés de canvi constant que viu la nostra societat impedeixen que qualsevol agent social, tot sol, tingui la capacitat de resoldre el conjunt de necessitats i demandes socials. Aquesta realitat exigeix la capacitat de crear xarxes estables de col·laboració entre les administracions públiques, les empreses i les entitats socials.

Conscient d'aquesta situació, l'Obra Social de "la Caixa" ha desenvolupat, al llarg del temps, una gran diversitat de formes estables de col·laboració (partenariat) amb administracions públiques, entitats i empreses.

Tot seguit presentem, a tall d'exemple, algunes d'aquestes aliances permanents, a mitjà i a llarg termini, entre l'Obra Social de "la Caixa" i altres agents socials, tant de caràcter públic com privat:

- L'Obra Social ofereix programes dirigits a la gent gran mitjançant una xarxa de 552 centres, la gran majoria dels quals són de titularitat pública. Mitjançant la firma de convenis de col·laboració amb cadascuna de les corresponents conselleries de benestar social, l'Obra Social finança equips informàtics, dinamitza i dirigeix programes de formació i desenvolupament destinats a aquestes persones.
- Les Ciber@ules Hospitalàries, especialment dissenyades per millorar el benestar dels pacients més joves, són fruit de la col·laboració estable entre grans centres sanitaris de tota Espanya, que cedeixen un espai dins el recinte hospitalari, i l'Obra Social, que s'encarrega d'equipar i dinamitzar adequadament aquests espais.
- Els programes de conservació i promoció del medi ambient de l'Obra Social neixen a partir de la firma de diferents convenis de col·laboració amb les Comunitats Autònomes i les diputacions, amb l'objectiu d'atendre les necessitats mediambientals de cada comunitat de la forma més adequada i propera possible.





7.

- Actuar Respectant la Natura.
- Elements Clau del Model de Gestió Mediambiental. Política de Medi Ambient de "la Caixa".
- Objectius del 2005.



“Tot i que el compromís social sembla que estigui orientat només cap a les persones, cal recordar que també està relacionat amb el respecte per l’entorn. Si per social entenem tot el que afecta la societat, òbviament, l’entorn, el medi ambient, afecta i molt”.

Maria Dolores Ruano Directora de Medi Ambient i Riscos Laborals

"la Caixa" i l'entorn



CONFIANÇA

7.1. CONFIANÇA BASADA EN EL RESPECTE I PROTECCIÓ AL MEDI AMBIENT.

7.1.1. Comitè de Medi Ambient de "la Caixa". pàgina 114

7.1.2. Participació Institucional: Programa de Medi Ambient de les Nacions Unides. pàgina 114



COMPROMÍS SOCIAL

7.2. IMPACTE MEDIAMBIENTAL INDIRECTE DE LES ACTIVITATS DE "LA CAIXA".

7.2.1. Acords i Convenis de Col·laboració. pàgina 115

7.2.2. Finançament de Projectes d'Energia Renovable. pàgina 115

7.3. PROGRAMES DE DIFUSIÓ, RESPECTE I CONSERVACIÓ DEL MEDI AMBIENT DE L'OBRA SOCIAL. pàgina 115



QUALITAT

7.4. NORMES I CERTIFICACIONS. pàgina 117

7.5. ANÀLISI DE RISCOS MEDIAMBIENTALS EN LA CONCESSIÓ DE CRÈDITS. pàgina 117

7.6. REQUISITS MEDIAMBIENTALS A PROVEÏDORS. pàgina 118

7.7. IMPACTE MEDIAMBIENTAL DIRECTE DE LES ACTIVITATS DE "LA CAIXA".

7.7.1. Consum Intern: Indicadors i Iniciatives de Millora. pàgina 119

7.7.2. Gestió i Reciclatge de Residus. pàgina 120

7.7.3. Emissions a l'Atmosfera. pàgina 122

7.8. FORMACIÓ I SENSIBILITZACIÓ MEDIAMBIENTAL. pàgina 122



7. "la Caixa" i l'Entorn



ACTUAR RESPECTANT LA NATURA

"la Caixa" està compromesa amb la societat que l'envolta, en què la cura del medi ambient s'ha convertit en una preocupació de dimensions creixents. Arran d'aquest compromís, "la Caixa" ha formulat voluntàriament la necessitat que les seves actuacions siguin respectuoses amb la natura, no solament per complir la legislació sinó també per aconseguir una millora dels nivells de contaminació que amenacen la sostenibilitat mediambiental. Això representa acceptar el repte continu en tots els aspectes que fan referència a les seves pràctiques mediambientals. Tot plegat, no cal dir-ho, sense oblidar que ha de representar un benefici afegit per als clients.

Per complir aquest repte, tots els empleats estan implicats en el procés de millora, com també ho estan totes les empreses que col·laboren amb l'Entitat.

Algunes de les formes en què es concreta el compromís de "la Caixa" amb l'entorn són la implantació d'un sistema certificat de gestió mediambiental; l'adhesió al programa de Medi Ambient de les Nacions Unides per al sector financer; el suport i finançament de les empreses relacionades amb la protecció del medi ambient, i les actuacions de difusió i protecció de la natura que realitza la seva Obra Social.

"la Caixa" entén que una bona manera de dur endavant aquesta millora contínua i, al seu torn, comprovar amb regularitat el seu compliment és obtenir per al seu Sistema de Gestió Mediambiental una verificació reconeguda. Per aquest motiu es realitzen auditories i revisions periòdiques, amb les quals assegura també l'observació de la legislació vigent.

El sistema de gestió mediambiental adoptat per "la Caixa" es basa en un seguit de mecanismes, tant interns com externs, que contribueixen a detectar les desviacions que es produeixen, la qual cosa, al seu torn, possibilita reaccionar amb un correcte tractament d'aquestes desviacions. Aquests mecanismes permeten identificar els aspectes de l'activitat i del desenvolupament de nous productes que incideixen

sobre el medi ambient, per identificar els que resulten significatius i determinar les accions que cal desenvolupar per a la conservació, el respecte i la protecció de l'entorn.

ELEMENTS CLAU DEL MODEL DE GESTIÓ MEDIAMBIENTAL. POLÍTICA DE MEDI AMBIENT DE "LA CAIXA"

- Garantir el compliment de la legislació i de la normativa mediambiental aplicable a les seves activitats, així com altres compromisos que l'empresa subscrigui voluntàriament.
- Aplicar principis i bones pràctiques mediambientals en totes les seves actuacions.
- Formar i sensibilitzar els empleats, fent-los partícips de la política mediambiental i prioritzant la comunicació i la informació perquè la gestió mediambiental incumbeixi tota l'organització.
- Establir i mantenir al dia un sistema de gestió mediambiental segons la norma UNE-EN ISO 14001.
- Prevenir les actuacions contaminades, mitjançant la progressiva implantació de les corresponents mesures de millora i la consideració de tots els aspectes necessaris per garantir la protecció del medi ambient.
- Difondre la política mediambiental entre tots els proveïdors de béns i serveis i assegurar-ne el compliment quan realitzin activitats als centres de treball de l'Entitat.
- Posar la Política Mediambiental a disposició de totes les parts interessades.

