

# 2006

Informe de responsabilitat social "la Caixa"  
Compromís de gestió responsable



# INFORME DE RESPONSABILITAT SOCIAL 2006

Compromís de gestió  
responsable



|                                     |     |
|-------------------------------------|-----|
| 1. Presentació                      | 5   |
| 2. Així és "la Caixa"               | 6   |
| 3. Govern Corporatiu                | 26  |
| 4. "la Caixa" i els seus Clients    | 36  |
| 5. "la Caixa" i els seus Empleats   | 66  |
| 6. "la Caixa" i la Societat         | 94  |
| 7. "la Caixa" i l' Entorn Ambiental | 120 |
| 8. Informe de Verificació           | 138 |
| 9. Resum d' Indicadors              | 140 |

La nostra vocació de servei a la societat, constant al llarg de tota la història de "la Caixa" es fonamenta sobre tres valors: Confiança, Compromís Social i Qualitat, que constitueixen l'eix de referència per a tota l'organització i són la clau del nostre model de gestió.

## 1. Presentació



**Ricard Fornesa**  
President

**Isidre Fainé**  
Director general

Ens complau presentar el 3r Informe Anual de Responsabilitat Social Corporativa, en el qual es recullen els fets més rellevants de la gestió socialment responsable de "la Caixa" en l'any 2006.

Per primera vegada, el present informe, el perímetre del qual és "la Caixa", s'ha verificat per l'auditor extern Deloitte, que ha avalat que complim els indicadors establerts pel Global Reporting Initiative (GRI-3), en el seu nivell més exigent (A+), i constitueix una presentació equilibrada i raonable de la realització econòmica, social i ambiental de la nostra organització. Una versió completa de l'Informe es pot obtenir a través de la web corporativa, [www.lacaixa.es](http://www.lacaixa.es).

En relació amb els nostres grups d'interès, clients, empleats i societat, voldríem destacar l'esforç de l'Entitat per transmetre'ls, mitjançant el treball diari, els valors corporatius de confiança, qualitat i compromís social, que guien la nostra actuació.

Al llarg d'aquest any, més de 477.000 clients nous ens han atorgat la seva confiança. Aquest creixement ha estat generalitzat en tots els col·lectius, des dels joves, fins a les persones grans, passant pels nous residents, i sense oblidar les empreses. Val la pena destacar l'avanç de l'Entitat en facilitar l'accessibilitat als serveis financers, concretat en l'augment del nombre d'oficines i en l'esforç per eliminar les barreres físiques, sensorials i idiomàtiques.

Una altra activitat impulsada per "la Caixa" al llarg de 2006 ha estat el desenvolupament professional i personal dels seus 23.229 empleats, d'acord amb els principis de descentralització i proximitat propis de l'Entitat. Ens complau especialment que "la Caixa" hagi rebut l'acreditació del Programa Óptima del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, reconeixent el nostre model d'igualtat professional entre dones i homes. També volem subratllar el compromís social dels nostres empleats, canalitzat a través del programa de voluntariat corporatiu de "la Caixa".

Des dels seus orígens, "la Caixa" manté el seu compromís amb la societat, materialitzat amb multitud d'actuacions: des del desenvolupament de productes i serveis per a persones amb dificultats d'accés al sistema financer, com els microcrèdits, fins a les iniciatives per fomentar l'esperit emprenedor, la creació d'empreses i els diversos programes de l'Obra Social, amb uns recursos de 302,5 milions d'euros per a l'any 2006. Ens sentim orgullosos que "la Caixa" sigui la companyia millor valorada pels seus programes socials, segons una enquesta de la Fundació Empresa y Sociedad.

Amb aquest Informe Anual de Responsabilitat Social Corporativa volem comunicar les fites de l'equip humà de "la Caixa" en el seu compromís amb els nostres clients i amb la societat. Aprofitem per expressar el nostre agraïment a totes les persones que han dipositat la seva confiança en "la Caixa" i esperem que el present Informe sigui un reflex fidel de la nostra voluntat per respondre a les seves necessitats i expectatives.



Així és "la Caixa"

## Índex

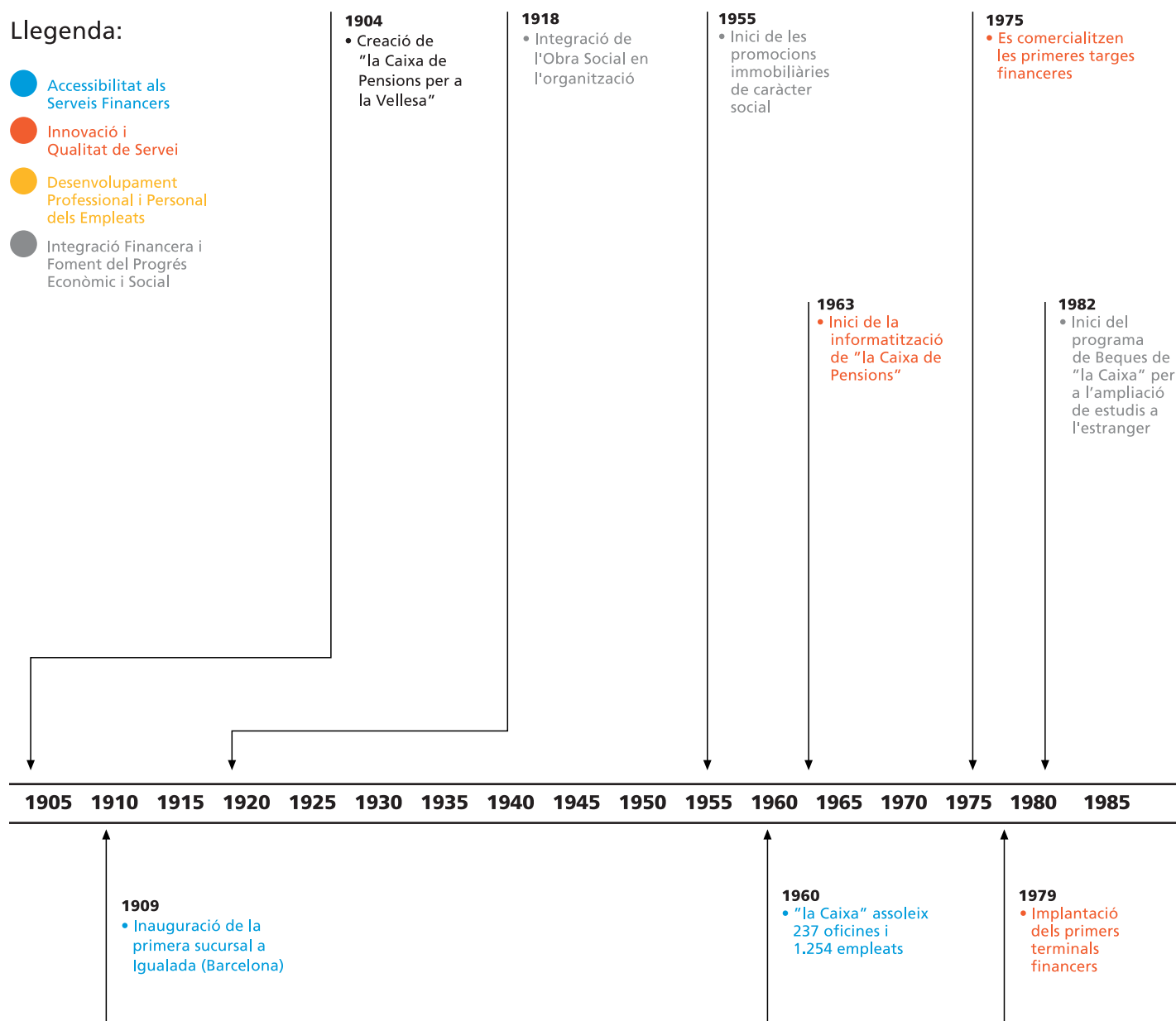
|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| 2.1. Una història basada en el compromís             | 8  |
| 2.2. Missió, Visió i Valors de "la Caixa"            | 11 |
| 2.3. La Gestió Responsable a "la Caixa"              | 14 |
| 2.4. Balanç Econòmic de "la Caixa"                   | 20 |
| 2.5. Balanç Social i Balanç Sostenible de "la Caixa" | 21 |

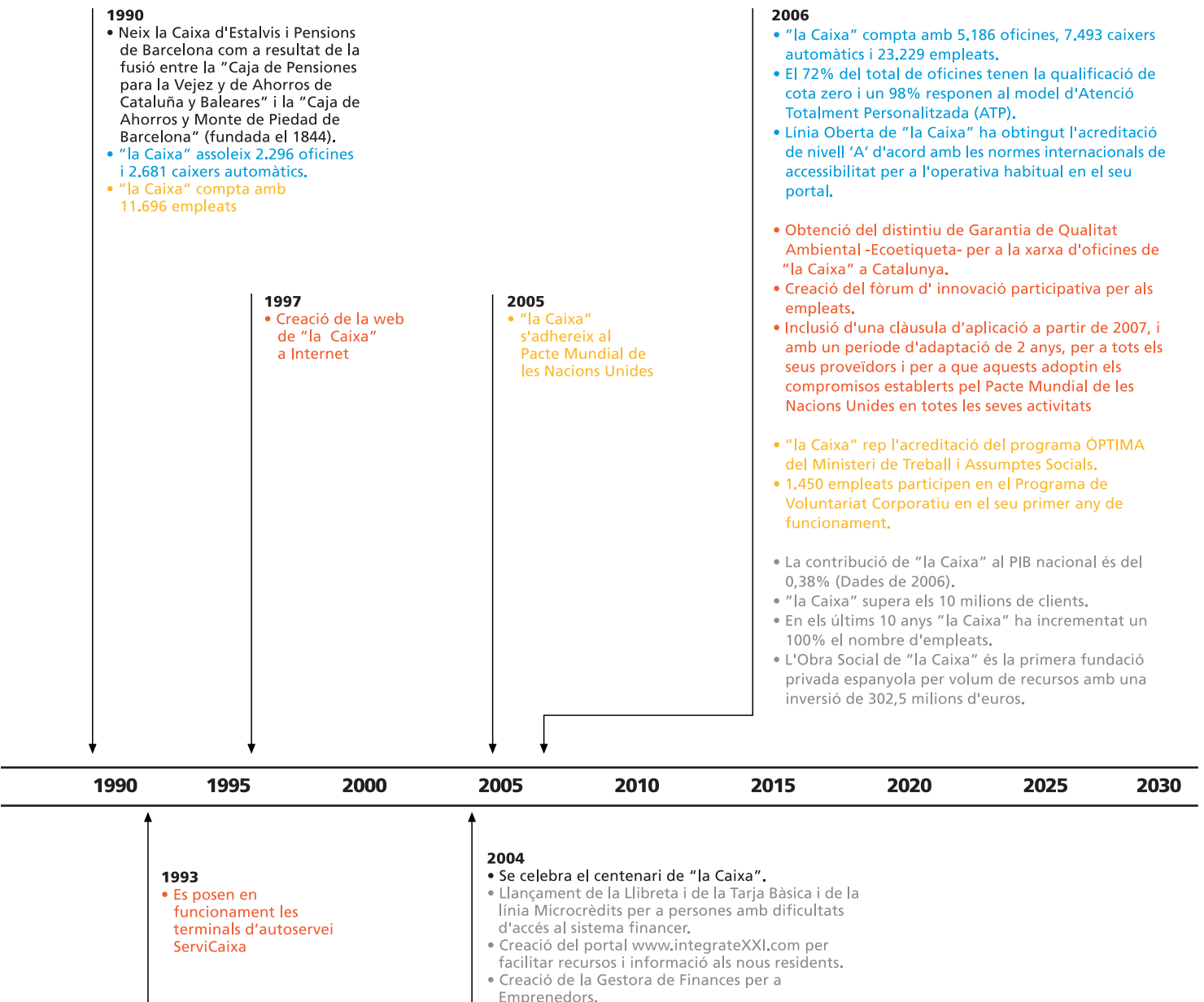
## Una història basada en el compromís amb els Clients, amb els Empleats i amb la Societat

L'accessibilitat als serveis financers, la innovació i la qualitat de servei, el desenvolupament professional i personal dels empleats, la lluita contra l'exclusió financera i el foment del progrés econòmic i social són els eixos que han guiat la tasca de "la Caixa" des dels seus orígens.

### Llegenda:

- Accessibilitat als Serveis Financers
- Innovació i Qualitat de Servei
- Desenvolupament Professional i Personal dels Empleats
- Integració Financera i Foment del Progrés Econòmic i Social





El compromís de "la Caixa" amb els seus clients, amb els seus empleats i amb la societat se sustenta en la seva missió i es transmet a través de la seva visió i dels seus valors.

## Missió, Visió i Valors de "la Caixa"

### Missió

Fomentar l'estalvi i la inversió mitjançant l'oferta del millor i més complert 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 en el mercat espanyol en generació de valor per a la societat, els clients i els empleats.

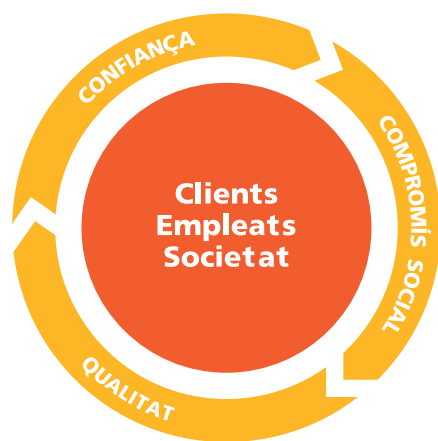
### Valors

Els valors de "la Caixa" sempre han estat presents, des dels seus orígens i han constituït l'eix de referència i actuació per a tota l'organització.

La confiança basada en l'honestedat i el respecte envers les persones, el Compromís Social, explícit no només a l'Obra Social sinó en el conjunt de tota l'actuació de "la Caixa" i Qualitat, fonamentada en la professionalitat i la innovació.

Aquests tres valors defineixen la identitat de "la Caixa", conformen el model de gestió de l'Entitat i estableixen els vincles de relació entre l'organització, els empleats, els clients i la societat.

## Missió, Visió i Valors de "la Caixa"



### **Confiança, basada en l'honestedat i el respecte a les persones**

Tenir la confiança dels clients, empleats, beneficiaris de l'Obra Social i de la societat en general és una de les aspiracions de "la Caixa". Forma part de la identitat de l'Organització des de sempre i continuarà essent un dels seus valors clau. Per això, "la Caixa" i les persones que hi treballen intenten fer bé la seva feina, prendre decisions justes i complir les promeses.

La confiança es manté en el comportament diari, la guia de les relacions i es converteix en el marc de referència de decisions i actuacions, com expressió de la vocació de servei a les persones que té l'Entitat.

Per aquesta raó "la Caixa" impulsa entre les persones que hi treballen, els clients i la societat, un tracte honest, sempre respectuós i basat en el diàleg, esforçant-se per millorar les capacitats, convençuda que la confiança comença per un mateix.



### **Compromís Social, basat en la solidaritat i el respecte a les persones**

El compromís social de "la Caixa", expressió de la voluntat de contribuir a la millora de l'entorn social, no és només una característica que la diferencia dels seus competidors: és la raó de ser de "la Caixa".

El compromís amb la societat es fa explícit no només 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 vocació de ser útils a la societat està present en cada una de les seves actuacions, i estimula a gestionar eficientment els recursos per tal de cobrir les necessitats mitjançant un servei financer universal i la potenciació del teixit social.

Ésser fidels al compromís amb la societat obliga a una actuació ètica i a un tracte respectuós amb cada un dels seus membres. I també a una atenció pròxima i constant, per ser capaços de detectar els canvis continus, fins i tot abans que es produeixin. D'aquesta manera es pot respondre adequadament a les necessitats d'ara mateix i a les que vagin sorgint en el futur.

### **Qualitat, basada en la professionalitat i la innovació**

"la Caixa" ofereix un servei financer de qualitat. Gestiona pensant en el client, li proporciona productes i serveis útils i innovadors, utilitza la innovació tecnològica com a eina clau per a la millora dels sistemes i processos, i assumeix els compromisos amb professionalitat.

Cada una de les persones que treballen a "la Caixa" aporta a l'equip de treball el millor de les seves competències professionals, comprometent-se amb la feina i desenvolupant amb eficiència cada una de les tasques. I, més enllà del compliment estricte de la seva feina, ha de ser capaç de mantenir i promoure una actitud innovadora, aportar noves idees, i proposar i realitzar millores.

Aquesta capacitat d'innovar, marca la diferència amb els competidors, atorgant posicions de lideratge. És una de les claus del desenvolupament de "la Caixa".



**"la Caixa" és una Entitat d'Estalvis i Previsió de fundació privada sense ànim de lucre, no dependent de cap altra empresa, dedicada a la captació, a l'administració i a la inversió dels estalvis que els hi són confiats.**

Els stakeholders de "la Caixa" que formen part de l'Assemblea General són els seus clients, els seus empleats i la societat. Aquests tres grups estan representats a l'Assemblea General que és l'òrgan suprem de govern i decisió de l'Entitat.

La Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona ha concretat en els seus Estatuts aquests percentatges 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%.
- 48 representants de les entitats fundadores i altres d'interès social la qual cosa suposa un 30%.
- 34 representants de les corporacions locals, la qual cosa suposa un 21%.
- 20 representants dels empleats, la qual cosa suposa un 13%.

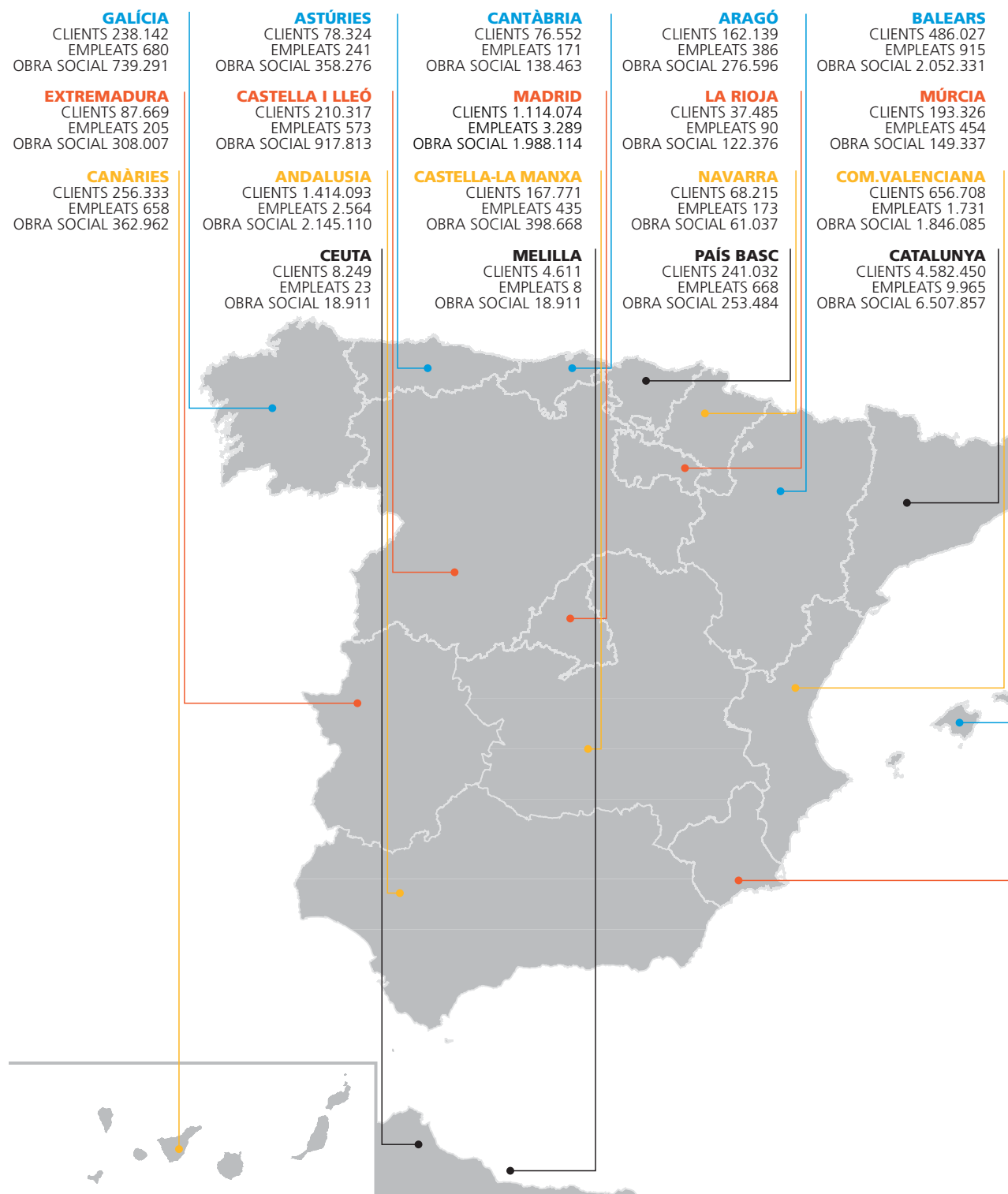
## La gestió responsable a "la Caixa"

### Els grups d'interès de "la Caixa"

**10.083.517**  
clients

**23.229**  
empleats

**18.644.718** participants-beneficiaris  
de l'Obra Social "la Caixa"



## La gestió responsable a "la Caixa"

### El model de gestió responsable a "la Caixa"

La gestió responsable s'entén a "la Caixa" com a procés de millora contínua, l'aspiració de la qual és avançar en l'assoliment dels compromisos adquirits amb els seus grups d'interès: clients, empleats i la societat en el seu conjunt.

Aquests compromisos sobre la gestió responsable tenen com a eix els valors de "la Caixa"-confiança, compromís social i qualitat-, els quals juguen un paper clau en la configuració del comportament responsable i en el correcte acompliment del mateix per part de l'organització.

Al voltant dels tres valors, l'organització alinea la visió amb els principis d'actuació mitjançant un model de gestió propi.

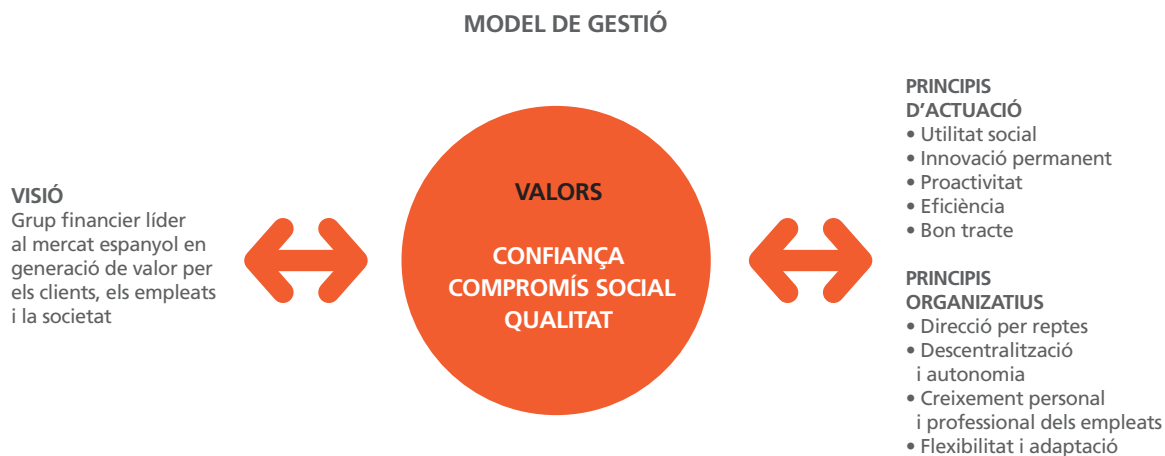
Aquests principis marquen l'estratègia de "la Caixa" en els àmbits del negoci i de l'organització.

En aquest sentit, la utilitat social de "la Caixa", que es fa palesa no només en la vessant de la seva Obra Social, sinó també en l'àmbit financer, la innovació centrada en la capacitat de convertir les idees en valor, la proactivitat en la resposta a les necessitats dels clients, l'eficiència en la gestió del negoci i el bon tracte ofert a través dels professionals que treballen a l'Entitat, són els eixos sobre els quals gira l'estratègia de "la Caixa" i que li han permès convertir-se en un dels principals líders del sector financer del nostre país.

Relacionats amb l'estratègia del negoci, es troben els principis sobre els quals gira l'organització i sense els quals no s'hauria aconseguit aquesta posició de lideratge. En aquest sentit, la direcció per reptes recolzada en una adequada descentralització i autonomia facilita la presa de decisions a tots els nivells de l'organització de "la Caixa". És per aquest motiu que l'Entitat promou i garanteix que tots els qui hi treballen puguin créixer professionalment i com a persones.

Per garantir la coherència en l'aplicació dels principis, "la Caixa" té implantat un model de gestió sustentat en cinc pilars:

- Orientació al client i a les seves necessitats tant de caràcter financer com socials.
- Tracte personalitzat, a través dels seus 23.229 professionals.
- Gestió del risc basada en la prudència i la solvència.
- Gestió multicanal facilitant l'accés als serveis que ofereix "la Caixa".
- Proximitat al territori a través de més de 5.000 oficines.



## La gestió responsable a "la Caixa"

### Riscos i oportunitats

En el procés de determinació dels aspectes més rellevants de la gestió responsable de "la Caixa", l'Entitat prioritza l'atenció sobre els temes que són considerats importants per part d'institucions i organismes internacionals, analistes i agències de rating, els principals referents del sector financer i els principals grups d'interès: clients, empleats i societat.

Per això, "la Caixa" posa a disposició dels seus grups d'interès un conjunt de mecanismes de diàleg, entre els quals podem destacar:

- La xarxa de 5.186 oficines i els seus 23.229 empleats.
- Els canals de comunicació interns i externs com l'oficina d'atenció al client, el call center d'atenció telefònica a oficines i la bústia de suggeriments.
- La realització d'investigacions i estudis sobre necessitats de tipus financer i social.
- El contacte permanent amb institucions i organitzacions socials, culturals, educatives i mediambientals.

A partir de l'anàlisi que fa l'Entitat es capten les expectatives, les inquietuds i les necessitats i es dibuixen les línies estratègiques per donar-hi resposta, mitigant d'aquesta manera l'aparició de riscos i optimitzant les oportunitats.

Aquests aspectes constitueixen el focus de la política de responsabilitat social de "la Caixa" i són considerats per l'Entitat com a qüestions clau sobre les quals l'Entitat té la vocació de seguir millorant en el seu desenvolupament futur i la voluntat d'integrar-les a la seva estratègia.

### Aspectes rellevants en la relació amb els grups d'interès

| Clients                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Empleats                                                                                                                                                                                                                                                              | Societat                                                                                                                                                                                                                                      | Entorn Ambiental                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguretat, solvència, transparència i confiança</li> <li>• Accessibilitat als serveis financers</li> <li>• Àmplia gamma de productes i serveis adaptats a les necessitats de tots els col·lectius de clients.</li> <li>• Innovació per oferir la millor qualitat de servei.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diàleg amb els empleats.</li> <li>• Igualtat d'oportunitats, diversitat i integració laboral.</li> <li>• Conciliació de la vida laboral i familiar.</li> <li>• Selecció, formació i desenvolupament professional.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diàleg i participació institucional.</li> <li>• Contribuir al desenvolupament econòmic i social del país</li> <li>• Evitar l'exclusió financera</li> <li>• Fomentar la creació d'empreses</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestió ambiental de "la Caixa"</li> <li>• Aplicació de principis i bones pràctiques ambientals en totes les seves actuacions</li> <li>• Impacte ambiental directe i indirecte de les seves activitats.</li> </ul> |

## La gestió responsable a "la Caixa"

### Fites i Reptes de Futur

#### Fites en Reputació Corporativa:

- Creació de la Subdirecció General de Reputació Corporativa
- Creació de l'Àrea de Compliment Normatiu adscrita a la Secretaria General del Consell d' Administració.
- Inici del desenvolupament del mapa d'indicadors del risc reputacional.

#### Fites amb els Clients:

---

Obtenció de la ISO 27001:2005 de Gestió de la Seguretat de la Informació per als canals electrònics de "la Caixa".

---

Llançament de CaixaProtect per garantir la seguretat en operacions amb Línia Oberta i caixers automàtics.

---

Desenvolupament de projectes per facilitar l'accessibilitat de persones amb discapacitat a oficines i caixers: Operativa "Caixa Fàcil".

---

Obtenció de l'acreditació nivell "A" y "AA" d'accessibilitat per a l'operativa a Línia Oberta, d'acord amb la W3C.

---

Obtenció de la ISO 9001 en la gestió de serveis per a nous residents.

---

Posada en funcionament d'un sistema de mesura de la satisfacció per a clients empreses.

## Fites

## Reptes de futur

#### Reptes de Futur amb Clients:

---

Fer accessibles el 100% de les oficines de "la Caixa".

---

Inversió de 700 milions d'euros fins el 2010 per a l'expansió i renovació de la xarxa d'oficines i caixers.

---

L'any 2010 hi haurà a cada oficina, com a mínim, un caixer totalment accessible.

---

Desenvolupament fins al 2010 del Projecte INREDIS per acostar les TIC a les persones amb discapacitat

### Fites amb Empleats:

330 Trobades de la Direcció General amb la Xarxa Territorial.

Renovació i millora dels canals de comunicació interna: Canal Caixa.

Millora dels canals d'innovació interna: Bústia de Sugerències i Fòrum d'Innovació Participativa.

Acreditació en el Programa ÓPTIMA del Ministeri de Treball i Afers Socials.

Realització de la primera enquesta sobre conciliació de la vida professional i personal.

Consolidació del programa d'Assessors de Serveis Financers (ASF).

### Fites amb la Societat:

Inclusió de contractes amb proveïdors dels compromisos del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

Potenciació de la línia de productes bàsics per a persones amb dificultats d'accés al sistema financer.

Edició de la Guia per Promoure el Voluntariat des de l'Empresa.

Inclusió d'una línia de productes de comerç just al Catàleg dels Punts Estrella.

Contribució a la societat de 302,5 milions d'euros a través de l'Obra Social.

### Fites amb l'Entorn Ambiental:

Obtenció del distintiu de Garantia de Qualitat Ambiental per a la xarxa de 1.789 oficines de Catalunya, atorgat per la Generalitat de Catalunya.

Projectes per millorar l'estalvi de trameses i de consum de paper: Digitalització de signatures i de documents d'identificació de clients.

Col·locació a totes les plantes dels edificis dels Serveis Centrals de contenidors per a la recollida selectiva de consumibles.

### Reptes de Futur amb Empleats:

Posada en funcionament d'accions de millora en el marc del Programa ÓPTIMA: proveïdors de selecció, reincorporació després de la maternitat, revisió de la comunicació en temes d'igualtat de gènere.

Posada en funcionament d'accions per a la conciliació de la vida personal i laboral.

### Reptes de Futur amb la Societat:

Posada en marxa d'una enquesta de satisfacció de proveïdors.

Creació d'un banc especialitzat en microcrèdits.

L'any 2007, inversió a la societat de 400 milions d'euros a través de l'Obra Social.

### Reptes de Futur amb l'Entorn Ambiental:

Ampliar el distintiu de qualitat ambiental a tota la Xarxa Territorial.

Reduir el consum i els residus de paper.

Incorporar controls d'impacte ambientals i socials en les operacions financeres significatives.

## Balanç Econòmic de "la Caixa"

El creixement de "la Caixa" se sustenta en la solvència, la rendibilitat i l'eficiència.

### Eficiència

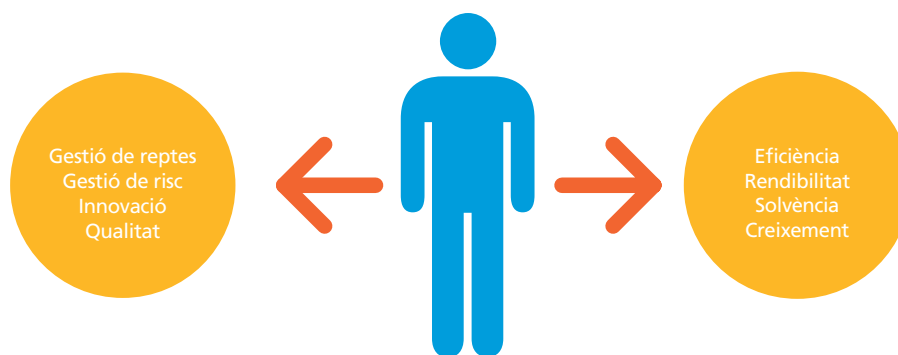
L'eficiència, a més a més de la solvència i rendibilitat és una altra de les claus sobre les que es recolza el creixement de "la Caixa".

- La ràtio d'eficiència recurrent s'ha situat en el 47,2 %, amb una reducció de 5,0 punts.

### Rendibilitat

La rendibilitat és un altre factor clau sobre el qual se sustenta el balanç econòmic de "la Caixa", que ha evolucionat positivament en paral·lel a la solvència.

- El ROE recurrent (resultat recurrent/ fons propis mitjans) és de un 19,5%.
- El ROA recurrent (resultat net recurrent/actius totals mitjans) s'ha situat en el 0,9%.
- El RORWA recurrent (resultat net recurrent/actius ponderats per risc) és de 1,4%.



**El client és el centre de l'Organització**

### Solvència

La prudència i la diversificació defineixen la política de riscos de "la Caixa", cosa que es tradueix en un bon nivell de solvència que supera els requeriments legals exigits.

- El coeficient de solvència és d'un 11,5%, el TIER 1 un 8,3% i el Core Capital un 6,2%.
- La ràtio de morositat se situa en el 0,33%
- L'evolució de la cobertura de la morositat ha millorat situant-se en el 444%.

### Creixement

La gestió dels reptes ha permès consolidar "la Caixa" com el tercer grup financer espanyol i líder de les caixes espanyoles i europees.

- 337.260 milions d'euros de volum total de negoci bancari.
- 3.025 milions d'euros de resultat atribuïble al Grup "la Caixa".
- 1.505 milions d'euros de resultat recurrent del Grup "la Caixa".
- 18.480 milions d'euros és el valor de mercat de les societats cotitzades.
- 9.976 milions d'euros en plus-vàlues latents, de la cartera d'empreses participades.
- 10.769 milions d'euros en fons propis.

## Valor econòmic generat, distribuït i retingut de "la Caixa"

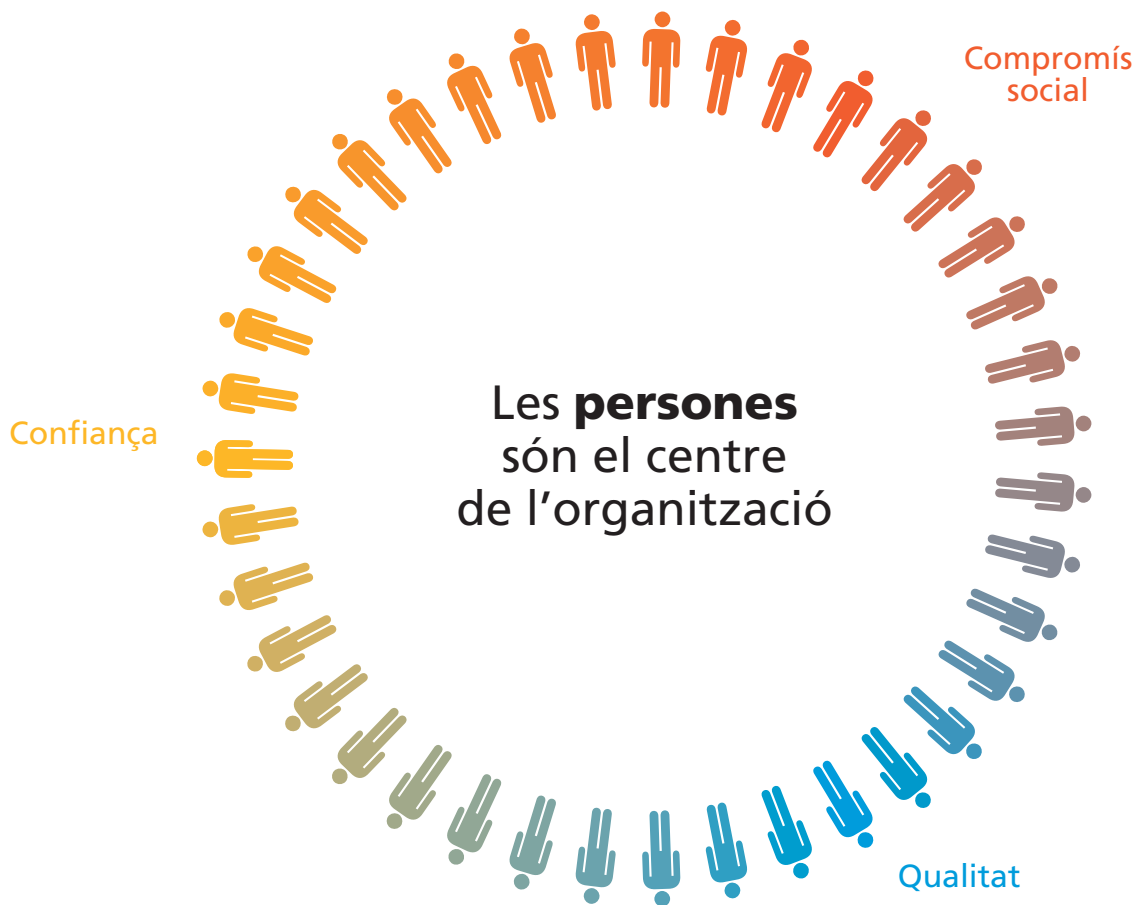
(import en milers d'euros)

|                                                                                                | 2006             | 2005             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|
| <b>Valor econòmic generat</b>                                                                  | <b>5.221.840</b> | <b>4.151.820</b> |
| • Marge ordinari                                                                               | 4.331.296        | 3.800.528        |
| • Altres productes d'explotació                                                                | 126.101          | 102.080          |
| • Altres ganàncies menys altres pèrdues                                                        | 764.443          | 249.212          |
| <b>Valor econòmic distribuït</b>                                                               | <b>2.946.388</b> | <b>2.455.953</b> |
| • Altres despeses generals d'administració (excepte tributs) més altres càrregues d'explotació | 682.770          | 614.077          |
| • Despeses de personal                                                                         | 1.610.562        | 1.522.360        |
| • Impost sobre beneficis més tributs inclosos en altres despeses generals d'administració      | 277.056          | 16.516           |
| • Dotació a l'Obra Social                                                                      | 376.000          | 303.000          |
| <b>Valor econòmic retingut</b>                                                                 | <b>2.275.452</b> | <b>1.695.867</b> |

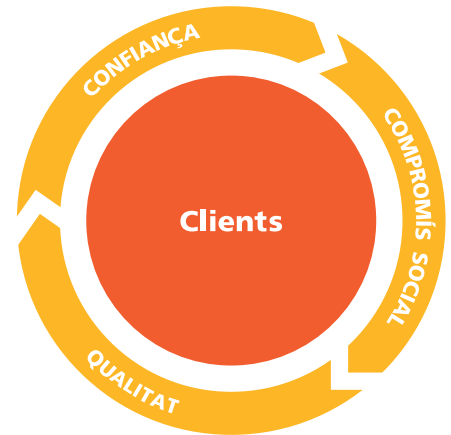
NOTA: Càlcul conforme al protocol de la Guia G3 GRI a partir dels comptes anuals de "la Caixa".

## Balanç Social i Balanç Sostenible de "la Caixa"

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. La transparència i el diàleg amb els grups d'interès presideixen totes les actuacions.



## Balanç Social i Balanç Sostenible de "la Caixa"



### Confiança

La gestió professional del negoci és la base per generar confiança. Per aconseguir-la dels seus clients, "la Caixa" desenvolupa una política de riscos prudent i diversificada, garanteix el màxim la seguretat de totes les seves operacions i manté una relació amb els clients basada en la responsabilitat, la transparència i l'ètica.

- Standard & Poor's ha elevat els rànings de llarg i curt termini de "la Caixa" des de 'A+/A-1' fins a 'AA-/A-1+', respectivament, amb una perspectiva estable.
- La mesura, el seguiment i gestió del risc es realitzen d'acord amb les directrius del Nou Acord de Capitals de Basilea (NACB).
- La protecció de dades, el secret bancari i la seguretat en les operacions són un principi d'actuació reconegut i consolidat a l'organització

### Compromís Social

Facilitar l'accessibilitat als productes i serveis i garantir un servei financer universal per a que cap persona quedi exclosa del sector financer són els eixos del compromís social amb els clients.

#### Accessibilitat

- 5.186 oficines (5.179 oficines al territori nacional i 7 oficines de representació a l'estranger).
- El 98% de les oficines de "la Caixa" s'han dissenyat conforme al model d'Atenció Totalment Personalitzada.
- El 72% de les oficines de "la Caixa" són totalment accessibles gràcies a la política de cota zero.
- Tots els caixers automàtics de "la Caixa", 7.493, disposen de teclats adaptats per a persones amb dificultats visuals i 66 d'ells disposen de sistema de veu.

#### Servei Financer Universal

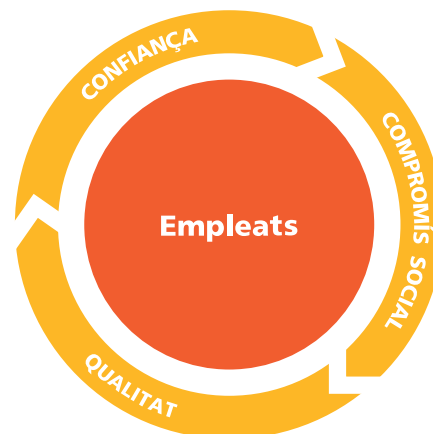
- "la Caixa" ofereix als seus més de 10 milions de clients solucions financeres adaptades a les seves necessitats.
- 343.347 empreses són clientes de "la Caixa".
- 711.231 nous residents són clients de "la Caixa".
- 493.717 clients entre 18 i 25 anys participen dels avantatges del programa LKXA.
- 1.468.924 de persones majors de 65 anys es beneficien del Club Estrella.

### Qualitat

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

- 5,7 milions d'euros d'inversió en I+D.
- "la Caixa" és l'entitat financera líder a Espanya, segona a Europa i tercera al món en nombre de caixers automàtics.
- 7,8 milions de clients han utilitzat els caixers automàtics realitzant més de 485 milions d'operacions.
- 4,3 milions de clients de Línia Oberta.
- 90.122 clients han utilitzat Línia Oberta Mòbil.
- 620.415 clients han utilitzat el sistema d'alertes SMS de CaixaMòbil.
- 170.517 enquestes de satisfacció realitzades a clients.
- El 66% dels clients qualifica el servei que li ofereix "la Caixa" amb una nota superior a 8 (escala de 0 a 10)
- "la Caixa" és la segona entitat amb menor nombre de queixes rebudes en relació al seu volum de negoci, segons l'última memòria de reclamacions del Banc d'Espanya.

## Balanç Social i Balanç Sostenible de "la Caixa"



### Confiança

La confiança en l'equip de professionals que conformen "la Caixa" és la clau per obtenir la confiança dels clients i de la societat.

- 23.229 empleats.
- 56,2% d'homes i 43,8% de dones constitueixen l'equip professional de "la Caixa".
- 39 anys d'edat mitjana de la plantilla.
- 12 anys d'antiguitat mitjana de la plantilla.
- 0,33 és la taxa de rotació.
- 100% de la plantilla frueix de contracte fix o indefinit.
- 81% de la plantilla té formació oficial universitària.

### 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.

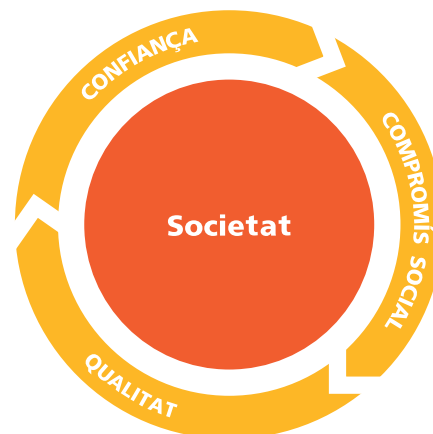
- El 57,3% de les noves incorporacions i el 54,8% de les promocions internes han correspost a dones.
- El 7,7% dels càrrecs directius estan ocupats per dones.
- El 33,4% dels càrrecs de director/subdirector d'oficina estan ocupats per dones.
- El 61% dels assessors financers (ASF) són dones.
- 47 nacionalitats diferents representades a la plantilla.
- 1.450 empleats realitzen activitats de voluntariat corporatiu.
- El sistema de complements de retribució salarial de "la Caixa" per als seus empleats ha assolit el 2006 una inversió de 204,20 milions d'euros en matèria de serveis i beneficis socials.

### Qualitat

La qualitat de l'equip professional de "la Caixa" se sustenta en una adequada preparació i experiència per oferir el millor servei als clients.

- 2,6 milions de trucades ateses al Call Center d'Oficines.
- 65% de respostes a les enquestes periòdiques de mesura de la satisfacció de les oficines amb els proveïdors interns.
- 66.936 currículums gestionats en processos de selecció externa.
- 4.597 promocions internes.
- 12,6 milions d'euros invertits en formació interna.
- 568.766 hores de formació, presencial i on-line, impartides.
- 10.581 empleats (46% de la plantilla) han participat en activitats de formació interna.
- El 100% de la plantilla està subjecta a retribució variable en base a l'assoliment dels objectius individuals o de grup.

## Balanç Social i Balanç Sostenible de "la Caixa"



### Confiança

El compromís de "la Caixa" amb la societat forma part de la seva identitat i s'explicita a través del conjunt de la seva activitat financera i de la seva Obra Social, que arriba als seus més de 10 milions de clients i a més de 18'6 milions de persones participants/beneficiaris de la seva Obra Social.

- 302,5 milions d'euros canalitzats a través de l'Obra Social de "la Caixa".
- Adherits al Pacte Mundial de les Nacions Unides.
- 12 Conferències realitzades en el marc de la Càtedra "la Caixa" d'Economia i Societat el 2005.
- Membre del Club de l'Excel·lència en Sostenibilitat.

### Compromís Social

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

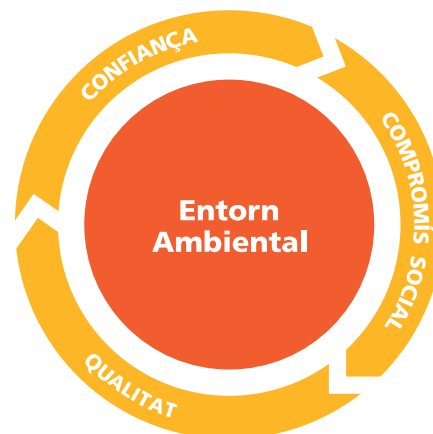
- 0,38% de contribució al total PIB espanyol. (any 2006)
- Des de 1995 "la Caixa" ha duplicat el número d'empleats.
- Més de 14.000 beneficiaris de la Llibreta Bàsica per a persones amb dificultats d'accés al sistema financer.
- 635 projectes de microcrèdits finançats durant l'any 2006 als quals s'han destinat 8,6 milions d'euros.
- 12.776 préstecs vigents canalitzats a través de l'activitat del Mont de Pietat de "la Caixa".
- 23 convenis de col·laboració amb entitats de nous residents.
- 29 projectes empresarials d'emprenedors finançats a finals de 2006 i 4 projectes aprovats pendents de materialitzar-se.

### Qualitat

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

- 18.644.718 participants / beneficiaris i 31.194 activitats desenvolupades.
- El Programa de Voluntariat Corporatiu de "la Caixa", creat l'any 2005, compta amb 42 associacions i 1.450 voluntaris.

## Balanç Social i Balanç Sostenible de "la Caixa"



### Confiança

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

- Obtenció del distintiu de Garantia de Qualitat Ambiental per a la xarxa de 1.789 oficines de Catalunya.
- "la Caixa" forma part del Programa de les Nacions Unides per a Entitats Financeres (UNEP-FI) des de 2003.

### Compromís Social

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

- 17 operacions en col·laboració amb altres entitats per finançar projectes de millora del medi ambient per un import superior als 1.500 milions d'euros, dels quals "la Caixa" n'ha assegurat 900 milions d'euros.

### Qualitat

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

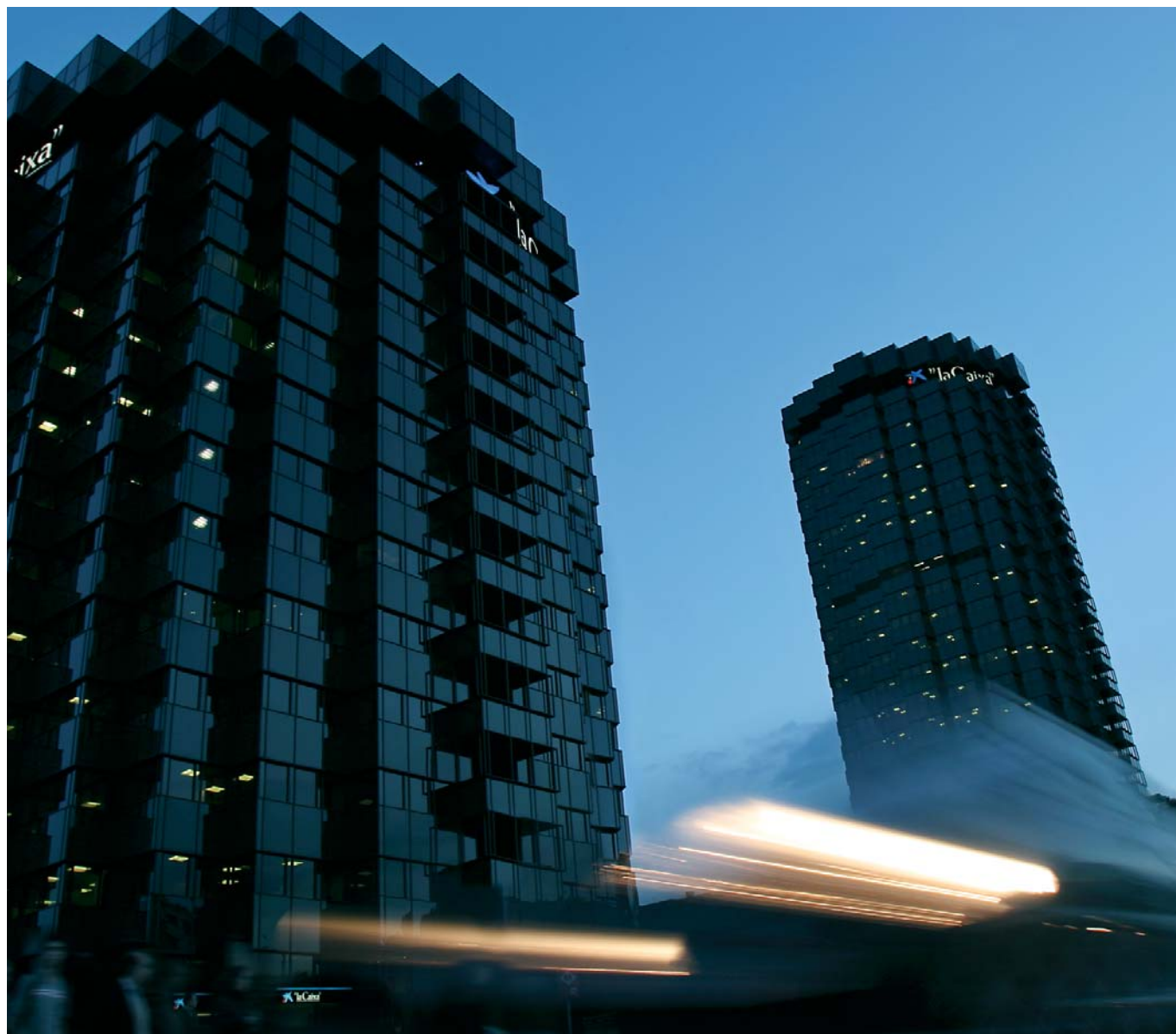
- Sistema de Gestió Mediambiental per als Serveis Centrals de la seva seu a Barcelona.
  - Norma ISO 14001.
  - Reglament europeu 761/2001 EMAS.
- 25.440 hores de formació impartides a prop de 1.700 empleats en el curs "Sistema de Gestió Ambiental ISO 14001".
- El 42% del paper utilitzat a "la Caixa" és paper reciclat.



## Govern Corporatiu de "la Caixa"

## Índex

|                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>3.1. Òrgans de Govern</b>                                   | <b>29</b> |
| 3.1.1. Assemblea General                                       | 29        |
| 3.1.2. Consell d'Administració                                 | 30        |
| 3.1.3. Comissió de Control                                     | 32        |
| <b>3.2. Règim aplicable als membres dels Òrganos de Govern</b> | <b>33</b> |
| <b>3.3. Altres mesures del Govern Corporatiu</b>               | <b>34</b> |



## 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 financera de caràcter social i de naturalesa fundacional, sense ànim de lucre, no dependent de cap altra empresa, dedicada a la captació, a l'administració i a la inversió dels estalvis que li són confiats.

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.

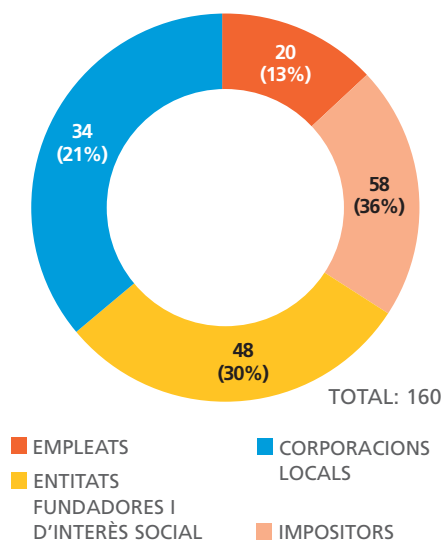
#### 3.1.1. Assemblea General

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.
- Appreciar 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 la seva naturalesa, així com la dissolució i la liquidació.
- Definir les línies generals del pla d'actuació anual de l'Entitat.
- Aprovar, entre altres, 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.

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

#### COMPOSICIÓ DE L'ASSEMBLEA GENERAL



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 aquests percentatges 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 representants de les entitats fundadores i altres d'interès social, la qual cosa suposa un 30%.
- 34 representants 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 se celebraran tantes vegades com siguin convocades, i solament podran tractar de l'objecte per al qual hagin estat reunides.

#### 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 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.

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 desenvolupen.

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

#### Comissió Executiva

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

hagin estat delegades pel Consell d'Administració

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 informará 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".

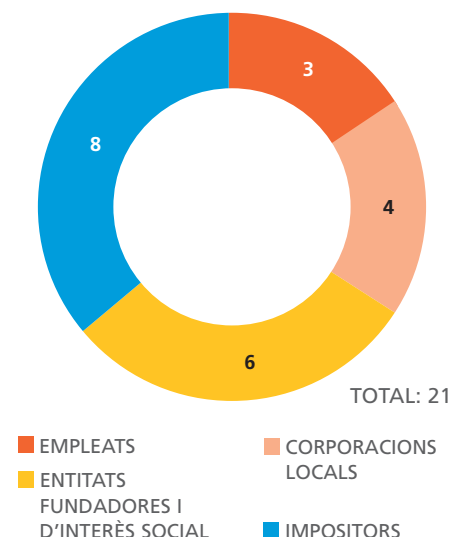
#### Comissió de Retribucions

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".

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

#### COMPOSICIÓ DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ



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

#### 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.

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

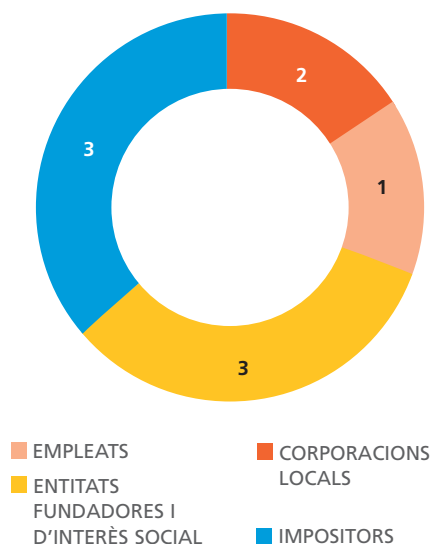
- Supervisar la gestió del Consell d'Administració, tot vetllant per l'adequació dels seus acords a les directrius i resolucions de l'Assemblea General i a les finalitats pròpies de l'Entitat.
- Vigilar el funcionament i la tasca desenvolupada pels òrgans d'intervenció de l'Entitat.
- Assabentar-se dels 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 que no resultin ja atribuïdes per les funcions anteriors, com són:
  - a) Informar a l'Assemblea General en les qüestions que es plantegin en el seu si en matèria de la seva competència.
  - b) Proposar al Consell d'Administració, perquè alhora ho sotmeti a l'Assemblea General, el nomenament d'auditors de comptes externs.
  - c) Supervisar els serveis d'auditoria interna.
  - d) Coneixement del procés d'informació financera i dels sistemes de control intern.
  - e) Relacions amb els auditors externs per rebre informació sobre les qüestions que puguin posar en risc la seva independència, les relacionades amb el procés de l'auditoria així com aquelles altres comunicacions previstes a la normativa vigent.
- 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:

COMPOSICIÓ DE LA COMISSIÓ DE CONTROL



- 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 de "la Caixa", com a figura executiva i a qui la llei atribueix l'execució dels acords del Consell així com l'exercici d'aquelles altres funcions que els estatuts o els reglaments de l'Entitat li encomanin. La figura del Director General té una rellevància especial ja que 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 referència a les característiques dels membres del Consell d'Administració, cal assenyalar que no s'han d'aplicar a les caixes d'estalvis les qualificacions a l'ús en els codis de govern, ja que pel fet de ser de caràcter fundacional no hi poden existir consellers dominicals. Tots els consellers estan adscrits o representen un sector d'interès determinat, per bé que dins dels sectors dels impositors i de les corporacions locals hi ha la possibilitat que es designin com a membres del Consell d'Administració fins a dos membres, per a cada un d'aquests sectors, entre persones que no tinguin la condició de membres de l'Assemblea General i reuneixin els requisits ade-

quats 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 d'Administració i de la Comissió de Control, la normativa aplicable estableix diferents incompatibilitats, de manera que no poden ostentar aquests càrrecs:

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

Quant a la durada del càrrec dels membres de l'Assemblea, del Consell i la Comissió de Control, és de 6 anys i poden ser reelegits

per a un segon mandat si es compleixen els requisits establerts per al nomenament, fins 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 d'Administració 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 cònjuges, ascendents, descendents i col·laterals fins al segon grau, i també a les societats en les quals aquestes persones tinguin una participació que, de manera aïllada o conjunta sigui majoritària, o en les quals exerceixin càrrecs directius, haurà de ser aprovada pel Consell d'Administració 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 128.719 euros i les que no superin la suma de 321.796 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. Altre mesures del Govern Corporatiu

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

- 1) Per fer front a un dels retrets que tradicionalment s'han dirigit a les caixes, d'estar subjectes a una influència política excessiva, la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona va optar perquè el sistema d'elecció de membres de l'Assemblea General en representació dels impositors sigui el de compromissaris designats per sorteig i 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".
- 2) Pel que fa a les funcions que en l'àmbit de les societats anònimes la llei atribueix al Comitè d'Auditoria (que és un òrgan delegat del Consell d'Administració), d'acord amb els estatuts de la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, s'ha optat perquè siguin assumides per la Comissió de Control, atès que aquest és un òrgan independent del Consell d'Administració i permet acomplir amb més rigor les recomanacions de bon govern.
- 3) S'ha optat per fixar l'edat màxima per a l'exercici del càrrec de vocal del Consell d'Administració - així com als membres de la Comissió de Control - en 78 anys, però si es complís aquesta



edat durant el mandat es continuaria l'exercici del càrrec fins l'Assemblea General Ordinària que se celebri després d'haver complert l'esmentada edat. Així mateix, per tal d'evitar nomenaments de curta durada, s'ha establert que en el moment de l'elecció s'haurà de ser menor de 75 anys.

- 4) Els Estatuts de la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona estableixen també una incompatibilitat, i és que no poden formar part del Consell d'Administració els qui pertanyin al Consell d'Administració o en la Comissió de Control d'una altra caixa d'estalvis o entitat de crèdit o financera.

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



## "la Caixa" i els seus clients

## Índex

|                                                                                              |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>4.1. Introducció</b>                                                                      | <b>39</b> |
| <b>4.2. Aspectes clau de la relació de "la Caixa" amb els clients</b>                        | <b>39</b> |
| <b>4.3. Els clients de "la Caixa"</b>                                                        | <b>42</b> |
| <b>CONFIANÇA</b>                                                                             |           |
| <b>4.4. La gestió professional del negoci como a base per generar confiança</b>              | <b>44</b> |
| 4.4.1. Qualitat de l'Actiu, Gestió del risc i solvència de "la Caixa"                        | 44        |
| 4.4.2. La Seguretat dels Clients Externs i Interns                                           | 45        |
| <b>4.5. Relació amb els clients basada en la Responsabilitat, la transparència i l'ètica</b> | <b>45</b> |
| 4.5.1. Prevenció del Blanqueig de Capitals i Polítiques Anticorrupció                        | 45        |
| 4.5.2. Respecte a la Intimitat i Confidencialitat de la Informació                           | 46        |
| 4.5.3. Protecció Contra el Fraud. La Seguretat Fomenta la Confiança                          | 46        |
| 4.5.4. Ètica i Transparència de la Informació Comercial                                      | 47        |
| 4.5.5. Relació amb els Mitjans de Comunicació                                                | 49        |
| <b>COMPROMÍS SOCIAL</b>                                                                      |           |
| <b>4.6. Accessibilitat</b>                                                                   | <b>50</b> |
| 4.6.1. Presència Territorial de "la Caixa"                                                   | 50        |
| 4.6.2. Eliminació de Barreres. Adaptació i Accessibilitat d'Oficines                         | 52        |
| <b>4.7. Servei financer universal</b>                                                        | <b>55</b> |
| 4.7.1. "la Caixa" i els Joves: LKXA                                                          | 55        |
| 4.7.2. Productes i Serveis per a les Persones Grans                                          | 56        |
| 4.7.3. Nous Residents                                                                        | 57        |
| 4.7.4. CaixaEmpreses                                                                         | 58        |
| 4.7.5. Sector Agrari                                                                         | 59        |
| <b>QUALITAT</b>                                                                              |           |
| <b>4.8. Innovació i servei com a motor de qualitat</b>                                       | <b>60</b> |
| 4.8.1. Innovació Tecnològica Constant                                                        | 60        |
| 4.8.2. Servei 24 Hores al Dia: "Sempre hi som"                                               | 60        |
| 4.8.3. La Innovació en los Productes i Serveis de "la Caixa"                                 | 62        |
| <b>4.9. La satisfacció del client</b>                                                        | <b>64</b> |



**Francesc López Moros**  
Subdirector oficina Bailén-Casp 0968 (Barcelona)

**"Si alguna cosa caracteritza a "la Caixa" és la qualitat, tant de l'oferta que tenim de productes com del servei que presten els seus empleats. Quan es gestiona el patrimoni d'una persona o d'una família, comptar amb la confiança d'aquestes persones és imprescindible. Per a mi, oferir qualitat implica que el client, la propera vegada que tingui una pregunta o una dificultat, no dubti a acudir a tu i que et vegi com una persona mereixedora de la seva confiança".**



## "la Caixa" i els seus clients

### 4.1. Introducció

"la Caixa" supera els deu milions de clients -10.083.517- gràcies a un model de gestió enfocat cap a un assessorament personalitzat, professionalitzat i de qualitat, un esperit d'innovació present en les constants iniciatives ideades a partir de les diferents necessitats dels clients, i una oferta de productes i serveis diversa i competitiva.

A través de la seva xarxa de 5.000 oficines, "la Caixa" posa a disposició dels seus clients una plantilla de professionals experta, pròxima i dedicada a donar respostes a les necessitats quotidianes de les persones. La Responsabilitat Social de l'Entitat té com a pilar bàsic els seus valors que guien la resposta de "la Caixa" en temes importants per als seus clients com, per exemple: la solvència, la lluita contra l'exclusió financera, l'accessibilitat als serveis financers i la satisfacció pel servei ofert.

D'altra banda, fidel al seu compromís amb la societat, "la Caixa" desenvolupa un model de banca universal que busca l'excel·lència en el servei financer i no financer arribant al màxim nombre possible de clients, les característiques socials o culturals dels quals requereixen un tracte i aproximació específica.

### 4.2. Aspectes clau de la relació de "la Caixa" amb els clients

Per aconseguir formalitzar els compromisos amb els seus clients, "la Caixa" posa a la seva disposició diversos canals de diàleg a través dels quals, aquests expressen les seves necessitats, inquietuds i queixes. El temes importants pels clients reben resposta per part de l'Entitat a través de múltiples actuacions, com es detalla a les pàgines següents.

| Clients | Mecanismes de diàleg                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Temes rellevants per a "la Caixa"                                                                               |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina d'Atenció al Client.</li> </ul> <div>Canals</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>Telèfon gratuït</li> <li>Sistema de cartes al Director General.</li> <li>Correu electrònic a e-laCaixa</li> </ul> <div>Comunicacions Rebudes a l'Oficina d'Atenció al Client el 2006:</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>Consultes o Suggeriments: 10.419</li> <li>Reclamacions o Queixes: 9.145</li> <li>Felicitacions: 189</li> </ul> <div>Principals Motius de les Queixes Rebudes a l'Oficina d'Atenció al Client:</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 Productes</li> <li>2 Interacció / Tracte</li> <li>3 Serveis i Operacions</li> <li>4 Comissions i Despeses</li> <li>5 Targetes de Crèdit</li> <li>6 Altres</li> <li>7 Entorn / Trasllats</li> <li>8 Imatge / Publicitat</li> </ul> | <p><b>Seguretat, solvència, transparència i confiança</b></p>                                                   |
|         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Xarxa d'oficines. Parlem?</li> </ul> <div>23.229 empleats i 5.179 oficines de "la Caixa" repartides per tota la geografia espanyola.</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p><b>Accessibilitat als serveis financers</b></p>                                                              |
|         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Enquestes de satisfacció de clients.</li> </ul> <div>170.517 enquestes a clients realitzades el 2006.</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p><b>Àmplia gamma de productes i serveis adaptats a les necessitats de tots els col·lectius de clients</b></p> |
|         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Estudis quantitativs-qualitatius de qualitat i satisfacció (FRS / INMARK).</li> <li>Anàlisis i estudis de mercat regulars amb consumidors, no sempre clients de "la Caixa".</li> <li>Informe del Banc d'Espanya</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p><b>Innovació per oferir la millor qualitat de servei</b></p>                                                 |

## → Actuacions de resposta

- "la Caixa" desenvolupa una política de riscos prudent i diversificada que es tradueix en ràtios de morositat sistemàticament inferiors als del sistema financer espanyol. "la Caixa" ha estat inclosa en el grup d'entitats financeres espanyoles de sistemes avançats de gestió del risc **Basilea II**, i **Standard & Poor's** ha pujat els ratings de llarg i curt termini de "la Caixa" des de 'A+/A-1' fins a AA-/a-1+, respectivament, amb una perspectiva estable.
- L'Entitat desenvolupa una prolífica proactiva en la prevenció del blanqueig de capitals destinant recursos humans a la formació d'empleats en aquest àmbit.
- El conjunt de mesures de seguretat adoptades per "la Caixa" ha convertit les seves oficines en unes de les més segures del sector bancari espanyol. "la Caixa" és l'entitat financera amb el menor nombre d'atracaments per oficina en tot el sector.
- La protecció de dades de caràcter personal i el secret bancari són un principi d'actuació reconegut i consolidat a tota l'organització. "la Caixa" s'ha convertit en una de les primeres entitats financeres espanyoles que ha obtingut la certificació internacional **ISO 27001:2005** pel seu Sistema de Gestió de Seguretat de la Informació.
- Fruit de la seva tasca a favor de la prevenció i detecció del frau, el 2006 "la Caixa" ha posat a disposició dels seus clients **CaixaProtect**, un servei que millora i amplia les cobertures de seguretat amb l'ús de targetes i a **Línia Oberta**.
- Per donar resposta al tema del cobrament de serveis, "la Caixa" ha creat **ServiComptes**, que ofereix un conjunt de serveis integrats als seus clients sota una única tarifa que és de les més competitives del mercat.
- Amb les seves **5.179** oficines (40% a la zona tradicional i 60% a la zona d'expansió), "la Caixa" està present a tots els municipis espanyols de més de **20.000** habitants, en el 86% dels municipis que tenen entre 5.000 i 20.000 habitants, en el 44% dels que tenen entre 3.000 i 5.000 habitants, en el 17% dels que tenen entre 1.000 i 3.000 habitants i en el 1% dels municipis que tenen menys de 1.000 habitants.
- El **98%** de les oficines s'han dissenyat conforme al model ATP (Atenció Totalment Personalitzada). Actualment el **72%** de les oficines són accessibles a les persones amb discapacitat. Totes les noves oficines que s'obren es dissenyen amb l'objectiu "cota zero", el qual determina uns estrictes criteris d'accessibilitat.
- La xarxa de caixers automàtics de "la Caixa", formada per **7.493** terminals, és la més extensa d'Espanya, la segona d'Europa i la tercera del món. D'aquestes, **5.328** terminals són, a més a més, **ServiCaixers**.
- Tots els caixers automàtics de "la Caixa" disposen de teclats adaptats a les persones amb discapacitat visual. L'Entitat ha posat en funcionament un pla d'adaptació per a que l'any 2010, com a mínim, una terminal en cada una de les oficines compleixi al 100% tots els requisits d'accessibilitat física, sensorial o psíquica.
- Aquesta política ha portat a "la Caixa" a convertir-se en la primera entitat d'Espanya que té un servei de banca on-line accessible. El servei de banca electrònica **Línia Oberta** ha obtingut l'acreditació de nivell "A" d'acord amb les normes internacionals d'accessibilitat **Web Accessibility Initiative (WAI)**, determinades per **World Wide Web Consortium (W3C)** per a l'operativa habitual, que és la que representa més del 50% de les operacions realitzades pels clients. També la pàgina web de "la Caixa" ha aconseguit el nivell "AA".
- El 2006 "la Caixa" ha potenciat tots els seus canals electrònics amb nous serveis i avantatges que faciliten l'operativa dels clients. Dels **4,3 milions** de clients que hi ha amb contracte de **Línia Oberta**, prop de **2 milions** han operat a través d'Internet realitzant **864 milions** d'operacions.
- Un de cada tres nous clients de "la Caixa" és nou resident, cosa que demostra l'acceptació dels serveis dissenyats especialment per a aquest col·lectiu, com poden ser les targetes **International Transfer**, **Visa Giros**, o el servei **ServiCuenta Giros**. En aquest marc, l'Entitat va ser la primera en posar a disposició dels seus clients un servei multi-canal per enviar diners a l'exterior. Dins del portal de "la Caixa" s'ha creat també un site específic per a nous residents amb informació general sobre finances i sobre els productes i serveis de l'Entitat d'especial interès per a aquest col·lectiu. "la Caixa" té subscrits acords amb bancs de 13 països i al gener de 2007 se n'incorporaran 3 més.
- Les necessitats operatives de les **343.347** empreses clients de "la Caixa" sempre es poden resoldre pel sistema de "banc a casa", anomenat **Línia Oberta Empresa**, un servei que ha merescut en repetides ocasions la millor qualificació del sector realitzada per entitats independents valorant la seva funcionalitat i la cobertura de totes les necessitats de l'empresa.
- "la Caixa" té productes específics per atendre les necessitats dels seus clients del sector agrari, tant de forma individual com per a les cooperatives agrícoles i ramaderes. Per a la comercialització d'aquests productes l'Entitat compta amb **745** especialitzades en aquest sector.
- La innovació forma part de la cultura de "la Caixa" i consisteix en convertir les idees en valor.
- L'any 2006 la inversió destinada per "la Caixa" a tecnologia ha arribat a **121 milions d'euros**, i la inversió en projectes I+D relacionats amb l'acció comercial i amb la seguretat en les transaccions ha sigut de **5,7 milions d'euros**.
- Al llarg de 2006 s'han implementat tot un conjunt d'iniciatives fruit del constant esforç d'innovació de l'Entitat. Entre elles destaquen la digitalització de firmes i documents d'identitat dels clients, el servei **CaixaFactura**, la plataforma de pagament per a gestors o la instal·lació de màquines truncadores de xecs a les empreses per eliminar l'ingrés de xecs a les oficines.
- "la Caixa" té un model propi per mesurar la qualitat que ofereix als seus clients particulars i d'empreses. Per això, realitza estudis qualitatius i quantitatius per mesurar la qualitat del servei que ofereix i posa a disposició dels clients diversos canals a través de l'Oficina d'Atenció al Client per a que tots puguin transmetre els seus comentaris, opinions i queixes.

### 4.3. Els clients de "la Caixa"

"la Caixa" compta entre els seus més de 10 milions de clients amb una àmplia diversitat territorial, generacional i cultural, entre d'altres característiques. Clients i usuaris que conformen un públic heterogeni que demana diferents solucions i mètodes d'aproximació.

La progressió de "la Caixa" és constant a la geografia espanyola i el creixement en nombre de clients no ha tingut l'exercici 2006 com a excepció. En aquest sentit, més de 477.000 nous clients han posat la seva confiança en "la Caixa" a Espanya, experimentant un creixement a totes les comunitats autònomes de l'Estat Espanyol.

#### L'orientació de les necessitats dels clients de "la Caixa"

Les modalitats d'economies que conviuen en tot el territori (particulars, empresaris individuals, grans empreses...) requereixen tractaments específics per cobrir inquietuds i necessitats concretes.

"la Caixa" concreta diverses iniciatives orientades a diferents col·lectius d'edat per a la captació i fidelització dels clients. L'Entitat experimenta un creixement en tots i cada un dels grups d'edat.

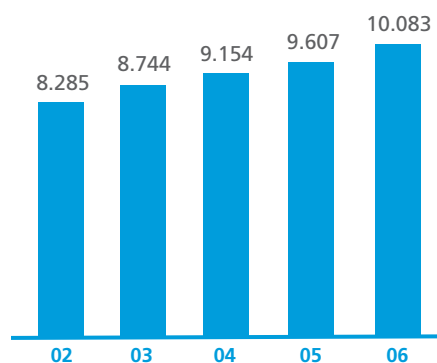
#### La diversitat dels clients de "la Caixa"

El fenomen de la immigració ha significat una diversificació social i cultural en el perfil del client tipus de "la Caixa", fet que ha originat una important política d'aproximació a les seves necessitats en els últims exercicis.

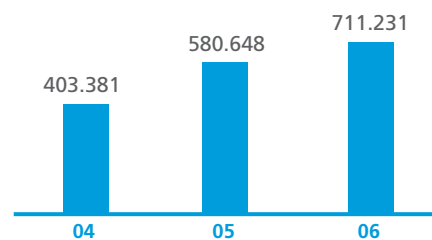
Prop del 30% dels nous clients de "la Caixa" són nous residents, per la qual cosa la sensibilització vers aquest col·lectiu social es presenta com una de les claus per al futur de qualsevol entitat financera, com s'especifica a l'apartat 4.7.3.

A les xifres de clients de "la Caixa" hi destaquen països de Llatinoamèrica, Àsia o Àfrica, territoris amb fortes i tradicionals relacions migratòries amb el nostre país.

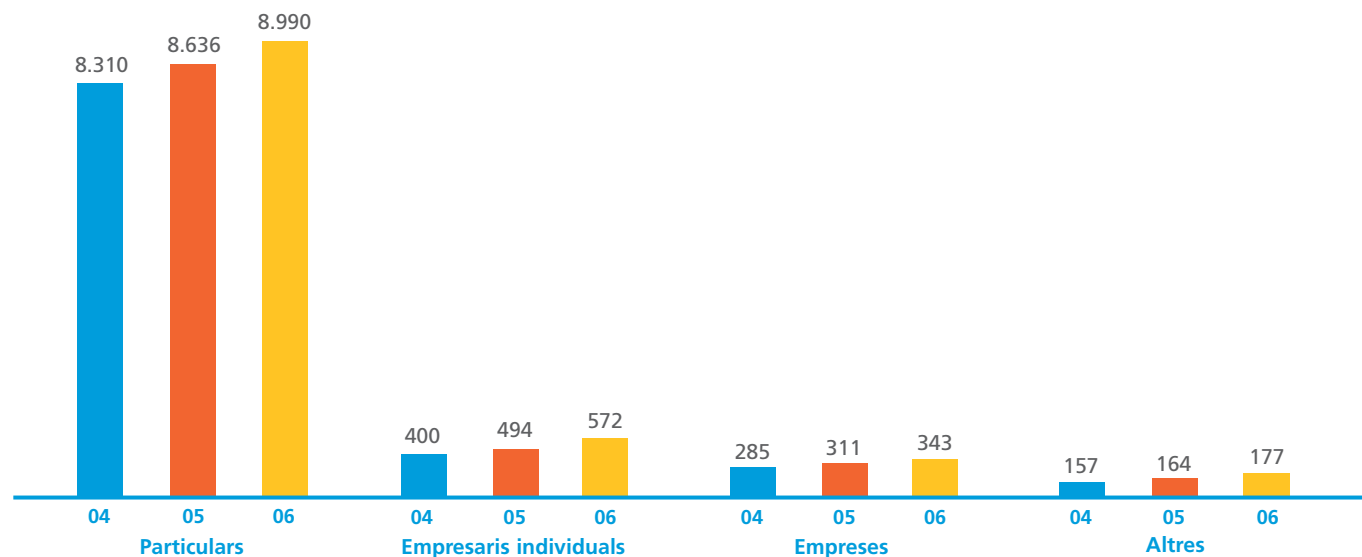
EVOLUCIÓ DEL NOMBRE DE CLIENTS DE "LA CAIXA" (en milers)



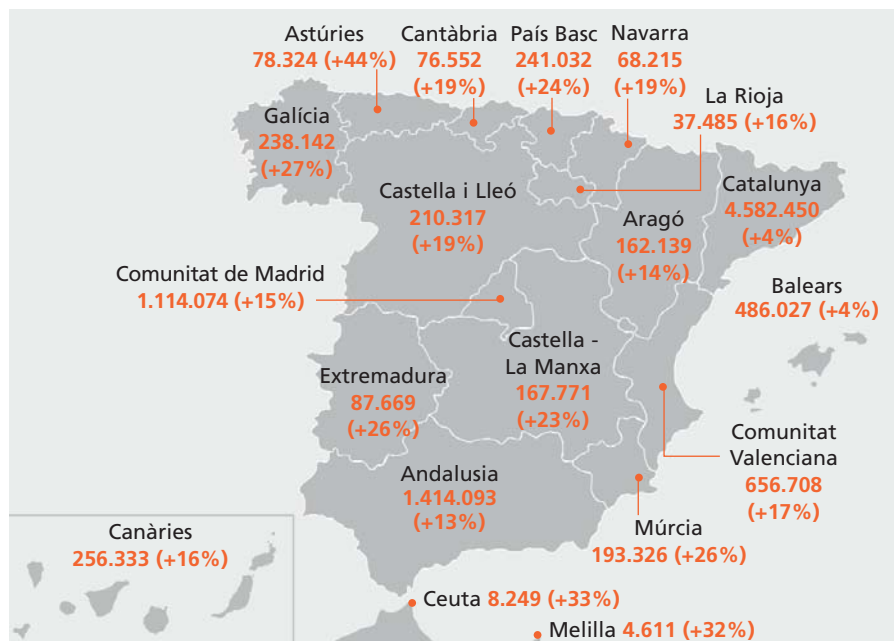
TOTAL PROCEDÈNCIA DELS CLIENTS PARTICULARS (RESIDENTS) D'ALTRES NACIONALITATS



BASE DE CLIENTS DE "LA CAIXA" (en milers)



#### NOMBRE DE CLIENTS I EVOLUCIÓ DEL CREIXEMENT PERÍODE 2004-2006



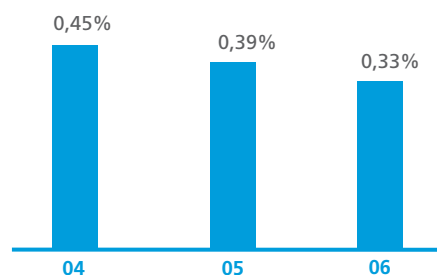
#### PROCEDÈNCIA DELS CLIENTS PARTICULARS (RESIDENTS) D'ALTRES NACIONALITATS PERÍODE 2004-2006



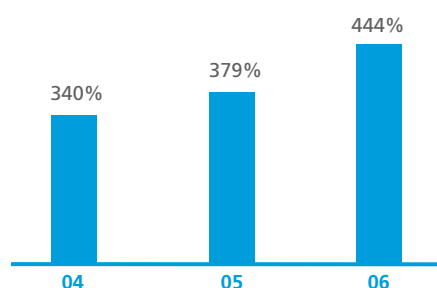


L'agència de qualificació Standard & Poor's ha elevat els ratings de llarg i curt termini de "la Caixa" des de 'A+/A-1' fins a 'AA-/A-1+', respectivament, amb una perspectiva estable

#### RÀTIO DE MOROSITAT



#### COBERTURA DE MOROSITAT



#### 4.4. La gestió professional del negoci com a base per generar confiança

La confiança és un valor fonamental per a les persones que treballen a "la Caixa". Aquesta confiança es basa en la seguretat i professionalitat que es transmet des de la gestió del negoci; i es materialitza en la solvència, la gestió prudent del risc i la lluita contra el frau, entre d'altres.

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

La voluntat de "la Caixa" és avançar en la gestió del risc d'acord amb el marc normatiu vigent.

Sobre aquests riscos s'apliquen des de fa anys un conjunt d'eines i tècniques de quantificació i seguiment que es consideren adequades i d'acord amb els estàndards i millors pràctiques per a la seva gestió.

Totes les actuacions en l'àmbit de la mesura, el seguiment i la gestió del risc es realitzen d'acord amb les directius del Nou Acord de Capitals de Basilea (NACB). El Grup "la Caixa" comparteix la necessitat i la conveniència dels principis que inspiren aquest nou acord, que estimula la millora en la gestió i quantificació dels riscos.

Com a culminació dels esforços realitzats des de l'any 1999 per assolir l'adequació a les exigències de la nova regulació de recursos propis, el Consell d'Administració de "la Caixa", en línia amb els suggeriments del Banc d'Espanya, va aprovar el juliol de 2005 un Pla Director d'Adaptació al NACB.

El desembre de 2006, la ràtio de solvència del Grup era d'un 11,5%, el Tier 1 (recursos propis bàsics o de primera categoria) un 8,3% i el Core Capital, un 6,2%.

L'agència de qualificació Standard & Poor's ha pujat els ratings de llarg i curt

termini de "la Caixa" des de 'A+/A-1' fins a 'AA-/A-1+', respectivament, amb una perspectiva estable.

L'augment de la qualificació reflecteix la contínua millora de la rendibilitat recurrent del negoci bancari de "la Caixa", la reducció de la seva exposició al risc de mercat i la positiva evolució de la seva solvència. La futura negociació en borsa de part de la cartera de participacions del Grup i l'estratègia enfocada al creixement orgànic de l'entitat reforcen aquests aspectes.

Per recolzar la presa de decisions de les oficines i analistes de risc, així com per agilitzar la resolució de les sol·licituds, "la Caixa" disposa de diferents eines per mesurar la probabilitat d'entrada en borsa dels seus clients i les pèrdues esperades i inesperades de les operacions.

En el segment de particulars aquesta gestió del risc es tradueix en un conjunt d'eines de scorings, tant reactius com proactius destinats a la concessió d'operacions i al seu seguiment posterior.

En el segment d'empreses, es disposa d'eines de rating que van des de les microempreses fins a les grans corporacions, passant per les promocions immobiliàries. Aquestes eines tenen com a objectiu servir de recolzament a la xarxa tant en l'anàlisi d'expedients, com en el seguiment dels clients. Com detalla el Pla Estratègic de "la Caixa", l'Entitat treballa a consciència per oferir el millor servei a aquest segment, en especial al de les pymes. De la mateixa manera, i per garantir la qualitat de la cartera, existeix una unitat independent de seguiment que analitza el possible deteriorament dels diferents riscos.

Aquest conjunt de polítiques es tradueix en ràtios de morositat sistemàticament inferiors a les del sistema, així com en ràtios de cobertura i nivells de capitalitza-

ció molt per sobre del sector, com queda reflectit en els gràfics.

#### 4.4.2. La Seguretat dels Clients Externs i Interns

Per garantir la seguretat de clients i empleats, les oficines de "la Caixa" estan preparades per minimitzar el risc d'atracament i robatori. A més a més, algunes oficines es doten de mesures addicionals no exigibles per llei com equips de captació i registre d'imatges digitals, porta exclosa d'accés a zona de seguretat, dispensadors i recicladors automàtics d'efectiu o control individualitzat d'accés mitjançant arc detector de metalls. Durant el primer trimestre de 2007 es millorarà el control de l'accés a les oficines ubicades en zones de més alt risc, instal·lant excloses de seguretat i interfonos o videoporters. D'altra banda, totes les oficines de "la Caixa" compten amb un pla d'emergència desenvolupat i implantat.

Dins d'aquest marc, i en base al compromís de "la Caixa" de fomentar el respecte als drets humans, tots els vigilants de seguretat que treballen per a l'Entitat han realitzat el Curs d'Habilitació per a Vigilant de Seguretat, en el qual s'estudia l'Article 18 de la Constitució Espanyola sobre els Drets Fonamentals de les Persones. De la mateixa manera, i de forma voluntària, els vigilants de seguretat poden realitzar el Curs Multimèdia Àrea Legal i el Curs de Reciclatge sobre Normativa Jurídica Aplicada a l'Operativa, en què s'estudien aspectes dels drets humans importants per a la seva activitat.

D'altra banda, "la Caixa" vol fomentar, també, l'abast de la seguretat a través d'expositors a l'interior de les seves oficines i a través d'una formació específica per a empleats designats responsables en cas d'emergència, així com per a empleats d'edificis centrals o singulars i per als delegats de prevenció. Paral·lelament, a través d'Internet, es poden consultar les instruccions a seguir en cas d'emergència, així com rebre informació en prevenció de riscos laborals.

#### 4.5. Relació amb els clients basada en la responsabilitat, la transparència i l'ètica

##### 4.5.1. Prevenció del Blanqueig de Capitals i Polítiques Anticorrupció

El blanqueig de capitals intervé en els sistemes financers a nivell mundial provocant danys en la reputació de les institucions financeres i afeblint les seves relacions amb els intermediaris, els reguladors i amb el públic en general. Com a resposta a aquest fet, nombrosos països de tot el món estan aprovant o perfeccionant lleis en aquesta matèria d'acord amb el progressiu marc de mesures de no corrupció ni foment de la mateixa que propugna la RSC.

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 comptar amb polítiques expressives d'acceptació i coneixement de clients. Aquestes polítiques ajuden a protegir la reputació de les entitats financeres i la integritat dels sistemes bancaris, ja que redueix la probabilitat que es converteixin en vehicles o víctimes del crim financer.

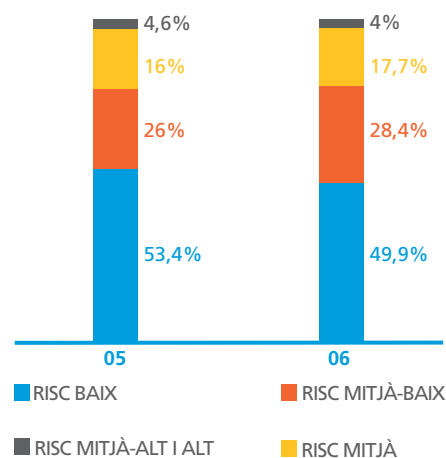
"la Caixa" adopta mesures concretes per garantir la identificació dels clients, l'establiment de sistemes de control intern, la formació i informació del seu personal respecte a aquestes obligacions i la màxima col·laboració amb les autoritats.

Les xifres del 2006 sobre el personal dedicat a la prevenció de blanqueig de capitals es manté respecte a les del 2005 amb un equip de 25 persones que col·laboren en aquesta tasca i 12 persones que centren en exclusiva la seva activitat en la matèria.

##### Formació Específica

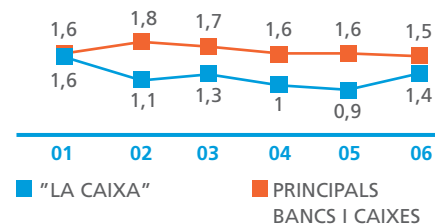
Tots els empleats de la Xarxa Territorial tenen a la seva disposició des de l'any 2000 un curs de prevenció de blanqueig

#### COMPOSICIÓ DE LA CARTERA CREDITICIA

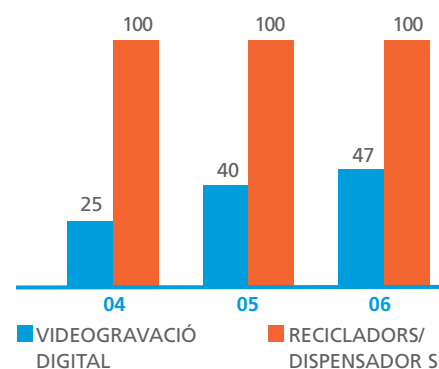


"la Caixa" és, un any més, l'entitat financera amb el menor nombre d'atracaments per oficina de tot el sector

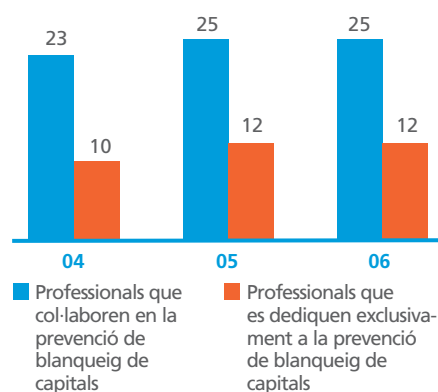
#### NOMBRE ATRACAMENTS PER 100 OFICINES



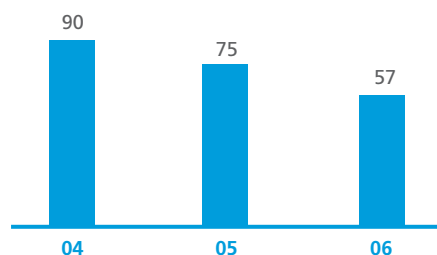
#### PERCENTATGE D'OFICINES EQUIPADES AMB MESURES DE PROTECCIÓ CONTRA ATRACAMENTS



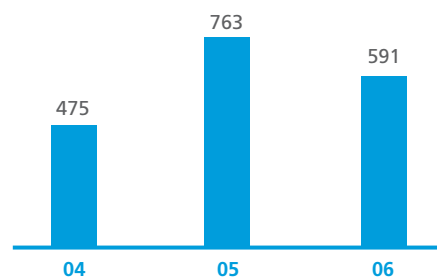
#### PROFESSIONALS DE "LA CAIXA" DEDICATS A LA PREVENCIÓ DE BLANQUEIG DE CAPITALS



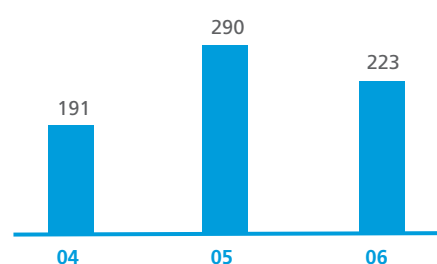
#### Nº TOTAL D'OPERACIONS DETECTADES A TRAVÉS DEL SISTEMA D'ALERTES DE "LA CAIXA"



#### Nº TOTAL D'OPERACIONS INVESTIGADES PER LA UOPBC COM SENSIBLES AL BLANQUEIG DE CAPITALS



#### Nº TOTAL D'OPERACIONS COMUNICADES AL SERVEI EXECUTIU DE LA COMISSIÓ DE PREVENCIÓ DEL BLANQUEIG DE CAPITALS DEL BANC D'ESPANYA



de capitals integrat a la Intranet de l'Entitat, per sensibilitzar i preparar als treballadors davant de casos de manifesta il·legalitat constitutius de delictes i corrupció. L'any 2006, 2.229 empleats han participat en el procés de formació en aquesta matèria i el van finalitzar un total de 178 empleats.

#### Número d'operacions investigades i detectades

Durant l'exercici 2006, la Unitat Operativa de Prevenció de Blanqueig de Capitals (UOPBC) ha investigat un total de 591 operacions, i n'ha detectat 57 casos a través del sistema d'alertes de "la Caixa". 223 d'aquestes operacions es van comunicar al Servei Executiu del Banc d'Espanya.

#### 4.5.2. Respecte a la Intimitat i Confidencialitat de la Informació

"la Caixa" compleix de forma rigorosa la legislació vigent en matèria d'intimitat, protecció de dades de caràcter personal i secret bancari. A més a més, l'Entitat manté inscrits en el Registre General de Protecció de Dades tots els fitxers sota 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, amb l'objectiu d'evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat.

Els esforços en aquest camp s'amplien amb una sèrie de normes internes, entre les quals: la norma 47 "Tractament i Confidencialitat de les Dades Personals" i el seu Document Annex "Secret Bancari, Intimitat, Protecció de Dades i Bon Ús de la Informació"; la Norma 66 "Seguretat Informàtica"; els Reglaments de

Seguretat o el Codi de Conducta Telemàtic, de regulació d'actuacions i operatives vinculades a la protecció de la intimitat, de les dades de caràcter personal i bon ús de la informació. Per això, és necessari que els treballadors siguin competents en aquest terreny. És per aquest motiu que "la Caixa" imparteix formació als nous empleats, i duu a terme, de manera periòdica, accions divulgatives i de formació dirigides a tota la seva plantilla.

#### 4.5.3. Protecció Contra el Fraud. La Seguretat Fomenta la Confiança

Amb l'objectiu d'oferir la màxima tranquil·litat als clients i dotar-los d'una seguretat total en cas d'usos irregulars, durant l'any 2006 s'ha creat CaixaProtect®, un servei pioner a Espanya que garanteix als clients protecció davant qualsevol operació fraudulenta no realitzada pel titular a Línia Oberta, caixers automàtics i amb targetes de "la Caixa".

El servei CaixaProtect® és gratuït i d'aplicació immediata a qualsevol dels seus clients que realitzin operativa multicanal, una xifra que el desembre de 2006 superava els 10 milions.

Aquest servei ha estat possible gràcies al desenvolupament tecnològic de "la Caixa" per prevenir i detectar els usos fraudulents amb targetes i amb el servei on-line, Línia Oberta. "la Caixa" abona els imports de qualsevol operació fraudulenta realitzada fins a dos dies després del bloqueig de la targeta, incloent-hi els reintegraments realitzats en caixers automàtics, i, en el cas de Línia Oberta, fins a trenta dies després de la reclamació.

El servei CaixaProtect® també activa un sistema d'alertes al telèfon mòbil per operacions de compra, disposició d'efectiu amb targeta o transferències des de Línia Oberta i caixers d'imports elevats. D'aquesta manera s'obre als clients la possibilitat de realitzar un seguiment de

|                                                                                                                                          | 2004                      | 2005 | 2006                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------|
| % de les dades de clients coberts pels procediments de protecció de dades.                                                               | 100%                      | 100% | 100%                                                                  |
| Nº i tipus d'infraccions comeses en el marc de les normatives sobre el respecte a la intimitat del client.                               | 1 sanció de 120.000 euros | —    | 1 sanció de 2.000 euros (LSSI) i 4 de 60.101,22 euros cada una (LOPD) |
| Nº de accions legals per comportament de competència deslleial, defensa de la competència i pràctiques de monopoli i els seus resultats. | 1 sanció de 300.000 euros | —    | —                                                                     |

les seves operacions més importants de forma gratuïta.

#### 4.5.4. Ètica i Transparència de la Informació Comercial

L'acompliment de la normativa legal i dels diferents codis d'autocontrol deontològic voluntaris és un dels eixos d'ac-

tuació de "la Caixa", no només en la seva oferta de productes i serveis, sinó també en la forma en què aquests es comuniquen.

Respecte als requeriments legals sobre ofertes no fraudulent, "la Caixa" observa les obligacions establertes a les



## PHISING

El *phising* o "pesca electrònica" consisteix en suplantar missatges de correu electrònic d'una determinada entitat financera per a intentar aconseguir les claus secretes dels usuaris de banca electrònica amb la intenció d'emmagatzemar i utilitzar aquestes dades de forma fraudulenta.