OBJECTIUS DEL 2005

- Potenciar la recollida selectiva de paper mitjançant la instal·lació de suplementos en papereres i Punts Verds als Serveis Centrals.
- Introducció de l'ús del paper reciclat.
- Continuar realitzant accions de conscienciació del personal per reduir el consum d'electricitat, aigua i paper, potenciant així actituds a favor de la preservació del medi ambient.
- Crear un decàleg de bones pràctiques.
- Desenvolupament d'un projecte per establir criteris de compra ambientalment responsable.
- Projecte de col·laboració amb el Departament de Medi Ambient i Habitatge –Direcció General de Qualitat Ambiental– per establir criteris ambientals en el distintiu de garantia de qualitat ambiental per a la categoria d'oficines.
- Desenvolupament de productes de finançament específics de la línia mediambiental.

“”la Caixa” actua des del ple respecte a l’entorn, mitjançant la seva adhesió al programa de Medi Ambient de les Nacions Unides per al sector financer; per mitjà del seu comitè multidisciplinar; donant suport i finançant empreses relacionades amb la protecció del medi ambient; implicant tots els empleats de l’Entitat en la seva millora, i duent a terme accions de difusió i protecció de la natura a través de l’Obra Social.”

7.1. CONFIANÇA BASADA EN EL RESPECTE I PROTECCIÓ AL MEDI AMBIENT

7.1.1. Comitè de Medi Ambient de "la Caixa"

Una de les formes en què s’ha concretat el compromís de "la Caixa" amb l’entorn és el nomenament d’un Comitè de Medi Ambient, les funcions del qual són establir, aprovar i mantenir al dia un programa de gestió que permeti assolir els objectius definits en la política mediambiental de "la Caixa". El Comitè, que té caràcter permanent, està format per les Direccions d’Àrees de Serveis Generals, Auditoria, Eficiència i Relacions Laborals. No obstant això, en funció dels temes que cal tractar, s’incorporen la resta d’àrees de l’Entitat.

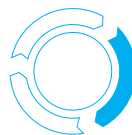
Un altre aspecte que cal destacar és que tot el personal de "la Caixa" és responsable d’actuar tenint en compte els requisits mediambientals especificats en els procediments i en les normes internes. "la Caixa" entén la responsabilitat com un concepte estretament vinculat a la proactivitat, per aquest motiu dóna als seus empleats l’oportunitat de comunicar directament les seves iniciatives mediambientals a través d’una bústia creada específicament per a aquesta finalitat.

7.1.2. Participació Institucional: Programa de Medi Ambient de les Nacions Unides

A més de l’aplicació de la normativa vigent, "la Caixa" està subscripta a diferents compromisos voluntaris, entre els quals cal destacar l’adhesió al Programa de les Nacions Unides per a Entitats Financeres (UNEP-FI) al setembre de 2003. Amb la firma de la Declaració de les Entitats Financeres sobre el Medi Ambient i el Desenvolupament Sostenible, "la Caixa" ha adoptat un compromís a favor del desenvolupament sostenible, de la integració d’aspectes mediambientals en les operacions i serveis realitzats pel sector financer i de la sensibilització i la comunicació.



UNEP Finance Initiative
Innovative financing for sustainability



7.2. IMPACTE MEDIAMBIENTAL INDIRECTE DE LES ACTIVITATS DE "LA CAIXA"

7.2.1. Acords i Convenis de Col·laboració

Dins aquesta línia de convenis amb diferents institucions que tenen com a objectiu la millora del medi ambient i el foment de les energies renovables, "la Caixa" ha firmat diferents acords de col·laboració amb organismes oficials com l'Institut de Crèdit Oficial (ICO) per al finançament de projectes relacionats amb aquestes finalitats. En total, el 2005 s'han realitzat 192 operacions per un import de 4.476.000 euros.

7.2.2. Finançament de Projectes d'Energia Renovable

D'altra banda, i prosseguint la política d'afavorir el finançament de projectes que tinguin un impacte mediambiental positiu, el 2005 "la Caixa" ha participat, juntament amb altres entitats financeres, en un total de 9 operacions sindicades per a la construcció de parcs eòlics i tractament de residus a diferents punts de la geografia espanyola, a les quals ha concedit un capital de 169 milions d'euros.

7.3. PROGRAMES DE DIFUSIÓ, RESPECTE I CONSERVACIÓ DEL MEDI AMBIENT DE L'OBRA SOCIAL

"la Caixa" és una entitat compromesa amb la societat en què desenvolupa la seva activitat i és conscient que la importància de la conservació del medi ambient exigeix actuacions concretes. Fidel al seu compromís de donar resposta a les preocupacions de la societat, l'Obra Social de "la Caixa" ha posat en marxa el 2005 un nou Programa de Medi Ambient amb l'objectiu de fomentar la biodiversitat i preservar l'entorn natural. Algunes de les línies prioritàries d'aquest programa, amb un pressupost de 15 milions d'euros, són la recuperació d'espècies protegides, la gestió sostenible, la sensibilització ciutadana davant les constants agressions que pateix el medi i el foment de bones pràctiques per a la recuperació dels residus.

Per desenvolupar les seves accions a tot el territori espanyol, l'Obra Social participa en diferents convenis de col·laboració amb comunitats autònomes, institucions, associacions sense ànim de lucre i centres especialitzats.

Convocatòria d'Ajudes a Projectes Mediambientals

Com a resposta a la creixent sensibilització social sobre els temes mediambientals, fa ja quatre anys que "la Caixa" va crear una línia d'ajudes destinada a impulsar projectes que fomentin el respecte a la natura. Aquesta convocatòria s'orienta en una doble direcció: d'una banda, la conservació, divulgació i sostenibilitat ambiental des d'una perspectiva

"D'ençà que l'Obra Social de "la Caixa" va posar en marxa la Convocatòria d'Ajudes a Projectes Mediambientals el 2002, són ja 132 els projectes que es desenvolupen en tot el territori espanyol, als quals s'ha destinat 4,2 milions d'euros."



“La recuperació d'espècies protegides, la conservació dels espais i parcs naturals d'Espanya, la sensibilització ciutadana davant les constants agressions que pateix el medi ambient i el foment de bones pràctiques per a la recuperació dels residus són les principals prioritats del nou programa de Medi Ambient de l'Obra Social de “la Caixa”, que el 2005 ha tingut un pressupost de 15 milions d'euros.”

global; de l'altra, els projectes relacionats amb la gestió dels residus de forma específica. De cara a aquest últim any, el pressupost destinat a aquestes ajudes s'ha incrementat dels 2,1 milions d'euros del 2004 als 2,36 milions del 2005.

Programa de Parcs Naturals

“la Caixa” ha adquirit un compromís decidit amb la cura dels parcs naturals ubicats en la seva xarxa d'activitat. L'objectiu d'aquest programa és contribuir a la millora ecològica dels entorns naturals d'Espanya i promoure la integració de persones en situació de risc d'exclusió social, mitjançant la contractació d'exreclusos i exdrogaaddictes per al desenvolupament d'aquestes tasques. Alguns dels eixos centrals d'aquest programa són la millora dels hàbitats forestals, la prevenció d'incendis, la cura dels espais fluvials i la restauració de les àrees més degradades.