Per a evitar aquests tipus d'estafes cal tenir en compte que "la Caixa" mai demana per correu electrònic cap tipus d'informació financera del seus usuaris com poden ser contrasenyes, números de targeta o claus personals. A més, tot i que els correus electrònics poden ser molt elaborats, existeix una sèrie d'elements que estan sempre presents en els correus de "la Caixa" i serveixen per a identificar l'autenticitat o no d'un missatge. Els correus electrònics de "la Caixa" inclouen sempre el nom i el cognom de l'usuari i quan s'entra en el servei de banca electrònica apareixen les dades de l'última connexió al sistema en la banda inferior esquerra i el nom i cognom de l'usuari a la part superior.

En cas de dubte, "la Caixa" posa a disposició dels seus usuaris un telèfon d'atenció al client (902 115 007) i un apartat en la seva pàgina web sobre seguretat on, entre d'altres coses, s'expliquen les 10 regles bàsiques sobre la seguretat on-line.

### 10 REGLES BÀSIQUES SOBRE LA SEGURETAT ON-LINE

- 1 No s'han d'obrir els missatges electrònics d'origen desconegut.
- 2 No s'han de facilitar dades personals ni codis PIN d'accés.
- 3 No s'han d'obrir arxius de remittents desconeguts.
- 4 No s'han d'apuntar les claus d'accés PIN en cap document. Hi ha que deixar la targeta de coordenades Targeta Línia Oberta en un lloc segur.
- 5 No s'ha d'utilitzar PIN trivials o fàcils de deduir.
- 6 No s'ha de confiar mai de regals i promocions fàcils d'obtenir ni respondre a missatges que demanin informació urgent.
- 7 És necessari tenir un sistema antivirus, utilitzar-lo i actualitzar-lo periòdicament. També és recomanable instal·lar un sistema per a evitar programes espia i de publicitat no desitjada.
- 8 És necessari tenir actualitzat el navegador i instal·lar les actualitzacions del sistema operatiu.
- 9 És important considerar unes normes mínimes de protecció de l'ordinador.
- 10 És necessari mantenir-se informat sobre la seguretat general en l'ús d'Internet.

lleis 34 i 26 de 1988, sobre publicitat i disciplina i intervenció a 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 d'altres normes. 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 l'acompliment 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 l'Entitat n'és membre. Entre aquests codis cal citar el Codi de Conducta Publicitària, que està basat a la vegada en el Codi

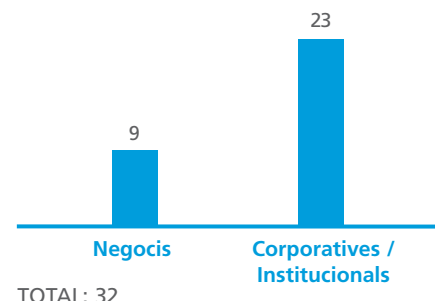
Internacional de Pràctiques Publicitàries de la Cambra Internacional de Comerç (ICC- International Code of Advertising Practice) i en els seus principis bàsics de veracitat, legalitat, honestetat i lleialtat de les comunicacions comercial, o el Codi Ètic de Comerç Electrònic i Publicitat Interactiva que inclou tant les comunicacions comercials com els aspectes contractuals en les transaccions comercials realitzades a través d'Internet i altres mitjans electrònics.

Per acabar, cal destacar el Codi Intern de l'Àrea de Serveis de Màrketing i Publicitat que estableix una sèrie de normes bàsiques d'actuacions en àmbits com el respecte dels drets constitucionals, la igualtat entre home i dona, la protecció dels drets d'imatge i la transparència. Així, la publicitat no pot contenir informacions que siguin falses, ambigües, inexactes, exagerades o que, de qualsevol manera, puguin induir a

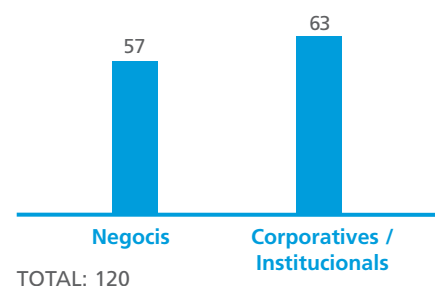




RODES DE PREMSA ORGANITZADES PER "LA CAIXA" EL 2006



NOTES DE PREMSA ELABORADES I EMESES PER "LA CAIXA" EL 2006



error amb la finalitat d'enganyar als clients sobre els beneficis del contingut transmès. Com ja va succeir en anys anteriors, en l'exercici de 2006 no hi consten informacions o resolucions contràries a "la Caixa" en matèria de publicitat o informació de productes.

#### 4.5.5. Relació amb els Mitjans de Comunicació

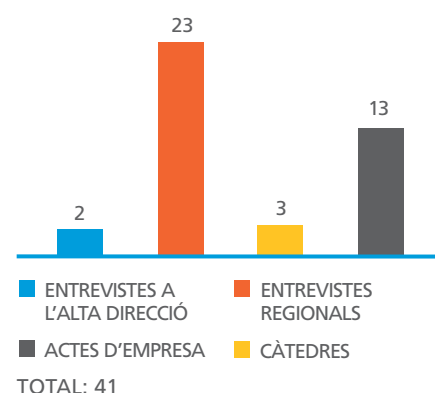
La política de comunicació de "la Caixa" es desenvolupa sota els principis de credibilitat, transparència informativa, eficiència i rigor. Un dels seus objectius principals és la transmissió dels valors fundacionals de l'Entitat, que inclou el servei a la societat on desenvolupa les seves activitats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

Per dur a terme la seva tasca, "la Caixa" té un Gabinet de Premsa que manté una rela-

ció fluida 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 cada un dels projectes que es desenvolupen.

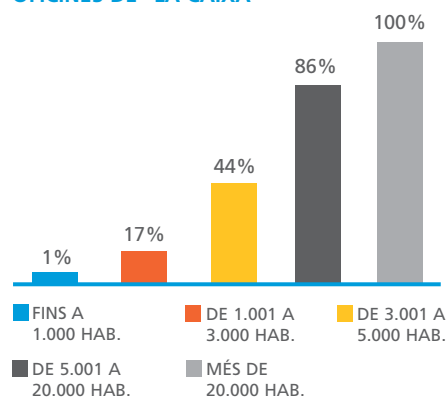
Amb la finalitat de facilitar als professionals de la comunicació el seu accés a la informació, dins de la pàgina web de l'Entitat s'inclou un espai específic, anomenat Sala de Premsa ([www.premsa.caixa.com](http://www.premsa.caixa.com)) per mostrar tota la informació rellevant sobre "la Caixa" i la seva Obra Social. En aquesta web, els mitjans de comunicació poden trobar actualitzades, 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, a través de la Mediateca és possible accedir a un arxiu de notes de premsa i fotografies.

ALTRES ACTES INFORMATIUS REALITZATS PER "LA CAIXA" EL 2006



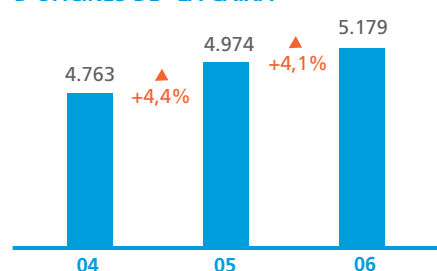


**PRESENCIA AL TERRITORI DE LES OFICINES DE "LA CAIXA"**



En els últims anys "la Caixa" ha experimentat una forta expansió territorial que l'ha acostat més al client i l'ha convertit en l'entitat financera espanyola amb major presència en tot el territori espanyol

**DISTRIBUCIÓ DE LA XARXA D'OFICINES DE "LA CAIXA"**



#### 4.6. Accessibilitat

El concepte d'accessibilitat, per "la Caixa", té un significat propi que es tradueix en la proximitat al client a través de la xarxa d'oficines, l'eliminació de barreres físiques o sensorials, i la superació de l'exclusió financera. L'Entitat ha experimentat, també durant l'any 2006, una expansió territorial que l'apropa més al client i la converteix en l'entitat financera amb major presència al territori.

La progressiva implantació de "la Caixa" ha anat rebaixant any rere any les xifres de la mitjana d'habitants per oficina. Les estadístiques mostren una presència esglaonada d'acord amb el nombre d'habitants de municipis. Així, amb una forta presència a les grans concentracions urbanes, l'Entitat té oficines a pràcticament el 100% de totes les poblacions amb més de 20.000 habitants, en un 86% de les poblacions d'entre 5.001 i 20.000 habitants, en un 44% de les que tenen entre 3.001 i 5.000 habitants en un 17% d'aquelles poblacions d'entre

1.001 i 3.000 habitants i en un 1% de les poblacions amb més de 1.000 habitants.

##### 4.6.1. Presència Territorial de "la Caixa"

"la Caixa" posa a disposició dels seus clients 5.186 oficines al territori espanyol i 7 oficines de representació a l'exterior (Milà, Stuttgart, Porto, Lisboa, Brussel·les, Londres i Casablanca), sumant un total de 5.168 oficines. Això consolida la xarxa de "la Caixa" com la més potent d'Espanya.

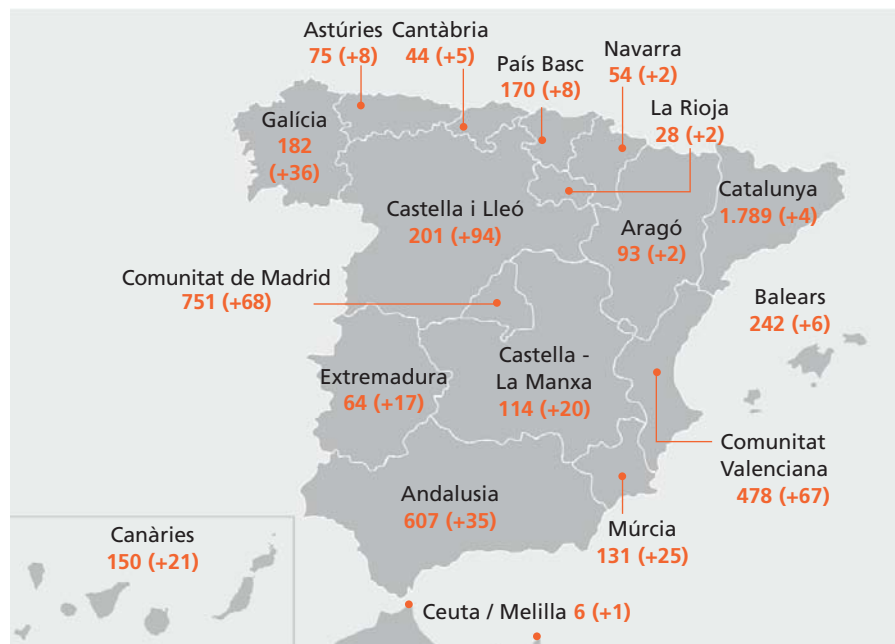
El nombre total d'oficines de "la Caixa" s'ha incrementat un 8.5% en el període 2004-2006.

La presència creixent i la proximitat d'una entitat com "la Caixa" al territori espanyol es fan paleses en els següents indicadors:

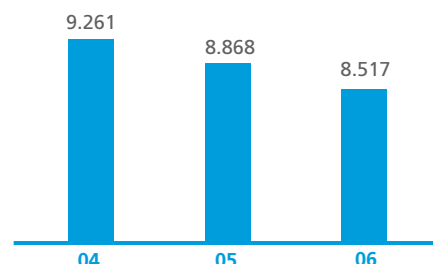
- La mitjana de clients per oficina és de 1.947, xifra que suposa un increment de l'1% en el període 2004-2006.
- La mitjana de clients per empleat és de 434, xifra que suposa un increment del 3% en el període 2004-2006.



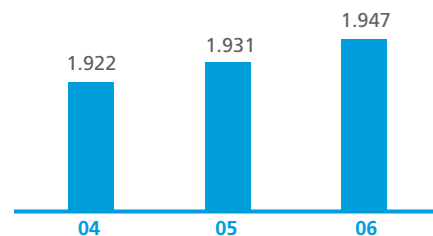
**DISTRIBUCIÓ TERRITORIAL DE LES OFICINES DE "LA CAIXA" PER CC.AA.  
I EVOLUCIÓ DEL CREIXEMENT**  
Període 2004-2006



**MITJANA D'HABITANTS  
PER OFICINA "LA CAIXA"**



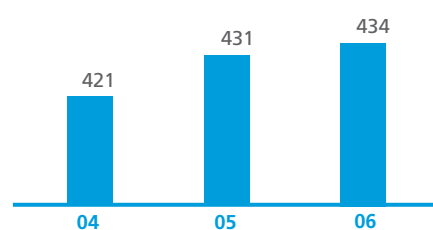
**MITJANA DE CLIENTS  
PER OFICINA "LA CAIXA"**



**Presència de les Oficines de "la Caixa" per Comunitats Autònomes**

| CC.AA.               | Oficines de "la Caixa" | Oficines del sistema bancari espanyol | % Penetració |
|----------------------|------------------------|---------------------------------------|--------------|
| Andalusia            | 607                    | 6.276                                 | 9,7          |
| Aragó                | 93                     | 1.707                                 | 5,4          |
| Astúries             | 75                     | 905                                   | 8,3          |
| Balears              | 242                    | 1.168                                 | 20,7         |
| Canàries             | 150                    | 1.264                                 | 11,9         |
| Cantàbria            | 44                     | 469                                   | 9,4          |
| Castella i Lleó      | 201                    | 2.946                                 | 6,8          |
| Castella - La Manxa  | 114                    | 1.836                                 | 6,2          |
| Catalunya            | 1.789                  | 7.665                                 | 23,3         |
| Ceuta i Melilla      | 6                      | 42                                    | 14,3         |
| València             | 478                    | 4.522                                 | 10,6         |
| Extremadura          | 64                     | 1.159                                 | 5,5          |
| Galícia              | 182                    | 2.417                                 | 7,5          |
| La Rioja             | 28                     | 460                                   | 6,1          |
| Madrid               | 751                    | 5.395                                 | 13,9         |
| Múrcia               | 131                    | 1.215                                 | 10,8         |
| Navarra              | 54                     | 680                                   | 7,9          |
| País Basc            | 170                    | 1.761                                 | 9,7          |
| <b>Total Espanya</b> | <b>5.179</b>           | <b>41.887</b>                         | <b>12,4</b>  |

**MITJANA DE CLIENTS  
PER EMPLEAT "LA CAIXA"**



### 4.6.2. Eliminació de Barreres. Adaptació i Accessibilitat d' Oficines

La voluntat de "la Caixa" és oferir un servei de qualitat i innovador als seus més de 10 milions de clients a Espanya, reflectint la seva vocació social a través d'una política d'eliminació de barreres arquitectòniques, tecnològiques i de comunicació per facilitar l'accés a l'Entitat a totes les persones. L'eliminació d'aquestes barreres suposa una prioritat per oferir al client una atenció òptima, per la qual cosa la sensibilitat social de l'Entitat no només centra els seus esforços en una expansió quantitativa, sinó també en una millora qualitativa del concepte d'atenció al client. Alguns exemples d'aquesta política són el disseny d'oficines amb "cota zero", els teclats en caixers adaptats a persones amb dificultats visuals o l'accessibilitat a la web; iniciatives que l'Entitat ha dut a terme en els últims anys.

Pel que fa referència a les barreres arquitectòniques, des de finals dels anys noranta, "la Caixa" treballa en el seu objectiu "cota

zero", per a l'eliminació dels desnivells entre les voreres i l'interior de les oficines o, quan això no és possible, per salvar-los mitjançant rampes de pendent baix o plataformes elevadores. "la Caixa" s'ha marcat com a repte que el 100% de les seves oficines siguin accessibles. Actualment, 3.738 oficines, que suposen el 72,18% del total, ja ho són.

De fet, les noves oficines s'obren, sempre que és possible, d'acord amb l'objectiu "cota zero" que determina uns estrictes criteris d'accessibilitat. Paral·lelament, a les oficines ja obertes, es realitzen transformacions per adaptar-se a les necessitats dels col·lectius amb discapacitats, ja sigui a través de l'eliminació de barreres, l'execució de reformes o ampliacions com pot ser, per exemple, el canvi d'ubicació de la porta d'entrada, o en els casos més extrems, mitjançant el trasllat del local.

D'altra banda, l' ATP (Atenció Totalment Personalitzada) ofereix als clients un espai més propici per a la relació, amb un mobiliari i una disposició dels llocs de treball

### OFICINES ACCESSIBLES



## OFICINES ATP



dirigits a facilitar el contacte personal. Actualment, un 98% de les oficines de "la Caixa" estan dissenyades conforme al model ATP.

### Accessibilitat als terminals d'Autoservei

Els 7.493 terminals d'autoservei ja 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 tàtil de teclats numèrics en codi braille.

En matèria de discapacitat sensorial, s'ha dut a terme un projecte que va permetre, als terminals d'autoservei accedir a un menú específic les pantalles del qual tenen una tipografia més gran i en blanc i negre per facilitar el seu ús a les persones grans amb dificultats visuals. Aquest menú permet realitzar les funcions bancàries ordinàries amb els terminals d'autoservei (reintegrant d'efectiu, consultes, etc.)

Un altre projecte, iniciat al 2002, és el de la implantació d'una guia a través del sistema de veu que es desplegarà massivament a la xarxa durant el 2007. Per accedir al sistema d'àudio, l'usuari s'ha de connectar uns auriculars estàndards a la clivella situada a la part frontal del terminal d'autoservei i marcar al teclat una clau senzilla. A través d'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.

També al 2006 s'ha implantat l'operativa "Caixa Fàcil" que permet personalitzar les operacions més freqüents que es realitzen als caixers. Aquest servei, que es programa des de les pròpies oficines de "la Caixa" a petició del client o de forma proactiva pels empleats de l'oficina, facilita a les persones grans l'ús dels caixers.

Actualment, no hi ha cap normativa que defineixi els paràmetres que han de complir els terminals d'autoservei per garantir la seva accessibilitat. Per això i conscients de que prop del 9% de la població espanyola

**Tots els terminals d'autoservei de "la Caixa", 7.493, disposen de teclats adaptats per a persones amb dificultats visuals que els permeten accedir a les funcions bancàries bàsiques mitjançant la lectura tàtil de teclats numèrics en codi braille**

**"la Caixa" és la primera entitat a Espanya que té un servei de banca on-line accessible. En aquest sentit, el servei Línia Oberta ha obtingut l'acreditació de nivell "A", d'acord amb les normes internacionals d'accessibilitat Web Accessibility Initiative (WAI).**

té algun tipus de discapacitat, "la Caixa" i la Fundació Barcelona Digital, han elaborat durant el 2006 un estudi per fer més accessibles els terminals d'autoservei.

Aquest estudi proposa un conjunt de recomanacions que fan referència a l'accessibilitat física del terminal d'autoservei (localització de l'entitat financera, accés, ubicació, privacitat o seguretat) i a l'accessibilitat en la seva utilització (elements interactius, dispositius d'entrada i sortida, operativa o identificació).

"la Caixa" ha previst que l'any 2010 dins del seu pla d'expansió i renovació de la seva xarxa d'oficines i terminals d'autoservei, al menys un terminal d'autoservei per oficina compleixi els requisits que apareixen a la proposta de la Fundació Barcelona Digital.

#### **Accessibilitat a Internet**

"la Caixa" és la primera entitat a Espanya que té un servei de banca online accessible. Línia Oberta, el servei de banca per Internet de "la Caixa", ha obtingut l'any 2006 l'acreditació de nivell "A", d'acord amb les normes internacionals d'accessibilitat Web Accessibility Initiative (WAI), determinades per World Wide Web Consortium (W3C), per l'operativa habitual, la qual representa més del 50% de les operacions realitzades pels clients.

L'Entitat ha realitzat un gran esforç per adaptar l'accessibilitat a Línia Oberta i al portal de "la Caixa", cosa que ha significat fer-lo comprensible per al software de recolzament que utilitzen les persones amb discapacitat visual amb la seva navegació habitual, per exemple, el programa de lec-

tura que fan servir els invidents (JAWS). En concret, el portal de "la Caixa" ha obtingut també l'acreditació de nivell "AA" en pàgines principals de particulars i empreses, en el mapa web de particulars i empreses, en atenció al client i el Racó d'accessibilitat i també en banca a distància de particulars i empreses.

"la Caixa" també ha posat a disposició de tots els seus clients el Racó d'Accessibilitat, un espai on s'expliquen totes les actuacions per facilitar l'accessibilitat als serveis i en el qual es detallen les accions a l'àrea d'Internet. A més a més, s'inclouen vídeos en llenguatge de signes, realitzats amb la col·laboració de la Federació Catalana de Persones Sordes.

"la Caixa" es regeix per la millora contínua dels seus serveis, per això es validen els canvis en les diferents funcions, aplicant test d'usuaris amb discapacitat per comprovar el grau d'accessibilitat.

La Fundació ONCE ha col·laborat estretament amb "la Caixa" per aconseguir les solucions que permeten complir el nivell A d'accessibilitat al seu servei de banca electrònica, i el nivell AA d'accessibilitat al seu portal d'Internet [www.lacaixa.es](http://www.lacaixa.es).

#### **Gestió Multicanal Accessible**

Des dels seus orígens "la Caixa" s'ha caracteritzat pels seu ferm compromís social, així com per una important vocació de servei i treball a favor de l'interès general. Aquesta voluntat es manifesta en el seu desig de facilitar el servei a tots els clients, gràcies a una política constant d'eliminació de les barreres arquitectòniques, tecnològiques i d'accés a la informació.

#### 4.7. Servei Financer Universal

"la Caixa" té actualment 10.083.517 clients, dels quals 8.990.323 són particulars. Per la seva banda, en els últims anys, l'Entitat està experimentant un augment important en la seva base de clients del segment d'empreses, que ja assolix la xifra de 343.347.

"la Caixa" desenvolupa un model de banca universal enfocat al servei i atenció de les necessitats i demandes d'un gran nombre de clients, la majoria dels quals són particulars i petites i mitjanes empreses. Per això, disposa d'una gamma de productes i serveis, financers i no financers, adaptada a les demandes específiques de cada col·lectiu. En aquest sentit, "la Caixa" tracta d'oferir productes adaptats a les necessitats del client en cada un dels seus estadis de vida per aconseguir una fidelització que és bàsica per al desenvolupament del negoci.

##### 4.7.1. "la Caixa" i els Joves: LKXA

L'Entitat compta amb 493.717 clients joves amb edats compreses entre els 18 i els 25 anys. Per donar resposta a les necessitats de formació, integració al mercat laboral i accés a l'habitatge, existeix el Programa LKXA, del qual se'n beneficien 493.717 clients que busca oferir solucions i propostes a les demandes de les noves generacions.

Per facilitar l'accés dels joves a l'educació universitària, "la Caixa" disposa de dues modalitats de crèdit a un termini màxim de 10 anys: el CrediEstudis, per finançar la carrera universitària, i el CrediEstudis Posgrau, que permet cobrir les necessitats econòmiques de diversos anys d'estudis de posgrau o màster, sense haver de tornar a sol·licitar un préstec cada any. A més a més, existeixen 50 convenis de col·laboració entre "la Caixa" i diferents centres universitaris per facilitar el finançament de les necessitats dels estudiants.

La dificultat d'accés a l'habitatge s'ha presentat en els últims temps com una de les més grans preocupacions dels joves, i, en aquest sentit, "la Caixa" disposa de productes específics com la Llibreta Habitatge, destinada a constituir un capital que permeti la futura adquisició o rehabilitació de la primera llar. D'altra banda, també s'ofereix la Hipoteca Jove, amb un termini d'amortització de fins a 40 anys i una carència de fins a deu anys, el període més ampli del mercat. Aquests deu anys de carència es poden iniciar o interrompre en qualsevol moment de la vida del crèdit, a més a més, es poden distribuir entre les diferents disposicions que efectuï el titular. La Hipoteca LKXA és l'única del mercat que ofereix una carència en un préstec amb revolving, que permet al titular tornar a disposar de part del capital amortitzat per fer front a noves necessitats de finançament. El desembre de 2006, "la Caixa" havia realitzat 41.523 operacions d'Hipoteca Jove per un valor de 6.691 milions d'euros.

En la seva línia de 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 caixers automàtics, la telefonia mòbil en totes les seves modalitats, la banca telefònica, la televisió digital i el Servei Línia Oberta d'Internet. En aquest sentit paga la pena destacar el servei Caixa Mòbil que permet tenir tots els serveis financers que ofereix l'Entitat integrats en el 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](http://www.lkxa.com).

En aquest sentit, els beneficiaris del programa LKXA han gaudit durant tot l'any 2006 de l'exempció de comissions en la

"la Caixa" busca a través del programa LKXA solucions i propostes a les demandes de las noves generacions. L'Entitat té 493.717 clients joves amb edats compreses entre els 18 i els 25 anys

**Si ets jove, el que et va és LKXA**

Tria entre 18 i 25 anys i una targeta de "la Caixa". A més ja rebràs un que et donem el màxim de mobilitat a l'abast de la teua vida.

Un programa creat especialment per a joves com tu, que et permetrà beneficiar-te de grans avantatges.

Per la teua vida és LKXA?

- de descompte en gasolina** quants pagues amb la targeta. Tria el que et vagi més a l'aire.
- de recarrega gratuïta** amb un mòbil Mòvistar. Per un mòbil de 5 megabytes de 10 euros a 5 euros. Per un mòbil de 10 megabytes de 10 euros a 5 euros. Per un mòbil de 20 megabytes de 10 euros a 5 euros.
- Comissió "0"** en la compra d'objectes amb targeta o través de [ServicioCaixa.com](http://ServicioCaixa.com). Tria 2 i 3 euros per persona i mes.
- de descompte en cinema** fins als 50% després de comprar les entrades a través de [ServicioCaixa.com](http://ServicioCaixa.com). Tria 2 i 3 euros per persona i mes.

Tria la targeta que vulguis i entra a [www.lkxa.com](http://www.lkxa.com)



**LKXA**

**El + LKXA**

**Conex tots els avantatges LKXA**

**Diverteix-te!**

**Dóna-t'hi d'alta ara!**

**Els teus euros**

- Targetes joves
- Llibreta jove
- Préstecs, crèdits
- Els teus estalvis
- Assurances de cotxe i de vida
- Fer la client

**Línia Oberta**

**Per a tu**

- Universitat
- Deportes de la Caixa
- Trabaja a la Caixa

**Puntos Estrella**

**Servicio al cliente**

**APROPAT A LA CAIXA**

**LES TEVES PROMOCIONS LKXA SON AQUÍ**

**LA DREJA DE VAN GOGH**

**JUNTS EN CONCERT X INOMES 20€**

**VENDA EXCLUSIVA PER A LKXA FINS AL 30 D'ABRIL**

**PER A TU**

**SANTANDREU BILBAO MADRID**

**MALAGA ZARAGOZA VALENCIA RON**

**LES TEVES PROMOCIONS LKXA SON AQUÍ**

**APROPAT A LA CAIXA**

**LA DREJA DE VAN GOGH**

**JUNTS EN CONCERT X INOMES 20€**

**VENDA EXCLUSIVA PER A LKXA FINS AL 30 D'ABRIL**

**PER A TU**

**SANTANDREU BILBAO MADRID**

**MALAGA ZARAGOZA VALENCIA RON**

**LES TEVES PROMOCIONS LKXA SON AQUÍ**

**APROPAT A LA CAIXA**

**LA DREJA DE VAN GOGH**

**JUNTS EN CONCERT X INOMES 20€**

**VENDA EXCLUSIVA PER A LKXA FINS AL 30 D'ABRIL**

**PER A TU**

**SANTANDREU BILBAO MADRID**

**MALAGA ZARAGOZA VALENCIA RON**

**LES TEVES PROMOCIONS LKXA SON AQUÍ**

**APROPAT A LA CAIXA**

**L'estreta relació entre el personal de la xarxa d'oficines de "la Caixa" i els clients, permet que, de forma constant, es creïn nous productes i serveis financers i no financers, d'acord amb les necessitats reals dels més de 10 milions de clients.**

compra d'entrades a través de caixers ServiCaixa, Internet o telèfon mòbil, amb un límit de dues entrades per setmana i persona.

A més a més, el programa ofereix als joves avantatges i descomptes en l'àmbit de l'oci, a través de la venda d'entrades per ServiCaixa, descomptes en benzina, així com diferents serveis a través de la seva línia específica de targetes. Aquestes targetes permeten personalitzar la imatge impresa i disposen d'un catàleg jove de regals propi del programa Punts Estrella, que premia les compres efectuades amb targetes.

#### **4.7.2. Productes i Serveis per a les Persones Grans**

El compromís de "la Caixa" amb les persones grans es remunta al moment de la seva creació, ja que una de les motivacions dels seus fundadors va ser vetllar per aquest col·lectiu, essent pionera en la introducció d'instruments de previsió social com les pensions per la vellesa, quan encara no existia aquest tipus de prestació social a Espanya. Avui, aquest compromís segueix patent a través de productes i serveis específics i en actuacions orientades a millorar la seva situació i qualitat de vida.

El programa Club Estrella ofereix a les persones grans productes i serveis amb avantatges exclusius. Actualment se'n beneficien 1.468.924 clients de 65 anys o més. D'aquests, 702.972 tenen la seva pensió domiciliada a "la Caixa". Així, i a través del Club Estrella, les persones grans poden tramitar de forma gratuïta l'expedient de jubilació, cobrar la pensió del INSS el dia 25 de cada mes, contractar la Pensió Vitalícia Immediata, gaudir del SegurCaixa Llar amb descompte, disposar de préstecs en condicions preferents, rebre assessorament econòmic i financer i realitzar consultes al Telèfon Club Estrella.

A més a més, l'oferta per a clients de la tercera edat compta amb la Targeta Club Estrella, que incorpora gratuïtament la Targeta Daurada de RENFE amb la qual s'aconsegueixen descomptes en el preu dels bitllets de tren. La targeta també participa en el programa de Punts Estrella de l'Entitat, que premia les compres que es realitzen amb la targeta amb punt canvia-bles per regals.

Quant als productes, cal destacar la Hipoteca Inversa, pensada per proporcionar a les persones grans uns ingressos addicionals que complementen les seves pensions. En total se n'han gestionat al llarg del 2006 un total de 168.

**Actualment es beneficien de les condicions del Programa Club Estrella 1.468.924 clients de 65 anys o més. D'aquests, 702.972 tenen la seva pensió domiciliada a "la Caixa"**



**Club Estrella**

**Domiciliï la pensió i beneficiï's d'avantatges exclusius**

 **"la Caixa"**

### 4.7.3. Nous Residents

Fruit dels fenòmens sociodemogràfics dels últims anys, "la Caixa" no ha estat aliena a les noves realitats socials i cal destacar el notable increment dels clients que procedeixen d'altres països. Si l'any 2005 es va tancar amb 580.648 clients nascuts fora d'Espanya, a finals del 2006 aquesta xifra assolí els 711.231

Per a la captació i fidelització d'aquest col·lectiu, "la Caixa" duu a terme diferents activitats:

- Possibilitat de realitzar enviaments de diners en el seu propi idioma (19 idiomes diferents).
- Incorporació de persones d'altres nacionalitats en plantilla en oficines i com a comercials en aquelles zones geogràfiques amb gran presència del col·lectiu.
- Acords internacionals amb els principals bancs dels països d'origen d'aquest col·lectiu per facilitar i assegurar la tramitació dels enviaments de diners.
- Xarxa de caixers que funcionen amb qualsevol targeta per facilitar els enviaments de diners.
- Acords amb moltes associacions de nous residents: organització de trobades, patrocinis, merchandising, cursos de bancarització (formació), etc.

Degut a que "la Caixa" considera la importància de facilitar l'accessibilitat al sistema bancari de tots els col·lectius, implementa una estratègia basada en la integració financera mitjançant una variada oferta de productes i serveis que donen resposta a les seves necessitats i que contribueix al seu desenvolupament econòmic i social en el nostre país. Un exemple de les actuacions dutes a terme el constitueix la traducció a l'àrab i al xinès a les operatives dels caixers i la creació d'instruments que faciliten l'enviament de transferències als seus països d'origen.

Actualment, els clients nous residents de "la Caixa" procedeixen principalment del

Marroc, Equador, Colòmbia, Perú, Xina i Romania. Durant l'últim any el col·lectiu de clients nous residents a "la Caixa" ha crescut un 22%

Un de cada tres nous clients de l'Entitat és nou resident, cosa que demostra l'acceptació dels serveis dissenyats específicament per a aquest col·lectiu. "la Caixa" va posar en funcionament l'any 2002 un programa dirigit als nous residents a Espanya amb l'objectiu de proporcionar, al marge de la seva extensa oferta tradicional, productes i serveis financers específics per atendre les seves necessitats. En aquest marc, "la Caixa" va ser la primera entitat en posar a disposició dels seus clients un servei multicanal per enviar diners a l'exterior. Aquesta gestió es pot realitzar a través de Línia Oberta, el servei d'Internet de l'Entitat, així com des dels caixers automàtics, les oficines i mitjançant SMS.

A més a més, "la Caixa" disposa de dues modalitats de targeta específiques per a aquest col·lectiu: la Internacional Transferla primera que permet realitzar transferències internacionals a través dels caixers automàtics de l'Entitat, i la Visa Giros, una targeta de prepagament amb què es poden cobrar les remeses enviades des d'Espanya. En aquest sentit, "la Caixa" ha firmat acords amb bancs d'Equador, Perú i Colòmbia. Aquests acords es sumen, així, als que el grup ha firmat amb altres països com Argentina, Bolívia, República Dominicana, Senegal, Filipines, Marroc, Romania, Bulgària, Pakistan i Brasil, tots ells amb l'objectiu de facilitar les transferències internacionals. A partir de gener de 2007 s'hi incorporaran Ucraïna, Uruguai i Cuba.

Quant als productes financers, "la Caixa" ha desenvolupat per al col·lectiu de nous residents, la "Hipoteca Bàsica" que facilita l'accés a l'habitatge a aquest col·lectiu finançant-li fins al 100% del valor de la taxació dels immobles.



Un de cada tres nous clients de "la Caixa" és nou resident, cosa que demostra l'acceptació dels productes i serveis dissenyats especialment per a aquest col·lectiu.

#### 4. "la Caixa" i els seus clients

**El servei Línia Oberta Empresa ha merescut en diverses ocasions la millor qualificació del sector realitzada per a entitats independents, valorant la seva funcionalitat i la cobertura de totes les necessitats de l'empresa**



**Soluciones per a pimes • CAIXAEMPRESSES VENDA SEGURA**

**Asseguri el cobrament de les vendes que vostè decideixi**

Venda Segura és un nou servei amb el qual la seva empresa podrà sempre la màxima seguretat en el cobrament de les seves vendes a terme, tant nacionals com internacionals. Un servei que inclou:

- L'opció de creditivitat, que li permet disposar d'informació sobre la solvència financera dels seus clients i del límit de creixement per a cada venda.
- Una assegurança de crèdit per a les vendes que vostè decideixi. L'assegura el risc que li permet assegurar-se les vendes una per una.

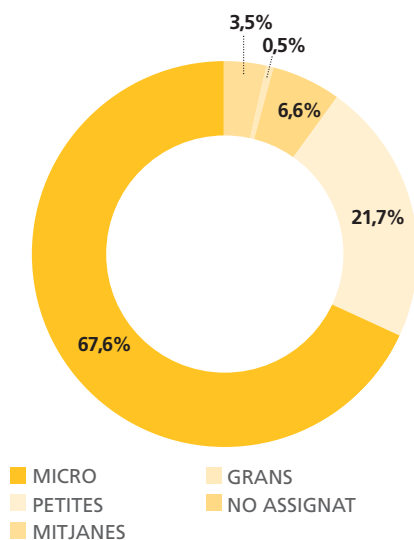
Amb tota la responsabilitat de Línia Oberta i l'assegurament de les nostres més de 5.000 ofícines. Una oferta que només trobarà a la nostra entitat. Pregunti en qualsevol dels nostres punts de venda.

**"la Caixa"**

CONICE, banca asseguradora, i GDS Construcció i Seguros, prestadors de l'operació

► Assegurament personal en més de 5.000 ofícines. ► Línia Oberta Empresa, les 24 hores a través de [www.laCaixa.es/empresas](http://www.laCaixa.es/empresas)

#### DISTRIBUCIÓ DE CLIENTS EMPRESA PER MIDA



Així mateix, cal destacar el desenvolupament d'un nou producte, l'assegurança SegurCaixa Repatriació, que dona resposta a un dels problemes a què s'enfronta el col·lectiu de nous residents que és la repatriació dels difunts als països d'origen en cas de defunció al nostre país. El 31 de desembre de 2006 el nombre de contractes de SegurCaixa Repatriació és de 50.988, cosa que suposa un increment del 34,7% sobre els contractes vigents a finals de 2005.

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

#### 4.7.4. CaixaEmpreses

El nombre d'empreses que són clients arriba a les 343.347 amb un creixement del 10,4% durant l'any 2006, i representa ja una penetració (percentatge d'empreses clients sobre el total d'empreses) del 22,4%. La inversió creditícia en aquest segment és de 50.497 milions d'euros, amb un creixement del 35,1% i els recursos captats pugen a 23.297 milions d'euros amb un augment del 26,7%. En conjunt, la xifra de negocis de Banca d'Empreses representa el 24% de la xifra de negocis de l'Entitat.

Les necessitats operatives de l'empresa sempre són resoltes pel sistema de "banc a casa", anomenat Línia Oberta Empresa, que ha merescut repetidament la millor qualificació del sector realitzada per AQ Metrix, valorant la seva funcionalitat i la cobertura de totes les necessitats de l'empresa. El nombre total d'empreses que durant l'any van operar amb el servei Línia Oberta se situa en 110.092.

L'orientació al segment d'empreses queda reflectit també en els creixements importants en productes de finançament, com el descompte comercial que ha augmentat en un 22%, i en l'elevat nombre d'empreses que tramiten els seus pagaments a proveïdors a l'Entitat, 176.721 o en l'elevat nombre d'empreses que hi han pagat els seus impostos recentment, 231.528.

Des del punt de vista de la innovació en productes i serveis, cal destacar el servei Venta Segura, la tramitació de Crèdits Documentaris per Línia Oberta, el Crèdit Obert a Empreses i CaixaFactura, el sistema de factura electrònica de "la Caixa".

El pes de les pymes a l'economia espanyola requereix una atenció especial, ja que, és el principal motor dinamitzador d'ocupació, producció, venda, entre d'altres, per la qual cosa les seves necessitats financeres i no financeres són especialment rellevants.

En aquest sentit, durant 2006, "la Caixa" ha firmat un acord de finançament amb el Banc Europeu d'Inversions (BEI) consistent en una línia de finançament per a projectes d'inversió de pymes en condicions avantatjoses, tant de terminis com de tipus d'interès.

A més a més, dins d'aquesta línia de recolzament a les pymes que desenvolupa "la Caixa", s'engloba la pòlissa Línia de Riscos Comercials, que reuneix els productes de crèdit més habituals en una sola pòlissa. D'aquesta manera, amb la firma d'un únic contracte i amb un límit fixat, aquest producte facilita la realització de les operacions de finançament més freqüents, tant nacionals com internacionals. Entre d'altres, s'inclou el descompte i avançament de crèdits comercials, el finançament d'importacions i exportacions, l'avançament de factures nacionals, crèdits documentaris, assegurances de canvi, avals i garanties.

#### 4.7.5. Sector Agrari

"la Caixa", des dels seus orígens fins a l'actualitat, ha donat una atenció prioritària a les necessitats del sector agrari. L'Entitat, en l'actualitat, disposa de productes específics per atendre les necessitats del sector agrari, tant individualment com per a les cooperatives agrícoles i ramaders. Per comercialitzar aquests productes "la Caixa" té 745 oficines especialitzades en el sector agrari.

A les oficines de l'Entitat s'ofereix assessoria i s'informa de les novetats que es poden produir al respecte. Per completar el servei, "la Caixa" ofereix la possibilitat de tramitar la sol·licitud de la PAC i, fins i tot, d'avançar el cobrament de l'ajut, a través d'un crèdit en condicions preferents.

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

Paral·lelament, a les oficines de "la Caixa" també es poden contractar totes les assegurances d'Agroassegurança que s'adapten a totes les necessitats d'agricultors i ramaders. D'aquesta manera, hi ha assegurances especialitzades en els conreus fruiters, vinya, cereals d'hivern, cereals de primavera...

D'altra banda, l'AgroTargeta permet a les cooperatives i a les empreses del sector gestionar amb agilitat i amb les màximes garanties les seves activitats de cobraments i pagaments. Un altre exemple de col·laboració entre "la Caixa" i les cooperatives ha estat el llançament d'un producte altament innovador com és el Pla de Pensions per al sector agrari que es comercialitza exclusivament a través de les cooperatives.

Amb el Crèdit AgroInversió, que és una innovadora fórmula de finançament amb la suficient flexibilitat com per permetre que el client pugui escollir entre un finançament a 8 anys, amb garantia personal, i un finançament a 15 anys amb garantia hipotecària, és l'agricultor qui fixa la periodicitat de les liquidacions en funció dels seus ingressos i pot utilitzar un període de carència de fins a 24 mesos.

Pel que fa a convenis amb l'administració pública, "la Caixa" manté des de l'any 2003 un acord amb SAECA per facilitar 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 amb notícies relatives al sector anomenat InfoAgrari.

A més a més, "la Caixa" també tramita els préstecs d'Estructures Agràries, segons el conveni del Ministeri d'Agricultura, Pesca i Alimentació, i les Comunitats Autònomes, que es destinen a la instal·lació de joves agricultors i a la millora de les instal·lacions agràries.

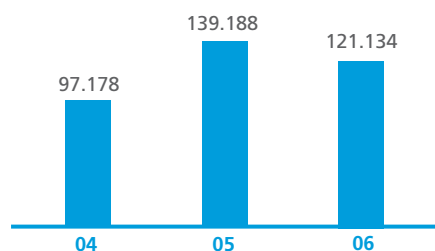
#### Solucions de finançament



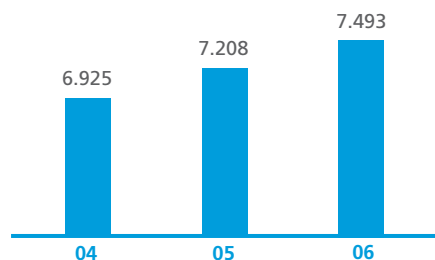


Segons l'últim estudi elaborat per AQMetrix, "la Caixa" és líder en qualitat a tots els serveis d'Internet: Banca Particulars, Banca Empreses, Broker Online, Banca Personal i Banca Professionals i Negoci. És la primera vegada que una entitat financera aconsegueix ser líder simultàniament en aquests cinc índexs d'anàlisi

INVERSIÓ TOTAL REALITZADA PER "LA CAIXA" EN TECNOLOGIA (en milers)



NOMBRE TOTAL DE TERMINALS D'AUTOSERVEI



El 2006 "la Caixa" ha potenciat tots els seus canals electrònics amb nous serveis i avantatges que faciliten l'operativa de tots els seus clients

#### 4.8. Innovació i servei com a motor de qualitat

Per a "la Caixa" innovar és convertir les idees en valor.

En aquest sentit, el foment de les noves idees, que sorgeixen dels propis empleats, permet el desenvolupament de projectes innovadors per donar resposta a les necessitats més immediates dels clients.

A través de la Intranet de "la Caixa" es fomenten i divulguen els resultats en aquesta tasca, així com també es comuniquen les idees que repercutiran en millors serveis i productes a comercialitzar. El procés intern d'innovació implantat a "la Caixa" persegueix l'objectiu d'estimular la participació, i, a més a més, d'efectuar un reconeixement als empleats que van realitzar aquestes propostes.

##### 4.8.1. Innovació Tecnològica Constant

La tecnologia és una variable crítica en el futur de les organitzacions que permet oferir els millors productes i serveis, així com tenir una millor i més productiva relació amb els clients. La política d'innovació tecnològica de "la Caixa" ha tingut sempre una marcada visió abocada al client. En aquest sentit, durant l'exercici 2006 l'Entitat ha dedicat més de 5,7 milions d'euros a diversos projectes d'I+D relacionats bàsicament amb l'acció comercial i amb la seguretat en les transaccions. Aquesta inversió s'ha plasmat en resultats- alguns en fase pilot i altres totalment implantats- que han provocat, i ho faran també els propers anys, una substancial millora en la relació de "la Caixa" amb els seus clients.

##### 4.8.2. Servei 24 Hores al Dia: "Sempre hi som"

Amb el lema "Sempre hi som", "la Caixa" es compromet a acompanyar als seus clients sempre que ho necessitin: 24

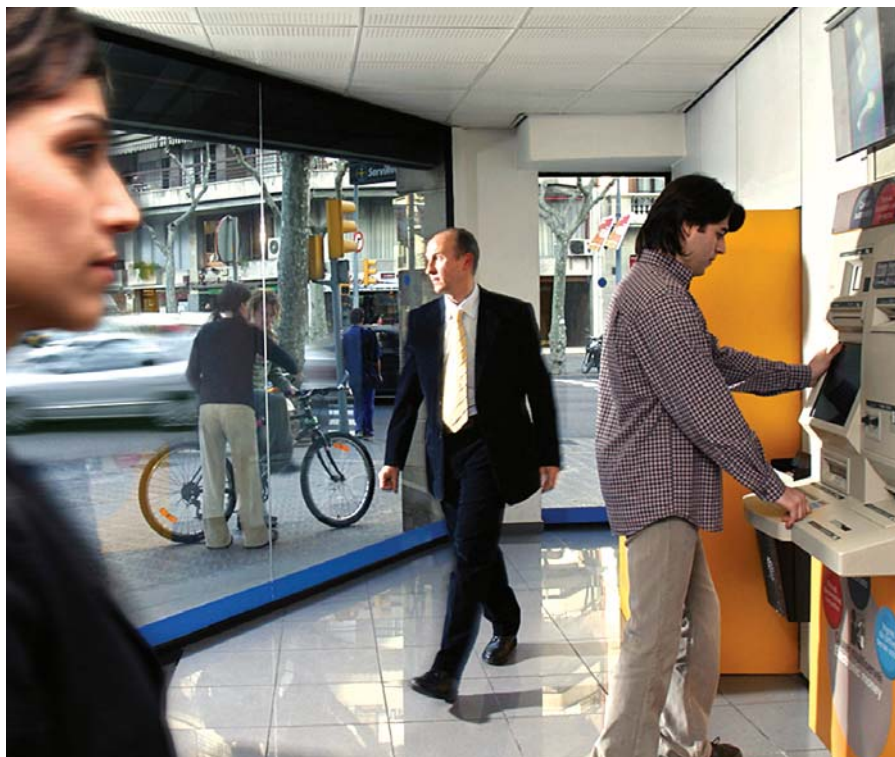
hores al dia, 365 dies a l'any a través de diferents recursos.

#### Canals Electrònics i Telemàtics

La tecnologia permet una aproximació eficaç i àgil per oferir serveis innovadors i de qualitat com a complement al tracte personalitzat que fa la xarxa d'oficines als clients. En aquest sentit, els canals electrònics, a més d'oferir una gran diversitat de serveis, permeten un elevat grau de comunicació entre "la Caixa" i els seus clients.

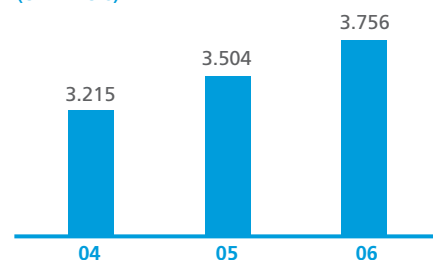
Durant l'any 2006, s'han realitzat prop de 485 milions d'operacions a través de les terminals d'autoservei. "la Caixa", amb una xarxa de 7.493 caixers, és l'entitat financera espanyola líder en nombre de terminals. Del total de caixers, 5.328 incorporen, a més a més, un gran nombre de funcions com: serveis d'informació, operativa de valors, gestió de punts estrella, consulta d'oferta immobiliària, subhastes, venda de bitllets de transports, pagament d'impostos o venda de localitats per al cine i altres espectacles. Entre les novetats del 2006 destaca la possibilitat de fraccionar el pagament de rebuts, la personalització de les pantalles segons les preferències dels clients i el desenvolupament de menús més accessibles per a tots els usuaris.