«Aquí, Planeta Terra: Recuperació i Rehabilitació de Fauna Autòctona»

Recuperar la fauna autòctona en perill d'extinció de determinades zones d'Espanya és l'objectiu principal d'aquesta línia d'actuació mediambiental, que, en una primera fase, es concreta en cinc projectes: la reintroducció del trencau a Vallcalent (Lleida); la repoblació del tritó marí a la província de Girona; la recuperació del voltor negre a Majadahonda (Madrid); la rehabilitació de l'eríç morú a la serra de Collserola (Barcelona), i l'aprenentatge de mussols immadurs orfes al centre de Brinzal (Madrid).

«Allà, Planeta Terra: Un Observatori Mediambiental des dels Satèl·lits de l'ESA»

En el marc del projecte European Space Education Resources Office, aquest projecte és el resultat d'un conveni de col·laboració entre l'Agència Espacial Europea (ESA) i l'Obra Social de “la Caixa”. En virtut d'aquest acord, s'ha instal·lat un observatori mediambiental d'alta capacitat al museu CosmoCaixa de Barcelona que permetrà, entre altres coses, apreciar l'evolució del controvertit canvi climàtic.

Programa Itinerant de Sostenibilitat

Les energies alternatives, l'explotació sostenible dels boscos, el canvi climàtic i la gestió dels residus són els temes al voltant dels quals giraran els 4 nous projectes itinerants que, basats en els conceptes de sostenibilitat i ecoeficiència, recorreran diferents localitats espanyoles. Cada projecte constarà d'una proposta expositiva, un seguit de materials educatius i la programació paral·lela de cicles de conferències.

D'altra banda, i per aprofundir en aquestes temàtiques, s'ha posat en marxa el portal educatiu «Paisatge», un nou recurs de l'Obra Social de “la Caixa”

que promou la sensibilitat ambiental i el foment de les actituds sostenibles. Per participar-hi, només cal connectar-se a www.educalia.org.

Finalment, i dins l'apartat de medi ambient, l'Obra Social disposa també de diferents recursos destinats a famílies i escolars de totes les edats. El taller Micromania, programat als museus CosmoCaixa de Barcelona i Madrid, n'és un bon exemple.

7.4. NORMES I CERTIFICACIONS

En el marc de l'estratègia mediambiental de millora contínua, les principals instruccions en relació amb el medi ambient estan recollides al Sistema de Gestió Mediambiental. L'aplicació d'aquest sistema, documentat segons la Norma ISO 14001 i el reglament europeu 761/2001 (EMAS), es va iniciar el 2003 a l'edifici de Serveis Centrals ubicat a Barcelona. Els seus punts més significatius estan recollits a la declaració mediambiental, document difós de manera interna i accessible al públic a la pàgina web corporativa de l'Entitat.

La revisió periòdica del sistema de gestió mediambiental en millora el rendiment. En aquest sentit, cada any es realitza auditories, tant internes com externes, amb l'objectiu de verificar la millora contínua del sistema i renovar les certificacions mediambientals corresponents.



7.5. ANÀLISI DE RISCOS MEDIAMBIENTALS EN LA CONCESSIÓ DE CRÈDITS

"la Caixa" té en compte els riscos mediambientals en els procediments de concessió de crèdits. En aquest sentit, es para atenció a qüestions com si el prestatari compleix la normativa aplicable a cada cas, si té certificats d'adhesió a sistemes de gestió mediambiental (EMAS, ISO 14001, etc.) o si a la seva empresa hi ha plans de formació per a empleats relacionats amb el medi ambient.

Altres aspectes importants són l'avaluació de l'estat tècnic dels centres de producció d'aquestes empreses per comprovar si estan adaptades a la normativa mediambiental, l'estudi de les inversions preventives que s'han realitzat o la contractació d'assegurances específiques per si es produeix algun sinistre.

L'objectiu d'aquesta anàlisi és conèixer com poden afectar totes aquestes qüestions la solidesa de l'empresa, la sostenibilitat ambiental de la zona i la seva capacitat de desenvolupament futur.



"Durant l'any 2005, "la Caixa" ha desenvolupat la Guia Compra Verda per a les Oficines, un document que guia en la compra sostenible de material d'oficina i que afecta totes les empreses que participen en els processos de compra mitjançant subhasta pública."

7.6. REQUISITS MEDIAMBIENTALS A PROVEÏDORS

A més de controlar l'impacte directe de la seva activitat en el medi ambient, "la Caixa" contribueix a la promoció de pràctiques responsables en la seva cadena de subministraments. Per aquest motiu ha incorporat als seus contractes amb els proveïdors una clàusula de compromís amb la legislació mediambiental, especialment en matèria de gestió de recursos. Aquesta clàusula estableix la necessitat que l'empresa proveïdora sigui respectuosa amb el medi ambient, estableixi i mantingui al dia una política mediambiental i avanci –en la mesura que pugui– en la millora de les seves pràctiques mediambientals.

En l'actualitat, aquesta clàusula es reflecteix en tots els contractes dels 360 proveïdors de "la Caixa".

D'altra banda, "la Caixa" aplica criteris de compra ambientalment responsable. En aquest sentit, durant l'any 2005, l'Entitat ha desenvolupat la "Guia Compra Verda per a les Oficines", un document que orienta en la compra sostenible de material d'oficina i que, lògicament, afecta les empreses que participen en els processos de compra mitjançant subhasta pública. L'objectiu d'aquesta guia és adquirir productes i serveis que, mantenint els nivells de qualitat exigits, generin un impacte ambiental menor. Una de les seves característiques més interessants és que no solament aporta recomanacions de compra, sinó que també inclou un qüestionari dirigit al proveïdor, que ha d'omplir-lo puntuant diferents consideracions relacionades amb el tractament que la seva empresa concedeix a diferents aspectes ambientals.

7.7. IMPACTE MEDIAMBIENTAL DIRECTE DE LES ACTIVITATS DE "LA CAIXA"

Tot i que el treball que desenvolupa "la Caixa" no genera impactes gaire significatius des del punt de vista mediambiental, l'Entitat considera que ha de donar resposta integral a tots els aspectes derivats de la seva activitat. Aquesta necessitat és fruit del treball diari, font de petits impactes directes, com el consum de recursos o la generació de residus i emissions.

Els consums més rellevants de "la Caixa" corresponen a energia elèctrica i a paper. Dels dos recursos es realitza un seguiment periòdic amb l'objectiu de posar en pràctica mesures encaminades a reduir-ne la despesa i optimitzar-ne el consum. D'altra banda, als Serveis Centrals, es realitzen mesuraments d'altres indicadors, com el consum d'aigua, de gasoil, etc.

7.7.1. Consum Intern: Indicadors i Iniciatives de Millora

Infraestructures

"la Caixa" ha realitzat l'Anàlisi del Cicle de Vida (ACV) de l'oficina bancària. L'objectiu d'aquest estudi és contribuir a la reducció d'impactes ambientals derivats dels materials i dels components utilitzats en la construcció, ús i deconstrucció d'una oficina, així com els relacionats amb el seu manteniment. Aquest estudi permet a "la Caixa" identificar i jerarquitzar opcions per reduir els impactes i les càrregues ambientals de les oficines.

La implicació de "la Caixa" en aquest concepte ja es va concretar durant l'any 2004, quan l'Entitat va firmar un acord de col·laboració amb el Departament de Medi Ambient i Habitatge de la Generalitat de Catalunya (en l'actualitat, Departament de Medi Ambient), a través del qual les dues entitats establien un protocol d'aplicació en el desenvolupament d'actuacions en matèria d'ecodisseny d'oficines.

Consum de Recursos Naturals

Indicadors de l'Impacte Directe Mediambiental Serveis Centrals de "la Caixa"

Consum de recursos naturals	2003	2004	2005
Energia Elèctrica (kWh)			
Total energia elèctrica consumida	23.138.911	22.634.182	23.670.219
Total energia elèctrica consumida per empleat	16.226	15.293	16.415
Gasoil (m³)			
Total gasoil consumit	84.000	672.643 *	42.374
Total gasoil consumit per empleat	59	454	29
Aigua (m³)			
Total aigua consumida	82.859	67.822	55.947
Total aigua consumida per empleat	58	46	39

* El consum del 2004 és atípic, ja que va ser provocat per avaries de les UPS.

Energia Elèctrica

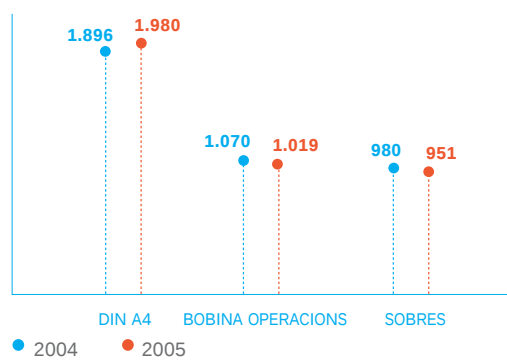
En els últims anys, "la Caixa" ha dut a terme diverses iniciatives per adaptar l'edifici de Serveis Centrals i la xarxa d'oficines als requeriments mediambientals òptims. Un d'aquestes iniciatives ha estat la instal·lació de sistemes automàtics d'encesa i apagat de llum a les dependències amb un baix nivell de presència humana, com lavabos, arxius o soterranis.

D'altra banda, tots els ordinadors personals i els monitors TFT de l'Entitat tenen les certificacions FCC, Energy Star i GS mark (TUV), les quals garanteixen un consum d'energia menor i més eficient.

“La posada en marxa de diferents iniciatives per millorar l'eficiència en el consum d'aigua ha comportat una reducció del 17,5%. A aquesta reducció hi ha contribuït la desconexió de les fonts ornamentals de l'entrada de l'edifici central en solidaritat amb el període de sequera patit el 2005.”

“El Servei de Correspondència Personalitzat ha permès el 2005 reduir el nombre de sobre enviats el 10% i en més de 20.000.000 els comunicats impresos.”

Tones de paper consumit per tipus
(Total "la Caixa")



Aigua

El 2005, a l'edifici de Serveis Centrals, "la Caixa" va decidir reduir el temps de descàrrega de les aixetes automàtiques sanitàries i substituir les torres de refrigeració. Les dues mesures han tingut un impacte molt positiu sobre el consum final d'aigua, ja que s'ha aconseguit un estalvi del 17,5% en relació amb l'any anterior.

Paper

Atès que el paper és el principal residu de "la Caixa", fa temps que es realitzen accions per reduir-lo, tant en l'àmbit que afecta els clients com l'intern.

Pel que fa als clients, l'Entitat posa a la seva disposició el Servei de Correspondència Personalitzada, que substitueix l'enviament físic de la correspondència postal per documents electrònics, de manera que el consum de paper per confeccionar extractes i sobres és menor i es col·labora en la conservació dels boscos. Gràcies a aquest servei, "la Caixa" ha reduït en més de 20.000.000 el nombre de comunicats impresos enviats als seus clients en l'últim any. En l'actualitat, més de 572.000 comptes tenen aquest servei.

Altres iniciatives que cal destacar són el servei d'alertes "CaixaMòbil", inclòs dins els serveis que ofereix la Línia Oberta, la unificació d'enviaments de documentació a clients i el servei Rebut Únic.

D'altra banda, s'ha dotat les oficines d'escàners per efectuar digitalitzacions de documents, la qual cosa permet reduir dràsticament l'emmagatzematge, la consulta i la transmissió en suport paper de documentació. Durant l'any 2005, aquesta acció s'ha centrat, fonamentalment, en els documents identificatius dels clients (DNI, passaport, etc.).

En l'àmbit intern, el 2005 s'ha introduït el paper reciclat en tota l'organització. Actualment, el 43% del paper que s'utilitza a l'Entitat és reciclat.

Així mateix, cal destacar la incorporació del sistema d'escanejat a alta velocitat i l'ús de la Intranet per accions de comunicació interna, distribució de resums de premsa, formació d'empleats o instruccions a empleats nous. Enguany també s'ha iniciat l'edició electrònica de la revista d'empleats, més atractiva que la impresa, ja que incorpora la possibilitat de valorar les notícies.

7.7.2. Gestió i Reciclatge de Residus

Alguns dels residus urbans que genera "la Caixa" suposen, per una qüestió de volum o de no perillositat, un impacte petit sobre el medi ambient. Tot i la seva escassa repercussió en termes comparatius en re-

lació amb altres sectors, l'Entitat s'assegura que tots els residus siguin tractats a través dels canals legalment previstos.

"la Caixa" té una normativa interna que garanteix un tractament dels residus adequat a les seves característiques. L'objectiu és que cada usuari utilitzi els mitjans posats a la seva disposició per aconseguir la màxima eficiència en la seva gestió. Aquesta normativa recull les accions que cal realitzar per a cada tipus de residu.

A l'edifici de Serveis Centrals, per les seves característiques diferencials en relació amb la xarxa d'oficines, per exemple les dimensions, es generen altres tipus de residus, com runa, restes de fusta i de mobiliari, plàstic, vidre, etc. Es tracta de residus inerts i no perillosos, però que, pel seu volum, requereixen un servei de recollida continu per part de gestors autoritzats.

Un tracte diferenciat mereixen, a més a més, residus com piles, bateries, fluorescents, envasos de productes químics, etc., la gestió dels quals també corre a càrrec de gestors autoritzats. En aquest sentit, cal destacar la instal·lació el 2005 dels anomenats "Punts Verds" per a la gestió i el reciclatge de residus per part dels empleats dels Serveis Centrals. Fins a la data, s'ha col·locat contenidors diferenciats per a la recollida selectiva de paper, tòner, piles usades, plàstics i cartutxos de tinta en tres de les plantes de l'edifici i s'espera poder disposar d'un d'aquests punts a cada planta a partir del 2006.

Pel que fa als equips informàtics, al final de la seva vida útil, són retirats a un magatzem, transportats i reciclats per un gestor autoritzat. L'any 2005 "la Caixa" ha firmat un acord de col·laboració amb el Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya per a la donació de 19.575 ordinadors útils, procedents de la xarxa d'oficines, que, un cop tractats, serviran per equipar nombroses escoles públiques. En definitiva, "la Caixa" desenvolupa una intensa activitat de reciclatge.

Residus generats als serveis centrals per al seu reciclatge

Típus de residu	2003	2004	2005
Paper (Kg.)	71.365	80.115	62.070
Cartró (Kg.)	28.200	39.400	19.620
Plàstic (Kg.)	23.580	26.820	37.240
Cartutxos de tòner (unitats)	3.559	4.004	3.649
Cartutxos informàtics (Kg.)	5.860	5.670	0 (*)
Equips Informàtics (Donats)	----	15	19.575

(*) Pendants de retirada al final d'any.