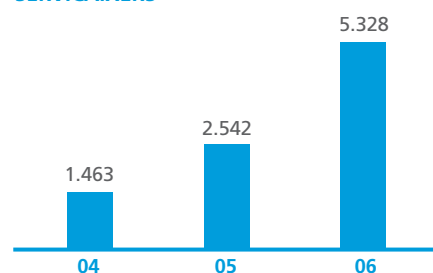


"la Caixa", amb una xarxa de 7.493 caixers, es consolida una vegada més com l'entitat financera espanyola líder en el nombre de terminals

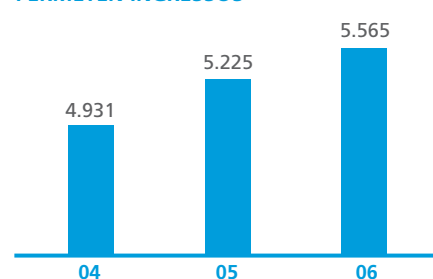
#### N. TOTAL DE CLIENTS D'AUTOSERVEI (en milers)



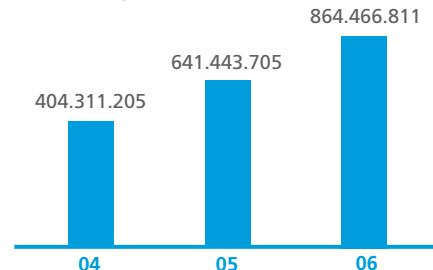
#### SERVICAIXERS



#### TERMINALS D'AUTOSERVEI QUE PERMETEN INGRESSOS



#### Nº TOTAL D'OPERACIONS REALITZADES EN LINEA OBERTA



ServiCaixa és líder al mercat espanyol de ticketing, tant per volum com per diversitat d'oferta. L'any passat va gestionar la venda de més de 46 milions d'entrades. El 13,8% d'aquesta quantitat (6,3 milions) es va vendre a través dels canals propis de "la Caixa", com són els caixers automàtics (42%), Internet (35%) o telèfon (23%).

"la Caixa" és l'única entitat que comercialitza entrades amb una cartellera global i permanent d'espectacles, permetent la venda anticipada de manera còmoda i ràpida. La seva oferta inclou cinema, teatre, música, esports, museus i parcs temàtics.

Per terme mig, cada caixer automàtic de l'Entitat financera ofereix més de 200 operacions possibles, la més popular de les quals és el reintegrament d'efectius, que representa el 42% del total d'operacions. En aquest sentit, cada dia els caixers de "la Caixa" dispensen 70 milions d'euros.

Però l'aposta de "la Caixa" per l'autoservei no es limita només als terminals d'autoservei, sinó que aquests formen part d'una estratègia molt més àmplia que inclou el telèfon, els datàfons i, sobretot, Internet.

#### Línia Oberta

L'oferta de banca on-line de "la Caixa" per a particulars i empreses permet efectuar més de 750 operacions diferents a través dels seus serveis Línia Oberta i Borsa Oberta.

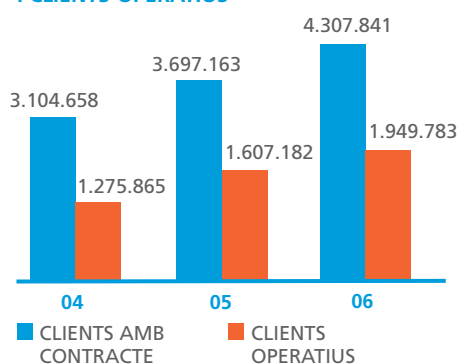
El portal d'Internet [www.laCaixa.es](http://www.laCaixa.es) és el punt d'accés a tota la informació corporativa del Grup "la Caixa", Obra Social i a serveis de naturalesa no financera, com serveis immobiliaris (Servihabitat) i d'oci (ServiTicket), entre d'altres.

Segons un estudi de Nielsen NetRatings, "la Caixa" duplica i triplica als seus competidors en el nombre d'usuaris del seu servei de banca on-line. De la mateixa

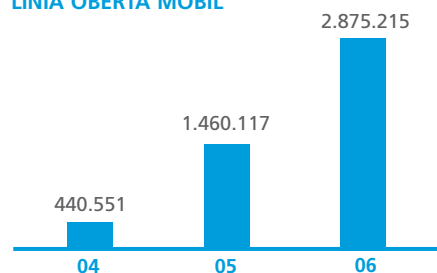
#### 4. "la Caixa" i els seus clients

**Segons un estudi de Nielsen NetRatings, "la Caixa" duplica i triplica als seus competidors en el nombre d'usuaris del seu servei de banca on-line Línia Oberta. A més a més, el portal d'Internet de l'Entitat consolida el seu lideratge en serveis de banca on-line amb una quota de mercat del 32% d'usuaris actius d'Internet**

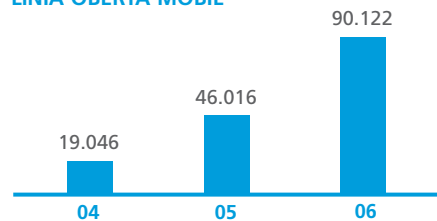
##### CLIENTS AMB CONTRACTE LÍNIA OBERTA I CLIENTS OPERATIU



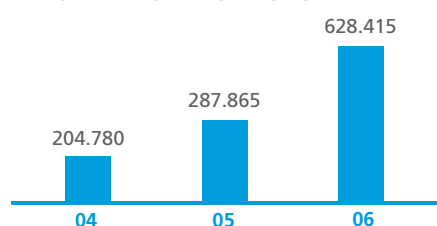
##### Nº TOTAL D'OPERACIONS DE LÍNIA OBERTA MÒBIL



##### Nº TOTAL DE CLIENTS DE LÍNIA OBERTA MÒBIL



##### Nº TOTAL DE CLIENTS DE SMS



manera, el portal d'Internet de l'Entitat consolida el seu lideratge en servei de banca on-line tant a Espanya com a l'àmbit europeu amb una quota de mercat del 32% d'usuaris actius d'Internet.

Dels 4,3 milions de clients de Línia Oberta, prop de 2 milions han operat durant l'any 2006, realitzant més de 864 milions d'operacions per un import de 132.000 milions d'euros.

##### CaixaMòbil

Sota la marca CaixaMòbil s'engloben tots els productes i serveis que l'Entitat ofereix a través del telèfon mòbil des de ja fa més de cinc anys, i té l'any 2006 750.000 clients. A més a més dels serveis financers de Línia Oberta Mòbil, Línia Oberta SMS i Línia Oberta Java, "la Caixa" ofereix també el servei d'alertes predefinides a través de missatges SMS i la venda d'entrades a través del mòbil.

A més a més, "la Caixa" s'ha convertit en la primera entitat financera que ofereix a les empreses la possibilitat de disposar d'un servei d'alertes que permet rebre informació de tresoreria, targetes i fitxers via e-mail o via SMS. Durant l'any 2006 s'han enviat més de 17 milions de missatges als mòbils dels clients de "la Caixa".

Per la seva banda, tant Línia Oberta Mòbil com Línia Oberta SMS permeten realitzar a través del telèfon mòbil un ampli ventall d'operacions financeres que inclouen, entre d'altres, la consulta del saldo, realitzar transferències, la consulta de Punts Estrella o el canvi de modalitat de pagament de targetes.

##### Altres Canals: Banca Telefònica i Televisió Digital

"la Caixa" disposa d'altres canals com son la Banca Telefònica i la Televisió Digital que permeten gestionar els comptes dels clients de forma ràpida i senzilla.

"la Caixa" és l'única entitat financera espanyola que ofereix serveis de banca a distància a través de la televisió digital. En aquest sentit, Línia Oberta està present a Imagenio (plataforma de Televisió Digital de Telefònica) i a Windows Media Center.

##### 4.8.3. La Innovació en els Productes i Serveis de "la Caixa"

Un dels aspectes clau en la innovació és la proximitat permanent amb els clients que tenen els empleats que es troben a la xarxa d'oficines. La capilaritat de la nostra xarxa d'oficines permet anticipar les necessitats dels clients, traslladar-les a l'organització i respondre-les a través dels productes i serveis de l'Entitat.

Fruit d'aquesta actitud de l'organització per innovar, s'han posat en funcionament al llarg de l'any 2006 les següents iniciatives:

##### Digitalització de Signatures i Documents d'Identitat dels Clients

Dins de la seva preocupació per la sostenibilitat mediambiental, durant l'any passat, "la Caixa" ha iniciat el procés de digitalització de tota la documentació, especialment la relacionada amb la gestió diària amb els clients i proveïdors, la qual cosa redunda a més a més en una major agilitat en la relació amb els mateixos. Per això "la Caixa" ha realitzat un important esforç tecnològic, dotant a la xarxa d'oficines amb un total de 20.000 unitats d'escàner. El procés per reduir de forma important l'emmagatzematge, la consulta i la transmissió en suport paper de la documentació, ha consistit en la digitalització de més de dos milions de signatures i documents d'identitat de clients i 12 milions de contractes corresponents a 21 milions de fitxes.

##### Factura Electrònica (CaixaFactura)

"la Caixa" ha ampliat la seva oferta de serveis dirigits a empreses a través de la posada en funcionament de CaixaFactura, un servei de facturació electrònica que

permet al client registrar, gestionar i arxivar les seves factures des de Línia Oberta.

"CaixaFactura" substitueix, a tots els efectes legals, les factures en paper per factures electròniques, oferint a les empreses la gestió integral de facturació electrònica per a l'intercanvi de factures entre elles a través de la Línia Oberta. El resultat per a l'empresa és una major agilitat i una reducció de costos en el tràmit de factures.

Aquest servei facilita la captació i fidelització de clients, l'obtenció de nous ingressos i una oferta molt competitiva respecte als serveis oferts en aquest àmbit per la competència.

#### Plataforma de Pagaments per a Gestores

Durant l'any 2006 s'ha desenvolupat una plataforma que permet als professionals tributaris el pagament i la presentació d'impostos de l'Agència Tributària de forma totalment on-line, així com poder realitzar ambdues operacions des d'un únic recurs amb la consegüent agilització en els tràmits i estalvi de costos que això suposa.

#### Instal·lació de Màquines Truncadores de Xecs a les Empreses per Eliminar l'Ingrés de Xecs a les Oficines

Aquest servei possibilita als clients l'ingrés i compensació de xecs i pagarés de compte corrent (inclosos venciments futurs), des del seu propi domicili, sense necessitat d'anar diàriament a l'oficina.

El resultat per als clients és una major agilitat en el tràmit d'aquest documents i per a "la Caixa" una reducció important de temps en la tramitació.

El número de clients amb aquest servei és de 1.888, amb un volum de documents tramitats de 1.688.457, per un import de 8.842,21 milions d'euros.

#### Comerç Exterior: Disponibilitat d'Imatge a Través de Línia Oberta

Durant l'any 2006 s'ha implantat a Línia Oberta un nou servei, innovador en el sector bancari espanyol, que permet que els documents generats en l'operativa de Comerç Exterior puguin visualitzar-se online des del moment en que estan revisats i disponibles per al client, evitant desplaçaments i enviaments de documentació complementaris.

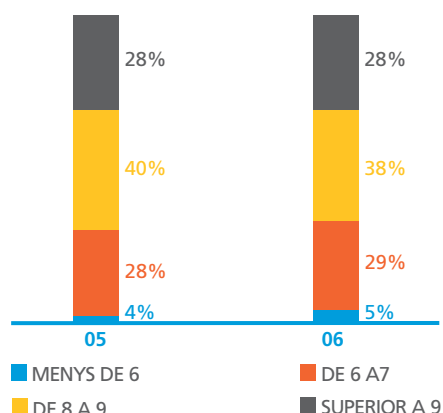
#### Eliminació de Remeses o Incorporació de Codi de Barres a Remeses

Al llarg de 2006, s'han realitzat diferents accions amb l'objectiu de reduir la circulació física de documents a la xarxa i la càrrega administrativa que implica la seva gestió. Concretament, aquestes accions han permès eliminar i/o optimitzar la compensació de remeses (incorporació del codi de barres), suprimir l'enviament de paper- derivant la comunicació entre centres a canals electrònics- i simplificant el tractament de la documentació. Això ha suposat un estalvi important en el consum de paper.

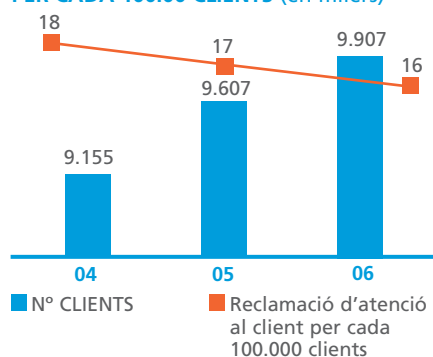
#### 4. "la Caixa" i els seus clients

La satisfacció dels més de deu milions de clients constitueix la raó de ser i l'objectiu prioritari de "la Caixa". Per aquesta raó, l'Entitat orienta tots els seus esforços a satisfer les expectatives dels seus clients, utilitzant per fer-ho una estratègia consistent a preguntar i escoltar

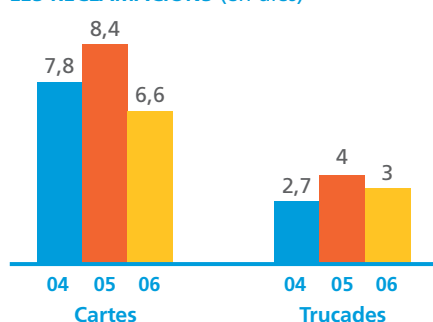
**SATISFACCIÓ DEL CLIENT: DISTRIBUCIÓ DE CLIENTS PER TRAMS DE NOTA**  
(Escala de 0 a 10)



**RECLAMACIÓ D'ATENCIÓ AL CLIENT PER CADA 100.00 CLIENTS** (en milers)



**TEMPS DE RESOLUCIÓ DE LES RECLAMACIONS** (en dies)



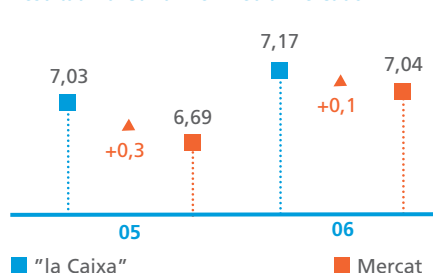
#### 4.9. La satisfacció del client

La satisfacció dels més de deu milions de clients constitueix la raó de ser i l'objectiu prioritari de "la Caixa". Un client satisfet és l'actiu més valuós d'una entitat financera, ja que recomana els seus serveis, contracta nous productes i hi està més vinculat. Per aquesta raó, "la Caixa" orienta tots els seus esforços a satisfer les expectatives dels seus clients, utilitzant per fer-ho una estratègia consistent en preguntar i escoltar.

##### Qualitat Percebuda: Què Pensen els Nostres Clients?

Preocupada per donar un servei de qualitat i conèixer quines són les expectatives i possibilitats de millora, "la Caixa" desenvolupa des de l'any 1999 un model propi per mesurar la qualitat del servei que ofereix als seus clients a partir de diferents aspectes que aquests consideren d'interès. Aquest model, que es valida trimestralment mitjançant estudis qualitius i quantitatius, permet detectar la percepció que tenen els clients de "la Caixa" i els productes i serveis que aquesta ofereix.

**EQUOS: ESTUDI DE QUALITAT OBJECTIU**  
Resultat "la Caixa" vs. Media mercado



Durant l'any 2006 s'han realitzat 170.517 enquestes a clients, en les quals s'han valorat aspectes del servei que ofereixen les oficines com poden ser: el tracte personalitzat, l'assessorament o l'agilitat del servei, entre d'altres. En aquest sentit, el 66% dels clients qualifica el servei que els ofereix "la Caixa" amb una nota superior a 8 (escala de 0 a 10).

També s'ha mesurat la valoració del client sobre altres canals de relació com la xarxa de caixers automàtics i el servei a través d'Internet Línia Oberta. Les dades obtingudes permeten planificar i avaluar accions de millora, ja que totes les oficines i àrees de l'Entitat que estan en contacte directe i indirecte amb els clients, disposen d'informació detallada sobre com aquests estan valorant la qualitat dels seus serveis.

##### Qualitat Objectiva: Com Actuen els Nostres Empleats?

Per complementar els estudis de percepció, anualment "la Caixa" també participa en estudis de mesura objectiva de la qualitat en el sector financer espanyol. Aquest tipus d'investigacions utilitzen la figura del "Mystery Shopper" o "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.

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

Per a "la Caixa", l'atenció a les opinions dels seus clients és un objectiu prioritari. En aquest sentit, les reclamacions i suggeriments que aquests realitzen constitueixen per a l'Entitat una font d'informació oberta, directa i rellevant, ja que permeten la correcció de incidències i la identificació de diferents aspectes en què s'ha d'incidir per aconseguir una major eficàcia i operativitat, augmentant d'aquesta manera la qualitat dels serveis que ofereix.

Per això, "la Caixa" posa a disposició dels seus clients, dins de l'anomenada Oficina d'Atenció al Client, diferents canals a través dels quals, aquests poden transmetre les seves queixes i comentaris d'una forma fàcil i còmoda. Es tracta del telèfon gratuït d'Atenció al Client (900 32 32 32), el sistema de cartes al Director General, disponible a totes les oficines, i el correu electrònic dirigit a e-lacaixa.

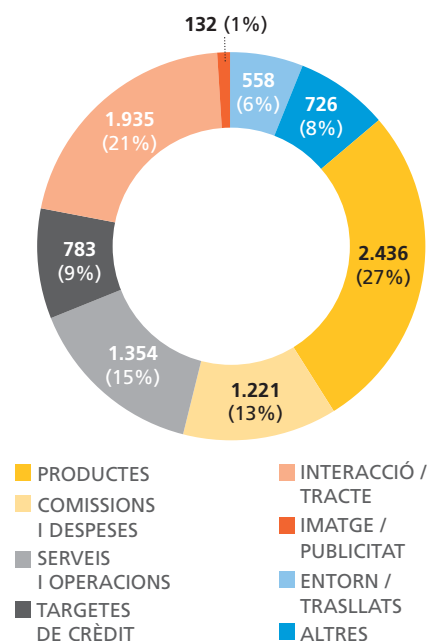
A "la Caixa" cada queixa o reclamació es contempla com una oportunitat per superar la satisfacció del client amb el servei, per la qual cosa es duu a terme un seguiment permanent de les mateixes, des que es reben fins que són contestades adequadament per la persona apropiada i en el més breu termini de temps.

Durant l'any 2006, l'Oficina d'Atenció al Client ha rebut un total de 9.145 reclamacions. Totes ha estat ateses pels responsables corresponents de la xarxa territorial, dels serveis centrals o de les filials del Grup. 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 5 en el de les telefòniques. En aquest sentit, el 2006, el temps mitjà de resposta ha estat de 3 dies per a les queixes telefòniques i de 6,6 per a les reclamacions per escrit, per la qual cosa l'Entitat compleix sobradament amb aquest compromís.

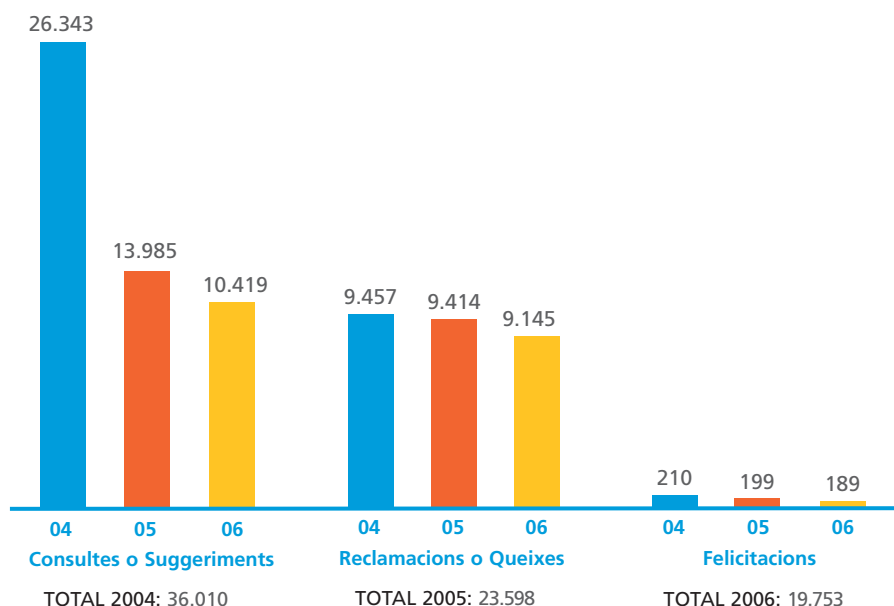
Adicionalment a aquests canals interns ja consolidats, "la Caixa" posa a disposició dels seus clients el Servei d'Atenció al Client i el del Defensor del Client de les caixes d'estalvi catalanes. La figura del defensor, l'existència de la qual no és obligatòria, es constitueix com un òrgan extern de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

La disminució de reclamacions constitueix un repte expressat en el Pla Estratègic 2004-2006. Aquesta gestió eficaç per part de l'Entitat també es reflecteix a la Memòria de Reclamacions del Banc d'Espanya, on "la Caixa" apareix com la segona entitat financera amb el menor nombre de queixes rebudes en relació amb el seu volum de negoci, segons l'última informació disponible.

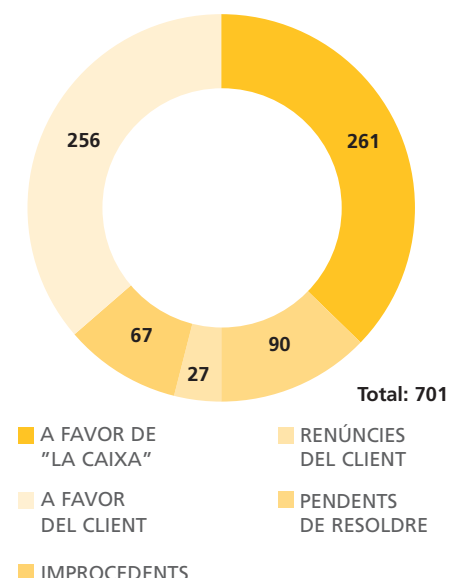
#### PRINCIPALS MOTIUS DE LES QUEIXES REBUDES A L'OFICINA D'ATENCIÓ AL CLIENT



#### COMUNICACIONS REBUDES A L'OFICINA D'ATENCIÓ AL CLIENT



#### RESUM DE LES RECLAMACIONS PRESENTADES DAVANT DEL DEFENSOR DEL CLIENT





## "la Caixa" i els seus empleats

## Índex

|                                                                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 5.1. Introducció                                                                                                      | 69 |
| 5.2. Temes rellevants a la relació de "la Caixa" amb els seus empleats                                                | 69 |
| 5.3. Els empleats de "la Caixa"                                                                                       | 72 |
| <b>CONFIANÇA</b>                                                                                                      |    |
| 5.4. El diàleg amb els empleats com a font de generació de confiança                                                  | 74 |
| 5.4.1. Enquesta del Clima Laboral per Avaluar les Expectatives, Demandes, Necessitats i la Satisfacció dels Empleats. | 74 |
| 5.4.2. Mecanismes de Comunicació i Participació                                                                       | 74 |
| 5.5. Programa d'acollida per a nous empleats                                                                          | 78 |
| 5.6. El codi ètic dels empleats                                                                                       | 79 |
| <b>COMPROMÍS SOCIAL</b>                                                                                               |    |
| 5.7. Igualtat d'oportunitats entre homes i dones                                                                      | 80 |
| 5.8. Integració laboral de discapacitat                                                                               | 82 |
| 5.9. Llibertat d'associació i reconeixement de la negociació col·lectiva                                              | 82 |
| 5.10. Serveis i beneficis socials per als empleats                                                                    | 84 |
| 5.11. El programa de voluntariat corporatiu de "la Caixa"                                                             | 85 |
| <b>QUALITAT</b>                                                                                                       |    |
| 5.12. La recerca de satisfacció del client intern                                                                     | 86 |
| 5.13. Política, processos i criteris de selecció externs i interns                                                    | 86 |
| 5.14. Formació                                                                                                        | 87 |
| 5.15. Desenvolupament professional                                                                                    | 90 |
| 5.16. Reconeixement del mèrit                                                                                         | 91 |
| 5.17. Seguretat i salut en el treball                                                                                 | 91 |

## 5. "la Caixa" i els seus empleats



**Juan Dionisio González Martínez**  
Director oficina Granada 2102

**"A "la Caixa" s'intenta donar un gran servei, tant en l'aspecte financer com pel que fa a l'Obra Social. Això ens diferencia de la resta d'entitats i els nostres clients ho veuen i ho valoren."**



## "la Caixa" i els seus empleats

### 5.1. Introducció

La gestió de les persones a "la Caixa" es basa en la coherència entre els valors, els comportaments professionals i les actituds dels seus empleats, d'acord amb l'estratègia de l'Entitat.

El model de gestió descentralitzat d'una entitat com "la Caixa" ofereix als directius i responsables de les unitats de negoci un alt grau de confiança i implicació en la gestió dels equips de treball. En aquest context, la funció de l'Àrea de Personal es centra en la concertació i col·laboració per donar suport a les unitats de gestió.

Les claus sobre les que es sustenta aquest model són:

- La creació de nous llocs de treball de qualitat en línia amb l'obertura de noves oficines, l'increment de l'activitat i la diversificació del negoci.
- L'atracció i incorporació del millor talent mitjançant un adequat procés de selecció de candidats.
- La promoció del desenvolupament personal i professional des de la incorporació a l'organització, fins al desenvolupa-

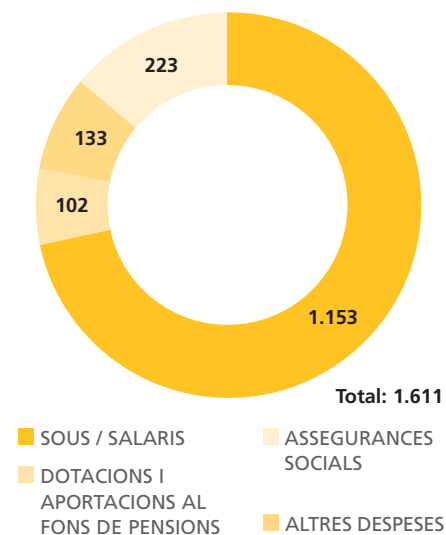
ment de les seves habilitats i competències directives.

- La potenciació del formador intern com a figura clau del procés formatiu.
- L'extensió del model de gestió per competències a nous col·lectius d'empleats, mitjançant la identificació i desenvolupament de les competències professionals per al desenvolupament del lloc de treball.
- Fomentar que l'activitat laboral es desenvolupi amb respecte i sensibilitat, tant en l'entorn professional com en el personal i en el familiar.

### 5.2. Temes rellevants a la relació de "la Caixa" amb els seus empleats

Per impulsar el desenvolupament professional i la comunicació amb els seus col·laboradors, "la Caixa" ha mantingut diversos mecanismes de diàleg amb els empleats durant el 2006. A continuació presentem l'esquema del procés de diàleg que ha mantingut "la Caixa" amb els seus empleats, els aspectes més rellevants fruit d'aquest procés i les actuacions desenvolupades per l'Entitat.

INVERSIÓ TOTAL EN PERSONAL  
(milions d'euros)

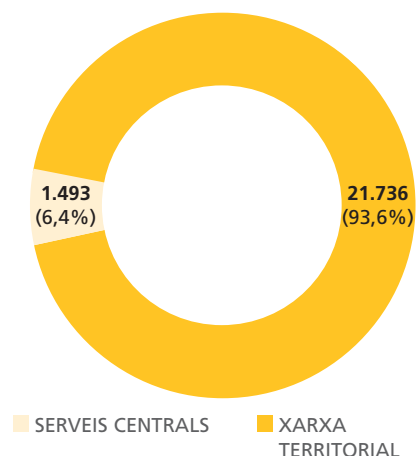


| Empleats | Mecanismes de Diàleg                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Temes rellevants per a "la Caixa"                        |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
|          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Enquestes: Clima laboral i Conciliació vida laboral i familiar.</li> </ul> <p><b>53% de participació a l'enquesta de clima laboral i 57,6% a l'enquesta de conciliació de vida laboral i familiar.</b></p>                                                    | Diàleg amb els empleats                                  |
|          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Enquestes trimestrals de satisfacció del client intern.</li> </ul> <p><b>65% d'índex mitjà de resposta.</b></p>                                                                                                                                               | Igualtat d'oportunitats, diversitat i integració laboral |
|          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Call Center d'Atenció Telefònica a Oficines.</li> </ul> <p><b>2,6 milions de trucades rebudes. El 81,2% d'aquestes trucades han sigut per realitzar consultes operacionals (normativa interna, aplicacions, informació de campanyes comercials, etc.)</b></p> | Conciliació de la vida laboral i familiar                |
|          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bústia de Suggestiments de la Intranet.</li> </ul> <p><b>8.634 suggeriments i propostes de millora recollides.</b></p>                                                                                                                                        | Selecció                                                 |
|          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Trobades de la Direcció General a totes les Àrees de Negoci a la Xarxa Territorial.</li> </ul> <p><b>S'han visitat totes les Comunitats Autònomes i s'han realitzat reunions amb 330 oficines que han generat un total de 230 propostes de millora.</b></p>   | Formació i desenvolupament professional                  |

## Actuacions de resposta

- "la Caixa" dóna especial importància a la comunicació amb els seus professionals, no només a través de la transmissió dels seus valors, sinó en la recepció de les seves demandes i necessitats
- Periòdicament l'Entitat realitza una enquesta de clima laboral, l'última es va realitzar el 2005.
- La Direcció General ha realitzat reunions amb oficines de totes les Direccions d'Àrea de Negoci (DAN) de la Xarxa Territorial, visitant 330 oficines, la qual cosa ha generat un total de 230 propostes de millora.
- Canal Caixa és un dels principals instruments de comunicació de l'Entitat dirigit a la seva plantilla.
- El diàleg amb els seus empleats és una font per a la innovació. El Fòrum d'Innovació Participativa i la Bústia de Suggestiments són canals a través dels quals els empleats plantegen les seves propostes de millora. Més de 3.500 empleats han participat el 2006 a la Bústia de Suggestiments aportant prop de 8.700 iniciatives, de les quals se n'han implementat un 61%.
- El 2006, "la Caixa" ha rebut l'acreditació del Programa Òptima del Ministeri de Treball i Afers 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 a través de la certificació.
- "la Caixa" ha presentat un pla de millora en cada un dels àmbits d'Òptima.
- La igualtat d'oportunitats entre homes i dones constitueix una realitat palpable a "la Caixa" que es desenvolupa en funció de l'adaptació de la persona al lloc de treball
- "la Caixa" aposta per la diversitat per atendre i donar resposta als clients d'altres nacionalitats. En aquest sentit, el 2006, 386 empleats de 47 nacionalitats diferents formen part de la plantilla de l'Entitat.
- "la Caixa" afavoreix la integració laboral de les persones amb discapacitat. Actualment 108 empleats amb discapacitat formen part de la plantilla. A més a més, l'Entitat té contractes amb centres especials d'ocupació per import de 151.555 euros i ha realitzat altres aportacions per import de 3.660.323 euros.
- Un dels temes importants en què s'ha focalitzat l'esforç de "la Caixa" al llarg de 2006 ha sigut conèixer l'opinió dels empleats sobre la conciliació de la vida laboral i familiar.
- "la Caixa" treballa per afavorir la conciliació de la vida personal i familiar amb l'àmbit laboral posant a disposició dels empleats diferents mesures per fer-ho. El sistema de complements de retribució salarial de "la Caixa" per als seus empleats ha arribat el 2006 a una inversió de 204,20 milions d'euros en matèria de serveis i beneficis socials.
- El primer Estudio Merco de Personas, del Monitor Español de Reputación Corporativa (Merco), Personas ha identificat a "la Caixa" com la millor empresa per treballar a Espanya.
- La formació dels seus empleats és un factor estratègic de primer ordre, no només per millorar en el treball diari, sinó per seguir avançant en la diferenciació respecte a la competència. Durant el 2006 la inversió en formació realitzada per l'Entitat va pujar a 12,6 milions d'euros.
- 10.581 empleats han seguit alguna de les accions de formació interna desenvolupades per "la Caixa" el 2006 (45,65% del total de la plantilla). D'aquests molts van rebre aquesta formació de manera personalitzada en funció de les seves necessitats, requeriments i potencialitats, la qual cosa mostra la importància que l'Entitat dóna a un aprenentatge a mida enfocat a les particularitats, inquietuds i de-
- mandes de cada empleat. 561 empleats han col·laborat voluntàriament impartint formació interna o duent a terme tutories virtuals
- La taxa de retenció del talent entre els empleats joves que romanen a "la Caixa" després de dos anys assoleix el 98%.
- El Programa d'Assessor de Serveis Financers (ASF) constitueix un pla de desenvolupament professional dirigit als empleats sense càrrec de la xarxa d'oficines. Actualment 2.311 empleats formen part d'aquest programa.
- El 2006, la retribució variable ha suposat el 4,2% del total de la retribució de "la Caixa". A aquest programa hi estava subjecte el total de la plantilla.

### DISTRIBUCIÓ DELS EMPLEATS (a 31-12-2006)



### 5.3. Els empleats de "la Caixa"

La plantilla de l'Entitat està formada per 23.229 professionals dels quals, 1.493 corresponen a Serveis Centrals i 21.736 corresponen a la Xarxa Territorial.

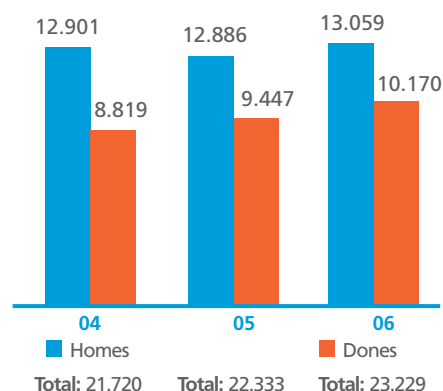
Durant l'any 2006, la plantilla de "la Caixa" ha augmentat en 896 persones. Així doncs, en el període 2004-2006, "la Caixa" ha estat una de les principals empreses d'Espanya generadora d'ocupació amb un increment del 9,2% de la seva plantilla. La majoria dels nous empleats han estat contractats dins del procés d'obertura i creixement de les noves oficines a la zona d'expansió, reforçant al mateix temps la zona tradicional per cobrir jubilacions i per fer front a l'increment del negoci. Els nous llocs de treball estan orientats a tasques eminentment comercials i d'assessoria, on existeixen àmplies possibilitats de desenvolupament professional i personal.

La comunitat amb major nombre d'empleats és Catalunya amb 9.965 empleats, seguida de Madrid (3.289), Andalusia (2.564) i la Comunitat Valenciana (1.731); unes xifres que s'adiuen amb la implantació territorial de les oficines de "la Caixa".

L'edat mitjana total dels empleats de l'Entitat és de 39 anys, de 42 anys pels homes i de 35 per les dones. De la mateixa manera, l'antiguitat mitjana total de la plantilla de "la Caixa" és de 12 anys, de 15 per als homes i de 9 per a les dones.

Respecte a les condicions de contractació del personal de "la Caixa", cal destacar que d'acord amb els objectius de l'Acord per a la millora del creixement i de l'ocupació que van subscriure el Govern i les principals representacions sindicals i empresarials, "la Caixa" van avançar el pas a la situació de fixe dels empleats amb contracte temporal i valoració positiva in-

### EVOLUCIÓ DE LA PLANTILLA DE "LA CAIXA" (a 31-12-2006)



### DISTRIBUCIÓ DEL NOMBRE D' EMPLEATS DE "LA CAIXA" PER COMUNITATS AUTÒNOMES



## Plantilla de "la Caixa" per Comunitats Autònomes

| CC.AA.              | Dones         | Homes         | Total         |
|---------------------|---------------|---------------|---------------|
| Andalusia           | 1.058         | 1.506         | 2.564         |
| Aragó               | 188           | 198           | 386           |
| Astúries            | 138           | 103           | 241           |
| Balears             | 409           | 506           | 915           |
| Canàries            | 359           | 299           | 658           |
| Cantàbria           | 79            | 92            | 171           |
| Castella - La Manxa | 195           | 240           | 435           |
| Castella i Lleó     | 231           | 342           | 573           |
| Catalunya           | 3.851         | 6.114         | 9.965         |
| Ceuta               | 12            | 11            | 23            |
| C. Valenciana       | 833           | 898           | 1.731         |
| Extremadura         | 101           | 104           | 205           |
| Galícia             | 331           | 349           | 680           |
| La Rioja            | 51            | 39            | 90            |
| Madrid              | 1710          | 1.579         | 3.289         |
| Melilla             | 5             | 3             | 8             |
| Múrcia              | 211           | 243           | 454           |
| Navarra             | 88            | 85            | 173           |
| País Basc           | 320           | 348           | 668           |
| <b>TOTAL</b>        | <b>10.170</b> | <b>13.059</b> | <b>23.229</b> |

corporats fins a l'agost de 2006, i va decidir prioritzar el contracte de treball fix, amb un període de prova de 9 mesos, en les incorporacions realitzades a partir de l'1 de setembre.

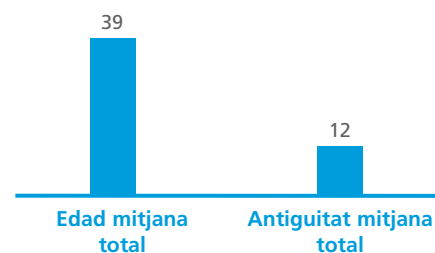
De la mateixa manera la retribució mínima del personal que treballa a "la Caixa" està per sobre del mínim fixat per la Llei i també es situa per sobre de la mínima del

conveni. El salari base està regulat per les taules establertes al conveni i representa 2,38 vegades el salari mínim legal.

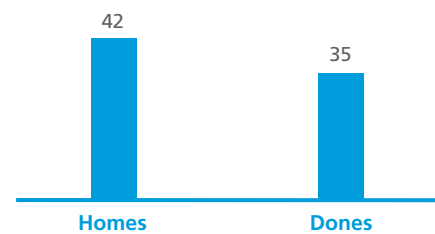
Pel que fa al nivell de formació dels nous empleats, "la Caixa" es nodreix d'empleats amb formació universitària. El 2006, el 81% del total tenien estudis universitaris, dada que confirma l'evolució positiva d'aquest indicador en els dos últims anys.



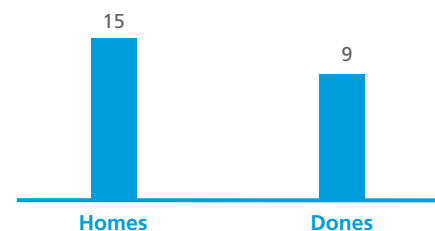
## EDAT I ANTIGUITAT MITJANA DE LA PLANTILLA "LA CAIXA"



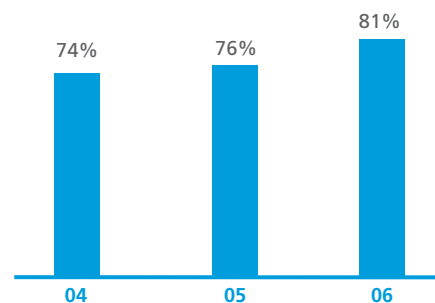
## EDAD MITJANA DE LA PLANTILLA DE "LA CAIXA"



## ANTIGUITAT MITJANA DE LA PLANTILLA "LA CAIXA"



## PERCENTATGE D' EMPLEATS AMB FORMACIÓ UNIVERSITÀRIA





### 5.4. El diàleg amb els empleats com a font de generació de confiança

"la Caixa" promou el tracte honest, sempre respectuós i basat en el diàleg amb les persones que treballen a l'Entitat.

En aquest sentit, tots els professionals de "la Caixa" són els que s'encarreguen de transmetre, en la seva activitat quotidiana, els valors de l'Entitat. És a través d'ells que l'Entitat es mostra als seus clients, per la qual cosa són els vertebradors de la seva identitat i de la imatge a la societat.

És per aquesta raó que "la Caixa" atorga especial importància a una bona comunicació amb els seus professionals, no només en la transmissió dels seus valors, sinó també en la recepció de les seves demandes i necessitats.

#### 5.4.1. Enquesta del Clima Laboral per Avaluar les Expectatives, Demandes, Necessitats i la Satisfacció dels Empleats

Periòdicament, "la Caixa" realitza una enquesta de clima laboral, essent l'última, la implementada el 2005. Oberta a l'opinió dels seus empleats, "la Caixa" es preocupa per conèixer el nivell de satisfacció de les persones que treballen a l'Entitat; per això l'Enquesta de Clima Laboral és una excel·lent eina de comunicació ja que "la Caixa" hi sondeja les necessitats, inquietuds i punts a millorar en la seva gestió de les persones.

A partir de l'anàlisi dels resultats que es van obtenir en aquesta última enquesta, durant l'any 2006 "la Caixa" ha dut a terme diferents iniciatives de millora d'acord amb les necessitats i demandes dels empleats. Entre elles, cal destacar la realització d'una primera enquesta de conciliació, la millora en la cobertura de càrrecs i l'impuls i actualització en el programa de bonus.

### 5.4.2. Mecanismes de Comunicació i Participació

La política de transparència informativa que existeix a "la Caixa" tracta de potenciar una comunicació interna personal i directa per a que la informació 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 aquells 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 la seva activitat i implicació a dins de l'Entitat.

#### Trobades de la Direcció General amb la Xarxa Territorial

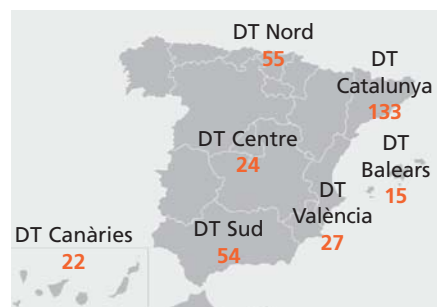
Durant l'exercici de 2006 la Direcció General ha realitzat reunions amb oficines de pràcticament la totalitat de les Direccions d'Àrea de Negoci (DAN) de la Xarxa Territorial, s'han visitat 191 de les 218 Direccions d'àrea de Negoci existents. D'aquesta manera, la Direcció General vol fer un reconeixement a les oficines que han destacat pels seus resultats, així com rebre de primera mà els suggeriments i propostes dels empleats per millorar els processos operatius i comercials de l'Entitat; una mostra de proximitat que es realitza des de fa sis anys.

Durant el 2006 s'han visitat totes les comunitats autònomes i s'han realitzat reunions amb 330 oficines que han generat un total de 230 propostes de millora.

#### Canal Caixa

Canal Caixa és el nom que identifica dos dels principals canals de comunicació dirigits als empleats: la revista mensual interna i l'apartat d'informació corporativa dins de la Intranet.

#### DISTRIBUCIÓ DE LES OFICINES VISITADES EL 2006 A CADA DIRECCIÓ TERRITORIAL (DT)



Total visites oficines: 330  
(inclou 170 Millors Oficines de 2005)



Revista actual

| Revista Interna de "la Caixa" | 2004    | 2005    | 2006    |
|-------------------------------|---------|---------|---------|
| Total de números publicats    | 11      | 8       | 9       |
| Total d'exemplars distribuïts | 290.000 | 202.800 | 260.000 |

A través de la revista mensual, de la qual se n'imprimeixen uns 260.000 exemplars anuals, s'informa de les iniciatives de negoci de les diferents oficines, de les campanyes comercials, dels canvis organitzatius o de les principals activitats de l'Obra Social, entre d'altres temes.

Fins al mes de novembre de 2006, la revista incloïa, trimestralment, unes pàgines especials que es nodrien amb informacions locals proporcionades per les pròpies direccions territorials. Des del mes de desembre, Canal Caixa ha canviat el seu format i els seus continguts. La revista ha passat del format A3 al A4 i ha integrat els continguts de caràcter general amb els de les diferents zones territorials. Existeix també a la Intranet una edició digital de la revista que permet als empleats valorar els continguts de les notícies, així com enviar suggeriments o propostes de temes per a posteriors edicions.

Per últim, i integrat a la Intranet Corporativa de "la Caixa", es troba l'apartat "Canal Caixa", un portal a través del qual s'in-

forma de les notícies corporatives que afecten a l'Entitat. Aquest espai també dona cabuda a les novetats puntuals que fan referència a la plantilla, tant en relació a la seva feina com a tot allò que els afecta des del punt de vista laboral.

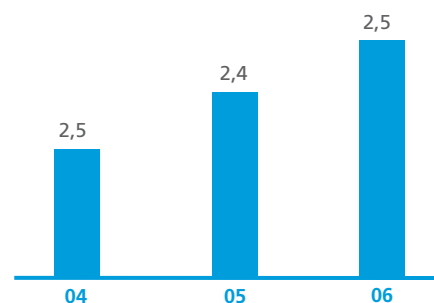
### Canals per a la Comunicació i Participació dels Empleats

#### Call Center d'Oficines

Amb la finalitat de facilitar i agilitzar al màxim a les oficines l'accés al contingut de tota la telemàtica financera i comercial existent, les oficines de "la Caixa" disposen d'un servei d'Atenció telefònica de recolzament en temps real a través del qual es resol qualsevol consulta de temes relacionats amb el negoci.

Dins del servei existeix una opció exclusiva per a temes de Personal en la qual es resol, igualment on-line, tot tipus de consultes i gestions individualitzades. L'empleat disposa en tot moment d'un assistent a través de la pantalla inicial de la Intranet corporativa, mitjançant la qual troba estructurats els temes més consultats

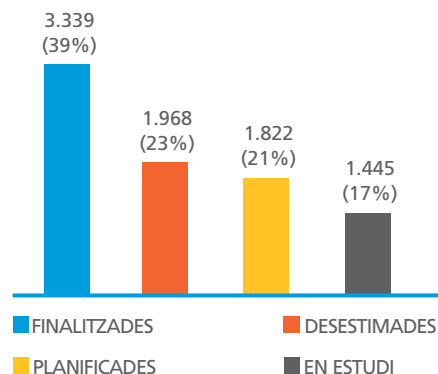
### Nº DE TRUCADES REBUDES AL CALL CENTER D'ATENCIÓ TELEFÒNICA A OFICINES (milions)



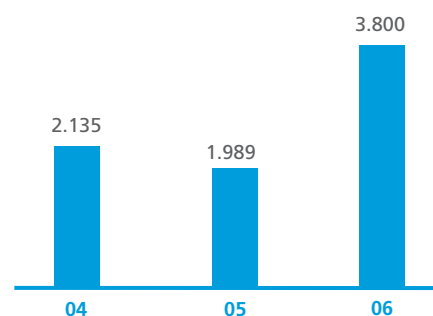
El Call Center d'oficines, la Intranet Corporativa, el Fòrum d'Innovació Participativa i la Bústia de Suggeriments són els principals canals de comunicació i participació entre "la Caixa" i els seus empleats

## 5. "la Caixa" i els seus empleats

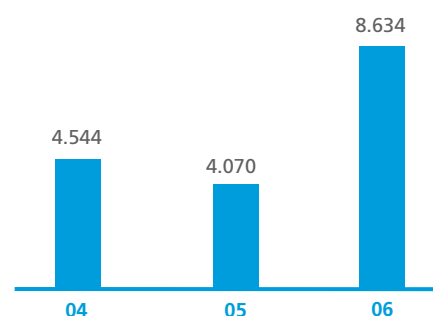
### BÚSTIA DE SUGGERIMENTS (2006)



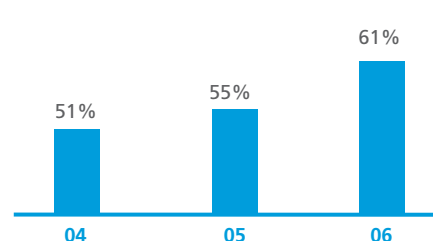
### Nº DE PARTICIPANTS A LA BÚSTIA DE SUGGERIMENTS



### Nº DE PROPOSTES REBUDES A LA BÚSTIA DE SUGGERIMENTS



### PERCENTATGE DE PROPOSTES IMPLANTABLES



de Personal amb les preguntes més efectives i les seves respostes.

#### Intranet Corporativa

La Intranet Corporativa de "la Caixa" s'ha convertit en una ràpida eina de comunicació i participació a la qual hi tenen accés tots els seus empleats. A través d'ella, el personal sempre està informat de les qüestions més rellevants que afecten a l'Entitat.