7.7.3. Emissions a l'Atmosfera

"la Caixa", pel tipus d'activitat que desenvolupa, produeix una emissió directa de gasos d'efecte hivernacle arran de les activitats de gestió i climatització dels immobles i de la realització de viatges. Per la seva banda, les emissions indirectes deriven del consum elèctric.

Cal destacar que totes les iniciatives desenvolupades per "la Caixa" per millorar l'eficiència del consum elèctric contribueixen als acords del Protocol de Kyoto sobre emissions de CO₂. Una d'aquestes iniciatives té a veure amb la instal·lació de bateries de condensadors per al control de l'energia elèctrica reactiva en contractacions elèctriques superiors al 15 kw.

Una altra iniciativa és la relacionada amb els rètols lluminosos, que han estat objecte d'un procés de redisseny. El resultat ha estat una optimització de l'eficiència lumínica, una reducció del nombre de tubs fluorescents i una millora del consum elèctric del 30% en relació amb els models anteriors.

Finalment, paga la pena ressenyar l'ús de lluminàries adaptades per a l'optimització lumínica amb tubs fluorescents T5 –pertanyents a la categoria d'eficiència energètica B–.

“"la Caixa" disposa d'un curs de formació i sensibilització mediambiental, a través del qual s'han impartit durant el 2005 gairebé 11.000 hores de formació específica a més de 730 empleats.”

7.8. FORMACIÓ I SENSIBILITZACIÓ MEDIAMBIENTAL

La formació mediambiental està totalment integrada en la formació que imparteix "la Caixa" als seus empleats. Al llarg del 2005, s'han impartit 10.980 hores de formació específica en aquest àmbit, en què han participat 732 empleats, amb una mitjana de 15 hores de formació per assistent. A més del que s'ha exposat fins ara, Virt@ula presenta un curs de sensibilització mediambiental dirigit a tots els empleats, i als que són de nou accés se'ls comunica expressament l'existència d'aquest curs, l'objectiu del qual és introduir-los en la terminologia bàsica del desenvolupament sostenible i, simultàniament, avaluar l'impacte -tant en el present com en el futur- de les activitats familiars, laborals i, en concret, de la nostra Organització. El curs tracta sobre els efectes de la gestió sobre les activitats diàries de cada empleat, analitzant les possibles vies de participació en la millora de la gestió ambiental global. A més a més, els empleats nous participen en un concurs d'idees per millorar l'entorn de les oficines a les que van destinats. Mensualment es fa esment de les idees guanyadores i se'ls lliura un petit reconeixement.

Periòdicament es publiquen a la revista interna, destinada a tots els empleats, missatges anunciant les noves iniciatives implementades.





8. Indicadors del Global Reporting Initiative (GRI)

VISIÓ I ESTRATÈGIA, PERFIL I ESTRUCTURA DE GOVERN I SISTEMA DE GESTIÓ		
1.- VISIÓ I ESTRATÈGIA		Pàgines de l'Informe
1.1.	Exposició de la visió i de l'estratègia de l'organització en relació amb la seva contribució al desenvolupament sostenible.	12-13, 36, 64, 84, 112-113
1.2.	Declaració del President (o d'un directiu equivalent) que descriu els elements principals de l'Informe Anual de Responsabilitat Social.	4-7
2.- PERFIL		Pàgines de l'Informe
Perfil de l'Organització		
2.1.	Nom de l'organització informant.	4-7
2.2.	Principals productes i/o serveis, incloses les marques, si s'escau.	46-52, 56-59
2.3.	Estructura operativa de l'organització	24-29 Informe Anual (Direcció)
2.4.	Descripció dels principals departaments, companyies operadores, filials i empreses conjuntes.	15
2.5.	Països on opera l'organització.	43
2.6.	Naturalesa de la propietat; forma jurídica.	24
2.7.	Naturalesa dels mercats als quals serveix.	46-52
2.8.	Magnitud de l'organització informant.	14-21
2.9.	Llista de les parts interessades, característiques principals de cadascuna i relació amb l'organització informant.	16-21, 24-29, 36, 64, 84, 112-113
Abast de l'Informe de Responsabilitat Social		
2.10.	Persona/es de contacte per a temes relacionats amb l'Informe, amb les respectives direccions web i e-mail.	135
2.11.	Període cobert per l'Informe.	4-7
2.12.	Data de l'Informe previ més recent, si existeix.	4-7
2.13.	Cobertura de l'Informe.	4-7
2.14.	Canvis significatius en la dimensió, l'estructura, la propietat o els productes / serveis que hagin tingut lloc des de la publicació de l'Informe anterior.	14-21, 36, 64, 84, 113
2.15.	Bases per elaborar informes d'empreses conjuntes, filials compartides, instal·lacions arrendades, operacions de serveis externs i altres situacions que poden afectar considerablement la possibilitat de comparació entre períodes i/o entre entitats informants.	Informació no disponible

2.16.	Descripció de la naturalesa i efecte de qualsevol reformulació d'informació ja presentada en informes anteriors i els motius d'aquesta reformulació.	4-7
Perfil de l'Informe de Responsabilitat Social		
2.17.	Decisions de no aplicar els principis o protocols GRI en l'elaboració de l'Informe.	Nota 1: Apartat Indicadors del Global Reporting Initiative
2.18.	Criteris i/o definicions utilitzats en la comptabilitat dels costos i beneficis econòmics, ambientals i socials.	Informació no disponible
2.19.	Canvis significatius en relació amb els anys anteriors en els mètodes de càlcul aplicats a la informació clau, sigui econòmica, ambiental o social.	Nota 2: No s'aplica perquè no existeixen reformulacions de la informació publicada en l'Informe de Responsabilitat Social anterior
2.20.	Polítiques i mesures internes per garantir la precisió, l'exhaustivitat i la veracitat de la informació presentada en l'Informe.	Informació no disponible
2.21.	Polítiques i mesures actuals orientades a proporcionar mecanismes independents per a la verificació de l'Informe en conjunt.	Informació no disponible
2.22.	Mitjans a través dels quals els usuaris poden trobar informació addicional o informes sobre els aspectes econòmics, ambientals i socials.	135
3.- ESTRUCTURES DE GOVERN I SISTEMES DE GESTIÓ		Pàgines de l'Informe
Estructura i Govern		
3.1.	Estructura de govern de l'organització, amb els principals comitès dependents de la junta directiva responsables del disseny de les estratègies i de la supervisió de l'organització inclosos.	Informe Anual de Bon Govern Corporatiu
3.2.	Percentatge de la junta directiva format per consellers independents sense càrrec executiu.	Informe Anual de Bon Govern Corporatiu
3.3.	Procés per determinar la necessitat dels membres del grup d'experts de guiar les estratègies de l'organització en temes com les oportunitats i els riscos ambientals i socials.	Informe Anual de Bon Govern Corporatiu
3.4.	Processos directius per supervisar la identificació i la gestió de les oportunitats i els riscos econòmics, ambientals i socials de l'organització.	Informe Anual de Bon Govern Corporatiu
3.5.	Relació entre la remuneració directiva i l'assoliment dels objectius financers i no financers de l'organització.	Informe Anual de Bon Govern Corporatiu
3.6.	Estructura de l'organització i membres fonamentals responsables de la supervisió, posada en pràctica i auditoria de les polítiques econòmiques, ambientals i socials.	Informe Anual de Bon Govern Corporatiu
3.7.	Declaracions de la missió i valors, principis o codis de conducta interns i polítiques referents a l'acompliment econòmic, ambiental i social, així com el seu nivell d'implementació.	12-13, 36, 64, 66, 84, 112-113