Per facilitar la informació i la localització de continguts, la Intranet està estructurada en 5 àmbits, "Avui", "Comercial i clients", "Productes i Serveis", "Oficina" i "Empleat".

"Avui" és la pàgina d'inici i conté la informació del dia d'interès per a l'oficina, així com els accessos directes a informació necessària per al negoci (tarifes, catàlegs de productes, competència, etc.). "Comercial i Clients" concentra els aspectes de suport per a l'activitat comercial, informació referent a tots els segments, així com informació de la competència. "Productes i Serveis" conté la informació necessària per al desenvolupament de cada negoci (actiu, passiu, serveis). Des de "Oficina" s'accedeix als temes de gestió interna de l'oficina com la informació de gestió, canals (Línia Oberta, caixers), logística, seguretat, avaries i l'accés a les normatives i circulars. Per últim, l'àmbit "Empleats" és un portal que està al servei exclusiu d'aquests per què en tot moment es disposi de la informació necessària en tots aquells temes que puguin afectar a la relació de l'empleat amb la seva Entitat, professional i personalment.

És una eina d'informació en la qual destaca: l'apartat de benvinguda a les noves incorporacions, els principis generals d'actuació a "la Caixa", el "Codi de conducta telemàtica", els beneficis socials per als empleats i les normes laborals i les novetats.

També és una eina de gestió i de formació ja que s'utilitza per sol·licitar des de

processos de selecció i promoció interns, trasllats, permisos, etc., fins a temes relacionats amb la formació de les persones que treballen a "la Caixa".

Així mateix, cal destacar l'apartat de "Prevenició de riscos" on s'informa de la política i avaluació de riscos laborals amb accés directe a cursos on-line sobre prevenició de riscos laborals; el de "Salut" amb accés a les diferents pàgines web de les mútues que tenen serveis contractats directament amb "la Caixa" (Mútua Universal i Adeslas) o amb els seus empleats (Mútua de l'Associació del Personal).

Per últim també existeix un espai dedicat al tema d'"oci" amb accés a diverses ofertes comercials de les empreses del grup, així com a l'"Associació del Personal" per poder gestionar qualsevol tema d'interès personal.

#### Bústia de Suggeriments i Fòrum d'Innovació Participativa

La innovació, a "la Caixa", forma part de la cultura de l'Entitat i està estretament lligada a les necessitats del client. L'Entitat fomenta la implicació dels empleats a través del Fòrum d'Innovació Participativa on es debaten temes que poden resultar oportunitats de millora, es mostren els resultats i es posen en valor les idees desenvolupades i implantades.

La Bústia de Suggeriments és un canal a disposició dels empleats que permet recollir qualsevol idea o iniciativa de millora a través de l'intercanvi d'informació. Existeix el compromís de donar una resposta argumentada a totes les propostes rebudes en un termini màxim de 45 dies. El nivell de compliment dels terminis de resposta assoleix el 97%.

La majoria de les innovacions estan relacionades amb millores en l'atenció al client, la conservació del medi ambient i l'esforç de l'Obra Social, un increment

## Nº DE SUGGERIMENTS D'EMPLEATS DE "LA CAIXA" PER COMUNITATS AUTÒNOMES



del negoci, i una simplificació dels processos operatius, per permetre alliberar temps a les oficines per dedicar-lo a l'activitat comercial.

Es vol, doncs, fomentar una comunicació i *feedback* entre els Serveis Centrals i la Xarxa Territorial. Cada una de les propostes rebudes és analitzada i valorada. El 2006, 3.800 empleats han participat a la Bústia de Suggeriments, superant àm-

pliament les dades de 2005. Posteriorment, les que s'han acceptat han acabat incorporant-se a la cartera de projectes de l'Entitat. El 2006 s'han rebut 8.634 iniciatives de les quals els 61% són implantables.

Tots els empleats que generen una proposta reben respostes personalitzades. Entre d'altres coses, se'ls agraeix el seu interès per formar part del procés d'innovació de "la Caixa".



### Altres Mecanismes de Comunicació i Participació

- La Convenció Anual de Directius en la qual 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 i Directives reuneixen, al menys una vegada a l'any, a grups d'entre 25 i 30 persones, en sessions de dos o tres dies. Durant aquestes jornades els directius i directives de "la Caixa" tenen ocasió de conèixer els companys amb altres responsabilitats i d'altres territoris, de manera que l'amplada del seu camp de visió professional s'amplia substancialment.
- Les Reunions Focalitzades en un aspecte concret de l'activitat bancària com poden ser les campanyes comercials, l'organització de l'oficina, els recursos informàtics disponibles, etc. Mitjançant aquestes trobades multilaterals, en les quals hi intervenen empleats de les Oficines (usuaris) i dels Serveis Centrals (proveïdors), es posa sobre la taula un tema monogràfic que es sotmet a anàlisi, per donar amb les claus que perme-

ten la seva millora efectiva, tant pel que fa a la qualitat de servei al client, com de millora dels circuits interns.

- El Model de Treball en Equip de cada una de les oficines de "la Caixa" passa per la posada en comú, periòdica i freqüent de tots els assumptes que afecten al centre de treball.
- L'Espai "Virt@ula", accessible des de qualsevol punt amb connexió a Internet, promou la generació de comunitats d'aprenentatge, així com l'intercanvi d'experiències i punts de vista.

### 5.5. Programa d'acollida per a nous empleats

"la Caixa" té un Programa d'Acollida per a Nous Empleats amb què es vol transmetre la cultura corporativa de l'Entitat.

Els seus objectius són: aconseguir que els empleats connectin amb la cultura i els valors de "la Caixa"; estimular i multiplicar la il·lusió de les noves incorporacions, establint al mateix temps, uns llaços d'unió amb l'Entitat que es caracteritzin des del principi per un nivell de compromís elevat;





informar dels beneficis que implica ser empleat de "la Caixa" i establir un *feedback*, a través de les entrevistes i qüestionaris, que permeti a l'Entitat conèixer la percepció subjectiva de les noves persones que treballen a l'Entitat i les diferències existents entre les seves expectatives i la realitat.

Aquesta iniciativa es concreta en un Programa d'Integració i Acompanyament durant el primer any, amb el qual s'introdueix als nousvinguts en el coneixement de l'Entitat. Aquest programa va acompanyat d'un complet pla de formació per facilitar a les noves persones que treballen a l'Entitat la incorporació al seu lloc de treball de manera ràpida i amb les garanties per desenvolupar les seves competències.

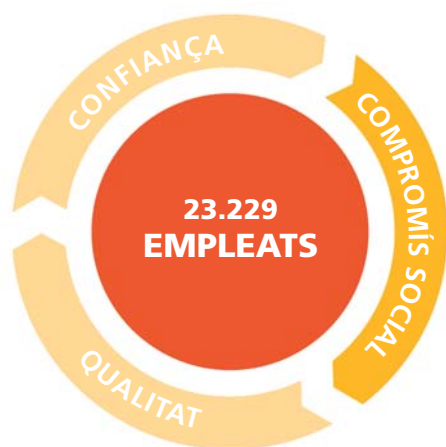
#### 5.6. El codi ètic dels empleats

*Ètica Professional, Principis Generals d'Actuació a "la Caixa"* és el nom del codi ètic

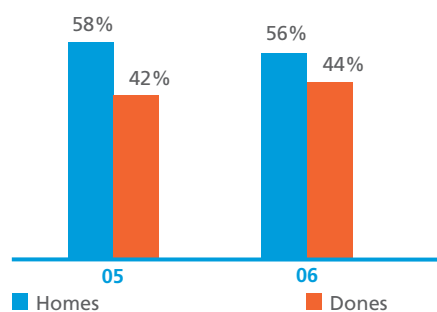
de l'Entitat que està publicat des de 1998 i que va dirigit a tots els empleats i col·laboradors que de manera permanent o temporal ofereixen els seus serveis a l'Entitat.

Aquest document recull els principis generals d'actuació de "la Caixa" i engloba la relació amb els empleats, amb els clients, amb la pròpia Entitat i amb les diverses Administracions. El codi està a disposició de tots els empleats a la Intranet Corporativa de l'Entitat, dins de l'apartat del Programa d'Acollida als Nous Empleats, sota el títol Principis Generals d'Actuació a "la Caixa"

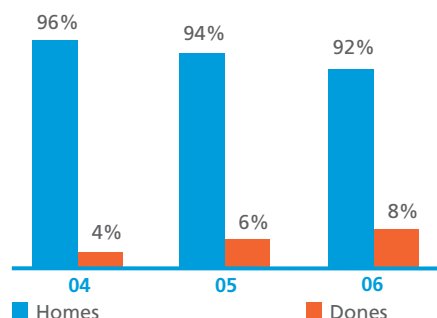
El comportament ètic dels empleats de "la Caixa" és clau per articular i vertebrar la cultura corporativa. Al llarg de l'any 2006, i degut a aquest escrupulós control intern de "la Caixa", s'ha procedit a rescindir la relació laboral amb 30 empleats.



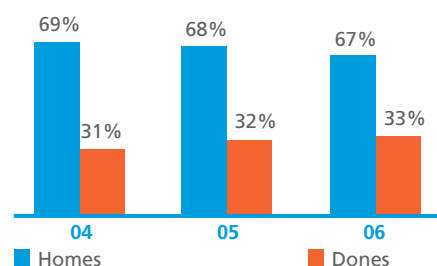
DISTRIBUCIÓ DE LA PLANTILLA DE "LA CAIXA" PER GÈNERE



DISTRIBUCIÓ DE L'EQUIP DIRECTIU DE "LA CAIXA"



DISTRIBUCIÓ DIRECTORS I SUBDIRECTORS DE "LA CAIXA"



### 5.7. Igualtat d'oportunitats entre homes i dones

#### Programa "Òptima" 2006

El 12 de juny del 2006, la Caixa i la seva Fundació van rebre l'acreditació "Òptima", una certificació que atorga el Ministeri de Treball i Afers Socials i impulsa l'Institut de la Dona per reconèixer a aquelles empreses compromeses i responsables respecte a la Igualtat d'Oportunitats entre dones i homes.



"la Caixa" va presentar un conjunt de 50 accions en les quals es visualitzava al llarg del temps i en diferents àmbits, el seu compromís en pro de la Igualtat d'oportunitats entre homes i dones. Algunes de les més significatives eren la no discriminació, per raó de gènere, en els processos de selecció, en les promocions, en el desenvolupament professional i en la política de compensació amb què es retribueix a les persones que treballen a "la Caixa".

L'evolució de la presència i la promoció de la dona a "la Caixa" constaten aquest compromís ja que en els darrers deu anys la proporció de dones amb llocs directius a la xarxa ha augmentat més que la proporció de dones en el conjunt de la plantilla.

Pel que fa a la presència avui de la dona a "la Caixa", aquesta representa el 43,8% de la plantilla davant el 56,2% d'homes. La igualtat d'oportunitats en els processos de selecció de "la Caixa" es constata en els percentatges d'incorporació, ja que actualment són del 57,3% de dones i el 43,7% d'homes. L'àrea de personal de "la Caixa" focalitza una gran part dels seus esforços en

promoure i impulsar entorns de desenvolupament professional i formació en un procés continu de professionalització. De la mateixa manera la compensació econòmica amb què es retribueix a les persones que hi treballen s'estableix en funció del nivell professional i del nivell de la seva activitat, amb independència del gènere.

Destacar que al 2006 aquesta consolidació de la presència de la dona s'ha produït sense cap incidència per discriminació. Les noves mesures que es desenvoluparan durant l'any que ve porten a aprofundir en aspectes clau com la comunicació i la sensibilització del concepte d'igualtat i permeten contribuir al canvi cultural i social que s'està produint en la nostra societat; aprofundir en el factor temps com element clau de gestió, i desenvolupar els programes de conciliació i diversitat adequats a les necessitats de les persones, de l'Entitat i de la societat.

Per acabar, dins de la política de coherència amb els principis d'igualtat i no discriminació, "la Caixa" ha promogut la diversitat dins de la seva plantilla. En aquest sentit, "la Caixa" hi té 386 empleats estrangers de 47 nacionalitats diferents. Així mateix, el 5% de les noves incorporacions corresponen a empleats d'altres nacionalitats. Aquesta realitat respon a la voluntat d'atendre i donar resposta als clients d'altres nacionalitats, que resideixen en el nostre país i que dipositen la seva confiança en l'Entitat.

### Conciliació de les persones Projecte "Harmonia"

La societat actual està plantejant la necessitat de reformes en profunditat, especialment en la no discriminació per raons de gènere, l'organització del treball, l'organització dels temps i l'organització de la vida quotidiana de les persones. Aquesta situació ha portat a considerar la necessitat de conciliació de la vida laboral, personal i familiar com un dels grans reptes de responsabilitat social plantejats als diferents agents socials.

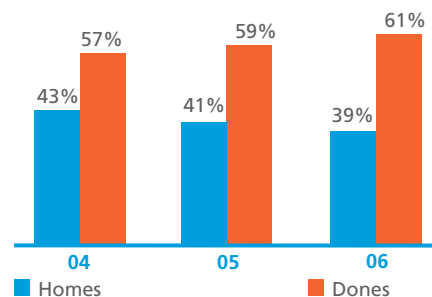
La voluntat de "la Caixa" de conèixer l'opinió de les persones que hi treballen ja es va manifestar en algunes preguntes plantejades a l'enquesta de clima realitzada l'any 2000. L'interès de la plantilla per aquests temes va tornar a posar-se de manifest en l'enquesta de clima i satisfacció de l'any 2005.

Entre els plans d'acció positiva derivats del Programa "Òptima", "la Caixa" emprèn el projecte "Harmonia", que té com a objectiu el disseny i implementació de Polítiques d'Igualtat i Conciliació que contribueixin a harmonitzar la vida professional, personal i familiar de les persones que hi treballen, considerant l'abast de la conciliació des d'aspectes relacionats amb la maternitat i la diversitat, fins a la redefinició d'hàbits de treball i de la gestió dels temps.

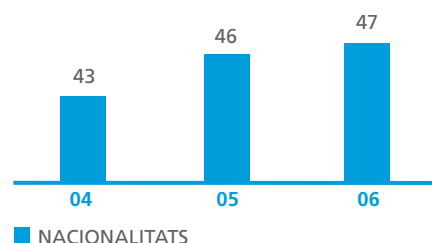
En un primer estadi del projecte, l'Entitat ha iniciat accions per aprofundir en el coneixement de l'opinió de la plantilla sobre aquest tema. Per això, ha realitzat durant el mes de setembre de 2006 un enquesta d'Igualtat i Conciliació, l'àmplia participació en la qual ratifica la sensibilitat de la plantilla sobre aquests temes. El nivell de resposta va ser d'un 57,65 del total de la plantilla, amb una distribució d'un 54,7% de les dones i un 58,7% dels homes. Els professionals de "la Caixa" van valorar molt positivament que es plantegés un pla d'igualtat i conciliació adaptat a les necessitats personals.

L'enquesta constava de 30 preguntes agrupades en els següents conceptes: aspectes generals d'Igualtat i Conciliació, organització i gestió del temps, mesures que flexibilitzen l'"ús" del temps,

DISTRIBUCIÓ ASF DE "LA CAIXA"



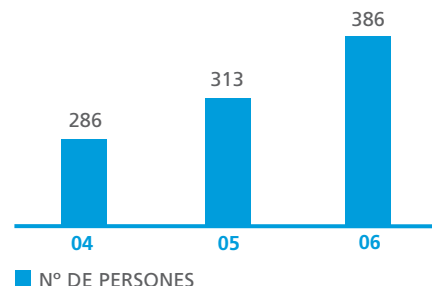
LES NACIONALITATS DELS EMPLEATS DE "LA CAIXA"



### Mesures de conciliació de la vida personal i la 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                                          |
| Cobertura de les baixes per maternitat amb ETT           | General                                          |
| Compensació econòmica per a ajuda a escoles bressol      | General                                          |
| Excedències i Permisos                                   | General                                          |
| Formació continuada en plataforma virtual                | General                                          |
| Horari de treball flexible                               | Parcial<br>(Directius i determinats col·lectius) |
| Programes de prejubilació o jubilació parcial            | Parcial<br>(En determinades condicions)          |

PERSONAL D'ALTRES NACIONALITATS



mesures de protecció a la família, prioritització de necessitats i altres aspectes.

Actualment, "la Caixa" ja disposa d'un conjunt de prestacions, accions i/o beneficis alineats amb els criteris d'igualtat i conciliació, que ha anat incrementant i adequant des de la seva fundació.

Durant l'any 2006 van ser cobertes el 100% de les baixes per maternitat.

Además, un total de 309 empleados se encuentran en estos momentos en régimen de excedencia, 27 más que el año pasado. Los principales motivos de solicitud de excedencias son:

| Motius                            | Empleats   |
|-----------------------------------|------------|
| Excedència voluntària             | 210        |
| Excedència forçada càrrec públic  | 16         |
| Excedència per maternitat         | 75         |
| Excedència per cura d'un familiar | 8          |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>309</b> |

### 5.8. Integració laboral de discapacitat

El Reial Decret 364/2005, del 8 d'abril, estableix les mesures alternatives de caràcter excepcional del compliment de la quota del 2% a favor dels treballadors discapacitats en empreses de 50 o més treballadors, i que desenvolupa reglamentàriament allò que disposa a l'article 38.1 la llei 13/1982, del 7 d'abril, d'integració social dels minusvàlids (LISMI).

L'Entitat compleix, en els termes establerts per la llei, amb la reserva del 2% a favor de

treballadors discapacitats. En virtut de la declaració d'excepcionalitat atorgat a l'Entitat pel Ministeri de Treball i Afers Socials, realitza el compliment de la reserva del 2% de llocs de treball a persones amb discapacitat a través de la contractació directa, que actualment és de 108 empleats, i a través de diverses mesures alternatives, ja sigui mitjançant la celebració de contractes amb centres especials de treball per al subministrament de matèries primeres o per a la prestació de serveis, que actualment pugen a la quantitat de 151.555 euros, o bé mitjançant la realització de donacions i d'accions de patrocini de caràcter monetari, per al desenvolupament d'activitats d'inserció laboral i de creació de llocs de treball per a persones amb discapacitat, que per a l'any 2006, s'eleva a la quantitat de 3.660.323.

### 5.9. Llibertat d'associació i reconeixement de la negociació col·lectiva

La negociació col·lectiva a "la Caixa" no es limita únicament al Conveni Col·lectiu del Sector de Caixes d'Estalvi- 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 Salari, la Comissió de Control del Pla de Pensions, el Comitè Únic de Salut i Seguretat Laboral i la Comissió de Formació, entre d'altres.

Actualment sis organitzacions sindicals estan presents en algun dels 40 Comitès d'Empresa (la majoria d'àmbit provincial): CCOO (Comissions Obreres), 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). El mes de novembre de 2006, es van realitzar eleccions sindicals en les quals es va votar als membres de 35 dels 51 comitès d'empresa de l'Entitat. Degut al augment de personal a "la Caixa" s'ha experimentat un increment de representants fins arribar als 553 (essent l'anterior xifra de 499). La distribució dels representants després dels resultats de les eleccions sindicals són els següents.

A més a més de la representació sindical que es duu a terme mitjançant les eleccions, els sindicats també tenen presència, com a representats del personal, als diferents òrgans de govern de l'Entitat: 20 representants a l'Assemblea General, 3 al Consell d'Administració, 3 més al Patronat de la Fundació "la Caixa", i 1 a cada una de les quatre comissions: Executiva, de Control, d'Obres Socials i d'Inversions. "la Caixa" té, en total, 130 representants alliberats.

|                          | CCOO   | SECPB  | UGT    | SIB   | FEC   | ASI   |
|--------------------------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|
| Representativitat (100%) | 273    | 189    | 69     | 11    | 9     | 2     |
|                          | 49,37% | 34,18% | 12,48% | 1,99% | 1,63% | 0,36% |

|                                                                                                                                                                    |        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| % d'empleats que estan representats per sindicats independents o que estan coberts per acords col·lectius                                                          | 100%   |
| Nº total de associacions sindicals representades al Comitè d' Empresa                                                                                              | 6      |
| Nº total de representants sindicals representats als òrgans de govern                                                                                              | 24     |
| Nº de empleats participants a les eleccions sindicals                                                                                                              | 22.053 |
| Nº de representants sindicals escollits a les eleccions                                                                                                            | 553    |
| Període mínim (nº de dies) de preavis i pràctiques de consultoria i negociació amb els empleats i/o amb els seus representants, en relació amb canvis operacionals | 15     |
| Nº total d'incidents de violació de la llibertat d'associació i de negociació col·lectiva                                                                          | 0      |

### 5.10. Serveis i beneficis socials per als empleats

A més a més de la creació de llocs de treball i la retribució convinguda, el compromís de "la Caixa" envers els seus empleats va més enllà en el context actual, establint, entre altres mesures positives, una sèrie de cobertures i complementos retributius que tenen una gran importància, no existint diferències, per aquest motiu, entre els empleats fixos i els temporals.

El sistema de complementos de retribució salarial de "la Caixa" per als seus empleats ha arribat el 2006 a una inversió de 204,2 milions d'euros en matèria de serveis i beneficis socials.

Entre els avantatges i 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.

Menció apart mereix el pla de pensions de "la Caixa" en el terreny de les prestacions de jubilació, invalidessa i defunció que ofereix en cada cas.

| Concepte                                | Descripció                                                                                                                | Beneficis        |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Pla de pensiones                        | Prestació a partir de la jubilació i cobertura de risc en actiu.<br>Pla totalment gratuït per als empleats                | A partir d'1 any |
| Pòlissa Sanitària                       | Pòlissa sanitària gratuïta de primer nivell.<br>Extensible a familiars directes a un preu molt avantatjós                 | Des d'inici      |
| Ajudes Econòmiques d'Estudis Propis     | Ajudes de fins el 90% de l'import de la matrícula per als empleats que cursin estudis universitaris                       | Des d'inici      |
| Ajudes Econòmiques d'Estudis dels Fills | Compensació econòmica per als empleats amb fills menors de 25 anys que estudiïn                                           | Des d'inici      |
| Ajudes per Fills                        | Gratificació econòmica per naixement d'un fill i complement de la nòmina d'un 5% per cada fill fins als 21 anys           | Des d'inici      |
| Préstecs Socials                        | Tipus de interès reduïts per a hipoteques i préstecs personals                                                            | A partir d'1 any |
| Millores Econòmiques                    | Complement de fins el 100% del salari real per situació d'incapacitat laboral transitòria                                 | Des d'inici      |
| Ajuda per Defunció                      | Ajudes per a les despeses derivades de la mort d'un familiar de primer grau                                               | Des d'inici      |
| Gratificació per Antiguitat             | Gratificació als 25 i 35 anys de servei com a premi a la fidelitat                                                        | Des d'inici      |
| Altres condicions financeres            | Condicions especials per a dos comptes corrents i en targetes de crèdit.<br>No paguen comissions ni despeses pels serveis | Des d'inici      |
| E-mail gratuït                          | Tots els empleats disposen d'un e-mail gratuït per als seu ús personal                                                    | Des d'inici      |
| Associació del Personal                 | Opció i activitats esportives recreatives, mútua mèdica i ofertes per a la compra de diversos articles                    | Des d'inici      |

| Inversió total en milers d'euros realitzada en serveis i beneficis socials en el 2006 |                | Beneficiaris |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|
| Ajudes econòmiques d'estudis propis                                                   | 728            | 1286         |
| Ajudes econòmiques d'estudis dels fills                                               | 7.363          | 9.472        |
| Ajuda escola bressol fills                                                            | 2.247          | 3.513        |
| Ajuda per fills                                                                       | 37.521         | 11.345       |
| Préstecs socials                                                                      | 38.952         | 6.051        |
| Millores econòmiques (complement IT)                                                  | 1.932          | 5.134        |
| Ajuda per defunció de familiars                                                       | 635            | 298          |
| Gratificació per anys de servei                                                       | 3.477          | 1.543        |
| Pòlissa sanitària (Adeslas)                                                           | 8.988          | 23.674       |
| Pla de pensions                                                                       | 102.366        | 23.674       |
| <b>TOTAL</b>                                                                          | <b>204.209</b> |              |

#### 5.11. El programa de Voluntariat Corporatiu de "la Caixa"

El model voluntariat corporatiu segueix els valors de Qualitat, Confiança i Compromís Social.

Aquest programa, gestionat per l'Obra Social de "la Caixa", té un doble objectiu: incentivar i donar sortida al potencial d'acció voluntària de l'equip humà de "la Caixa" en benefici de l'interès social i fomentar i donar recolzament a les entitats sense ànim de lucre que porten a terme programes de voluntariat.

El procés dut a terme per consolidar el programa de voluntariat de "la Caixa", ha consistit a realitzar una intensa tasca de difusió interna a nivell de tots empleats de l'Entitat i promoure entre tots aquells que hi estaven interessats la constitució de diverses associacions de voluntaris de "la Caixa".

Com a resultat, a finals de 2006, "la Caixa" té ja 42 associacions de voluntaris presents a 46 províncies espanyoles, a través de les quals participen activament 1.450 voluntaris. El 91% dels voluntaris són empleats en actiu i el 9% són jubilats.

Cada una d'aquestes 44 associacions és una entitat autònoma i, per tant, té total llibertat per escollir els seus projectes de voluntariat. L'impuls de cada una d'aquestes associacions radica, per tant, en els empleats de "la Caixa" que les conformen.

En 2006 s'han implementat 669 activitats de voluntariat corporatiu amb 11.775 accions, una mitjana de 8,1 per voluntari.

Tot el temps destinat a aquestes activitats de voluntariat és temps lliure fora de l'horari laboral.



### 5.12. La recerca de 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 per mesurar 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, un 65%. Actualment, es mesura la qualitat percebuda d'un total de 60 serveis. A més a més, gràcies a aquestes enquestes, durant l'any 2006, s'han recollit 2.800 suggeriments i propostes de millora.

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

### 5.13. Política, processos i criteris de selecció externs i interns

"la Caixa" genera una creixent demanda de llocs de treball. Per facilitar-hi l'accés, l'Entitat incorpora a la seva pàgina web una no-

va aplicació informàtica per a la gestió dels processos de selecció, que es converteix en l'únic canal d'entrada de currículums vitae.

Aquesta aplicació on-line permet una major eficàcia dels processos de selecció, ja que permet unificar-los i homogeneïtzar-los, a la vegada que fa possible una comunicació àgil amb els candidats degut a que disminueix els tràmits. El 2006 s'han gestionat 66.936 currículums vitae en processos de selecció externa.

Pel procés de selecció, "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 la identificació del potencial de desenvolupament dels candidats.

Els nous empleats passen per un pla de formació d'un any supervisat en què es busca identificar el potencial del treballador.

Durant el 2006, són 1.478 els professionals que s'han incorporat a l'Entitat i 4.597 les promocions dutes a terme, és a dir, un 19,8% de la plantilla.

Paral·lelament "la Caixa" ha estat present en tres actes de presentació a universitats amb la finalitat de fomentar l'interès per l'Entitat entre els estudiants de formació superior. Actualment el 100% de les incorporacions són titulats universitaris.

| Noves Incorporacions i Promocions Internes              |  | 2006   |
|---------------------------------------------------------|--|--------|
| Nº total de CV gestionats en processos selecció externa |  | 66.936 |
| Nº total de nous professionals incorporats              |  | 1.478  |
| % Dones sobre noves incorporacions                      |  | 57,3%  |
| % Homes sobre noves incorporacions                      |  | 42,6%  |
| Nº total de promocions internes realitzades             |  | 4.597  |
| % Empleats promocionats s/total plantilla               |  | 19,8%  |
| % Dones sobre promocions internes                       |  | 54,8%  |

#### 5.14. Formació

"la Caixa" aplica una estratègia dirigida al seu equip humà per millorar les seves activitats, processos i serveis, i per potenciar al mateix temps la diferenciació enfront de la competència.

Amb els principis d'universalitat, innovació i millora contínua, l'Entitat estableix el seu programa de formació que va des del coneixement dels productes, sistemes i serveis financers de "la Caixa" fins a les habilitats comercials, d'atenció i qualitat de servei, tot plegat amb l'objectiu d'oferir un assessorament personalitzat i de qualitat.

Els objectius estratègics en formació en relació a l'any 2006 han estat els següents:

- Invertir en el desenvolupament professional del capital humà.
- Avançament i millora en els processos i tasques diàries per garantir un millor servei al client
- Avançar en la diferenciació respecte a la competència.

Para aconseguir aquests objectius l'Entitat disposa de diferents tipus de formació:

- Regulada / Institucional.
- Cursos de gestió bancària (Serveis Centrals): Dissenyats amb ajuda d'universitats a través d'acords anuals de col·laboració (normalment per a empleats majors de 40 anys).
- Itineraris de formació (menús de formació) segons la tasca desenvolupada pel professional.
- Assessors de Serveis Financers (ASF): Obert a tots els empleats que ho desitgin i que passin una sèrie de proves d'aptitud (el 2006, de 2.000 peticions van ser acceptades unes 607).

"la Caixa" té un Centre de Formació Corporatiu a Barcelona, que acull a nous empleats, els quals 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 2006 s'han realitzat 78 edicions per a tots els nous empleats.

### PREMI FORMADORS

El Grup de comunicació Recoletos, a través d'Expansión & Empleo, va convocar el quart premi a la **Innovació en Recursos Humans**, corresponent a l'edició 2006.

Aquesta iniciativa vol estimular la implantació de tècniques i polítiques de Recursos Humans a les empreses, que en permetin el desenvolupament i el dels seus professionals.

"la Caixa", a través de l'Àrea de Personal, va presentar una iniciativa amb el títol: El Formador Intern de "la Caixa": de l'expert en continguts a la Comunitat d'Aprenentatge.

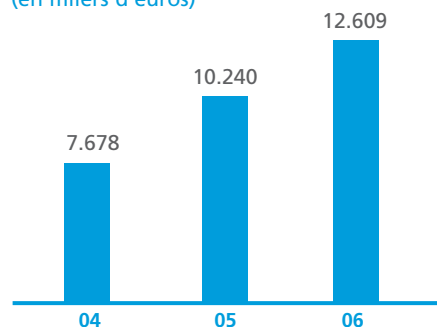
Si allò habitual és presentar la implantació d'un programa, d'una tècnica o d'una eina, en la iniciativa presentada per "la Caixa" es va emfasitzar en "les persones", en els formadors interns que posen a disposició de "la Caixa" el seu temps i experiència per a la formació de tots els empleats.

#### Punts que cal destacar del projecte del formador intern de "la Caixa".

- 1 Per la pròpia cultura de "la Caixa", la figura del formador intern està impulsada des de fa molts anys.
- 2 A "la Caixa", el formador intern manifesta la seva ambició d'intervenir des del disseny de l'activitat formativa i per aconseguir que en les accions formatives es treballi amb el coneixement i l'experiència dels participants.
- 3 La formació interna es consolida com a recurs excel·lent per a la transmissió de l'ofici bancari i de la cultura de l'empresa.
- 4 El perfil tipus del formador intern és el d'un professional en una edat mitjana de 35 anys, amb una antiguitat mitjana a "la Caixa" de 10,5 anys i el 59% són directors d'oficina.
- 5 Hem après que en la implantació de la formació virtual, allò important no és ni la plataforma tecnològica ni el material formatiu, sinó LES PERSONES.

## 5. "la Caixa" i els seus empleats

### INVERSIÓ TOTAL EN FORMACIÓ (en milers d'euros)



| Satisfacció dels empleats                       | 2006 |
|-------------------------------------------------|------|
| Valoració mitjana de la formació rebuda (1 a 7) | 6    |

| Inversió en formació                                                                                        | 2006       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Inversió total en formació (milers d'euros)                                                                 | 12.609,50* |
| Promig invertit per empleat (euros)                                                                         | 542,8      |
| * (sense ajut d'estudis ni bonificació de la Fundació Estatal per a la Formació al Lloc de Treball (FEFE)). |            |

| Formació Interna                                                   | 2006   |
|--------------------------------------------------------------------|--------|
| Nº total d'empleats que han realitzat accions de formació          | 10.581 |
| % empleats que han realitzat accions de formació s/total plantilla | 45,55% |

"la Caixa" també ha continuat la formació on-line mitjançant el seu portal de formació Virt@ula, a través del qual els seus empleats poden realitzar formació a distància (autoformació).

El foment de la formació a distància és un sistema important dins de la política de Formació de "la Caixa", malgrat que l'Entitat no obvia els models mixtes (presencial i e-learning).

Per acabar, durant l'any 2006, 561 formadors interns es van oferir voluntàriament per col·laborar impartint formació presencial o bé fent tutories virtuals. Una vegada seleccionats els candidats necessaris, es van realitzar 35 accions de "formació de formadors".

Les activitats de formació són objecte d'avaluació per part dels empleats. En aquest sentit cal destacar la satisfacció per la formació rebuda.

Pel que fa als recursos destinats, "la Caixa" va invertir el 2006 més de 12,6 milions d'euros en formació, xifra que suposa un increment del 20% respecte l'any anterior.

D'altra banda, a través dels ajuts de la Fundació Estatal per a la Formació en el Lloc de Treball (FEFE), "la Caixa" ha rebut 1,8 milions d'euros per a la formació dels seus empleats.

El 45,55% del total de la plantilla ha realitzat activitats de formació al llarg del 2006, amb un total de 568.766 hores, la qual cosa suposa un increment d'un 11% respecte a l'any 2006.

Cal fer esment de la importància que "la Caixa" atorga a la formació de nous empleats. En aquest sentit, el Pla d'Inserció i Desenvolupament Professional té una durada d'un any i, a més de cursos presencials, té cursos d'e-learning de tres mesos assistits per experts en Economia, Banca i

### DISTRIBUCIÓ DEL NÚMERO D'EMPLEATS DE "LA CAIXA" QUE HAN PARTICIPAT EN ACCIONS DE FORMACIÓ PER COMUNITATS AUTÒNOMES



Finances, i aspectes jurídics de l'activitat bancària.

A més a més es desenvolupa un calendari de cursos presencials i virtuals a mida amb un tutor en temes de fiscalitat, serveis, banca electrònica, assegurances, entre d'altres.

A això cal afegir que els nous empleats, durant el seu primer any de treball, realitzen un curs de formació en Seguretat, Blanqueig de Capitals i Prevenció de Riscos Laborals.

Per finalitzar el pla de formació i integració que realitzen els nous empleats durant el seu primer any a "la Caixa", l'Àrea de Personal organitza una Jornada de Treball anomenada "Conèixer la Caixa", que es duu a terme a l'edifici dels Serveis Centrals. Aquesta jornada es realitza des de l'any 1987 i representa, per als empleats de tota la xarxa territorial, la primera oportunitat de conèixer la seu corporativa de l'Entitat i a més a més, de coincidir amb empleats de diferents zones geogràfiques.

Amb l'objectiu de transmetre els valors i la filosofia de l'Entitat, la Jornada "Conèixer la Caixa" es desenvolupa de la següent manera:

- Reunió amb un membre del Comitè de Direcció, després de la qual reben una insígnia corporativa.
- Reunions amb Directors d'Àrees funcionals, que fan possible un intercanvi d'opinions i experiències, entre els empleats participants.
- Visita a una de les instal·lacions emblemàtiques de l'Obra Social, en la qual es presenten els principals projectes de l'Obra Social i, d'aquesta manera, es transmet la funció social de "la Caixa".

Tot això, contribueix a que tant la taxa de retenció de talent com la taxa de rotació es situï a nivells altament satisfactoris.

### 5.15. Desenvolupament professional

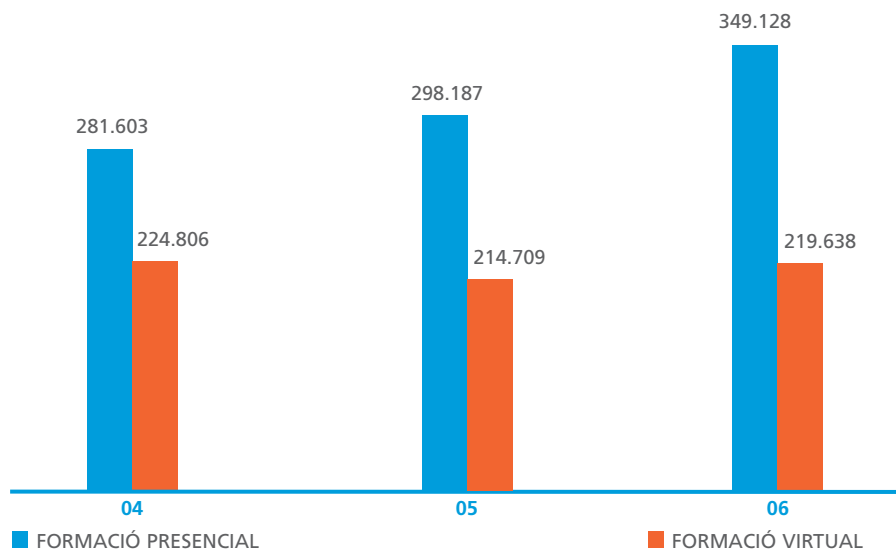
La gestió de competències es consolida com a eix central dels diferents processos de Personal. Durant el 2006 s'ha avançat en la definició de perfils professional,

| Nº total d'hores de formació interna per grups funcionals | 2006  |
|-----------------------------------------------------------|-------|
| % Equip Directiu                                          | 3,3%  |
| % Directors oficina                                       | 13,1% |
| % Subdirectors oficina                                    | 9,6%  |
| % ASF                                                     | 20,2% |
| % Altres Empleats                                         | 53,8% |

Retenció del talent com % de llicenciats joves que romanen a "la Caixa" després de dos anys

98%

### HORES DE FORMACIÓ



Taxa de rotació de "la Caixa"

0,33%

tant als Serveis Centrals com a la Xarxa Comercial. Aquesta metodologia que identifica i desenvolupa les competències crítiques per afrontar els reptes dels propers anys, ja s'ha implantat al col·lectiu de Directors d'Àrea de Negoci i Assessors de Serveis Financers i s'estendrà paulatinament a tots els llocs de treball. Un total de 250 empleats ha estat avaluats el 2006 en funció del seu perfil de competències.

El Programa Assessor de Serveis Financers (ASF), iniciat l'any 2002, s'ha potenciat fins a convertir-se en un element estratègic en la gestió comercial de la xarxa. El 2006 s'han incorporat 607 persones al programa, cosa que situa la participació en 2.311 empleats a final d'any.

El Programa ASF constitueix un pla de formació i desenvolupament professional regulat, objectiu i transparent i d'accés universal dirigit als empleats sense càrrec de la xarxa d'oficines i que acreditin, al menys, un any d'antiguitat a l'Entitat.

En funció de les necessitats de cada territori i a través d'un procés de selecció es produeix la incorporació al programa. Els empleats poden progressar, en 5 etapes successives de desenvolupament i reconeixement professional, gestionant una cartera de clients pròpia amb autonomia o desenvolupant altres projectes comercials i professionals. El progrés i canvi d'etapa es realitza a través de l'avaluació de resultats, coneixements i competències. Un element clau en tot el procés és l'alienació del pla comercial propi de l'Assessor de Serveis Financers i els reptes de l'oficina.

Per posar en funcionament aquests projectes s'ha posat especial atenció al desenvolupament directiu.

L'any 2006 s'han realitzat diferents programes específics de desenvolupament de competències i habilitats directives per contribuir a la millora de la gestió (programa Focus) i Directors de funció dels Serveis Centrals (Programa GPS), han partici-

## ASF

| CCAA                 | Dones        | Homes      | Total        |
|----------------------|--------------|------------|--------------|
| Andalusia            | 135          | 108        | 243          |
| Aragó                | 33           | 15         | 48           |
| Astúries             | 18           | 9          | 27           |
| Balears              | 47           | 28         | 75           |
| Canàries             | 56           | 26         | 82           |
| Cantàbria            | 14           | 9          | 23           |
| Castella - La Manxa  | 7            | 13         | 20           |
| Castella i Lleó      | 32           | 16         | 48           |
| Catalunya            | 558          | 326        | 884          |
| Ceuta                | 2            | 1          | 3            |
| C. Valenciana        | 126          | 66         | 192          |
| Extremadura          | 16           | 5          | 21           |
| Galícia              | 39           | 26         | 65           |
| La Rioja             | 8            | 4          | 12           |
| Madrid               | 244          | 166        | 410          |
| Melilla              | 1            | 0          | 1            |
| Múrcia               | 19           | 22         | 41           |
| Navarra              | 16           | 6          | 22           |
| País Basc            | 53           | 41         | 94           |
| <b>Total general</b> | <b>1.424</b> | <b>887</b> | <b>2.311</b> |

pat en diferents sessions de grup i individuals, amb continguts gerencials de visió, lideratge i orientació de resultats.

Al mateix temps i per aconseguir els reptes específics de cada territori, s'han dut a terme diferents projectes de desenvolupament en els àmbits d'identificació i millora del potencial, suport a canvis de rol (nous directors d'oficina), impuls al negoci d'empreses i disseny i implantació del pla d'oficina.

#### 5.16. Reconeixement del mèrit

La plantilla de "la Caixa" és remunerada mitjançant un sistema de retribució fixa i variable, depenent del compliment d'objectius individuals i generals. En el marc de retribució variable, l'Entitat té establert un Sistema de compensació vinculat a reptes que orienta els esforços de tots els seus empleats als resultats esperats en el seu pla de negoci. El sistema fomenta la cultura del treball en equip ja que vincula el desenvolupament del treball individual amb els resultats del seu equip de treball.

L'any 2006 la retribució variable ha suposat el 4,2% del total de la retribució de "la Caixa", amb tota la plantilla subjecte al programa.

#### 5.17. Seguretat i salut en el 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 a tots els empleats sobre els riscos existents i la forma de prevenir-los.

En aquest sentit, "la Caixa" realitza dos cursos de formació: Curs Bàsic de Prevenció de Riscos Laborals, amb 39.100 hores de realització i completat per 3.910 empleats i Cursos Específics per Llocs, als quals han assistit 2.570 empleats i amb un total de 2.570 hores de formació.

A més a més, com a prova d'aquest compromís, "la Caixa" té com a requisit sotmetre's a les següents auditories, per part d'una auditora externa autoritzada per l'Autoritat Laboral competent:

- **Auditoria Reglamentària:** : "la Caixa" sotmet el seu Sistema General de Prevenció de Riscos Laborals (SGPRL) a un control d'auditoria externa al menys cada 4 anys o quan així ho requereix l'autoritat laboral
- **Auditoria Voluntària:** Voluntàriament i al marge de l'auditoria reglamentària, "la Caixa" sotmet el seu SGPRL a una auditoria anual de control y seguiment.

#### Relació entre el salari més baix i el mínim nacional legal

|                                 |                 |
|---------------------------------|-----------------|
| Salari brut anual de "la Caixa" | 18.075,00 euros |
| Salari Mínim Nacional           | 7.572,60 euros  |

|                                                                                                               |      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Nº total d'empleats que tenen regulades les seves condicions de compensació en base a convenis col·lectius.   | Tots |
| Nº total d'empleats amb retribució fixa                                                                       | 100% |
| Nº total d'empleats amb retribució fixa en funció de taules salarials                                         | Tots |
| Nº total d'empleats subjectes a retribució variable en funció de compliment d'objectius individuals i de grup | 100% |
| Nº total d'empleats subjectes a retribució variable en funció de resultats de l'empresa                       | Tots |

| Absentisme per accidents al centre de treball                    |         |
|------------------------------------------------------------------|---------|
| Nº total d'accidents sense baixa laboral                         | 47      |
| Nº total d'accidents amb baixa laboral                           | 106     |
| Nº total de jornades perdudes per accidents                      | 2.820   |
| Absentisme per malaltia i maternitat                             |         |
| Nº total de baixes per maternitat                                | 931     |
| Nº total de baixes per malaltia comú                             | 5.110   |
| Nº total de jornades perdudes (malaltia + maternitat/paternitat) | 227.293 |

- **Auditoria OHSAS 18001:** "la Caixa" ha obtingut la certificació del seu SGPR, segons els requisits de l'especificació internacional OHSAS 18001:1999. que certifica l'excel·lència del Sistema de Prevenció de Riscos Laborals.

Durant l'any 2006 el nombre de jornades perdudes per accidents al centre de treball ha pujat a 2.820 i el nombre de jornades perdudes per malaltia i maternitat ha baixat a 5.110.

"la Caixa" està adherida al Servei Mancomunat de Caixes d'Estalvis, i a la vegada té contractat un servei de prevenció aliè, a través de la Mútua Universal. D'aquesta manera, a través d'aquest servei, tots els empleats que ho desitgin tenen a la seva disposició un servei de vigilància periòdica del seu estat de salut.

Des de 1997 té el Comitè Únic de Seguretat i Salut que és l'òrgan paritari i col·legiat de participació destinat a la consulta regular i periòdica de les actuacions de l'empresa en matèria de prevenció de riscos.

Està format per 11 Delegats de Prevenció d'una part, i per 11 representants de la Direcció de l'Entitat.

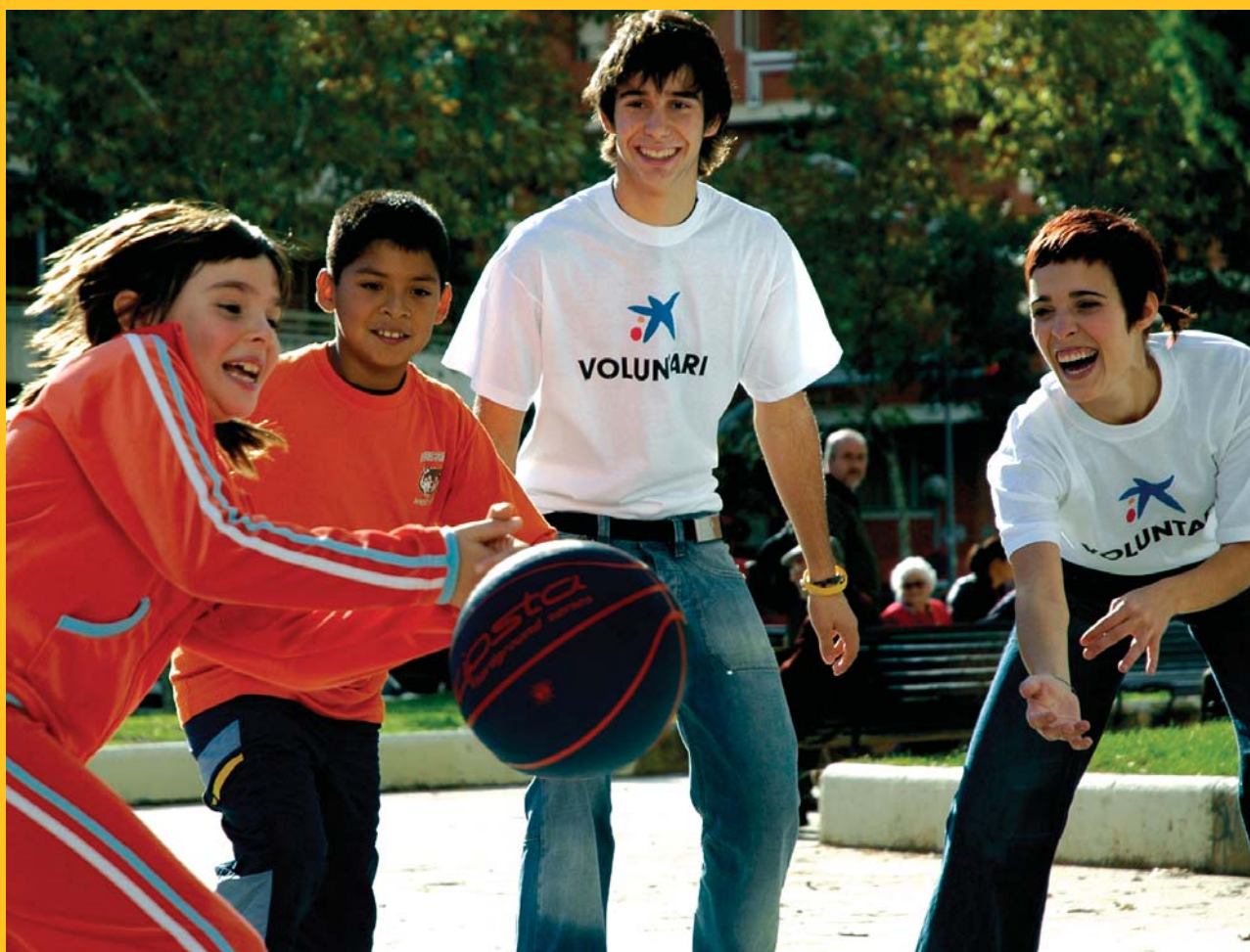
A més a més, "la Caixa" disposa del Comitè de Coordinació de Prevenció de Riscos Laborals (CCPRL), el qual actua com a representant de la Direcció per al seguiment del Sistema de Gestió de Prevenció de Riscos Laborals, mantenint a aquesta informada de l'evolució del sistema.