8. Indicadors del Global Reporting Initiative (GRI)

3.8.	Mecanismes que permeten als accionistes comunicar les seves recomanacions a la junta directiva.	Indicador no aplicable a les activitats de "la Caixa"
Compromisos amb les Parts Interessades		
3.9.	Bases per a la identificació i la selecció de les principals parts interessades.	16-21
3.10.	Mètodes de consulta a les parts interessades expressats en termes de freqüència de les consultes segons el tipus i el grup de parts interessades.	59-61, 66-69, 74-76, 85-86
3.11.	Tipus d'informació generada per les consultes de les parts interessades.	59-61, 66-69, 74-76, 85-86
3.12.	Ús de la informació obtinguda arran dels compromisos amb les parts interessades.	36, 64, 84, 112-113
Polítiques Globals i Sistemes de Gestió		
3.13	Explicació sobre si el principi o enfocament de precaució és tingut en compte per l'organització i de quina manera.	37-40
3.14.	Compromisos, sèries de principis o altres iniciatives voluntàries de tipus econòmic, ambiental o social desenvolupats fora de l'organització que l'organització subscriu o als quals dóna suport.	71, 87, 88, 114
3.15.	Pertinença a associacions empresarials i industrials i/o organitzacions assessores nacionals i internacionals.	88-89
3.16.	Polítiques i/o sistemes per a la gestió dels impactes ocasionats pels processos anteriors i posteriors als de l'organització.	118
3.17.	Enfocament de l'organització sobre la gestió dels impactes econòmics, ambientals i socials indirectes produïts arran de les seves activitats.	Nota 3: "la Caixa" considera que aquest indicador queda reflectit al llarg de tot l'Informe
3.18.	Principals decisions preses durant el període d'elaboració de l'Informe en relació amb la ubicació o la modificació de les operacions.	4-7
3.19.	Programes i procediments relatius a l'acompliment econòmic, ambiental i social.	Nota 4: "la Caixa" considera que aquest indicador queda reflectit al llarg de tot l'Informe
3.20.	Estat de la certificació dels sistemes de gestió econòmica, ambiental i social.	81, 117
1.- INDICADORS D'ACOMPLIMENT ECONÒMIC		
IMPACTES ECONÒMICS DIRECTES		Pàgines de l'Informe
Clients		
EC1	Vendes netes.	14. Informe Anual (Despeses Generals d'Administració)
EC2	Desglossament geogràfic dels mercats	43,46, 66

Proveïdors		
EC3	Costos de totes les primeres matèries i mercaderies adquirides i de tots els serveis contractats.	Informe Anual (Despeses Generals d'Administració)
EC4	Percentatge de contractes pagats d'acord amb els termes acordats.	Informació no disponible
EC11	Desglossament dels proveïdors per organitzacions i països.	Informació no disponible
Empleats		
EC5	Despeses salarials totals (sous, pensions i altres prestacions, i indemnitzacions per acomiadament) desglossades per països o regions, referides a pagaments actuals, sense incloure compromisos futurs.	73
Proveïdors de Capital		
EC6	Distribució entre els proveïdors de capital, desglossada per interessos sobre deutes i préstecs i dividendes sobre accions de qualsevol tipus, amb especificació de qualsevol endarreriment dels dividendes preferents.	Informe Anual (Compte de Pèrdues i Guanys)
EC7	Augment / disminució dels guanys retinguts al final del període.	Informe Anual (Compte de Pèrdues i Guanys)
Sector Públic		
EC8	Suma total de qualsevol tipus d'impostos pagats, desglossats per països.	Informe Anual (Compte de Pèrdues i Guanys)
EC9	Subsidis rebuts, desglossats per països o regions.	Informació no disponible
EC10	Donacions a la comunitat, societat civil o altres grups, en metàl·lic i en espècie, desglossades per tipus de grups.	19
EC12	Despesa total en desenvolupament d'infraestructura empresarial externa aliena a l'activitat.	Informació no disponible
Impactes Econòmics Indirectes		
EC13	Impactes econòmics indirectes de l'organització, indicant les principals externalitats associades als productes i serveis de l'organització informant.	89-94
2.- INDICADORS D'ACOMPLIMENT AMBIENTAL		
PRIMERES MATÈRIES		Pàgines de l'Informe
EN1	Consum total de primeres matèries a part de l'aigua, per tipus.	119
EN2	Percentatge de primeres matèries utilitzades que són residus (processats o no) procedents de fonts externes a l'organització informant, referits tant a les primeres matèries reciclades després del seu consum com als residus d'origen industrial.	120
Energia		
EN3	Consum directe d'energia, desglossat per fonts primàries.	119

8. Indicadors del Global Reporting Initiative (GRI)

EN4	Consum indirecte d'energia. Indicar tota l'energia utilitzada per produir i distribuir productes energètics adquirits per l'organització informant, com, per exemple, electricitat i calor.	Informació no disponible
EN17	Iniciatives per utilitzar fonts d'energia renovables i per incrementar el rendiment energètic.	119-120
EN18	Petjada de consum energètic.	Indicador no aplicable a les activitats de "la Caixa"
EN19	Altres usos indirectes (previs / posteriors) de l'energia i les seves implicacions, com els desplaçaments de l'organització, la gestió del cicle de vida d'un producte i l'ús de primeres matèries amb gran intensitat d'energia.	119, 122
Aigua		
EN5	Consum total d'aigua.	119
EN20	Fonts d'aigua i ecosistemes / hàbitats afectats de manera significativa pel consum de l'aigua.	Indicador no aplicable a les activitats de "la Caixa"
EN21	Extracció anual d'aigües subterrànies i superficials com a percentatge de la quantitat anual renovable d'aigua.	Indicador no aplicable a les activitats de "la Caixa"
EN22	Còmput total de reciclatge i reutilització d'aigua.	Indicador no aplicable a les activitats de "la Caixa"
Biodiversitat		
EN6	Ubicació i extensió del sòl en propietat, arrendat o administrat en els hàbitats en biodiversitat.	Indicador no aplicable a les activitats de "la Caixa"
EN7	Anàlisi dels principals impactes en la biodiversitat derivats de les activitats i/o productes i serveis en els entorns terrestre, marí i d'aigua dolça.	Indicador no aplicable a les activitats de "la Caixa"
EN23	Extensió total del sòl en propietat, arrendat o administrat dedicat a activitats de producció o a l'extracció.	Indicador no aplicable a les activitats de "la Caixa"
EN24	Percentatge de superfície impermeable en relació amb el sòl adquirit o arrendat.	Indicador no aplicable a les activitats de "la Caixa"
EN25	Impactes causats per les activitats o operacions en àrees protegides i sensibles.	Indicador no aplicable a les activitats de "la Caixa"
EN26	Canvis ocasionats en els hàbitats naturals a conseqüència de les activitats i operacions, i percentatge d'hàbitat protegit o restaurat.	Indicador no aplicable a les activitats de "la Caixa"
EN27	Programes i objectius per protegir i restaurar ecosistemes i espècies autòctones a les zones degradades.	115-116