El CCPRL el componen els Directors de les àrees de:

- Recursos Humans
- Serveis Generals
- Eficiència
- Auditoria

Quan ho requereixen els temes a tractar i a criteri del propi Comitè, podran incorporar-se a les seves sessions, responsables de les altres àrees o dependències organitzatives de l'Entitat (p.e. Assessoria Jurídica, Comunicació, etc.), així com de qualsevol altra part interessada (Servei de Prevenció, Representació Sindical, etc.).

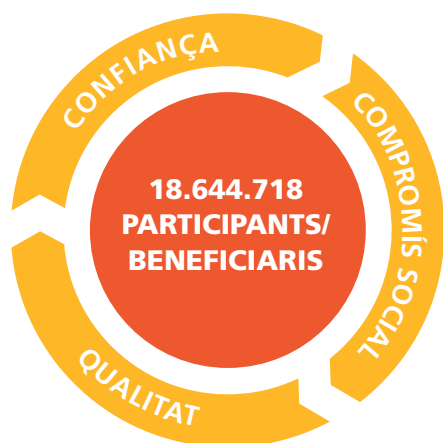




## "la Caixa" i la societat

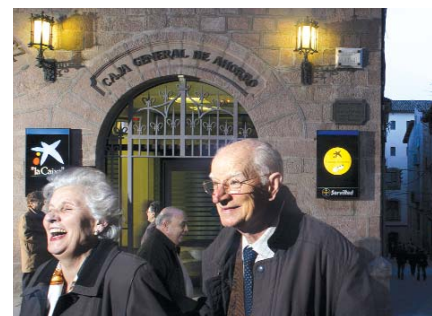
## Índex

|                                                                                      |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>6.1. Introducció</b>                                                              | <b>97</b>  |
| <b>6.2. Aspectes clau de la relació de "la Caixa" amb la societat</b>                | <b>97</b>  |
| <b>CONFIANÇA</b>                                                                     |            |
| <b>6.3. L'orientació de la societat: font de confiança</b>                           | <b>100</b> |
| <b>6.4. Diàleg i participació institucional</b>                                      | <b>100</b> |
| 6.4.1. Pacte Mundial de les Nacions Unides                                           | 100        |
| 6.4.2. Càtedra "la Caixa" Economia i Societat                                        | 101        |
| 6.4.3. Càtedra "la Caixa" de Responsabilitat Social de l'Empresa i Govern Corporatiu | 102        |
| 6.4.4. Club d'Excel·lència en Sostenibilitat                                         | 102        |
| 6.4.5. Patrocinis                                                                    | 103        |
| <b>COMPROMÍS SOCIAL</b>                                                              |            |
| <b>6.5. Contribució al desenvolupament econòmic i social</b>                         | <b>104</b> |
| 6.5.1. Contribució de l'Actividad de "la Caixa" al PIB                               | 104        |
| 6.5.2. Desenvolupament d'una Banca Sostenible                                        | 104        |
| 6.5.3. Projectes d'Interès Social de "la Caixa"                                      | 113        |
| <b>QUALITAT</b>                                                                      |            |
| <b>6.6. Inversió i participació en les activitats de l'Obra Social</b>               | <b>116</b> |
| <b>6.7. Contribució a la difusió del coneixement</b>                                 | <b>117</b> |
| 6.7.1. Servei d'Estudis de "la Caixa"                                                | 117        |
| 6.7.2. Estudis Socials de l'Obra Social                                              | 117        |
| <b>6.8. Proveïdors</b>                                                               | <b>118</b> |



**Beatriz Mata Arnaiz**  
Subdirectora oficina Cabieces 2982 (Biscaia)

"Per a mi, el compromís social és una forma de vida. En el meu cas, fa ja un parell d'anys que col·laboro amb Cibercaixa, un espai dedicat als nens ingressats a l'Hospital de Cruces. Jo entenc la meua feina no només com quelcom que cal fer bé, sinó com alguna cosa més, és una manera de sentir que formo part de la comunitat."



## "la Caixa" i la societat

### 6.1. Introducció

La vessant social i la financera s'entrellacen a la missió de "la Caixa" des de la seva fundació fins als nostres dies. És per aquesta raó que a partir de la seva activitat ordinària i de la seva Obra Social, l'Entitat persegueix promoure la inclusió financera i el desenvolupament de la comunitat en diferents àmbits, amb una presència destacada dels projectes socials i assistencials.

A través de la seva estratègia de proximitat, "la Caixa" vol adaptar la seva oferta de productes i de serveis a les necessitats d'una societat que canvia. Mitjançant la seva xarxa comercial, l'Entitat busca el contacte personal amb els seus clients amb un compromís per al diàleg que resulta clau per analitzar les seves inquietuds i requeriments.

A més a més, "la Caixa" manté un contacte permanent i estableix relacions

duradores amb les administracions públiques, les institucions privades i les entitats sense ànim de lucre, la qual cosa permet adequar també la seva activitat a les necessitats i prioritats d'aquestes.

Fruit d'aquest esforç d'acostament cal destacar el desenvolupament de productes financers a mida per a diversos col·lectius socials i l'establiment de facilitats per a l'accés a l'habitatge per a aquells grups de persones amb necessitats específiques com els joves o els nous residents.

### 6.2. Aspectes clau de la relació de "la Caixa" amb la societat

Per concretar el compromís de "la Caixa" amb la societat, l'Entitat, a través dels seus canals de diàleg ha mostrat una actitud proactiva per conèixer i donar resposta a les inquietuds i temes rellevants que plantegen els seus clients i la societat.

| Societat | Mecanismes de diàleg                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Temes rellevants per a "la Caixa"                               |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
|          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Xarxa d'Oficines. Parlem?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Diàleg i participació institucional</b>                      |
|          | <p><b>23.229 empleats i 5.179 oficines de "la Caixa" repartides per tota la geografia espanyola.</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                 |
|          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anàlisis i estudis socials propis que permeten conèixer les preocupacions i necessitats de les persones.</li> <li>• Contacte i relació permanent amb les administracions públiques, institucions privades i entitats sense ànim de lucre.</li> <li>• Servei d'Estudis : col·lecció d'estudis econòmics.</li> <li>• Obra Social: col·lecció d'estudis socials.</li> <li>• Presència institucional.</li> </ul> | <b>Contribuir al desenvolupament econòmic i social del país</b> |
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Evitar l'exclusió financera</b>                              |
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Fomentar la creació d'empreses</b>                           |

## Actuacions de Resposta

- "la Caixa" manté vincles amb diverses institucions amb la finalitat de participar activament a la societat.

- La contribució de "la Caixa" al total del PIB espanyol ha sigut del 0,38% (l'any 2006).
- A l'exercici 2006 el volum de compres ha sigut de 1.189 milions d'euros canalitzats a través de 449 proveïdors principals.
- 413 milions d'euros és la inversió prevista per "la Caixa" per a la construcció d'habitatges assequibles durant el període 2005-2007.
- L'any 2006 "la Caixa" ha contemplat els primers resultats del seu Programa de Voluntariat Corporatiu iniciat el 2005. Durant aquest temps

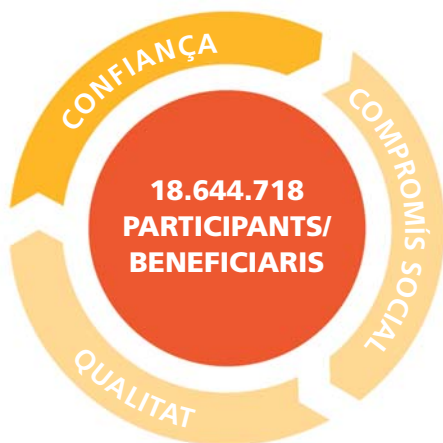
- l'Entitat ha impulsat la creació de 44 associacions de voluntaris en les quals hi participen 1.450 empleats, jubilats o prejubilats. A més a més, "la Caixa" ha presentat la Guia per Promoure el Voluntariat des de l'Empresa, amb què pretén animar a altres companyies al foment del voluntariat intern
- "la Caixa" contribueix a la difusió del coneixement mitjançant les publicacions de caràcter econòmic que realitza el seu Servei d'Estudis, així com a través dels estudis socials que realitza la seva Obra Social.

- "la Caixa" desenvolupa una sèrie de productes i serveis adaptats a les circumstàncies específiques de diferents col·lectius amb dificultats d'accés al sistema bancari, proporcionant als seus beneficiaris unes condicions preferents. En aquest sentit destaquen les més de 14.000 persones que durant l'any 2006 s'han beneficiat dels avantatges dels Productes de Gamma Bàsica, un producte d'estalvi dirigit a persones a qui els manquen els recursos suficients o que es situen al límit de l'exclusió financera.
- El programa de microcrèdits de "la Caixa" contempla com a beneficiari a qualsevol persona que, amb l'objectiu de desenvolupar un projecte empresarial d'autoocupació, tingui dificultats d'accés als crèdits habituals del sistema financer tradicional, i es dirigeix especialment a la població

- immigrant, dones, discapacitats, persones més grans de 45 anys, aturats de llarga durada, etc. Durant l'any 2006 l'Entitat ha finançat 635 projectes de microcrèdit als quals hi ha destinat un total de 8.613.328 milions d'euros
- "la Caixa" ha sigut una entitat pionera a Europa en crear programes per a nous residents amb la finalitat de proporcionar-los una resposta global a les seves necessitats financeres i no financeres. A través del portal d'Internet **Intégrate XXI** s'ofereixen diferents informacions i recursos d'utilitat per als immigrants i s'ha convertit en un punt de trobada virtual entre aquests i les administracions i entitats sense ànim de lucre.

- **Emprendedor XXI** és un programa impulsat per "la Caixa" per a la promoció i recolzament a la creació d'empreses innovadores a Espanya. Aquest programa d'àmbit nacional es desenvolupa en coordinació amb la xarxa territorial de l'Entitat i amb els principals organismes i institucions nacionals i regionals.

- Des de l'any 2004, i a través dels instruments de capital risc per a emprenedors, "la Caixa" ha finançat 29 projectes innovadors i 4 més aprovats i pendents de materialitzar-se, als quals hi ha destinat una inversió de 6,3 milions d'euros.



**A través de la seva activitat financera i de la seva Obra Social, "la Caixa" és l'Entitat privada espanyola que més recursos destina a la satisfacció de les necessitats de la societat**

### 6.3. L'orientació de la societat: font de confiança

Tenir la confiança dels clients, dels empleats i de la societat és una de les aspiracions de "la Caixa". Forma part de la seva identitat i és un dels seus valors des dels orígens de l'Entitat

La confiança es manté pel comportament diari de l'organització i dels seus professionals, que guien les seves relacions i es converteixen en el marc de referència de les decisions i actuacions de l'Entitat ja que són l'eix i l'expressió de la vocació de servei a les persones.

Gràcies a la confiança, "la Caixa" ofereix als seus clients solucions que els ajuden a portar a la pràctica les seves iniciatives. Però, més enllà de les expectatives del negoci, "la Caixa" ofereix a les persones el millor tracte professional, sigui quina sigui la seva condició econòmica i social.

En aquest sentit a través de l'activitat financera i de l'Obra Social, "la Caixa" és l'Entitat privada espanyola que destina més recursos a la satisfacció de les necessitats de la societat. Necessitats que canvien i que l'organització tracta d'anticipar i de donar resposta adequada tant des de la vessant bancària com des de la social.



### 6.4. Diàleg i participació institucional

El seu desig de proximitat a les necessitats de la comunitat porta a "la Caixa" a configurar-se com una Entitat arrelada i participativa amb el seu entorn. Per això, la seva vocació li porta a implicar-se amb diferents institucions i entitats del sector financer o d'altres camps d'actuació. D'aquesta manera, "la Caixa" manté vincles amb diferents organismes institucionals com són:

- Foment del Treball.
- Cambra de Comerç de Barcelona.
- Institut Agrícola Català de Sant Isidre.
- Ateneu Barcelonès.
- Societat Econòmica Barcelonesa d'Amics del País.
- Confederació Espanyola de Caixa d'Estalvis (CECA).
- 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).

#### 6.4.1. Pacte Mundial de les Nacions Unides

Fruit de la convicció amb què l'Entitat entén la importància de la Responsabilitat Social, el 2005, "la Caixa" es va unir al Pacte Mundial de les Nacions Unides (Global Compact). A través d'aquesta iniciativa de compromís ètic, social i mediambiental, es va adherir als deu principis d'aquesta iniciativa de caràcter internacional que impacta en l'estratègia i cultura corporativa de les entitats amb aspectes de Responsabilitat Social. Els seus deu principis de conducta són els següents:

- 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 les tecnologies respectuoses amb el medi ambient.
- Treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloses l'extorsió i el suborn.

L'adhesió als Principis del Pacte Mundial constitueix un compromís integral per la responsabilitat social i la sostenibilitat, i amb la intenció de desplegar aquesta actitud en tota la cadena de valor, el Global Compact entén que el compliment d'aquestes directrius també s'hauria de traslladar a l'activitat dels proveïdors per garantir un compromís total en totes les fases de vida d'un producte o servei, així com un manteniment de l'ètica a les filosofies dels diferents socis a nivell de Drets Humans i respecte al medi ambient, entre d'altres aspectes.

En aquest sentit, "la Caixa" ha inclòs una clàusula d'aplicació a partir de 2007 i amb un període d'adaptació de 2 anys per a tots els seus proveïdors per què s'adaptin als compromisos establerts pel Pacte Mundial en totes les seves activitats.

"la Caixa" està preparant l'Informe de Progrés que es presentarà el 2007 basant-se en les dades del 2006 i d'acord amb els compromisos temporals del Pacte Mundial.

#### 6.4.2. Càtedra "la Caixa" Economia i Societat

L'objectiu d'aquesta Càtedra, creada a finals de 2005, és promoure, amb voluntat d'exigència intel·lectual, una varietat d'iniciatives acadèmiques sobre les principals qüestions que interessen i preocupen a la societat actual.

En aquest sentit, durant l'any 2006, la Càtedra "la Caixa" Economia i Societat va organitzar el cicle de conferències "Un Horitzó per a Espanya". Al cicle, compost per dotze conferències, hi van participar il·lustres humanistes, escriptors, científics socials, de la medicina o de la física i es van tractar un ampli ventall de temes sorgits de la realitat econòmica, social i cultural d'Espanya. D'altra banda, l'últim trimestre de l'any es van programar dues noves conferències amb la temàtica comuna de les relacions entre Espanya i Europa.

Amb els cicles de conferències, la Càtedra ha iniciat un altre tipus d'activitat acadèmica: les Classes Magistral. Aquestes Classes pretenen oferir desenvolupaments sistemàtics de temes importants de la cultura del nostre temps, tant en la seva dimensió humanística com científica, i sempre sota l'irrenunciable criteri de l'excel·lència intel·lectual. Es desenvolupen en més d'una sessió i s'acredita el seu puntual seguiment amb un diploma. Durant el 2006, se n'han programat dues: "La internacionalització de l'Arquitectura Espanyola: Via de Dues Direccions" i "Del Microcosmos al Macrocosmos: Les Fronteres de la Física al Segle XXI".

**Càtedra "la Caixa"**  
*Economia i Societat*

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

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

L'any 2005, "la Caixa", en col·laboració amb l'Escola de negocis IESE, va crear la càtedra de Responsabilitat Social de l'Empresa i Govern Corporatiu, dirigida, actualment, pel professor Antonio Argandoña. Aquesta iniciativa té com a objectiu aprofundir en el coneixement de les possibilitats que ofereix el marc econòmic actual per a una acció empresarial èticament responsable i socialment compromesa.

Al llarg de l'any 2006, l'activitat de la càtedra s'ha concentrat en la divulgació i la investigació, mitjançant l'organització activa de diverses trobades al voltant de la responsabilitat social corporativa. Entre d'altres iniciatives, la càtedra ha coorganitzat el 14è Simposi Internacional sobre Ètica, Negocis i Societat, i la trobada "La Responsabilitat Social a les Pymes: Què Han de Fer i Com?", ambdós celebrats a Barcelona.

### 6.4.4. Club d'Excel·lència en Sostenibilitat

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

Com a socis del Club, durant el 2006 "la Caixa" ha estat present de forma activa en diferents actes i iniciatives relacionats amb la sostenibilitat. Cal destacar les següents:

- Assemblea general del Club.
- Jornada "La Responsabilitat Social a l'Empresa de La Rioja: Opció de Competitivitat".
- Fòrum Mundial Sòria 21 sobre Comunicació i Desenvolupament Sostenible.
- Primer programa superior de direcció en responsabilitat corporativa.
- Curs sobre Responsabilitat Corporativa per a la Gran, Petita i Mitjana Empresa.
- Estudi "La Responsabilitat Corporativa. Una Proposta per a un Entorn Empresarial més Eficient i Socialment Compromès".
- IV Jornades Europees de Benchmarking en Responsabilitat Corporativa.
- Premis de Medi Ambient 2005.
- I Congrés Europa-Iberoamèrica de Responsabilitat Social Corporativa.
- III Jornades "Rumb al Desenvolupament Sostenible. El Foment de la Responsabilitat Corporativa a les Comunitats Autònomes".
- Segona edició del programa superior de direcció en responsabilitat corporativa.
- Curs sobre responsabilitat corporativa a l'empresa.
- IV Jornada de Responsabilitat Corporativa per a l'Alta Direcció de l'Empresa.
- Estudi i edició de la "Guia per a la Implantació de la Responsabilitat Corporativa a les PYMES".
- Enquesta i estudi sobre l'estat de la responsabilitat corporativa a Espanya.



#### 6.4.5. Patrocinis

"la Caixa" també dona el seu suport a diferents organitzacions a través del patrocini d'activitats esportives, culturals i socials. Durant l'any 2006, destaca la implicació de l'Entitat en diferents projectes:

- Programa ADO (Associació d'Esports Olímpics): Una aposta clara per la formació i preparació olímpica dels millors esportistes.
- Reial Federació Espanyola de Futbol.
- Special Olympics Catalunya.
- Fundació Príncep d'Astúries.
- Fundació Antares Fòrum.
- Fundació Guggenheim.
- Fundació Campus Comillas: Centre superior dedicat a la promoció i ensenyament especialitzat de l'espanyol, i de totes les manifestacions culturals relacionades amb aquesta llengua.
- Gran Teatre del Liceu de Barcelona.
- Teatre Reial de Madrid.
- Reial Teatre de la Maestranza de Sevilla.
- Marató de TV3: Projecte impulsat per Televisió de Catalunya amb la finalitat d'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.
- Dia de l'Emprenedor: Dia en què la gent emprenedora es reuneix per compartir coneixements, intercanviar experiències, establir nous contactes, ser premiada, descobrir noves oportunitats de negoci i competir sanament.





## 6.5. Contribució al desenvolupament econòmic i social

### 6.5.1. Contribució de l'Activitat de "la Caixa" al PIB

La tasca de "la Caixa" i el seu impacte en la societat és significatiu, així com la seva contribució a l'economia estatal i a la de les diferents comunitats autònomes.

En global, la contribució generada per l'activitat de "la Caixa" a Espanya al PIB durant l'exercici 2006 ha estat d'un 0,38%.

### 6.5.2. Desenvolupament d'una Banca Sostenible

#### Productes per a la Integració Financera

La integració de col·lectius d'accés al sistema bancari és una de les prioritats de "la Caixa". Així, la creació de productes i serveis que s'adaptin a les circumstàncies de cada un dels col·lectius, proporcionant als seus beneficiaris unes condicions pre-

ferents, és un element cada vegada més present en la política de l'Entitat.

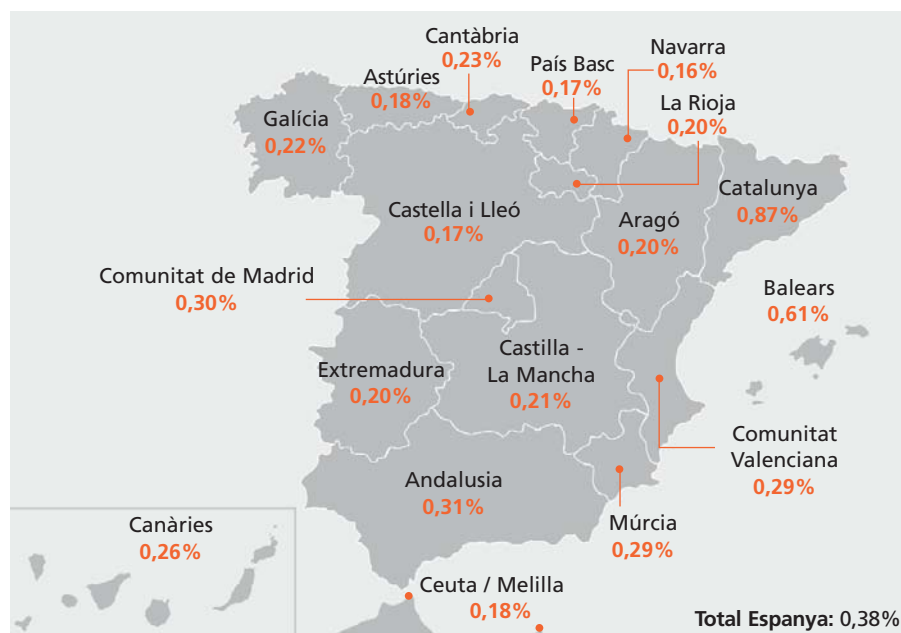
#### Llibreta i Targeta Bàsica

Des de la seva creació l'any 2004, la Llibreta Bàsica de "la Caixa" facilita la inclusió financera de persones amb dificultats econòmiques. Es tracta d'un producte d'estalvi que permet l'entrada als serveis bancaris de primera necessitat a totes aquelles persones que no tenen prou recursos. Pionera a Espanya, aquesta llibreta està exempta de comissions de manteniment, administració i domiciliació de serveis bàsics. Durant l'any 2006 s'ha produït un important increment de clients beneficiats per aquesta llibreta, que actualment té un total de 14.284 titulars.

De la mateixa manera, si ho desitgen, els clients d'aquesta llibreta poden sol·licitar una targeta financera gratuïta, la Targeta

"la Caixa" desenvolupa una sèrie de productes i serveis adaptats a les circumstàncies específiques de diferents col·lectius amb dificultats d'accés al sistema bancari, proporcionant als seus beneficiaris unes condicions preferents

## CONTRIBUCIÓ GENERADA PER L'ACTIVITAT DE "LA CAIXA" AL PIB EXERCICI 2006



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

**Valor Afegit / PIB:** La distribució del valor afegit de "la Caixa" s'ha estimat en funció de la distribució dels empleats de l'Entitat per CC.AA.

## Nombre de Clients de la Llibreta Bàsica i la Targeta Bàsica

| CC.AA.               | Llibreta Bàsica<br>Nº Total de Titulars | Targeta Bàsica<br>Nº Total de Targetes |
|----------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|
| Andalusia            | 2.392                                   | 414                                    |
| Aragó                | 649                                     | 223                                    |
| Astúries             | 379                                     | 99                                     |
| Balears              | 410                                     | 65                                     |
| Canàries             | 126                                     | 39                                     |
| Cantàbria            | 116                                     | 44                                     |
| Castella-La Manxa    | 214                                     | 63                                     |
| Castella i Lleó      | 474                                     | 122                                    |
| Catalunya            | 4.737                                   | 739                                    |
| Ceuta                | 6                                       | 5                                      |
| Comunitat Valenciana | 1.292                                   | 313                                    |
| Extremadura          | 174                                     | 48                                     |
| Galícia              | 529                                     | 134                                    |
| La Rioja             | 229                                     | 68                                     |
| Madrid               | 953                                     | 298                                    |
| Melilla              | 3                                       | 1                                      |
| Múrcia               | 775                                     | 176                                    |
| Navarra              | 447                                     | 160                                    |
| País Basc            | 379                                     | 108                                    |
| <b>Total</b>         | <b>14.284</b>                           | <b>3.127</b>                           |

Bàsica, per fer els seus pagaments en compres i per efectuar reintegraments als caixers automàtics. 3.127 clients ja la posseeixen, sense despeses de manteniment o tenència.

### Hipoteca Bàsica

Aquest producte vol facilitar l'accés a l'habitatge al col·lectiu de clients nous residents que no tenen un poder adquisitiu suficient per poder assumir un finançament superior al 80% del valor de taxació, tant si disposen d'aval o d'altres garanties complementàries com si no poden aportar-los (Hipoteca Bàsica amb assegurança hipotecària). A aquest avantatge es sumen les específiques de cada producte com la Hipoteca Oberta i el Préstec Hipotecari.

El nombre d'operacions realitzades el 2006 puja a 2.205 per un import de 282 milions d'euros, la qual cosa suposa un increment del 49% i del 67% respectivament respecte al 2005.

### Microcrèdits

Els microcrèdits socials són una de les modalitats financeres amb més èxit dels darrers anys pel que fa a integració social. Com a prova, cal destacar que l'actual Nobel de la Pau, Muhammad Yunnus, ha estat premiat amb aquest guardó per la seva proposta de "Banc per als Pobres", molt centrada en la concessió d'aquests productes.

Des de l'inici del programa, l'any 2000, "la Caixa" ha concedit un total de 2.085 microcrèdits per un import de 29.304.626 euros, i és actualment l'entitat financera espanyola que més recursos destina a aquest camp. L'any 2006 "la Caixa" ha realitzat 635 operacions d'aquest tipus amb un capital concedit de més de 8,6 milions d'euros. Cada un dels projectes ha generat, de mitjana, 2'5 llocs de treball per microcrèdit aprovat.

Es tracta d'operacions de préstec de petita quantia destinades a generar iniciatives d'autoocupació sota criteris de confiança i viabilitat. Aquests productes es destinen a persones amb dificultats per accedir a les tradicionals prestacions financeres. Llars monoparentals, immigrants, persones més grans de 45 anys, discapacitats o aturats de llarga durada són els col·lectius als quals es dirigeixen aquestes fórmules de finançament. Sense el requeriment d'un aval, es concedeixen sota la tutela d'entitats socials i el seu import pot oscil·lar entre els 8.000 i els 25.000 euros. El seu termini de reembossament és de 5 anys amb un interès avantatjós.

Els terminis de sol·licitud, anàlisi, concessió i formalització dels microcrèdits són curts gràcies a la tasca de la xarxa de 213 entitats socials implicades que estan en permanent relació amb l'Obra Social de "la Caixa". Unes aliances i proximitat social que permeten que el prestatari pugui rebre abans i després de la concessió del microcrèdit, assessorament per al disseny i execució del seu projecte

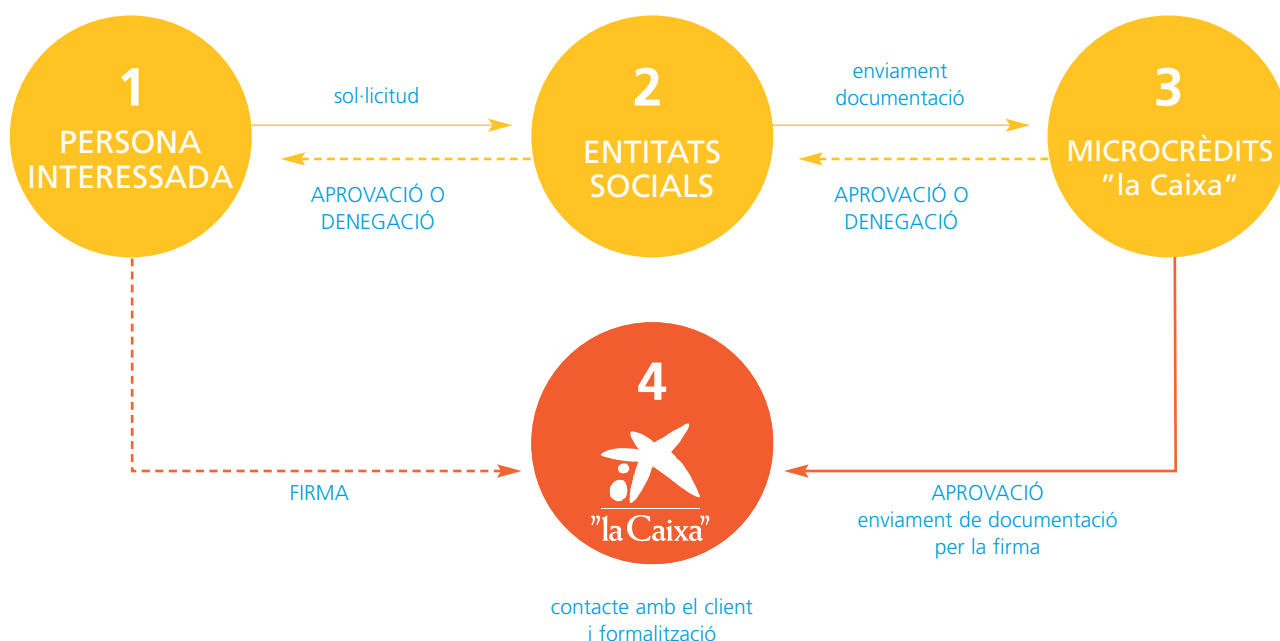
empresarial.

Un dels aspectes més destacats que ha volgut imprimir "la Caixa" en l'àmbit dels microcrèdits durant l'any 2006 és el de la descentralització. L'increment del nombre de convenis firmats amb entitats socials de tota Espanya (200 aproximadament), així com la voluntat d'una major proximitat, tant amb les entitats socials com amb els beneficiaris, són les raons principals d'aquesta descentralització que té com a objectiu incrementar l'eficiència i el nivell de coneixement en la concessió del microcrèdit.

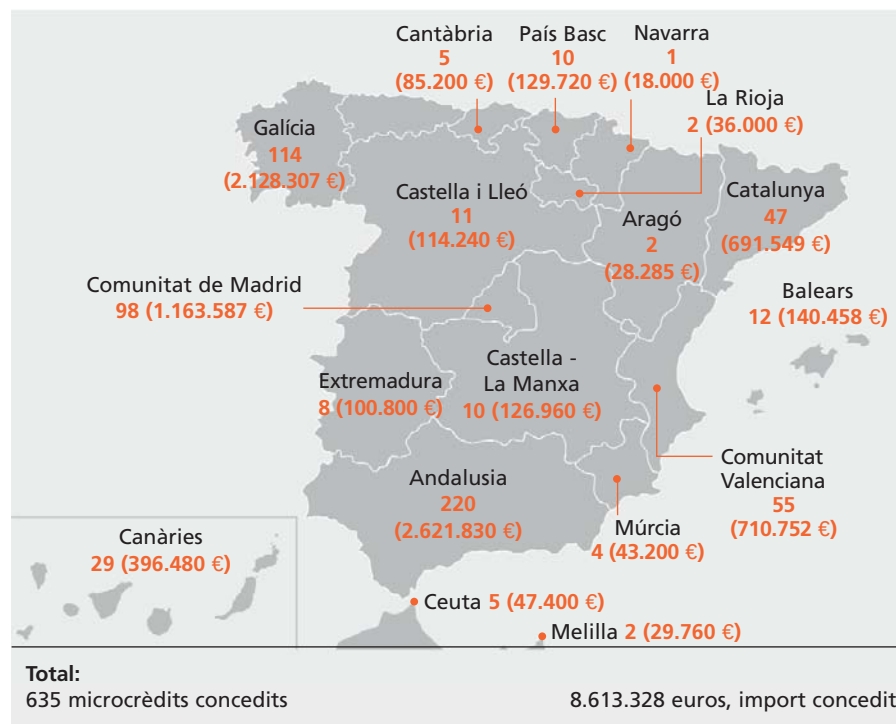
En aquest sentit, "la Caixa" considera que els seus clients són les pròpies entitats socials, a través de les quals es realitza el contacte amb els prestataris, s'estudia l'operació i, una vegada formalitzada, es fa el seguiment. La descentralització ha suposat la creació de la figura d'un nou tècnic en microcrèdits per cada Delegació General.

#### Activitat del Mont de Pietat

Els orígens del Mont de Pietat de la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona es remun-



## MICROCRÈDITS CONCEDITS I ENTITATS SOCIALS PER COMUNITAT AUTÒNOMA PER L'ANY 2006



Durant l'any 2006 "la Caixa" ha finançat 635 projectes de microcrèdit als quals hi ha destinat un total de 8.613.328 milions d'euros

ten a l'any 1749, i en les seves arrels i valors es troba el compromís a l'atenció de demandes de les classes socials més necessitades. Actualment, ofereix un servei de préstec ràpid a un col·lectiu molt variat i heterogeni de clients. En aquest sentit, un de cada vuit préstecs atorgats és a nous residents, procedents de països en vies de desenvolupament.

A través de la seva activitat, el Mont de Pietat col·labora per cobrir necessitats temporals d'efectiu, dificultats econòmiques puntuals o estacionals, com, per exemple les situacions d'atur, i també complementa la tresoreria circulant a emprenedors i usuaris de microcrèdit.

Aquesta és una operació que es concedeix de forma immediata, concretada en un préstec personal a un any de durada, en la qual la garantia són les joies aportades. Per facilitar al màxim la seva devolució, es pot renovar per nous períodes anuals. En cas

d'impagament, es deixa passar un temps prudencial de demora i, posteriorment, es procedeix a la subhasta dels béns, retornant al titular la possible diferència del valor.

La subhasta pública és l'alternativa més adequada per obtenir el millor preu de venda d'un bé. Aquest procediment sempre ha estat paral·lel a l'existència dels Monts de Pietat, i segueix plenament vigent en l'actualitat. En el cas de "la Caixa", es realitzen deu subhastes competitives a l'any, utilitzant tecnologia electrònica, amb total transparència. Es pot consultar la informació a través dels caixers automàtics de l'Entitat, o a Internet a la direcció: [www.lacaixa.es/subhastes](http://www.lacaixa.es/subhastes). La confidencialitat està garantida fins al punt que, previ a la subhasta, ningú pot tenir accés a la informació de les licitacions que es poden efectuar. L'assignació es resol utilitzant una variant de l'anomenada subhasta de Wicrey o de segon preu.

Al llarg de 2006, la cartera viva de préstecs passava dels 19 milions d'euros, amb un total de 12.776 préstecs vigents. L'import mitjà de concessió va ser de 1.827 euros, amb una vida mitjana de 595 dies. Destaca el fet que un 20% dels préstecs es tornen en menys de sis mesos, mentre que el 45% es liquiden en menys d'un any, la qual cosa demostra que en molts casos la seva finalitat és atendre situacions temporals de falta de tresoreria.

Amb la finalitat d'atorgar aquests préstecs, els professionals taxadors del Mont de Pietat realitzen prop de 6.500 taxacions comprensives d'unes 150.000 joies, amb un import valorat d'aproximadament 15,6 milions d'euros.

Pel que fa als processos de subhasta, al llarg de 2006 es van adjudicar 6.121 lots a 615 compradors diferents. En total, es van rebre 26.395 licitacions procedents de tota la geografia espanyola, amb un import total de remat que pujava a 1.968.077 euros.

### Inversió Socialment Responsable

La sostenibilitat és un model de gestió l'objectiu del qual és la creació de valor mitjançant la integració d'oportunitats, de forma compatible amb la gestió de riscos derivats del desenvolupament econòmic, mediambiental i social.

Des de finals de 2005 InverCaixa gestiona FonCaixa 133 Socialment Responsable. Aquest fons realitza les seves inversions tenint en consideració criteris de valor a més a més de criteris negatius o d'exclusió, és a dir, que recolza les inversions a 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.

Per formar part d'aquest índex les companyies han de destacar en el compliment

dels estàndards definits d'Inversió Socialment Responsable, a més a més dels criteris convencionals per formar part d'un índex borsari. La consultora EIRIS és la responsable de seleccionar les companyies que integren FTSE4GOOD EUROPE.

InverCaixa també gestiona des de 1999 FonCaixa Cooperació, un fons ètic i solidari pioner de la Inversió Socialment Responsable a Espanya i representatiu del lideratge de "la Caixa" en el seu compromís amb la societat.

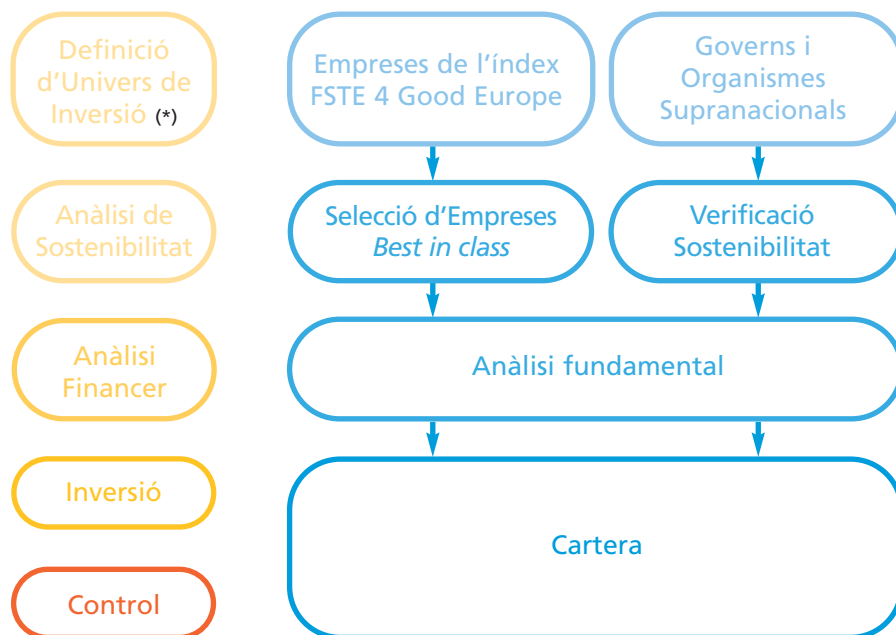
FonCaixa Cooperació incorpora criteris de Responsabilitat Social Corporativa al procés d'inversió, a més a més de criteris financers convencionals. L'univers de valors en què pot invertir el fons es construeix amb criteris negatius. És a dir, exclouent-hi determinats sectors, com, per exemple, jocs i apostes, pornografia, indústria armamentística, etc., i/o empreses amb impacte negatiu a la societat en algun aspecte relacionat amb la Responsabilitat Social.

Una Comissió d'Ètica composta per membres representats de la Fundació i de la pròpia gestora vigila que les empreses que formen part d'aquest univers no entrin en contradicció amb les conviccions de l'ideari de fons.

A més a més de la part ètica, 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" a través del seu Canal Emergència. Actualment, amb les aportacions de FonCaixa Cooperació es financen més de 12 projectes, destacant-hi l'ajuda per a la "Reconstrucció a Tamil Nadu al Sud de la Índia", després del Tsunami de 2004.

En el cas de FonCaixa 133 Socialment Responsable, el creixement en nombre de participants ha crescut espectacularment el 2006. Si el 2005 la quantitat era de 17,

### Procés d'Inversió de Foncaixa 133 Socialment Responsable



(\*) Política d' Inversió: El fons invertirà majoritàriament un 90% en Renta Variable Europa i la resta en emissions de Deute Públic o privat.

aquest any ha crescut fins els 378. El seu volum, per altra banda, ha crescut dels tres milions d'euros als 6,6 el 2006.

Finalment, cal destacar també la significativa presència del Fons de Pensions dels

empleats de "la Caixa" en l'àmbit de la inversió socialment responsable, amb un import de 56,03 milions d'euros. Aquesta xifra constitueix el 6% de la cartera de renda variable i el 2,5% sobre el total invertit per aquest Fons.

| Nom del fons                                                                              | Tipus de fons                      | Volum (milions €) |      |      | Nº Total de participants |      |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------|------|------|--------------------------|------|------|
|                                                                                           |                                    | 2004              | 2005 | 2006 | 2004                     | 2005 | 2006 |
| Foncaixa Cooperació                                                                       | Renta Variable Mixta Internacional | 6,9               | 8,2  | 8,9  | 495                      | 480  | 442  |
| Foncaixa 133 Socialment Responsable                                                       | Renta Variable Europa              | na                | 3,0  | 6,6  | na                       | 17   | 378  |
| % de fons d'inversió socialment responsables sobre el total de fons d'inversió gestionats |                                    | 0,1%              | 0,1% | 0,1% | 0,1%                     | 0,1% | 0,1% |

A través del portal d'Internet **Intégrate XXI "la Caixa"** ofereix informació i recursos d'utilitat als immigrants, i s'ha convertit en un punt de trobada virtual entre els nous residents i les administracions i entitats sense ànim de lucre



## Integració Econòmica i Social dels Nous Residents

La xifra d'estrangers a Espanya el 2006 ha assolit els 4 milions, dels quals 711.231 persones són clients de "la Caixa". La seva inclusió financera es revela com a prioritària per cobrir les seves necessitats socials, entre les quals es troba l'enviament de diner als seus països d'origen. Les remeses, és a dir, la part de la seva renda que els nous residents envien regularment a les seves famílies als seus països d'origen, assoleixen globalment els dos cents milions de dòlars l'any, xifra que representa el doble de l'Ajuda Oficial per al Desenvolupament i són un fenomen que afecta a 500 milions de persones.

L'enviament de remeses és un factor molt important per al desenvolupament d'aquests països, allunyats la majoria dels ritmes econòmics del Primer Món. "la Caixa" ha estat una entitat financera pionera a Europa en crear un programa per a nous residents amb la finalitat de 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 detecta les seves necessitats. No en va, "la Caixa" forma part de diferents fòrums internacionals organitzats pel World Savings Bank Institute i el Global Payments Forum.

L'esforç que fa "la Caixa" per facilitar la integració econòmica i social de la població immigrant al nostre país es fa palesa també amb el portal Intégrate XXI ([www.integrateXXI.com](http://www.integrateXXI.com)). Aquesta iniciativa, llançada al desembre de 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 2006, aquest portal ha tingut més de 109.000 visitants, s'han firmat convenis de col·laboració amb

23 Associacions d'Immigrants, a les quals se'ls ha cedit espai Web gratuït on insertar informació útil als seus associats, i a través del qual s'ha col·laborat entre d'altres, en la realització de diferents iniciatives interculturals.

## Foment de l'Emprendiment i la Innovació

"la Caixa" desenvolupa activitats de foment i finançament de l'empreniment i la innovació a través de dues societats: Iniciativa Emprendedor XXI, S.A. i Caixa Capital Llabor, S.C.R., S.A.

La primera, Iniciativa Emprendedor XXI, S.A. és la societat encarregada de desenvolupar el programa Emprendedor XXI de "la Caixa". Aquest programa es va crear l'any 2004 amb l'objectiu d'impulsar i donar recolzament als emprenedors i a la creació d'empreses innovadores amb elevat potencial de creixement en tot el territori espanyol. El programa es desenvolupa conjuntament amb la xarxa territorial de l'Entitat i amb els principals organismes i institucions nacionals i regionals. Les diferents accions concretes que es duen a terme s'emmarquen en tres línies d'actuació:

- **Sensibilització i divulgació:** Fomentar la cultura emprenedora proporcionant informació d'interès mitjançant l'organització de jornades divulgatives i a través del portal [www.emprendedorxxi.es](http://www.emprendedorxxi.es). Cal destacar en aquest àmbit l'acord firmat amb el Ministeri d'Indústria, a través de la Direcció General de la Política de la Pyme, per recolzar la iniciativa "Emprenem Junts 2006", consistent en la celebració durant el mes de maig del "Dia de l'Emprendedor" a les diferents comunitats autònomes. Aquesta jornada, en què l'emprenedor era el protagonista, es va desenvolupar amb la col·laboració dels diferents agents implicats en la promoció de la creació d'empreses a cada territori.
- **Formació:** Acostar l'àmbit de l'empreniment i la creació d'empreses al món

universitari, escoles de negoci i altres àmbits educatius. En aquest sentit, entre les diferents accions desenvolupades amb 22 universitats i escoles de negocis cal destacar la celebració de la V Edició del Programa Creara-50K per la Fundació Sant Telm (programa de formació per a emprenedors en etapes inicials de tota Espanya), el Concurs de Joves Emprenedors impulsat per la Universitat Antonio Nebrija (dirigit a estudiants de batxillerat) o la celebració del Congrés Redepyme per l'Escola d'Organització Industrial, punt de trobada de més de 3.000 empreses de recent creació formades gràcies al Programa Crea impulsat per la Unió Europea.

- **Finançament:** Col·laborar en el desenvolupament d'eines de finançament per a les etapes inicials de projectes empresarials innovadors, com els "Business Angels", els instruments de capital risc de "la Caixa" i l'impuls en la col·laboració de finançament entre els diferents agents implicats.

D'altra banda, Caixa Capital Llabor, S.C.R., S.A., amb uns recursos de 10 milions d'euros, continua l'activitat iniciada el 2004 pel Grup "la Caixa" en Capital Risc a través de "Gestora de Finances per a Emprenedors" invertint en la fase denominada "capital llavor". La societat participa, de forma temporal, en petites empreses innovadores que es troben en fase de conceptualització i desenvolupament del seu producte o servei, ajudant a cobrir la necessitat de recursos financers dedicats a la innovació empresarial per part dels emprenedors. La majoria dels projectes estudiats i finançats provenen de *spin offs* universitaris o dels diferents agents públics i privats implicats en el desenvolupament d'aquest tipus d'activitats. A finals de 2006, presenta una cartera acumulada de 29 projectes finançats i 4 projectes aprovats i pendents de materialitzar-se. L'import total compromès en aquests projectes és de 6,3 milions d'euros.

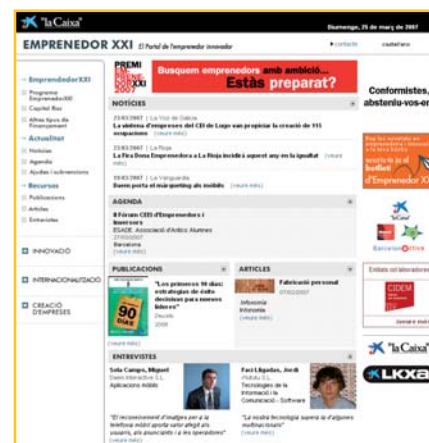
Els projectes liderats per emprenedors innovadors que han rebut finançament de Caixa Capital Llabor inclouen diferents modalitats i matèries. Des de projectes íntimament relacionats amb un major respecte mediambiental (plantes de depuració d'aigües residuals) fins a nous productes, serveis i aplicacions relacionades amb la tecnologia: sistemes de seguretat a través de tecnologies mòbils, desenvolupament de software de qualitat innovador, narrowcasting enfocat a la comunicació, solucions bioinformàtiques, etc.

### Acords de Finançament amb Entitats Públiques

"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 als llocs de treball, mitigar els efectes de catàstrofes naturals o promoure infraestructures socials.

En aquest sentit, l'any 2006 "la Caixa" ha firmat un acord de finançament amb el Banc Europeu d'Inversions (BEI) per un import de 200 milions d'euros per finançar 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 de tipus d'interès.

D'altra banda, i a nivell estatal, l'Entitat ha establert convenis de col·laboració amb el Ministeri de Treball i Afers Socials, mentre que en l'àmbit autonòmic s'han assolit acords amb la Generalitat de Catalunya, la Generalitat Valenciana i els Governos de Castella i Lleó, La Rioja i Navarra. L'objectiu d'aquests acords és facilitar la creació i el manteniment de llocs de treball estables, així



## Acords de Col·laboració a Nivell Autonòmic

| Organisme                            | Operacions   | Saldo Viu         |
|--------------------------------------|--------------|-------------------|
| Ministeri de Treball i Afers Socials | 226          | 4.854.729         |
| Generalitat de Catalunya             | 450          | 16.302.663        |
| Generalitat Valenciana               | 310          | 3.810.731         |
| Castella i Lleó                      | 48           | 631.847           |
| La Rioja                             | 38           | 664.834           |
| Navarra                              | 16           | 247.826           |
|                                      | <b>1.088</b> | <b>26.512.630</b> |

com de fomentar l'autoocupació i la integració laboral dels discapacitats. Al llarg de 2006 s'han realitzat un total de 1.088 operacions amb un capital que supera els 26,5 milions d'euros.