EN28	Nombre d'espècies incloses a la Llista Vermella de la UICN que viuen en hàbitats situats a les zones afectades per les operacions.	Indicador no aplicable a les activitats de "la Caixa"
EN29	Unitats empresarials que operen o tenen previst operar dins o al voltant de les àrees protegides o sensibles.	Indicador no aplicable a les activitats de "la Caixa"
Emissions, Vessaments i Residus		
EN8	Emissions de gasos efecte hivernacle.	122
EN9	Utilització i emissions de substàncies reductores de l'ozó.	122
EN10	NOx, SOx i altres emissions atmosfèriques d'importància, desglossades per tipus.	Indicador no aplicable a les activitats de "la Caixa"
EN11	Quantitat total de residus, desglossats per tipus i destinacions. Les destinacions fan referència als mètodes de tractament dels residus, com, per exemple, la fabricació d'adob orgànic, la reutilització, el reciclatge, la recuperació, la incineració o el vessament.	120-121
EN12	Vessaments a l'aigua d'importància, per tipus.	Indicador no aplicable a les activitats de "la Caixa"
EN13	Vessaments de substàncies químiques, olis i combustibles d'importància, expressats en xifres i volums totals.	Indicador no aplicable a les activitats de "la Caixa"
EN30	Altres emissions indirectes rellevants de gasos efecte hivernacle (CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6). Fa referència a les emissions resultants de les activitats de l'entitat informant, però que es produeixen des de fonts propietat d'una altra empresa.	Informació no disponible
EN31	Qualsevol producció, transport, importació de residus considerats «perillosos» d'acord amb el que s'estipula als Annexos I, II, III i VIII del Conveni de Basilea.	120-121
EN32	Fonts d'aigua i ecosistemes / hàbitats afectats de manera significativa pels vessaments d'aigua i residus líquids.	Indicador no aplicable a les activitats de "la Caixa"
PROVEÏDORS		Pàgines de l'Informe
EN33	Actuació dels proveïdors en relació amb els aspectes ambientals dels programes i procediments elaborats en resposta a l'apartat Estructura de Govern i Sistemes de Gestió (Apartat 3.16).	113,118
Productes i Serveis		
EN14	Impactes ambientals significatius dels principals productes i serveis.	113,115, 117
EN15	Percentatge del pes dels productes venuts susceptible de ser recuperat al final de la seva vida útil i percentatge recuperat en la realitat.	Indicador no aplicable a les activitats de "la Caixa"

8. Indicadors del Global Reporting Initiative (GRI)

COMPLIMENT		Pàgines de l'Informe
EN16	Episodis i multes associats a l'incompliment dels convenis / tractats / declaracions d'aplicació internacional, així com de les normatives locals, regionals, subnacionals i nacionals associades als temes ambientals.	Nota 5: Durant l'exercici 2005, "la Caixa" no ha estat objecte de multes o sentències judicials relacionades amb el compliment de la normativa mediambiental.
Transport		
EN34	Impactes ambientals significatius vinculats al transport amb finalitats logístiques.	Indicador no aplicable a les activitats de "la Caixa"
General		
EN35	Despeses totals en matèria de medi ambient, per tipus.	115
3.- INDICADORS D'ACOMPLIMENT SOCIAL		
PRÀCTIQUES LABORABLES I TREBALL DECENT		Pàgines de l'Informe
Ocupació		
LA1	Desglossament del col·lectiu de treballadors, si és possible per regions / països, situació, tipus de contractació i modalitat de contracte.	65-66
LA2	Creació d'ocupació neta i mitjana de facturació, desglossats per regions / països.	65, 76
LA12	Prestacions socials als empleats no exigides per la llei.	73
Relacions Empreses / Treballadors		
LA3	Percentatge d'empleats representats per organitzacions sindicals independents.	72
LA4	Política i procediments d'informació, consulta i negociació amb els empleats sobre els canvis en les operacions de l'organització.	67-69
LA13	Disposicions sobre la representació formal dels treballadors en la presa de decisions o la gestió, inclòs el govern corporatiu.	24-29
Salut i Seguretat		
LA5	Mètodes de registre i notificació dels accidents laborals i les malalties professionals en referència al Repertori de recomanacions pràctiques de l'OIT sobre registre i notificació d'accidents laborals i malalties professionals.	Nota 6: Dintre del sistema de gestió de la prevenció de riscos laborals, "la Caixa" té desenvolupat el procediment per a la investigació d'accidents i incidents. El seu objectiu és la implantació d'un mecanisme d'investigació quan s'hagi produït un dany per a la salut dels treballadors o quan, en ocasió de la vigilància a la salut, apareguin indicis que les mesures de prevenció resulten insuficients

LA6	Descripció de les comissions conjuntes sobre salut i seguretat formades per la direcció i els representats dels treballadors i proporció de la plantilla a l'empara d'aquestes comissions.	81
LA7	Taxes d'absentisme, accidents i danys laborals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb el treball (inclosos els treballadors subcontractats).	81
LA8	Descripció de les polítiques o programes (al lloc de treball i altres àmbits) sobre VIH/Sida.	101
LA14	Dades evidents que certifiquin el compliment de les recomanacions de l'OIT en les seves directrius sobre els sistemes de gestió de la salut laboral.	81
LA15	Descripció dels acords formals amb sindicats o altres representants laborals responsables sobre seguretat i salut laboral i proporció del col·lectiu de treballadors emparats per aquests acords.	Nota 7: "Representants de l'Entitat i dels treballadors aborden conjuntament temes relacionats amb la seguretat i la salut laboral"
Formació i Educació		
LA9	Mitjana d'hores de formació per any i treballador, segons categoria del treballador.	78
LA16	Descripció dels procediments que fomenten la contractació contínua de treballadors i gestionen els programes de jubilació.	76-77
LA17	Polítiques específiques enfocades a la gestió dels coneixements pràctics o a la formació contínua.	78-80
Diversitat i Oportunitat		
LA10	Descripció de les polítiques i programes d'igualtat d'oportunitats i dels sistemes de revisió per assegurar el compliment i els resultats de les revisions.	69-71, 77
LA11	Composició dels departaments superiors de gestió i govern corporatiu (inclosa la junta directiva), tenint en compte la proporció entre sexes i altres indicadors de diversitat, si es consideren culturalment apropiats.	69
DRETS HUMANS		Pàgines de l'Informe
Estratègia i Gestió		
HR1	Relació detallada de les polítiques, directrius, estructura corporativa i procediments al voltant dels drets humans vinculats a les operacions, així com dels sistemes de seguiment i els seus resultats.	87