Seguint la mateixa línia, "la Caixa" ha seguit contribuint al desenvolupament econòmic, tant estatal com regional, a través de la dinamització i promoció de microcrèdits socials. El volum d'operacions durant l'exercici 2006 es situa en

635, amb un saldo viu de més de 8,6 milions d'euros.

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

## SERVEIS ONG

"la Caixa" ofereix una atenció especial al col·lectiu de l'Organització No Governamental. En aquest sentit, facilita el seu treball mitjançant l'excensió del cobrament del preu del servei a totes les operacions en concepte de donatiu destinat a comptes autoritzades i acreditades. Això implica que "la Caixa" ha contribuït amb 68.057 euros al llarg d'aquest any 2006.

|                         | Nº Ingressos   | Import Total      |
|-------------------------|----------------|-------------------|
| Traspassos              | 83.191         | 11.144.623        |
| Transferències          | 352            | 721.191           |
| Aplicació ONG           | 13.628         | 1.716.007         |
| Portal laCaixa.es       | 4.636          | 298.630           |
| Autoservei              | 6.613          | 356.647           |
| <b>TOTAL OPERACIONS</b> | <b>108.420</b> | <b>14.237.098</b> |

### Operació dels Plans d'Habitatge de Protecció Oficial de "la Caixa" (operacions vives a 31.12.2006)

| Organisme                   | Operacions    | Saldo Viu (milions €) |
|-----------------------------|---------------|-----------------------|
| VPO 1992-1995               | 17.026        | 248                   |
| VPO 1996-1998               | 8.288         | 199                   |
| VPO 1998-2001               | 10.324        | 431                   |
| VPO 2002-2005               | 15.315        | 1.157                 |
| VPO 2005-2008               | 893           | 196                   |
| País Vasco                  | 1.048         | 52                    |
| Diputación Foral de Navarra | 156           | 4,8                   |
| <b>TOTAL</b>                | <b>53.050</b> | <b>2.287,8</b>        |

**413 milions d'euros per a la construcció d'habitatges assequibles en el període 2005-2007**

#### 6.5.3. Projectes d'Interès Social de "la Caixa"

##### Accés a l'Habitatge

Conscient de la dificultat que suposa l'accés a l'habitatge, especialment per a determinats col·lectius, "la Caixa" ha decidit promoure habitatges de lloguer amb preus assequibles. Els destinataris d'aquest programa són els sectors de la població amb més dificultats per accedir a l'actual mercat d'habitatges, a causa dels preus elevats de venda/lloguer, és a dir, els joves menors de 30 o 35 anys (segons la promoció) i les persones més grans de 65 anys.

L'àmbit territorial del programa el constitueixen les capitals de província, àrees metropolitanes de grans ciutats i altres municipis amb dèficit d'habitatges d'aquestes característiques. Els habitatges tenen una superfície aproximada d'entre 40 i 50 m<sup>2</sup> útils, i es construeixen minimitzant els consums d'energia i evitant els materials perillosos per a la salut i el medi ambient. De la mateixa manera, els habitatges són accessibles i adaptables.

L'adjudicació d'habitatges es realitza amb la màxima transparència, a partir d'un sorteig davant de notari entre tots els sol·licitants que compleixin els requisits establerts en el reglament de cada promoció.

La inversió prevista per "la Caixa" per a la construcció d'habitatges assequibles en el període 2005-2007 és de 413 milions d'euros. Dins de l'exercici 2006, s'han lliurat un total de 265 habitatges: 148 a Madrid- Vicalvaro; 63 a Cornellà i 54 a Tordera. A aquestes cal sumar-hi les de les promocions iniciades durant l'any 2006 i que es complementaran el 2007, es tracta de 709 habitatges a Catalunya i 110 a Madrid-Vallecas.



Promoció d'Habitatge Assequible a Cornellà de Llobregat (Barcelona)

El 2006, el programa de voluntariat corporatiu gestionat per l'Obra Social de "la Caixa" ha rebut de mans de SAR el Príncep d'Astúries, el X Premi Codespa a l'Empresa Solidària pel seu Programa de Voluntariat Corporatiu. Actualment, l'Entitat té 44 associacions de voluntaris formades per 1.450 voluntaris

### Voluntariat Corporatiu

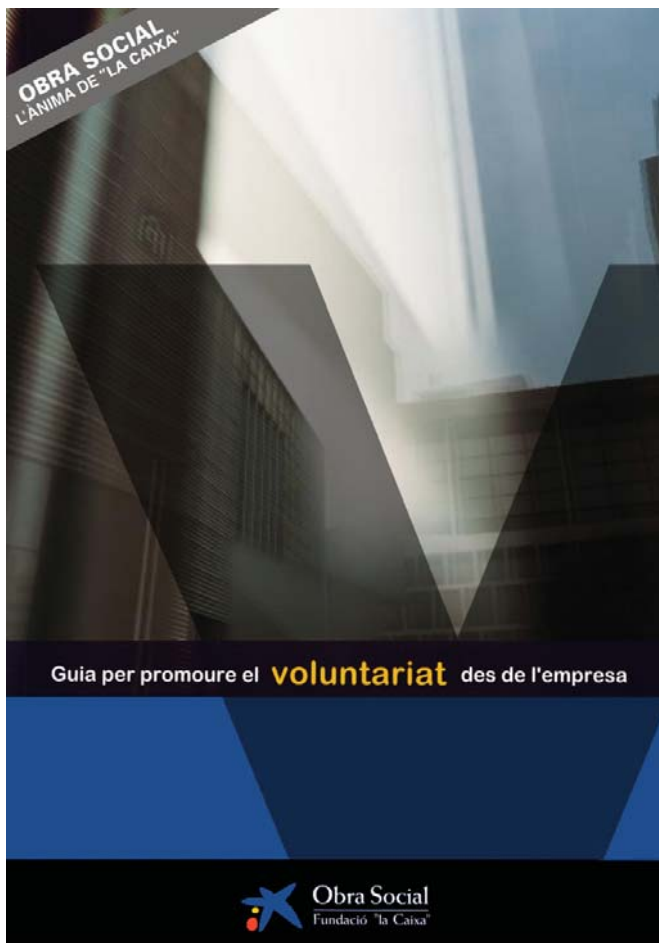
Paral·lelament a l'enfortiment de la societat civil, el voluntariat corporatiu és un fenomen creixent en el món empresarial modern. Des del mes de maig de 2005, i a través de l'Obra Social, "la Caixa" realitza el seu Voluntariat Corporatiu amb un doble objectiu: incentivar i canalitzar el potencial de l'acció voluntària de l'equip humà de l'Entitat en benefici de l'interès social, cultural o mediambiental; i fomentar el voluntariat en general i recolzar les entitats de voluntariat en el seu desenvolupament.

Tenint en compte que els tres valors corporatius de "la Caixa" són la Qualitat, la Confiança i el Compromís Social, el model de voluntariat corporatiu també vol seguir aquestes tres premisses:

- **Qualitat:** El voluntariat que realitzen els voluntaris corporatius busca realitzar una aportació de qualitat a les entitats socials, oferint els coneixements de gestió dels treballadors de "la Caixa" a les entitats socials. El programa oferirà als voluntaris formació específica i enfocada a les activitats de voluntariat que realitzin.
- **Confiança:** "la Caixa" confia en els seus empleats, per això les associacions de voluntaris tenen autonomia per escollir quina acció social de voluntariat volen realitzar.
- **Compromís Social:** Tant en la missió com en la visió institucional de "la Caixa" es fa referència al compromís amb la societat. El voluntariat corporatiu de "la Caixa" s'orienta a les necessitats socials a través de la col·laboració amb les entitats de cada província, ajuda que es dur a terme en dos nivells:
  1. **Voluntariat de contacte amb les persones necessitades:** els voluntaris de "la Caixa" participen als programes de les entitats socials.
  2. **Voluntariat de gestió:** els voluntaris de "la Caixa" recolzen a les entitats socials en les seves tasques d'administració, gestió, cerca de fons, organització interna, etc.

Per garantir un desenvolupament òptim dels programes de voluntariat, "la Caixa" desenvolupa la formació dels voluntaris per a la formulació de projectes socials.

Després de les presentacions del programa realitzades a totes les províncies espanyoles a finals de 2005 i principis de 2006, van començar a constituir-se les associacions de voluntaris de "la Caixa" d'àmbit provincial o local, a tota Espanya. Cada associació escull els seus àmbits d'actuació, les entitats privades sense ànim de lucre amb les que vol col·laborar i desenvolupar iniciatives o impulsar projectes propis, etc. El paper del Programa de Voluntariat en aquest àmbit és el d'assessorar i orientar a les associacions, així com aportar recursos econòmics per al



finançament de les seves activitats. Actualment, l'Entitat té 42 associacions de voluntaris de "la Caixa", presents a 46 províncies espanyoles, formades per 1.450 voluntaris (dels quals el 91% són empleats en actiu i el 9% restant jubilats). El total transferit el 2006 a aquestes associacions arriba als 212.000 euros, amb aquesta xifra s'han implementat 669 activitats de voluntariat corporatiu amb 11.775 accions de treballadors, la qual cosa suposa 8,1 accions per cada voluntari.

Fruit de la importància que l'Entitat atorga a aquesta matèria, l'Obra Social de "la Caixa" ha editat aquest any la Guia per a Promoure el Voluntariat des de l'Empresa. Distribuit a 10.000 directores generals i directores de recursos humans, aquest document vol ser una anàlisi del fenomen del voluntariat empresarial com a pràctica cada vegada més implantada en el panorama espanyol de la Responsabilitat Social de l'Empresa.

El programa de voluntariat gestionat per l'Obra Social de "la Caixa" ha rebut el 2006, de mans de SAR el Príncep d'Astúries, el X Premi Codespa a l'Empresa Solidària pel seu Programa de Voluntariat Corporatiu.

### Donacions Punts Estrella

Fidelització i compromís mediambiental són una combinació que "la Caixa" segueix potenciant amb els Punts Estrella, programa que es va iniciar l'any 1997 i que es basa en un sistema molt senzill.

Cada vegada que es realitza un pagament amb una targeta de l'Entitat, el client rep una quantitat de punts que pot canviar per regals o invertir-los en donatius per a projectes de solidaritat en col·laboració amb diferents ONG. L'any 2006 s'han destinat un total de 385.501,30 euros a aquest apartat, corresponents a 62.479 donatius.

Com a novetat, l'any passat es van introduir dins del Catàleg de Regals Punts Estrella diferents productes vinculats amb el comerç just, de manera que amb la seva adquisició els clients poden col·laborar amb aquesta iniciativa que busca recolzar a comunitats, cooperatives i entitats locals en la producció i posterior comercialització dels seus productes, garantint-los un salari i unes condicions de treball i de vida dignes dels seus productors.



### 6.6. Inversió i participació a les activitats de l'Obra Social

Més enllà de la seva activitat financera, i com a raó de ser de la mateixa, "la Caixa" està compromesa amb la societat actual a través de les activitats de la seva Obra Social, a la qual hi dedica una part important dels seus beneficis, 302,5 milions d'euros durant l'any 2006. Aquesta dotació suposa un 25% del resultat recurrent del Grup "la Caixa" i situa a l'Obra Social de "la Caixa" en el primer lloc entre les fundacions privades espanyoles d'acció social i en el setè a nivell mundial.

El retorn a la societat d'aquests recursos s'efectua a través d'iniciatives de tipus social, educatiu, mediambiental i cultural que contribueixen a millorar la qualitat de vida de les persones, evitar la margi-

nació i donar resposta a algunes de les demandes més urgents de la ciutadania: l'accés a l'habitatge, el tractament de la violència, la integració dels immigrants i altres col·lectius amb risc d'exclusió social, el voluntariat, el recolzament a les persones dependents, la sostenibilitat i l'atenció al medi ambient.

Durant el període 2004-2006, l'Obra Social ha reorientat la seva activitat cap a programes d'integració i desenvolupament social que es preocupen per les necessitats més vivament percebudes pels ciutadans espanyols. Aquesta reorganització s'ha dut a terme sense perjudicar els programes científics, educatius i culturals, que també s'ha reforçat. Tres anys després, els objectius marcats el 2004 s'han convertit en una realitat. L'Obra Social ha passat de tenir un pres-

### Pressupost de l'Obra Social

|                                  | Pressupost 2006 | Pressupost 2007 |
|----------------------------------|-----------------|-----------------|
| Programes Socials                | 160.185         | 255.580         |
| Programes Medi Ambient i Ciència | 57.704          | 64.343          |
| Programes Culturals              | 66.148          | 53.801          |
| Programes Educatius              | 18.464          | 26.276          |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>302.501</b>  | <b>400.000</b>  |

### Pressupost

|                                                                                                       | 2004  | 2005  | 2006  | 2007(*) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|---------|
| Inversió total de "la Caixa" en Obra Social (milions d'euros)                                         | 184   | 250   | 303   | 400     |
| % d'increment sobre la xifra invertida en el període anterior                                         | -     | 32,3% | 23,2% | 32,0%   |
| % d'aquest xifra (inversió total) gestionat directament per la Comissió d'Obres Socials de "la Caixa" | 31,9% | 37,8% | 44,7% | 36,1%   |
| % d'aquest xifra (inversió total) gestionat per la Fundació "la Caixa".                               | 68,1% | 62,2% | 55,3% | 63,9%   |

(\*) Xifres de pressupost

Durant l'any 2006 un total de 18.644.718 persones han participat en les 31.194 activitats organitzades per l'Obra Social de "la Caixa" a tota Espanya

supost de 186 milions d'euros el 2004, als 302,5 milions del 2006, alhora que ha multiplicat els beneficiaris dels seus programes, passant dels 11 milions del 2004 a més de 18 el 2006.

Durant el 2006, l'Obra Social de "la Caixa" ha centrat els seus esforços en col·lectius amb una problemàtica específica (joves, immigrants i persones dependents), ha reforçat els programes que va posar en funcionament el 2005 (Prevenió de la Violència, Habitatge Assequible i Microcrèdits) i ha consolidat iniciatives tradicionals com el programa de Persones Grans, les CiberCaixa Hospitalàries, o les relacionades amb la cooperació internacional, l'atenció a afectats per malalties neurodegeneratives i les seves famílies, la intervenció social amb persones amb càncer, la investigació en SIDA, etc. A tot això cal sumar-hi el creixement de les iniciatives relacionades amb la conservació del medi ambient i la biodiversitat. D'aquesta manera, "la Caixa" ha adaptat a les necessitats actuals el compromís social que manté des de fa més d'un segle.

Pel que fa 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 del 1993 les línies principals d'actuació de l'Obra Social de "la Caixa". El 2006 s'hi han dedicat 1,8 milions d'euros.

## 6.7. Contribució a la difusió del coneixement

### 6.7.1. Servei d'Estudis de "la Caixa"

Amb les publicacions del Servei d'Estudis de "la Caixa" es busca difondre el coneixement d'una realitat econòmica que ha d'estimular el debat i l'intercanvi d'experiències entre tots els sectors de la societat. A continuació s'enumeren les principals publicacions de l'Entitat:

- **Informe Mensual.** Ofereix cada mes una síntesi de la situació econòmica i la de l'evolució dels mercats financers nacionals i internacionals amb l'atenció que mereix el context més immediat de la zona euro. Publicat en català, castellà i anglès, aquest informe està elaborat per economistes del Servei i es pot consultar en format paper i electrònic ([www.estudis.laCaixa.es](http://www.estudis.laCaixa.es)).
- **Anuari Econòmic d'Espanya.** Ofereix informació estadística a nivell municipal, i es pot consultar com a base de dades a la web del Servei d'Estudis.
- **Colecció d'Estudis Econòmics.** Conjunt de monografies relacionades amb l'economia i la gestió empresarial elaborades per experts en la matèria. Des de 1994, s'han editat 34 llibres, també disponibles a la web.
- **Documents d'Economia "la Caixa".** Aquesta col·lecció de monografies d'investigació econòmica nacional i internacional s'ha iniciat durant aquest exercici de 2006. Els documents estan elaborats per economistes del Servei d'Estudis.

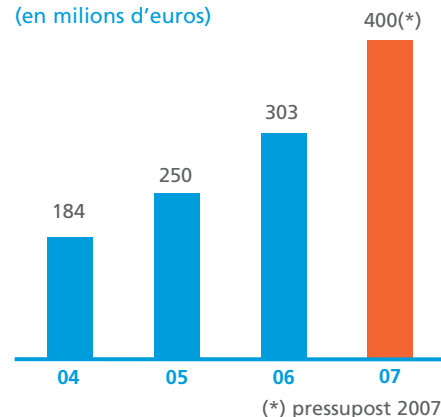
Paral·lelament, i també a l'any 2006, "la Caixa" ha editat, exclusivament en anglès, les publicacions *Economic Papers* i "la Caixa" *Working Papers*, dirigides a la comunitat científica i professional. Els Working Papers només estan disponibles en format electrònic a la web del Servei d'Estudis.

### 6.7.2. Estudis Socials de l'Obra Social

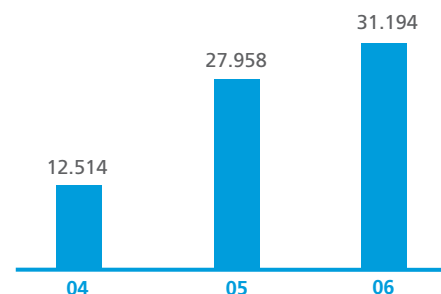
La Col·lecció d'Estudis Socials constitueix un instrument per a l'anàlisi, la reflexió i el debat sobre la realitat social, a partir de la publicació d'estudis de referència en l'àmbit de les ciències socials. La seva vocació és divulgativa, sense renunciar a la complexitat que aporta el rigor, l'objectivitat i el pluralisme científic.

Cada volum vol posar de relleu en el debat públic aspectes socials que mereixen

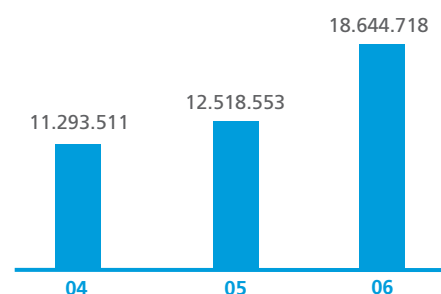
**PRESSUPOST DELS PROGRAMES D'ACCIÓ SOCIAL I CULTURAL**  
(en milions d'euros)



**Nº D'ACTIVITATS REALITZADES ALS PROGRAMES D'ACCIÓ SOCIAL I CULTURAL**



**Nº D'ASSISTENTS ALS PROGRAMES D'ACCIÓ SOCIAL I CULTURAL**



**L'any 2006, "la Caixa" ha arribat a l'acord d'incorporar a tots els seus contractes una clàusula de compliment dels principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides, per comprometre a tots els proveïdors a un major respecte dels drets humans, contrari a les discriminacions i amb tendència a un enfocament respectuós de les relacions laborals, dels drets de les persones i contra el deteriorament del medi ambient**

xen una atenció especial i sobre els quals es poden dur a terme accions específiques per contribuir a la lluita contra l'exclusió i a la integració de col·lectius vulnerables. Amb 20 volums editats, s'han tractat temes tan importants per a la nostra societat com la immigració, la vellesa i la dependència, les polítiques d'habitatge i les polítiques familiars.

El 2006 l'Obra Social de "la Caixa" ha presentat els títols següents: *Els Sistemes Educatius Europeus. Crisi o Transformació?*; *Pares i Fills a l'Espanya Actual*; i *Monoparentalitat i Infància*.

### 6.8. Proveïdors

A l'exercici del 2006, el volum de compres de béns i serveis per part de "la Caixa" ha estat de 1.189 milions d'euros, pagats a través de més de 450.000 factures, amb un 93% de compliment del termini de pagament (establert en 60 dies).

A "la Caixa" la gestió de les compres, la contractació de serveis i el pagament de factures es duu a terme segons el que estableix la norma interna que regula tots els processos que van des de l'elaboració del pressupost de despesa i inversió de l'Entitat per a l'exercici anual, fins el pagament de les factures dels diferents proveïdors, pagament que es gestiona informàticament mitjançant programes que permeten recollir informació sobre tots els col·laboradors de "la Caixa", els serveis oferts per aquests i els contractes instrumentats amb els mateixos.

Diferents àrees participen en la gestió dels proveïdors- serveis jurídics, els centres gestors de les àrees contractants, control de la despesa...- supervisant el procés de contractació, l'intercanvi de la documentació legal amb els proveïdors i el compliment de les

seves obligacions en matèria de prevenció del risc laboral.

Per a aquesta última supervisió existeix l'obligació d'aportar, abans i durant la prestació de qualsevol servei, l'avaluació de riscos laborals, la planificació preventiva derivada d'aquesta i el certificat que tots els treballadors han rebut la formació adequada en prevenció; i en tots els casos de contractació d'activitats qualificades legalment com a pròpies, els certificats de la Tresoreria General de la Seguretat Social i de l'Administració Tributària que acreditin que s'està al corrent del pagament de les obligacions legals per als seus treballadors i amb l'Administració.

De la mateixa manera, "la Caixa" incorpora a tots els seus contractes una clàusula de compromís amb el medi ambient, exigint d'aquesta manera als proveïdors un estil de servei respectuós amb l'entorn.

A finals del 2006 s'ha incorporat també una clàusula de compliment dels principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides, per comprometre també als proveïdors a un major respecte dels drets humans, contrari a les discriminacions i amb una tendència a un enfocament respectuós de les relacions laborals, dels drets de les persones i contra el deteriorament del medi ambient.

Està previst que durant l'any 2007 es posi en funcionament una enquesta de satisfacció de proveïdors.

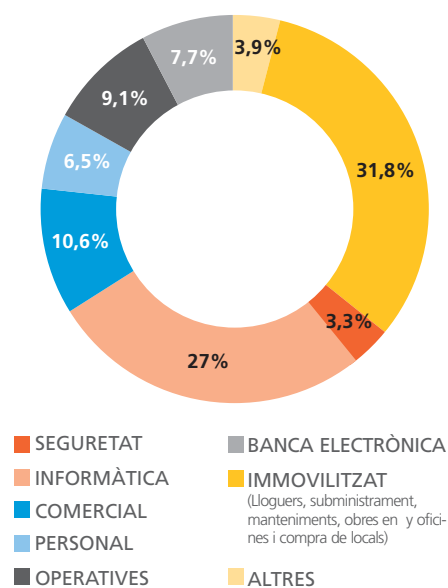
Pel que fa a aquests i a l'exercici del 2006, els 449 proveïdors principals han presentat una facturació global de 978 milions d'euros, la qual cosa representa el 82% del total pagat per béns i serveis.

Entre ells, els cinc proveïdors més importants per volum de facturació han estat:

|                                        |                      |
|----------------------------------------|----------------------|
| FUJITSU ESPAÑA SERVICES S.A.           | 52,3 milions d'euros |
| TELEFONICA DE ESPAÑA S.A.U.            | 48,5 milions d'euros |
| INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES S.A.E. | 47,0 milions d'euros |
| GETRONICS ESPAÑA SOLUTIONS S.L.        | 38,1 milions d'euros |
| ELECTRONIC DATA SYSTEMS ESPAÑA S.A.    | 33,6 milions d'euros |

Per conceptes, la destinació del que s'ha pagat es recull en el següent gràfic:

#### DESPESES I INVERSIONS 2006





## "la Caixa" i l'entorn ambiental

## Índex

|                                                                       |     |
|-----------------------------------------------------------------------|-----|
| 7.1. Introducció                                                      | 123 |
| 7.2. Aspectes clau de la relació de "la Caixa" amb l'entorn ambiental | 123 |
| <b>CONFIANÇA</b>                                                      |     |
| 7.3. Confiança basada en el respecte i protecció                      | 126 |
| 7.3.1. Comitè de Medi Ambient de "la Caixa"                           | 126 |
| 7.3.2. Participació Institucional                                     | 126 |
| <b>COMPROMÍS SOCIAL</b>                                               |     |
| 7.4. Impacte ambiental indirecte de les activitats de "la Caixa"      | 128 |
| 7.4.1. Financiació de Projectes d'Energia Renovable                   | 128 |
| <b>QUALITAT</b>                                                       |     |
| 7.5. Normes i certificacions                                          | 130 |
| 7.6. Anàlisi de riscos ambientals en la concessió de crèdits          | 131 |
| 7.7. Requisits ambientals a proveïdors                                | 131 |
| 7.8. Impacte ambiental directe de les activitats de "la Caixa"        | 131 |
| 7.8.1. Consum Intern: Indicadors i Iniciatives de Millora             | 132 |
| 7.8.2. Gestió i Reciclatge de Residus                                 | 135 |
| 7.8.3. Emissions a l'Atmosfera                                        | 135 |
| 7.9. Formació i sensibilització ambiental                             | 136 |



**Pilar Duque García**  
Assessora Serveis Financers

**"Confiança és intentar que els clients sàpiguen que tenen algú dins de l'oficina amb qui poder parlar. Estic convençuda que per treballar i oferir productes amb qualitat cal conèixer al client i atendre'l de manera personalitzada. Compromís social és tractar als clients com a persones i tenir una actitud de respecte cap a l'entorn que ens envolta."**



## "la Caixa" i l'entorn ambiental

### 7.1. Introducció

"la Caixa" està compromesa amb la societat que l'envolta, en què la cura del medi ambient s'ha convertit en una preocupació creixent. En aquest sentit, "la Caixa" no només es ceneix a la regulació marcada en aquest àmbit, sinó que de forma proactiva busca la implicació de totes les persones que hi treballen i persegueix la millora dels processos i dels consums per part de l'organització. La responsabilitat ambiental, d'aquesta manera, arriba a tots els seus empleats i empreses col·laboradores.

"la Caixa" formalitza el seu compromís per la sostenibilitat a través de, entre d'altres: 1) un sistema certificat de gestió ambiental que realitza auditories i revisions periòdiques als Serveis Centrals, corresponents a auditoria interna, externa i EMAS, així com a la Xarxa Territorial d'oficines de Catalunya, 2) l'adhesió al Programa de Medi Ambient de les Nacions Unides per al sector financer, 3) el recolzament i finançament d'empreses

relacionades amb la protecció del medi ambient, 4) la realització d'activitats de conscienciació als seus grups d'interès, així com 5) diverses actuacions de difusió i protecció de la natura que du a terme la seva Obra Social, entre d'altres. Una política ambiental, la última revisió de la qual, es va produir el gener de 2006.

### 7.2. Aspectes clau de la relació de "la Caixa" amb l'entorn ambiental

"la Caixa" és sensible als aspectes de la seva activitat relacionats amb la sostenibilitat i el medi ambient i, per això, posa a disposició dels seus clients i de la societat una sèrie de canals i mecanismes per a que hi posin de manifest les seves inquietuds sobre aquests temes.

La resposta de l'Entitat es realitza a través d'un conjunt d'actuacions que es canalitzen de forma integrada en el propi negoci i que va més enllà del que estableix el marc legal.

**"la Caixa" actua des del total respecte a l'entorn a través d'un sistema certificat de gestió ambiental; mitjançant la seva adhesió al Programa de Medi Ambient de les Nacions Unides per al sector financer; recolzant i finançant empreses relacionades amb la protecció del medi ambient; implicant a tots els empleats de l'Entitat en la seva millora i portant a terme accions de difusió i protecció de la natura a través de la seva Obra Social**

| Entorn | Mecanismes de diàleg                                                                                                                                                                                                                                                            | Temes rellevants per "la Caixa"                                                    |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Xarxa d'oficines. Parlem?</li> </ul> <div> <b>23.229 empleats i 5179 oficines de "la Caixa" repartides per tota la geografia espanyola.</b> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contacte i relació permanent amb les administracions públiques, institucions privades i entitats sense ànim de lucre</li> </ul> | La gestió ambiental de "la Caixa"                                                  |
|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Aplicació de principis i bones pràctiques ambientals en totes les seves actuacions |
|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Gestió de l'impacte ambiental directe i indirecte de les seves activitats          |

### Actuacions de resposta

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• "la Caixa" compta amb un <b>Comitè de Medi Ambient</b>, creat fa cinc anys i de caràcter multidisciplinar, les funcions del qual són establir, aprovar</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>i mantenir al dia un programa de gestió que permeti assolir els objectius definits en la política ambiental de l'Entitat.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• "la Caixa" ha formulat el seu compromís voluntari amb el medi ambient més enllà del marc establert per la legislació. A més a més, des de l'any 2003, "la Caixa" forma part del <b>Programa de les Nacions Unides per a Entitats Financeres (UNEP-FI)</b>.</li> <li>• "la Caixa" aplica criteris de compra ambiental responsables. Des de l'any 2005 l'Entitat utilitza la <b>Guia Compra Verda per a Oficines</b>, un document que orienta en la compra sostenible de material d'oficina, fet</li> </ul> | <p>que afecta a les empreses que participen en els processos de compra mitjançant subhasta pública.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'octubre de 2006 "la Caixa" ha obtingut el distintiu de <b>Garantia de Qualitat Ambiental</b> per a la seva xarxa de <b>1.789</b> oficines a Catalunya. D'aquesta manera s'ha convertit en la primera entitat financera que ha aconseguit aquest distintiu.</li> </ul>                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• "la Caixa" utilitza criteris ambientals en la concessió de crèdits en operacions de <b>project finance</b> i grans operacions.</li> <li>• Els consums més rellevants de "la Caixa" corresponen a energia elèctrica i paper. D'ambdós recursos l'Entitat en realitza un seguiment periòdic amb l'objectiu de posar en pràctica mesures encaminades a la seva reducció i a l'optimització del seu consum.</li> </ul>                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• "la Caixa" ha col·laborat, amb altres entitats, en <b>17</b> operacions per finançar projectes de millora del medi ambient per un import superior als <b>1.580 milions d'euros</b>, dels quals l'Entitat n'ha assegurat <b>900 milions d'euros</b>.</li> <li>• <b>25.440</b> hores de formació impartides a prop de <b>1.700</b> empleats en el curs "Sistema de Gestió Mediambiental ISO 14001".</li> </ul> |



### 7.3. Confiança basada en el respecte i protecció

#### 7.3.1. Comitè de Medi Ambient de "la Caixa"

"la Caixa" té empleats dedicats a temes ambientals a temps parcial. El Comitè de Medi Ambient, creat fa cinc anys, està format per diverses àrees de "la Caixa": Auditoria, Eficiència, Serveis Generals i Personal. Aquest Comitè es reuneix, com a mínim, dues vegades l'any i les seves funcions són les d'establir, aprovar i mantenir al dia un programa de gestió que permeti assolir els objectius definits en la política ambiental de "la Caixa".

#### 7.3.2. Participació Institucional Programa de Medi Ambient de les Nacions Unides

L'Entitat s'ha subscrit a diferents compromisos voluntaris, entre els quals cal desta-

car l'adhesió al Programa de les Nacions Unides per a Entitats Financeres (UNEP-FI) des de 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 ambientals en les operacions i serveis realitzats pel sector financer, i de la sensibilització i la comunicació.

#### Distintiu de Garantia de Qualitat Ambiental

La vocació per col·laborar amb institucions es fa palesa també en l'àmbit ambiental. Des de l'any 2004, "la Caixa" ha col·laborat institucionalment amb el Departament de Medi Ambient i Habitatge de la Generalitat de Catalunya. L'acord ha finalitzat amb la creació d'un distintiu

Des de l'any 2003, "la Caixa" forma part del Programa de les Nacions Unides per a Entitats Financeres (UNEP-FI)

### Compromisos Voluntaris de "la Caixa" en Matèria de Medi Ambient

#### ● SETEMBRE 2003

Adhesió al Programa de Medi Ambient de les Nacions Unides per a Entitats Financeres (UNEP-FI).



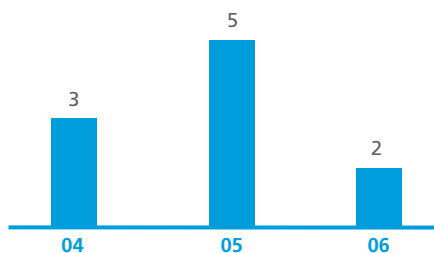
**UNEP Finance Initiative**  
Innovative financing for sustainability

#### ● DESEMBRE 2004

Adhesió al Club de l'Excel·lència en Sostenibilitat



Nº TOTAL DE COMITÈS DE MEDI AMBIENT CELEBRATS PER "LA CAIXA"



de qualitat ambiental a les xarxes d'oficines d'atenció al públic publicat en la resolució MAH/ 389/2006.

Cal destacar que durant l'octubre de 2006 "la Caixa" ha obtingut el Distintiu de Garantia de Qualitat Ambiental a la seva xarxa d'oficines a Catalunya. És la primera entitat financera que l'ha aconseguit.

Aquesta Ecoetiqueta estableix de manera oficial que la xarxa d'oficines de "la Caixa" compleix amb criteris ecològics que es centren principalment en reduir el consum d'energia i aigua i la generació de residus, ai-

xí com en augmentar l'ús de productes ambientals.

Aquesta acreditació s'uneix a la ISO 14001 i al registre EMAS que ja posseeix l'Entitat. L'acompliment de la Resolució MAH/1389/2006 i la creació del distintiu de qualitat ambiental a xarxes d'oficines d'atenció al públic han estat verificats per AENOR.

L'Ecoetiqueta és un pas més en el compromís de l'Entitat amb la millora contínua de les pràctiques ambientals i suposa també una resposta a les inquietuds d'aquells clients més conscienciats amb el medi ambient.

**"la Caixa" ha obtingut el Distintiu de Garantia de Qualitat Ambiental a la seva xarxa d'oficines de Catalunya. És la primera entitat financera que ho ha aconseguit**

#### ● SETEMBRE 2005

Adhesió al Pacte Mundial de les Nacions Unides (Global Compact).



#### ● OCTUBRE 2006

Obtenció del distintiu de qualitat ambiental a la xarxa d'oficines de Catalunya.





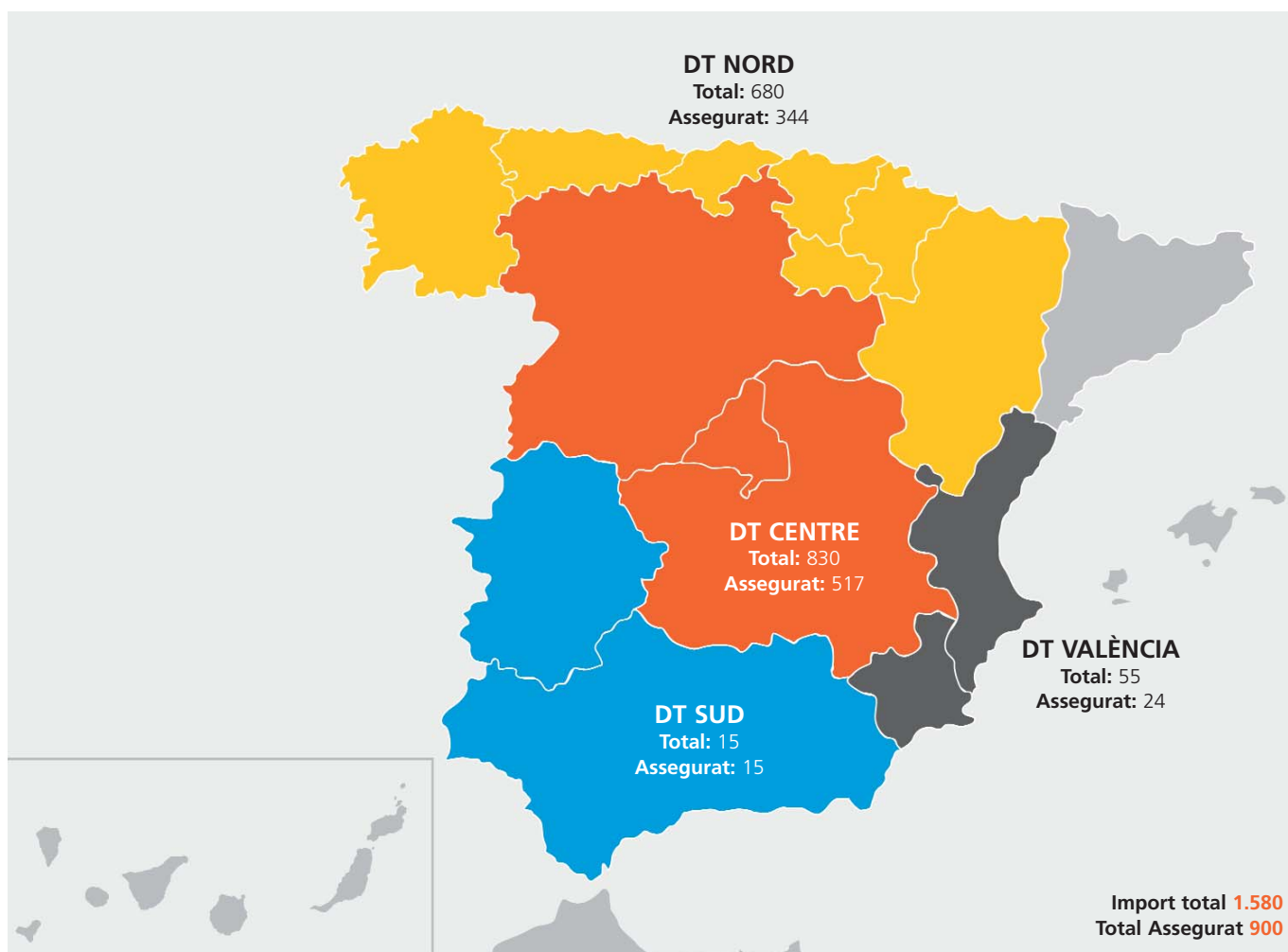
#### 7.4. Impacte ambiental indirecte de les activitats de "la Caixa"

##### 7.4.1. Finançament de Projectes d'Energia Renewable

Per generar un impacte ambiental positiu, una entitat financera té un paper vital ja que pot nodrir de capital i finançar projec-

tes respectuosos amb l'entorn o basats en les energies renovables. En aquest sentit, durant l'any 2006, "la Caixa" ha participat, amb altres entitats, en 17 operacions sindicades per un import t superior a 1.580 milions d'euros, dels quals l'Entitat n'ha assegurat més de 900 milions d'euros.

#### INVERSIONS EN PROJECTES D'ENERGIES RENOVABLES AL 2006 (en milions d'euros)



## REGAL ECOLÒGIC DEL CATÀLEG DE PUNTS ESTRELLA

En la iniciativa del regal ecològic del catàleg de Punts Estrella s'utilitza material ecològic derivat del blat de moro tenyit amb pigments alimentaris, no tòxics, i emparat per certificats europeus de la seguretat per al nen. A més a més, és 100% biodegradable (producte i embalatge). Es tracta d'un joc de peces de colors amb el qual els nens poden crear tot tipus de figures. La seva particularitat és el material amb què està fabri-

cat, el Mater-Bi, un bioplàstic elaborat a partir del midó de blat de moro biodegradable i compostable. A això cal afegir que tots els colorants utilitzats tenen un origen alimentari i no són tòxics. Amb la compra de cada unitat d'aquesta joguina ètica, Ecotoys® realitza una donació a l'associació sense ànim de lucre Fondo per la Terra (Fons per a la Terra) que permet el manteniment de 50m<sup>2</sup> de selva tropical de l'Amazones.





### 7.5. Normes i Certificacions

L'Edifici Central de "la Caixa" està certificat d'acord amb la Norma ISO 14001 i EMAS per a la gestió de tots els aspectes ambientals d'aplicació. Són dos certificats que segellen el Sistema de Gestió Ambiental de l'Entitat.

L'aplicació d'aquest sistema, documentat segons la Norma ISO 14001 i el reglament europeu 761/2001 (EMAS), es va iniciar a l'edifici dels Serveis Centrals, ubicat a Barcelona, l'any 2003. Els seus punts més significatius es recullen en la declaració ambiental, document difós de manera interna i ac-

cessible al públic a la pàgina web corporativa de l'Entitat i al Registre de la Propietat.

La revisió periòdica del sistema de gestió ambiental en millora el seu rendiment. En aquest sentit, cada any es duen a terme auditories, tant internes com externes, amb l'objectiu de verificar la millora contínua del propi sistema i renovar les certificacions ambientals corresponents.

Per altra banda, "la Caixa", com ja s'ha dit anteriorment, posseeix l'Ecoetiqueta, certificada per la Generalitat de Catalunya, per a la seva xarxa d'oficines.

| Certificacions obtingudes per "la Caixa"               | 2004  | 2005  | 2006  |
|--------------------------------------------------------|-------|-------|-------|
| Nº de certificacions ISO 14001 que posseeix "la Caixa" | 1     | 1     | 1     |
| Nº Empleats afectats per la Norma ISO 14001            | 1.481 | 1.430 | 1.404 |
| Nº d' oficines afectades per l'Ecoetiqueta             | -     | -     | 1.789 |
| Nº d'Empleats afectats per l'Ecoetiqueta               | -     | -     | 9.965 |



### 7.6. Anàlisi de riscos ambientales en la concessió de crèdits

"la Caixa", conscient de la importància que té un adequat estudi i una correcta formalització de les operacions creditícies, tant pel que fa referència a la solvència de les operacions com al respecte ambiental de l'activitat econòmica, disposa d'un protocol de criteris de risc a disposició de totes les oficines, on es recullen els principals requisits a observar en el moment d'anàlitzar una operació.

A l'apartat d'anàlisi del client s'hi troben aspectes qualitatius a considerar en el moment de l'estudi d'una operació. Entre aquests factors hi figura d'una manera destacada l'anàlisi del risc ambiental, amb la creença que la protecció del medi ambient té una gran rellevància en la valoració dels riscos. Durant el procés d'avaluació de la concessió d'un crèdit s'ha de verificar que es respecten les normes vigents i que no hi ha problemes potencials derivats de la falta de respecte a les normes mediambientals que poden afectar a la solidesa del negoci i que, a més a més, es preguin mesures de minimització del risc ambiental en la mesura que sigui possible. Aquest procés és especialment rellevant en les operacions de *project finance*, ja que s'ha de vetllar pel potencial impacte ambiental des de l'inici del disseny de l'operació.

"la Caixa" té en compte els riscos ambientals en el seus procediments de concessió de crèdits. En aquest sentit, es fa especial atenció a qüestions com si el prestatari compleix amb la normativa aplicable a cada cas o si té certificats d'adhesió a sistemes de gestió ambiental (EMAS, ISO 14001, etc.).

Per això, és important tenir en compte l'avaluació de l'estat tècnic dels centres de producció d'aquestes empreses per comprovar si estan adaptades a la normativa ambiental, l'estudi de les inversions preventives que s'han realitzat o la

contractació d'assegurances específiques per si es produeix algun sinistre.

### 7.7. Requisits ambientales a proveïdors

L'impacte ambiental s'ha d'anàlitzar des d'un punt de vista intern i directe de l'organització, tot i que també s'ha de tenir en compte tota la cadena de valor i la seva actuació responsable. L'Entitat incorpora als seus contractes amb els proveïdors una clàusula de compromís amb la legislació ambiental, especialment, en matèria de gestió de residus. Aquesta clàusula es reflecteix en tots els contractes dels proveïdors de "la Caixa".

D'altra banda, "la Caixa" aplica criteris de compra ambientalment responsable. Durant el 2006, s'ha continuat amb la implantació de la Guia Compra Verda per a les Oficines creada el 2005, un document que orienta en la compra sostenible de material d'oficina i que afecta a les empreses que participen en els processos de compra mitjançant subhasta pública. Amb aquesta guia es busca unir la qualitat amb el menor impacte ambiental possible. El document proporciona recomanacions de compra i un qüestionari per al proveïdor que ha d'omplir-lo puntuant diferents consideracions relacionades amb el tractament que la seva empresa concedeix a diferents aspectes ambientals.

### 7.8. Impacte ambiental directe de les activitats de "la Caixa"

Tot i que l'activitat que desenvolupa l'Entitat no té impactes gaire significatius en el medi ambient, "la Caixa" té la voluntat de donar una resposta integral a tots els aspectes que es deriven de la seva activitat. Aquesta necessitat és fruit del treball diari, que acaba generant petits impactes directes com el consum de recursos o la generació de residus i emissions.

**"la Caixa" aplica criteris de compra ambientalment responsable. Des de l'any 2005 l'Entitat utilitza la Guia Verda per a les Oficines, un document que guia en la compra sostenible de material d'oficina i que afecta a totes les empreses que participen en els processos de compra mitjançant subhasta pública**

Els consums més rellevants de "la Caixa" corresponen a energia elèctrica i paper. El seguiment periòdic de les mesures implementades per "la Caixa" permet l'optimització d'ambdós consums.

En total, al llarg del 2006 els costos directes de la gestió ambiental han pujat a 74.216,41 euros.

### 7.8.1. Consum Intern: Indicadors i Iniciatives de Millora

#### Oficines

"la Caixa" ha dut a terme l'Anàlisi del Cicle de Vida (ACV) de les seves oficines bancàries. 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 destruc-

## Consum de Recursos Naturals

| Indicadors de l'Impacte Directe Ambiental<br>Serveis Centrals de "la Caixa" |             |        |        |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------|--------|--------|
| CONSUM DE RECURSOS NATURALS                                                 | 2004        | 2005   | 2006   |
| <b>Energia Elèctrica (GJ) (*)</b>                                           |             |        |        |
| Total energia elèctrica consumida                                           | 81.483      | 85.213 | 90.535 |
| Total energia elèctrica consumida per empleat                               | 54,57       | 57'07  | 60,63  |
| % d'estalvi d'energia elèctrica (reducció consum)                           | - 2,2       | + 4,5  | + 6,2  |
| <b>Gas-oil (GJ) (***)</b>                                                   |             |        |        |
| Total gas-oil consumit                                                      | 24.557 (**) | 1.547  | 3.023  |
| Total gas-oil consumit per empleat                                          | 16,44       | 1,03   | 2,02   |
| % d'estalvi de gas-oil (reducció consum)                                    | + 700,8     | - 93,5 | + 95,4 |
| <b>CO<sub>2</sub> (Tn) (****)</b>                                           |             |        |        |
| Emissions CO <sub>2</sub> per consum de gas-oil (Tn)                        | 1.816       | 114    | 224    |
| Emissions CO <sub>2</sub> per consum elèctric (Tn)                          | 8.838       | 9.953  | 9.837  |
| Total tonelades de CO <sub>2</sub>                                          | 10.655      | 10.067 | 10.060 |
| <b>Aigua (m³)</b>                                                           |             |        |        |
| Total aigua consumida                                                       | 67.822      | 55.947 | 74.847 |
| Total aigua consumida per empleat                                           | 46          | 39     | 50     |
| % d'estalvi d'aigua (reducció consum)                                       | - 18,15     | -17,5  | + 33,7 |

(\*) Factor de conversió: GJ por Kwh: 0,0036.

Font: Protocols tècnics de GRI

(\*\*) El consum de 2004 es atípic ja que va ser provocat per averia de les UPS.

(\*\*\*) Factor de conversió: GJ per galó de gas-oil (3,78 litres): 0,138. Font: Protocols tècnics de GRI

(\*\*\*\*) Factor de conversió: gr de CO<sub>2</sub> per kwh produït a Espanya el 2004: 390,49

Factor de conversió: gr de CO<sub>2</sub> per kwh produït a Espanya el 2005: 420,47

Factor de conversió: gr de CO<sub>2</sub> per kwh produït a Espanya el 2006: 391,14. Font: Protocols tècnics de GRI i últim informe de REE

Factor de conversió: Kg de CO<sub>2</sub> per litre de gas oil: 2,7. Font: Sector automoció España

| Consum    | 2004                                                | 2005                                               | 2006                                                | Variació respecte any anterior |
|-----------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------|
| PAPER (k) | 113.888<br>Equivalent a 45.555 paquets de 500 DINA4 | 94.663<br>Equivalent a 37.865 paquets de 500 DINA4 | 114.300<br>Equivalent a 45.720 paquets de 500 DINA4 | 20,7%                          |

ció 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.

#### Energia Elèctrica

En els últims anys "la Caixa" ha dut a terme diferents iniciatives per adaptar el seu edifici de Serveis Centrals i la seva xarxa d'oficines als requeriments ambientals òptims. Una d'elles 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 i soterranis.

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

#### Gas-oil

El consum de gas-oil es realitza única-ment per als equips d'emergència. El seu consum, per tant, no és significatiu, i per tant no és possible estima els estalvis per eficiència.