8. Indicadors del Global Reporting Initiative (GRI)

HR2	Mostrar que es prenen en consideració els impactes en els drets humans a l'hora de prendre decisions sobre els procediments, inversions o eleccions de proveïdors / contractistes.	Nota 8: "En les relacions amb els seus proveïdors, "la Caixa" pren en consideració el compliment normatiu dels proveïdors en matèria fiscal, laboral, amb les obligacions amb la Seguretat Social, així com de seguretat, prevenció de riscos laborals i comportament mediambiental, de manera que l'incompliment de la legalitat comporta la ruptura de les relacions comercials amb el proveïdor"
HR3	Relació detallada de les polítiques i procediments necessaris per valorar l'actuació sobre els drets humans en relació amb la cadena de subministraments i els contractistes, així com dels sistemes de seguiment i els seus resultats.	Informació no disponible
HR8	Formació dels empleats sobre les pràctiques relatives als drets humans importants per al desenvolupament de les operacions. Incloure tipus de formació, nombre d'empleats formats i durada mitjana del període de formació.	Informació no disponible
No Discriminació		
HR4	Relació detallada de les polítiques i procediments / programes globals dedicats a evitar qualsevol tipus de discriminació en les operacions, així com dels sistemes de seguiment i els seus resultats.	69-71, 46-52, 89-92
Llibertat d'Associació i Negociació Col·lectiva		
HR5	Anàlisi de la política de llibertat d'associació i el seu grau d'aplicació.	72
Treball Infantil		
HR6	Exposició de la política de rebuig al treball infantil tal com es defineix al Conveni 138 de l'OIT, grau d'informació i aplicació i relació dels procediments / programes relacionats amb aquest tema, així com dels sistemes de seguiment i els seus resultats.	87
Treball Forçós i Obligatori		
HR7	Exposició de la política de rebuig del treball forçós i obligatori, grau d'informació i aplicació i relació dels procediments / programes relacionats amb aquest tema, així com dels sistemes de seguiment i els seus resultats.	87
Mesures Disciplinàries		
HR9	Descripció de les pràctiques d'apel·lació relacionades (no exclusivament) amb els drets humans.	69, 74-76

HR10	Anàlisi de les polítiques de no represàlia i dels sistemes confidencials de queixa (limitant-se al seu impacte en els drets humans).	Nota 9: "La confidencialitat i la cura en el tractament de les queixes i reclamacions dels empleats estan assegurades per la Direcció de Recursos Humans"
Mesures de Seguretat		
HR11	Formació del personal de seguretat en drets humans.	Informació no disponible
Drets dels Indígenes		
HR12	Descripció de les polítiques, directrius i procediments dissenyats per abordar les necessitats dels pobles indígenes.	87, 105-106
HR13	Descripció dels mecanismes de reclamació per a la comunitat gestionats conjuntament per l'organització i les autoritats.	59-61
HR14	Percentatge dels ingressos resultants de les operacions que es redistribueix entre les comunitats locals.	84
LA SOCIETAT		Pàgines de l'Informe
Comunitat		
SO1	Descripció de les polítiques de gestió dels impactes causats sobre les comunitats de les regions afectades per les activitats.	97-103
SO4	Distincions rebudes en relació amb l'actuació social, ambiental i ètica.	Informació no disponible
Corrupció		
SO2	Descripció de la política, sistemes de gestió / procediments i mecanismes de compliment al voltant de la corrupció i el suborn, dirigits tant a les organitzacions com als empleats.	39-40, 66
Contribucions Polítiques		
SO3	Descripció de la política i sistemes de gestió / procediments, així com dels mecanismes de compliment dedicats a les contribucions i els instruments de pressió política.	Informació no disponible
SO5	Quantitat de diners donats a institucions i partits polítics amb la finalitat principal de finançar els partits o els seus candidats.	Informació no disponible
Competència i Preus		
SO6	Resolucions relatives a causes judicials sobre les normatives antimonopoli.	Informació no disponible
SO7	Descripció de les polítiques i sistemes de gestió / procediments, així com dels mecanismes de compliment enfocats a prevenir les conductes contràries a la lliure competència.	Informació no disponible

8. Indicadors del Global Reporting Initiative (GRI)

RESPONSABILITAT DEL PRODUCTE		Pàgines de l'Informe
Salut i Seguretat del Client		
PR1	Descripció de la política sobre la salut i seguretat del client durant la utilització de productes i serveis, graus d'informació i aplicació i relació de procediments / programes relacionats amb aquest tema, així com dels sistemes de seguiment i els seus resultats.	37-39
PR4	Nombre i tipus d'incompliments de les normatives referents a la salut i seguretat del client, així com sancions i multes imposades per aquestes infraccions.	Nota 10: Durant l'exercici 2005, "la Caixa" no ha estat objecte de multes o sentències judicials relacionades amb el compliment de la normativa referent a la salut i seguretat del client
PR5	Nombre de demandes ratificades per salubritat i seguretat dels productes i serveis.	Indicador no aplicable a les activitats de "la Caixa"
PR6	Etiquetatge de productes i compliment de codis no obligatoris o distincions relacionades amb la responsabilitat social i/o ambiental rebudes per l'organització.	44-45
Productes i Serveis		
PR2	Descripció de les polítiques i sistemes de gestió / procediments, així com dels mecanismes de compliment referents a l'etiquetatge i a la informació sobre els productes.	41-42
PR7	Nombre i tipus d'incompliments de les normatives sobre informació i etiquetatge de productes, així com les sancions i multes imposades a conseqüència d'aquestes infraccions.	42
PR8	Anàlisi de les polítiques i sistemes de gestió / procediments, així com dels mecanismes de compliment relatius a la satisfacció del client i dels resultats dels estudis que avaluen aquesta satisfacció.	59
Respecte a la Intimitat		
PR3	Descripció de les polítiques i sistemes de gestió / procediments, així com dels mecanismes de compliment relatius a la intimitat del client.	40-41
PR11	Nombre de demandes provades en relació amb les violacions de la intimitat del client.	Informació no disponible

Publicitat		
PR9	Descripció de les polítiques i sistemes de gestió / procediments, així com dels mecanismes de compliment de les normatives legals i codis no obligatoris referents a la publicitat.	41-42
PR10	Nombre i tipus d'infraccions comeses en el marc de les normatives sobre el màrqueting i la publicitat.	42

PER A MÉS INFORMACIÓ:

General

"la Caixa"

Avda. Diagonal, 621-629. 08028, Barcelona.

Telèfon: 93 404 60 00 / Fax: 93 339 57 03

Direcció a Internet: www.lacaixa.es

Responsabilitat Social Corporativa

Teresa Algans

Directora de l'Àrea de Qualitat i Reputació Corporativa

Avda. Diagonal, 621-629. 08028, Barcelona.

Telèfon: 93 404 75 74 / Fax: 93 404 63 29

La informació publicada en aquest Informe de Responsabilitat Social pot ser completada amb la recollida en l'Informe Anual, l'Informe de l'Obra Social i l'Informe de Bon Govern Corporatiu.

**Concepte i Coordinació
de continguts:**

Valores & Marketing

Disseny coberta:

Triangle

Disseny i maquetació:

BPMO Edigrup

Impressió:

www.cege.es

D.L.: B. 16849-2006

Fotografies:

pàg. 20: Antonella Delussu

pàg. 21: Antonella Delussu

pàg. 86: 1a foto: J. González

2a foto: "Copyright dels autors"

3a foto: "Copyright dels autors"

pàg. 98: J. González

pàg. 99: Salvador Esparbé

pàg. 100: 1a foto: Antonella Delussu

2a foto: Jordi Nieva

pàg. 101: 1a foto: Jordi Nieva

2a foto: J. González

pàg. 107: Antonella Delussu

pàg. 109: J. González

pàg. 116: Antonella Delussu

pàg. 123: Antonella Delussu