#### Aigua

El consum d'aigua tant dels edificis centrals com de la xarxa d'oficines s'aprovisiona de la xarxa municipal.

L'edifici de Serveis Centrals de "la Caixa" compta amb una reducció del temps de descàrrega de les aixetes automàtiques sanitàries; acció que s'afegeix al canvi de les torres de refrigeració de l'any passat.

L'any 2006 el consum d'aigua en aquest edifici s'ha incrementat respecte a l'any anterior. Això és degut a que el 2005 es van desconnectar durant els mesos de juny a se-

**12 milions de signatures i documents d'identitat de clients i 12 milions de contractes digitalitzats**

| Consums indirectes d'energia desglossats per energia primària consumida (GJ) | 2004    | 2005    | 2006    |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|
| Carbó                                                                        | 105.599 | 110.433 | 117.330 |
| Gas natural                                                                  | 3.755   | 3.927   | 4.172   |
| Petroli                                                                      | 22.215  | 23.232  | 24.683  |
| Biomasa                                                                      | 1.882   | 1.969   | 2.092   |
| Vent                                                                         | 1.549   | 1.620   | 1.721   |
| Hidràulica                                                                   | 12.404  | 12.972  | 13.782  |
| Nuclear                                                                      | 100.059 | 104.640 | 111.175 |

Factor de conversió: GJ per Kwh: 0,0036. Fonte: Protocols tècnics de GRI

**A principis del 2006 va finalitzar la instal·lació, a totes les plantes de l'edifici dels Serveis Centrals de Barcelona, d'una sèrie de contenidors diferenciats per a la recollida selectiva de paper, tòner, piles usades, plàstic i cartutxos de tinta**

tembre les fonts ornamentals situades a l'entrada en solidaritat amb el període de sequera que s'estava patint, una situació que l'any passat no es va produir. A més a més, el 2006 es van realitzar tres neteges extres d'aquestes fonts, i, degut a les obres dels nous ascensors, el buidatge de l'aigua de clima i dels circuits contra incendis i aigua sanitària.

Actualment, s'estan estudiant les possibilitats de reutilitzar l'aigua de les fonts ornamentals per a altres usos.

### Paper

El paper és el principal residu de les activitats de "la Caixa"; és per aquest motiu que l'Entitat té una política ja consolidada de tractament d'aquest material tant en l'àmbit que afecta als clients com en l'intern. En aquest sentit, durant el mes de juliol de 2006 s'ha implantat definitivament una de les iniciatives de sensibilització mediam- bial de "la Caixa" referent a la impressió de documents: evitar, sempre que sigui possible, la impressió de paper o imprimir una única còpia i que la segona sigui opcional.

Per altra banda, s'ha seguit potenciant l'ús de paper reciclat des de l'organització i, actualment, un 42% del paper utilitzat és d'aquesta tipologia.

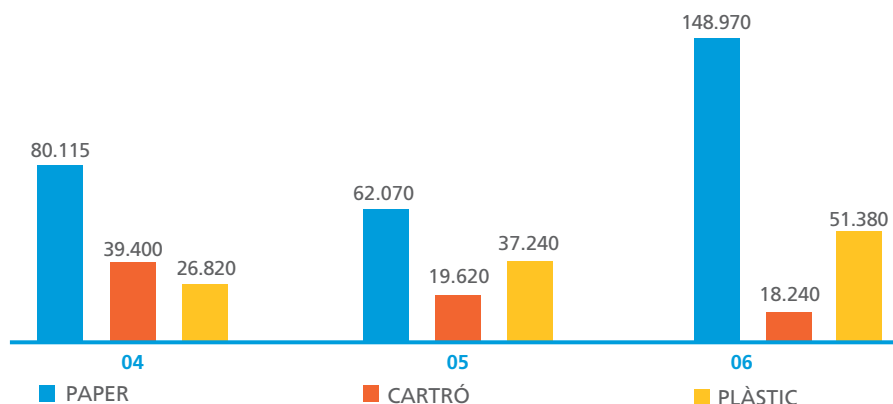
Pel que fa als clients, "la Caixa" posa a la seva disposició el Servei de Correspondència Personalitzada, que substitueix l'enviament físic de les cartes postals per documents electrònics, per la qual cosa el consum de paper per confeccionar extractes i sobres és menor. "la Caixa" ha reduït en més de 31.641.420 el nombre de comunicats impresos enviats als seus clients en l'últim any. Actualment, més de 832.229 comptes tenen aquest servei.

A més a més, del servei d'alertes "CaixaMòbil", inclòs dins dels serveis que ofereix Línia Oberta, la unificació d'enviaments de documentació a clients i el servei Rebut Únic, que ajuden en la comesa de racionalitzar el consum de paper, l'any 2006 s'han posat en funcionament dues iniciatives, fruit de l'actitud de "la Caixa" d'oferir productes i serveis innovadors, que també tenen un impacte ambiental positiu.

Es tracta de la digitalització de més de 12 milions de signatures i documents d'identitat de clients, així com 12 milions de contractes, que permetran reduir de forma important l'emmagatzematge, la consulta i la transmissió en suport paper de la documentació, i l'eliminació de remeses i la incorporació de codis de barres en aquestes, que ha suposat reduir la circula-

**La quantitat de residus generats a l'edifici de Serveis Centrals per al seu reciclatge s'ha incrementat respecte a l'any anterior, degut a una millora en la recollida selectiva dels materials**

### RESIDUS GENERATS A SERVEIS CENTRALS PER AL SEU REICLATGE



**Residus amb Tractament Normatiu Especial Recollits**

| Tipus de Residus                   | 2004  | 2005  | 2006   |
|------------------------------------|-------|-------|--------|
| Fluorescents (Kg.)                 | 410   | 150   | 720    |
| Piles (Kg.)                        | 352   | 80    | 360    |
| Bateries (Kg.)                     | 0     | 3.780 | 20.540 |
| Cartutxos de Tòner (Unitats)       | 4.004 | 3.649 | 3.986  |
| Cartutxos Informàtics (Kg.)        | 5.670 | —     | 7.970  |
| Envasos de Productes Químics (Kg.) | 495   | 308   | 385    |

ció física de documents en la xarxa i un es-talvi important de paper.

Per finalitzar, l'Entitat duu a terme un estudi del paper dels extractes de les llibretes facilitades pels proveïdors fabricants, quant a la seva tipologia i mida, amb la finalitat d'analitzar el seu impacte i estudiar la seva millora.

**7.8.2. Gestió i Reciclatge de Residus**

Alguns dels residus urbans generats per "la Caixa" suposen un petit impacte sobre el medi ambient. Malgrat la seva escassa repercussió en termes comparatius respecte a altres sectors, l'Entitat s'assegura que tots ells es tractin a través dels canals legalment previstos. "la Caixa" compta amb una normativa interna que garanteix un tractament dels residus adequat a les seves característiques.

A l'edifici dels Serveis Centrals, per la seva rellevància, intensa activitat i per les seves dimensions, es generen residus com runes, restes de fusta, plàstic, vidre, mobiliari, etc. Tot i que no es tracta de residus perillosos són objecte d'un servei de recollida continu per part de gestors autoritzats.

La recollida d'altres deixalles com piles, bateries, fluorescents, envasos de produc-

tes químics, entre d'altres, està a càrrec també de gestors autoritzats. "la Caixa" compta amb els anomenats Punts Verds per a la gestió i reciclatge de residus per part dels empleats dels Serveis Centrals. Aquests Punts Verds consisteixen en contenidors diferenciats per a la recollida selectiva de paper, tòner, piles usades, plàstic i cartutxos de tinta. La seva instal·lació va finalitzar a principis de l'any 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.

**7.8.3. Emissions a l'Atmosfera**

L'impacte de "la Caixa" a l'atmosfera es centra en l'emissió de gasos d'efecte hivernacle a través de les activitats de gestió i, en cas d'emergència, de la posada en funcionament de turbines i grups electrògens, així com de la climatització dels seus immobles. Pel que fa a les emissions indirectes, aquestes es deriven del consum elèctric i la realització de viatges.

L'Entitat apunta les seves millores en funció dels compromisos contrets amb els acords del Protocol de Kyoto sobre emissions de CO<sub>2</sub>. Així doncs, "la Caixa" disposa de la instal·lació de bateries de condensadors per a la compensació de l'energia elèctrica

**"la Caixa" disposa del curs de formació i sensibilització "Sistema de Gestió Ambiental ISO 14001", a través del qual s'han impartit durant l'any 2006 prop de 25.440 hores de formació específica a prop de 1.700 empleats"**

reactiva en les contractacions elèctriques superiors a 15 Kw. També els rètols lluminosos han estat objecte de redisseny, optimitzant d'aquesta manera, l'eficiència lumínica incorporant com a font d'il·luminació diòdes Leds. Pel que fa referència a la il·luminació interior de l'oficina, s'han diferenciat les zones de treball de la resta de la il·luminació general, cosa que implica una reducció de la potència instal·lada amb una millora del consum elèctric del 30% respecte als models anteriors.

Durant el període d'hivern per la nit i els caps de setmana s'aprofita el calor generat per les plantes de refrigeració del CPD per disposar d'una temperatura de manteniment adequada a l'edifici de Serveis Centrals, així com en el cas de temperatures inferiors o extremes durant el dia.

Els empleats de "la Caixa", durant l'any 2006, ha realitzat un total de 25.041.884 Km. en desplaçaments i viatges corporatius emetent 3.176.663 Kg. de CO<sub>2</sub>. La informació de km. s'ha transformat en CO<sub>2</sub> segons el World Resources Institute (WRI).

### 7.9. Formació i sensibilització ambiental

Un element clau per implementar qualsevol política sobre medi ambient és la conscienciació. Per això, "la Caixa" integra dins dels seus programes de formació matèries relacionades amb el respecte per l'entorn.

A través de Virt@ula existeix un curs de sensibilització ambiental dirigit a tots els empleats, especialment recomanat als treballadors de nou ingrés. El seu objectiu és introduir als empleats a la terminologia bàsica del desenvolupament sostenible i avaluar l'impacte de les activitats laborals i quotidianes de l'Entitat i el seu entorn. Com afecta la gestió a les activitats diàries de cada empleat i les possibles vies de

participació en la millora d'aquesta gestió ambiental són els punts sobre els quals pivota aquest informació.

Al llarg de l'any 2006, 1696 empleats de l'Entitat han participat en el curs "Sistema de Gestió Ambiental ISO 14001" a través del qual s'han impartit un total de 25.440 hores de formació.

Tot el personal de "la Caixa" és responsable d'actuar tenint en compte els requisits ambientals que s'especifiquen, ja sigui en els procediments o en les normes internes. "la Caixa" entén la responsabilitat com un concepte estretament vinculat a la proactivitat, per això dóna als seus empleats l'oportunitat de comunicar directament les seves iniciatives ambientals a través d'una bústia creada específicament per aquesta finalitat.

També al voltant dels nous empleats es porta a terme un concurs mensual d'idees per millorar l'entorn de les oficines on estan destinats. Periòdicament es publiquen a la revista interna les noves iniciatives implementades. Dins de la promoció de suggeriments en aquest terreny, "la Caixa" vol potenciar l'ús de la bústia de notes per a la recollida d'idees amb component de millora mediambiental. Les propostes recollides són, posteriorment, analitzades pel Comitè de Medi Ambient.

D'altra banda, en el pla de la sensibilització, "la Caixa" s'ha fixat com a objectiu prioritari potenciar la fitxa de consum per centres, una informació destinada a promoure les bones pràctiques entre els empleats. També, a través dels Punts Verds i dels suplementos de papereres, es vol insistir als empleats en la necessitat de realitzar una correcta utilització dels contenidors específics presentant fotos d'algunes males actuacions.



## INFORME DE REVISIÓ INDEPENDENT DE L'INFORME DE RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA 2006 DE "LA CAIXA"

A la Direcció de "la Caixa":

### *Abast del treball*

Hem realitzat els procediments de revisió limitada relatius a l'anàlisi de l'adaptació dels continguts de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2006 de "la Caixa" al que assenyalava la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de Global Reporting Initiative (GRI) versió 3.0 (G3) i a la validació dels indicadors centrals proposats en l'esmentada guia i en els suplementes social i ambiental del sector financer.

La preparació de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa, com també el seu contingut, són responsabilitat de l'Àrea de Reputació Corporativa de "la Caixa", la qual també és responsable de definir, adaptar i mantenir els sistemes de gestió i control intern dels quals s'obté la informació. La nostra responsabilitat és emetre un informe independent basat en els procediments aplicats en la revisió limitada.

Hem portat a terme el nostre treball d'acord amb la *International Standard on Assurance Engagements 3000* (ISAE 3000) d'International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB), per realitzar auditories d'informació no financera.

La revisió limitada ha consistit en la formulació de preguntes a la Direcció, com també a les diverses unitats de "la Caixa" que han participat en l'elaboració de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa, i en l'aplicació de certs procediments analítics i proves de verificació per mostreig que es descriuen tot seguit:

- Reunions amb el personal de "la Caixa" per obtenir la informació necessària per a la verificació externa.
- Anàlisi dels processos per obtenir i validar les dades presentades a l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2006.
- Revisió de les actuacions realitzades en relació amb la identificació i consideració de les parts interessades al llarg de l'exercici, com també la materialitat i integritat de la informació inclosa a l'Informe de Responsabilitat Corporativa en funció de l'enteniment de "la Caixa" dels requeriments dels grups d'interès.
- Contrast que el contingut de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa no contradigui cap informació rellevant subministrada per "la Caixa" en el seu Informe Anual i en el seu Informe de Govern Corporatiu.
- Anàlisi de l'adaptació dels continguts de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa al que assenyalava la Guia G3 de Global Reporting Initiative (GRI).
- Revisió de la informació relativa als enfocaments de gestió aplicats a cada grup d'indicadors.

- Comprovació, mitjançant proves de verificació a partir de la selecció d'una mostra, de la informació quantitativa i qualitativa dels indicadors centrals i dels específics dels suplementes social i mediambiental del sector financer inclosa a l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2006 i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació de "la Caixa".

L'abast d'una revisió limitada és substancialment inferior al d'una auditoria. Per tant, no proporcionem opinió d'auditoria sobre l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2006 de "la Caixa".

### *Independència*

Hem realitzat el nostre treball d'acord amb les normes d'independència de Deloitte, les quals cobreixen els requeriments del Codi Ètic de la International Federation of Accountants (IFAC).

### *Conclusions*

L'Informe Anual de Responsabilitat Social Corporativa 2006 s'ha preparat d'acord amb la guia per l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat GRI versió 3.0 (G3) i conté els desglossaments requerits en el seu nivell d'aplicació A+. A l'índex de continguts i indicadors GRI inclòs a l'Apartat 9, es detallen els indicadors revisats i s'identifiquen aquells que no cobreixen tots els aspectes assenyalats pel GRI. Com a resultat de la nostra revisió limitada no s'ha posat de manifest cap altre fet que ens faci creure que l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2006 de "la Caixa" contingui errors significatius.

### *Recomanacions*

Adicionalment, hem presentat a la Direcció de "la Caixa" les nostres recomanacions relatives a les àrees de millora per consolidar els processos, programes i sistemes lligats a la gestió de la responsabilitat corporativa. Les recomanacions més significatives es refereixen a:

- Ampliar el perímetre de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa al perímetre de consolidació del Grup "la Caixa".
- Estendre i consolidar els sistemes de diàleg i consulta als grups d'interès en totes les àrees de negoci.

Aquest informe ha estat preparat exclusivament en interès de "la Caixa", d'acord amb els termes de la nostra Carta d'Encàrrec.

Barcelona, 23 de març de 2007

DELOITTE, S.L.



Helena Redondo

El present informe de Responsabilitat Social Corporativa de "la Caixa" ha estat elaborat d'acord amb les directrius de la guia d'Elaboració de Memòries de Sostèniment de la Global Reporting Initiative publicada el 2006 i coneguda com a G3.

Considerem que l'Informe de Responsabilitat Social 2006 de "la Caixa" reuneix els requisits associats a la Qualificació A+ d'Aplicació de G3, la qual cosa implica que compleix amb les especificacions associades al nivell A de G3 pel que fa a Perfil, Enfocaments de gestió i Indicadors de Desenvolupament, i que ha estat sotmès a mecanismes de verificació que han implicat:

- La verificació externa per part d'una firma independent i competent en la matèria, amb normes professionals de verificació.

- El seguiment dels processos de verificació aplicats, descrits en l'informe i que han estat degudament documentats.
- L'avaluació de l'adequació dels continguts i de l'estructura de l'Informe de RSC respecte del que s'ha assenyalat en l'estàndard G3 de GRI i la comprovació que el contingut i incitadors es corresponen amb els recomanats pel citat estàndard.
- L'existència d'un informe de verificació que inclou les conclusions del verificador i que s'adjunta en l'Informe de RSC.

En l'Apartat 9 de l'Informe s'indiquen les pàgines i la cobertura dels requisits, enfocaments de gestió i indicadors. En cas d'omissió dels indicadors centrals de realització, s'explica la raó de l'omissió, havent estat considerat el principi de materialitat en aquests casos.



| Nivell de qualificació         |                                                               | C                                                                                                                                          | C+                            | B                                                                                                                                                                                     | B+                            | A                                                                                                                                                                                    | A+                            |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Desenvolupament de l'estàndard | Perfil G3                                                     | Informen sobre: 1.1, 2.1-2.10, 3.1-3.8, 3.10-3.12, 4.1-4.4, 4.14-4.17                                                                      | Informe verificat externament | Reportar de tots els criteris llistats per al nivell C i, a més 1.2,3.9-3.13, 4.5-4.13,4.16-4.17                                                                                      | Informe verificat externament | El mateix requeriment que per al nivell B                                                                                                                                            | Informe verificat externament |
|                                | Enfocament de gestió G3                                       | No es requereix                                                                                                                            |                               | Enfocament de gestió per a cada categoria d'indicadors                                                                                                                                |                               | Enfocament de gestió per a cada categoria d'indicadors                                                                                                                               |                               |
|                                | Indicadors de desenvolupament i suplementaris del sector (G3) | Reportar un mínim de 10 indicadors de desenvolupament incloent-hi com a mínim un de cada dels indicadors: socials, econòmics i ambientals. |                               | Reportar un mínim de 20 indicadors de desenvolupament, almenys un de cada dels indicadors: econòmic, mediambiental, de drets humans, treball, societat i responsabilitat de producte. |                               | Donar resposta a tots els indicadors centrals de G3 i del Suplement respecte del principi de materialitat a) informant de cada indicador b) explicant la raó per a la seva ommissió. |                               |

| ANÀLISI DE CONTINGUTS SEGONS LA METODOLOGIA GRI G3 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                  | ESTRATÈGIA I ANÀLISI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | PÀGINES DE L'INFORME                                                                                                                                                                     |
| 1.1                                                | Declaració del màxim responsable de la presa de decisions de l'organització sobre la rellevància de la sostenibilitat per l'organització i la seva estratègia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 5                                                                                                                                                                                        |
| 1.2                                                | Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 16-19, 40, 41, 70,71,98,99,124,125                                                                                                                                                       |
| 2                                                  | PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                          |
| 2.1                                                | Nom de l'organització.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 9                                                                                                                                                                                        |
| 2.2                                                | Principals marques, productes i/o serveis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 55-62                                                                                                                                                                                    |
| 2.3                                                | Estructura operativa de l'organització, incloses les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts (JVs)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Informe Anual 2006, 64-71                                                                                                                                                                |
| 2.4                                                | Localització de la seu principal de l'organització                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Interior Contraportada                                                                                                                                                                   |
| 2.5                                                | Nombre de països en els que opera l'organització i nom dels països en els que desenvolupa activitats significatives o als que siguin rellevants específicament amb respecte als aspectes de sostenibilitat tractats en la memòria                                                                                                                                                                                                                                                                | 50-51                                                                                                                                                                                    |
| 2.6                                                | Naturalesa de la propietat i forma jurídica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 26-35                                                                                                                                                                                    |
| 2.7                                                | Mercats servits (incloses zones geogràfiques, els sectors que dona l'abast i els tipus de clients/beneficiaris)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 44-45                                                                                                                                                                                    |
| 2.8                                                | Dimensions de l'organització informant, inclús: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'empleats</li> <li>• Ventas netes (per organitzacions sector privat) o ingressos nets (per organitzacions sector públic)</li> <li>• Capitalització total, desglossada en termes de deute i patrimoni net (organitzacions sector privat)</li> <li>• Quantitat de productes o serveis prestats</li> </ul>                                                                                         | 23, 72-73, Informe Anual 2006, Interior Portada                                                                                                                                          |
| 2.9                                                | Canvis significatius durant el període cobert per la memòria en la mida, estructura i propietat de l'organització, incloent <ul style="list-style-type: none"> <li>• La localització de les activitats o canvis produïts en les mateixes, apertures, tancaments i ampliació d'instal·lacions;</li> <li>• Canvis en l'estructura del capital social i d'altres tipus de capital, manteniment del mateix i operacions de modificació del capital (per organitzacions del sector privat)</li> </ul> | Nota 1: Els canvis significatius produïts en 2006 apareixen reflectits en els diferents capítols de l'Informe de Responsabilitat Social 2006. Per ampliar informació veure Informe Anual |
| 2.10                                               | Premis i distincions rebudes durant el període informatiu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 52-54, 113-115, 126, 127                                                                                                                                                                 |

## ANÀLISI DE CONTINGUTS SEGONS LA METODOLOGIA GRI G3

| 3 PARÀMETRES DE LA MEMÒRIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | PÀGINES DE L'INFORME                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| <b>3.1</b> Període cobert per la informació de la memòria (per exemple, exercici fiscal, any natural)                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 5                                                     |
| <b>3.2</b> Data de la memòria anterior més recent (si existeix)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 5                                                     |
| <b>3.3</b> Cicle de presentació de memòries (anual, bienal, etc.).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 5                                                     |
| <b>3.4</b> Punt de contacte per qüestions relatives a la memòria o al seu contingut                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Interior Contraportada                                |
| <b>3.5</b> Procés de definició del contingut de la memòria, incluent: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinació de la materialitat</li> <li>• Prioritat dels aspectes inclosos en la memòria</li> <li>• Identificació dels grups d'interès que es preveu que facin servir la memòria</li> </ul>                                                                           | 16-19, 40,41,70,71,98,99,124,125                      |
| <b>3.6</b> Cobertura de la memòria (p. ex. països, divisions, filials, instal·lacions arrendades, negocis conjunts, proveïdors)                                                                                                                                                                                                                                                       | 5                                                     |
| <b>3.7</b> Indicar l'existència de limitacions de l'abast o cobertura de la memòria                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 5                                                     |
| <b>3.8</b> La base per incloure informació en el cas de negocis conjunts ( <i>joint ventures</i> ), filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que poden afectar significativament a la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions.                                                                                                 | 5, el perímetre no inclou negocis conjunts ni filials |
| <b>3.9</b> Tècniques de medició de dades i bases per realitzar càlculs, incloses les hipòtesis i tècniques subyacents a les estimacions aplicades en la recopilació d'indicadors i resta d'informació de la memòria.                                                                                                                                                                  | A tots els capítols de l'Informe                      |
| <b>3.10</b> Descripció de l'efecte que pugui tenir la reformulació d'informació pertanyent a memòries anteriors, juntament amb les raons que han motivat la reformulació (per exemple, fusions i adquisicions, canvi en els períodes informatius, naturalesa del negoci o mètodes de valoració).                                                                                      | No s'han produït                                      |
| <b>3.11</b> Canvis significatius relatius a períodes anteriors en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats en la memòria                                                                                                                                                                                                                                             | 5,137-141                                             |
| <b>3.12</b> Taula que indica la localització dels Continguts bàsics en la memòria                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 142-156                                               |
| <b>3.13</b> Política i pràctica actual en relació amb la sol·licitud de verificació externa de la memòria. Si no s'inclou en l'informe de verificació en la memòria de sostenibilitat, s'ha d'explicar l'abast i la base de qualsevol altre verificació externa existent. També s'ha d'clarir la relació entre l'organització informant i el proveïdor o proveïdors de la verificació | 137-141                                               |

| ANÀLISI DE CONTINGUTS SEGONS LA METODOLOGIA GRI G3 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                      |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 4 GOVERN, COMPROMISOS I PARTICIPACIÓ GRUPS INTERÈS |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | PÀGINES DE L'INFORME |
| 4.1                                                | L'estructura de govern de l'organització, incloent els comitès del màxim òrgan de govern responsable de tasques com la definició de l'estratègia o la supervisió de l'organització.                                                                                                                                      | 26-35                |
| 4.2                                                | Indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa també un càrrec executiu (i, de ser així, la seva funció dintre de la direcció de l'organització i les raons que la justifiquen).                                                                                                                                | 26-35                |
| 4.3                                                | En aquelles organitzacions que tinguin estructura directiva unitaria, s'indicarà el nombre de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius.                                                                                                                                                  | 26-35                |
| 4.4                                                | Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern.                                                                                                                                                                                                               | 26-35, 74-78         |
| 4.5                                                | Víncle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius (incloent els acords d'abandonament del càrrec) i l'exercici de l'organització (incloent l'exercici social i ambiental).                                                                                                   | 26-35                |
| 4.6                                                | Procediments implantats per evitar conflictes d'interès en el màxim òrgan de govern.                                                                                                                                                                                                                                     | 26-35                |
| 4.7                                                | Procediment de determinació de la capacitat i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern per poder guiar l'estratègia de l'organització en els aspectes socials, ambientals i econòmics.                                                                                                                 | 26-35                |
| 4.8                                                | Declaracions de missió i valors desenvolupades internament, codis de conducta i principis rellevants per l'exercici econòmic, ambiental i social, i l'estat de la seva implementació.                                                                                                                                    | 11-13                |
| 4.9                                                | Procediments del màxim òrgan de govern per supervisar la identificació i gestió, per part de l'organització, de l'exercici econòmic, ambiental i social, incloent riscos i oportunitats relacionades, així com l'adherència o compliment dels estàndards acordats a nivell internacional, codis de conducta i principis. | 26-35                |
| 4.10                                               | Procediments per avaluar l'exercici propi del màxim òrgan de govern, en especial amb respecte l'exercici econòmic, ambiental i social.                                                                                                                                                                                   | 26-35                |
| 4.11                                               | Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.                                                                                                                                                                                                                                     | 20, 44-47            |

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                  |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| <b>4.12</b> | Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altre iniciativa que l'organització subscrigui aprovi                                                                                                                                                                                                                                                                      | 100-103, 126                     |
| <b>4.13</b> | Principals associacions a les que pertany (com associacions sectorials) i/o ents nacionals i internacionals als que l'organització recolza i:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Està present en els òrgans de govern</li> <li>• Participi en projectes o comitès</li> <li>• Proporcioni una financiació important que excedeixi les obligacions dels socis</li> <li>• Tingui consideracions estratègiques</li> </ul> | 100-103, 126                     |
| <b>4.14</b> | Relació de grups d'interès que l'organització ha inclòs                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 14                               |
| <b>4.15</b> | Base per l'identificació i selecció de grups d'interès amb els que l'organització es compromet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 14                               |
| <b>4.16</b> | Enfocaments adaptats per la inclusió dels grups d'interès, incluídes la freqüència de la seva participació per tipus i categories de grups d'interès.                                                                                                                                                                                                                                                                          | 17,39-41,69-71,97-99,123-125     |
| <b>4.17</b> | Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagi surgit a través de la participació dels grups d'interès i la forma en la que ha respòs l'organització als mateixos en l'elaboració de la memòria.                                                                                                                                                                                                                       | 17, 39-41, 69-71, 97-99, 123-125 |

| INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ I/O DIRECCIÓ     |                               |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------|
| DIMENSIÓ ECONÒMICA                                       | PÀGINES DE L'INFORME          |
| Acompliment econòmic                                     | 20, Informe Anual 2006, 36-51 |
| Presència en el mercat                                   | 15, Informe Anual 2006, 40    |
| Impacte econòmic indirecte                               | 20-25, 100-119                |
| DIMENSIÓ AMBIENTAL                                       |                               |
| Materials                                                | 133                           |
| Energia                                                  | 132-133                       |
| Aigua                                                    | 132-133                       |
| Biodiversitat                                            | 128 , 129                     |
| Emissions, Vessaments i Residus                          | 134 , 135                     |
| Productes i serveis                                      | 131                           |
| Compliment normatiu                                      | 130                           |
| Transport                                                | 135                           |
| Aspectes generals                                        | 126-127                       |
| DIMENSIÓ SOCIAL - Pràctiques laborables i treball decent |                               |
| Ocupació                                                 | 72,86                         |
| Relació Empresa/Treballadors                             | 74-79 , 86                    |
| Salut i Seguretat en el treball                          | 91 , 92                       |
| Formació i Educació                                      | 87 - 89                       |
| Diversitat i Igualtat d'oportunitats                     | 80 - 82                       |
| DIMENSIÓ SOCIAL - Drets Humans                           |                               |
| Pràctiques d'inversió i aprovisionaments                 | 84-85                         |
| No discriminació                                         | 80                            |

|                                                       |                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Llibertat d'Associació i Convenis Col·lectius         | 82                                                                                                                         |
| Abolició de l'Explotació Infantil                     | Donat l'àmbit d'actuació de "la Caixa" no s'han identificat activitats ni operacions de risc                               |
| Prevenició del treball forçós i obligatori            | Donat l'àmbit d'actuació de "la Caixa" no s'han identificat activitats ni operacions de risc                               |
| Queixes i procediments conciliatoris                  | 74,79                                                                                                                      |
| Pràctiques de Seguretat                               | 91, 92                                                                                                                     |
| Drets dels Indígenes                                  | No aplicable a les Activitats de "la Caixa"                                                                                |
| <b>DIMENSIÓ SOCIAL - Societat</b>                     |                                                                                                                            |
| Comunitat                                             | 97-118                                                                                                                     |
| Corrupció                                             | 45                                                                                                                         |
| Política Pública                                      | "la Caixa" no està posicionada en relació a la participació en el desenvolupament de polítiques o activitats de "lobbying" |
| Comportament de Competència Deslleial                 | No hi ha procediments oberts contra "la Caixa" per pràctiques anticompetència                                              |
| Compliment normatiu                                   | Tot l'Informe Anual del Bon Govern Corporatiu 2006, Informe Anual 2006, 92-93                                              |
| <b>DIMENSIÓ SOCIAL - Responsabilitat del producte</b> |                                                                                                                            |
| Salut i Seguretat del Client                          | 46-48                                                                                                                      |
| Etiquetatge de Productes i Serveis                    | 46-48                                                                                                                      |
| Comunicacions de Marketing                            | 46-48                                                                                                                      |
| Privacitat del Client                                 | 46-48                                                                                                                      |
| Compliment normatiu                                   | 46-48                                                                                                                      |

| INDICADORS GRI G3                     |                                                                                                                                                                                                                                            |       |                                                                                                                                                                                         |                                                  |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT ECONÒMIC  |                                                                                                                                                                                                                                            | TIPUS | PÀGINES DE L'INFORME                                                                                                                                                                    | VERIFICACIÓ                                      |
| EC1                                   | Valor econòmic directe generat i distribuït, incloent-hi ingressos, costos d'explotació, retribució a empleats, donacions i d'altres inversions a la comunitat, beneficis no distribuïts i pagaments a proveïdors de la capital i governs. | C     | 20, 69, 104, 116, 117, 118, 119, Informe Anual 2006, 42-45, 52                                                                                                                          | ✓                                                |
| EC2                                   | Conseqüències financeres i d'altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització degut al canvi climàtic.                                                                                                                  | C     | 128                                                                                                                                                                                     | ✓                                                |
| EC3                                   | Cobertura de les obligacions de les organitzacions generades per programes de beneficis socials.                                                                                                                                           | C     | 84, 85                                                                                                                                                                                  | ✓                                                |
| EC4                                   | Ajuts financers significatius rebuts de governs.                                                                                                                                                                                           | C     | 88. La xifra d'impostos diferits s presenta a l'Informe Anual 2006                                                                                                                      | ✓                                                |
| EC5                                   | Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local en llocs on es desenvolupin operacions significatives.                                                                                                     | A     | 73                                                                                                                                                                                      | ✓                                                |
| EC6                                   | Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals en llocs on es desenvolupin operacions significatives.                                                                                                        | C     | 118, 119                                                                                                                                                                                | ✓                                                |
| EC7                                   | Procediments per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local en llocs on es desenvolupin operacions significatives.                                                                              | C     | 86. No existeixen procediments específics per la contractació local d'alts directius                                                                                                    | ✓                                                |
| EC8                                   | Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i els serveis prestats principalment per al benefici públic mitjançant compromisos comercials, pro bono, o en espècie.                                                     | C     | 111                                                                                                                                                                                     | ✓                                                |
| EC9                                   | Comprensió i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests impactes.                                                                                                                          | A     | 104-115                                                                                                                                                                                 | ✓                                                |
| INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT AMBIENTAL |                                                                                                                                                                                                                                            |       |                                                                                                                                                                                         |                                                  |
| EN1                                   | Materials utilitzats, per pes o volum.                                                                                                                                                                                                     | C     | 132-134                                                                                                                                                                                 | ✓                                                |
| EN2                                   | Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats.                                                                                                                                                                       | C     | 132-135                                                                                                                                                                                 | ✓                                                |
| EN3                                   | Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries.                                                                                                                                                                                   | C     | 132, 133 (*)                                                                                                                                                                            | Només s'informa del consum dels serveis centrals |
| EN4                                   | Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.                                                                                                                                                                                 | C     | 132, 133 (**)                                                                                                                                                                           | Només s'informa del consum dels serveis centrals |
| EN5                                   | Estalvi d'energia degut a la conservació i millores en l'eficiència.                                                                                                                                                                       | A     | Nota 2: L'únic consum d'energia directa és el de gasoli, realitzat pels equips d'emergència, no essent el seu consum relatiu i per tant no és possible estimar estalvis per eficiència. | ✓                                                |
| EN6                                   | Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia o basats en energies renovables, i les reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives.                                          | A     | 132-134                                                                                                                                                                                 | ✓                                                |

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |                                                                                                                               |                                                  |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <b>EN7</b>  | Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives.                                                                                                                                                                                            | A | 132-134                                                                                                                       | ✓                                                |
| <b>EN8</b>  | Captació total d'aigua per fonts.                                                                                                                                                                                                                                                                       | C | 133                                                                                                                           | Només s'informa del consum dels serveis centrals |
| <b>EN9</b>  | Fonts d'aigua que han estat afectades de forma significativa per la captació d'aigua.                                                                                                                                                                                                                   | A | Indicador No Aplicable a les Activitats de "la Caixa"                                                                         | N/A                                              |
| <b>EN10</b> | Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.                                                                                                                                                                                                                                             | A | Indicador No Aplicable a les Activitats de "la Caixa"                                                                         | N/A                                              |
| <b>EN11</b> | Descripció de terrenys adjacents o ubicats dintre d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides. Cal indicar-ne la localització i les proporcions de terrenys en propietat, arrendats o que són gestionats d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a àrees protegides. | C | Indicador No Aplicable a les Activitats de "la Caixa"                                                                         | N/A                                              |
| <b>EN12</b> | Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat en espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides, derivats de les activitats, productes i serveis en àrees protegides i en àrees d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a les àrees protegides.         | C | Indicador No Aplicable ja que "la Caixa" no realitza cap activitat nociva en espais protegits o en àrees d'alta biodiversitat | N/A                                              |
| <b>EN13</b> | Hàbitats protegits o restaurats                                                                                                                                                                                                                                                                         | A | Indicador No Aplicable a les Activitats de "la Caixa"                                                                         | N/A                                              |
| <b>EN14</b> | Estratègies i accions implantades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat.                                                                                                                                                                                                     | A | Indicador No Aplicable a les Activitats de "la Caixa"                                                                         | N/A                                              |
| <b>EN15</b> | Nombre d'espècies, desglossades en funció del seu perill d'extinció, incloses en la Llista Vermella de la IUCN i en llistats nacionals i els hàbitats dels quals es troben en àrees afectades per les operacions segons el grau d'amenaça de l'espècie                                                  | A | Indicador No Aplicable a les Activitats de "la Caixa"                                                                         | N/A                                              |
| <b>EN16</b> | Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes.                                                                                                                                                                                                                          | C | 132,133 (***)                                                                                                                 | Només s'informa del consum dels serveis centrals |
| <b>EN17</b> | D'altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes.                                                                                                                                                                                                                                     | C | 135                                                                                                                           | ✓                                                |
| <b>EN18</b> | Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions aconseguides.                                                                                                                                                                                                        | A | 132-135                                                                                                                       | ✓                                                |
| <b>EN19</b> | Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes.                                                                                                                                                                                                                                         | C | Indicador No Aplicable donat que "la Caixa" no produeix emissions significatives de substàncies destructores de la capa d'ozó | N/A                                              |
| <b>EN20</b> | NOx, SOx i d'altres emissions significatives en l'aire per tipus i pes.                                                                                                                                                                                                                                 | C | Indicador No Aplicable donat el baix nivell de consum de combustibles fòssils de "la Caixa"                                   | N/A                                              |
| <b>EN21</b> | Abocaments totals d'aigües residuals, segons naturalesa i destí .                                                                                                                                                                                                                                       | C | Indicador No Aplicable ja que durant el 2006 "la Caixa" no ha realitzat cap vessament significatiu d'aigües residuals.        | N/A                                              |
| <b>EN22</b> | Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament.                                                                                                                                                                                                                                   | C | 134                                                                                                                           | Només s'informa del paper gestionat              |
| <b>EN23</b> | Nombre total i volum dels vessaments accidentals més significatius.                                                                                                                                                                                                                                     | C | Indicador No Aplicable donat que durant el 2006 no s'ha produït cap vessament accidental significatiu a "la Caixa"            | N/A                                              |
| <b>EN24</b> | Pes dels residus transportats, importats, exportats o tractats que es considerin perillosos segons la classificació del Conveni de Basilea, annexos I, II, III i VIII i percentatge de residus transportats internacionalment.                                                                          | A | Indicador No Aplicable a les Activitats de "la Caixa"                                                                         | N/A                                              |

## 9. Indicadors del Global Reporting Initiative (GRI)

|                                           |                                                                                                                                                                                                                              |   |                                                                                                                                                                                       |                                                                  |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| <b>EN25</b>                               | Identificació, proporció, estat de protecció i valor de biodiversitat de recursos hídrics i hàbitats relacionats, afectats significativament per vessaments d'aigua i aigües de vessament de l'organització informant        | A | Indicador No Aplicable a les Activitats de "la Caixa"                                                                                                                                 | N/A                                                              |
| <b>EN26</b>                               | Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció d'aquest impacte                                                                                                                | C | 132-134                                                                                                                                                                               | ✓                                                                |
| <b>EN27</b>                               | Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'embalatge, que són recuperats al final de la seva vida útil, per categories de productes.                                                                            | C | Indicador No Aplicable donat que "la Caixa" comercialitza únicament productes financers                                                                                               | N/A                                                              |
| <b>EN28</b>                               | Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.                                                                                                             | C | Nota 3: Durant el passat exercici 2006 "la Caixa" no ha estat objecte de multes o sancions judicials relacionades amb l'acompliment de la normativa ambiental per un import rellevant | ✓                                                                |
| <b>EN29</b>                               | Impactes ambientals significatius del transport de productes i d'altres bens materials utilitzats per a les activitats de l'organització, així com del transport de personal                                                 | A | 135                                                                                                                                                                                   | No es dona informació quantitativa                               |
| <b>EN30</b>                               | Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals.                                                                                                                                                       | A | 130-135                                                                                                                                                                               | ✓                                                                |
| <b>INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL</b> |                                                                                                                                                                                                                              |   |                                                                                                                                                                                       |                                                                  |
| <b>PRÀCTIQUES LABORALS</b>                |                                                                                                                                                                                                                              |   |                                                                                                                                                                                       |                                                                  |
| <b>LA1</b>                                | Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus de feina, per contracte i per regió.                                                                                                                                  | C | 72, 73                                                                                                                                                                                | ✓                                                                |
| <b>LA2</b>                                | Nombre total d'empleats i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i regió.                                                                                                                             | C | 72, 73                                                                                                                                                                                | No s'inclou la rotació mitja desglossada per grups d'edat i sexe |
| <b>LA3</b>                                | Beneficis socials per als empleats amb jornada completa, que no s'ofereixen als empleats temporals o de mitja jornada, desglossat per activitat principal.                                                                   | A | 84, 85                                                                                                                                                                                | ✓                                                                |
| <b>LA4</b>                                | Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu.                                                                                                                                                                    | C | 82, 83                                                                                                                                                                                | ✓                                                                |
| <b>LA5</b>                                | Període(s) mínim(s) de preavís relatiu(s) a canvis organitzatius, incloent-hi si aquestes notificacions són especificades en els convenis col·lectius.                                                                       | C | 82,83                                                                                                                                                                                 | ✓                                                                |
| <b>LA6</b>                                | Percentatge del total de treballadors que està representat en comitès de salut i seguretat i conjunts de direcció-empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de salut i seguretat en la feina. | A | 91, 92                                                                                                                                                                                | ✓                                                                |
| <b>LA7</b>                                | Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina, per regió.                                                                                                 | C | 91, 92                                                                                                                                                                                | Només s'ofereixen dades del personal propi                       |

|                     |                                                                                                                                                                                                                  |   |                                                                                                                                                                             |     |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>LA8</b>          | Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquin als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat en relació amb malalties greus.                 | C | 91, 92                                                                                                                                                                      | ✓   |
| <b>LA9</b>          | Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats.                                                                                                                                          | A | 91, 92                                                                                                                                                                      | ✓   |
| <b>LA10</b>         | Mitjana d'hores de formació l'any per empleat, desglossada per categoria d'empleat.                                                                                                                              | C | 87-89                                                                                                                                                                       | ✓   |
| <b>LA11</b>         | Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomenten l'empleabilitat dels treballadors i que els donin suport en la gestió del final de les seves carreres professionals.                        | A | 90, 91                                                                                                                                                                      | ✓   |
| <b>LA12</b>         | Percentatge d'empleats que rep avaluacions regulars de l'acompliment i del desenvolupament professional.                                                                                                         | A | 91                                                                                                                                                                          | ✓   |
| <b>LA13</b>         | Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossat per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i d'altres indicadors de diversitat.                                                            | C | 72, 73, 80, 81 Informe Anual del Bon Govern Corporatiu 2006, 2-29, Informe Anual 2006, 14-23                                                                                | ✓   |
| <b>LA14</b>         | Relació entre salari base dels homes respecte del de les dones, desglossat per categoria professional.                                                                                                           | C | 80                                                                                                                                                                          | ✓   |
| <b>DRETS HUMANS</b> |                                                                                                                                                                                                                  |   |                                                                                                                                                                             |     |
| <b>HR1</b>          | Percentatge i nombre total d'acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans.                                             | C | Indicador no aplicable ja que la totalitat d'inversions significatives s'han realitzat a països de l'OCDE on no s'han detectat riscos rellevants en matèria de Drets Humans | N/A |
| <b>HR2</b>          | Percentatge dels principals distribuïdors i contractistes que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i mesures adoptades com a conseqüència.                                                    | C | Informació no disponible, no obstant veure pàgines 100, 101                                                                                                                 | N/A |
| <b>HR3</b>          | Total d'hores de formació dels empleats sobre polítiques i procediments relacionats amb aquells aspectes dels drets humans rellevants per a les seves activitats, incloent-hi el percentatge d'empleats formats. | A | En els valors de "la Caixa" s'inclou l'honestat, el respecte i els drets humans de les persones i dels seus grups d'interès.                                                | N/D |
| <b>HR4</b>          | Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades.                                                                                                                                                   | C | 80                                                                                                                                                                          | ✓   |
| <b>HR5</b>          | Activitats de la companyia en les quals el dret a llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius pot córrer importants riscos, i mesures adoptades per donar suport a aquests drets.               | C | "la Caixa" no ha identificat situacions de risc en aquest sentit, veure pàgines 82, 83                                                                                      | ✓   |
| <b>HR6</b>          | Activitats identificades que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil, i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.                                                             | C | Donat l'àmbit d'actuació de "la Caixa" no s'han identificat activitats ni operacions de risc                                                                                | ✓   |
| <b>HR7</b>          | Operacions identificades com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o no consentit, i les mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.                                        | C | Donat l'àmbit d'actuació de "la Caixa" no s'han identificat activitats ni operacions de risc                                                                                | ✓   |

## 9. Indicadors del Global Reporting Initiative (GRI)

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |   |                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>HR8</b>                          | Percentatge del personal de seguretat que ha estat format en les polítiques o procediments de l'organització en aspectes de drets humans rellevants per a les activitats.                                                                                                                     | A | 45                                                                                                                                | ✓                                                                                                                                                                            |
| <b>HR9</b>                          | Nombre total d'incidents relacionats amb violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades.                                                                                                                                                                                            | A | Indicador No Aplicable a les Activitats de "la Caixa"                                                                             | N/A                                                                                                                                                                          |
| <b>SOCIETAT</b>                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |   |                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                              |
| <b>SO1</b>                          | Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per avaluar i gestionar els impactes de les operacions en les comunitats, incloent-hi entrada, operació i sortida de l'empresa..                                                                                                    | C | 104, 105                                                                                                                          | ✓                                                                                                                                                                            |
| <b>SO2</b>                          | Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades respecte dels riscos relacionats amb la corrupció.                                                                                                                                                                                 | C | 45, 46                                                                                                                            | ✓                                                                                                                                                                            |
| <b>SO3</b>                          | Percentatge d'empleats formats en les polítiques i procediments anticorrupció de l'organització.                                                                                                                                                                                              | C | 45, 46                                                                                                                            | ✓                                                                                                                                                                            |
| <b>SO4</b>                          | Mesures preses en resposta a incidents de corrupció.                                                                                                                                                                                                                                          | C | 45, 46                                                                                                                            | ✓                                                                                                                                                                            |
| <b>SO5</b>                          | Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament d'aquestes i d'activitats de "lobbying".                                                                                                                                                                             | C | "la Caixa" no està posicionada en relació amb la participació en el desenvolupament de polítiques o activitats de <i>lobbying</i> | No s'informa sobre la posició concreta en determinades polítiques públiques al no existir una política formal.                                                               |
| <b>SO6</b>                          | Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països.                                                                                                                                                                          | A | Informe Anual del Bon Govern Corporatiu 2006, 32-37                                                                               | Només s'informa sobre crèdits a grups polítics amb representants a les corporacions locals i assemblees legislatives autonòmiques que han participat en el procés electoral. |
| <b>SO7</b>                          | Nombre total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolítiques i contra la lliure competència, i els seus resultats.                                                                                                                                                            | A | Nota 4: No hi ha procediments oberts en contra de "la Caixa" per pràctiques anticompetència                                       | ✓                                                                                                                                                                            |
| <b>SO8</b>                          | Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions.                                                                                                                                           | C | 46                                                                                                                                | ✓                                                                                                                                                                            |
| <b>RESPONSABILITAT DEL PRODUCTE</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |   |                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                              |
| <b>PR1</b>                          | Frases del cicle de vida dels productes i serveis en els quals s'avaluen, per poder, en el seu cas, ser millorats els impactes d'aquests en la salut i seguretat dels clients, i percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a aquests procediments d'avaluació. | C | 45-47                                                                                                                             | ✓                                                                                                                                                                            |
| <b>PR2</b>                          | Nombre total d'incidents derivats de l'incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, distribuïts en funció del tipus de resultats d'aquests incidents.                    | A | 48, 49                                                                                                                            | ✓                                                                                                                                                                            |
| <b>PR3</b>                          | Tipus d'informació sobre els productes i serveis que són requerits pels procediments en vigor i la normativa, i percentatge de productes i serveis subjectes a aquests requeriments informatius.                                                                                              | C | 48, 49                                                                                                                            | ✓                                                                                                                                                                            |

|            |                                                                                                                                                                                                                                          |   |        |   |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------|---|
| <b>PR4</b> | Nombre total d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents. .                             | A | 48, 49 | ✓ |
| <b>PR5</b> | Pràctiques respecte de la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client.                                                                                                                      | A | 64, 65 | ✓ |
| <b>PR6</b> | Programes d'acompliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris esmentats a comunicacions de màrqueting, inclosos la publicitat, d'altres activitats promocionals i els patrocinis.                                       | C | 48,49  | ✓ |
| <b>PR7</b> | Nombre total d'incidents fruit de l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, la promoció i el patrocini, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents. | A | 48,49  | ✓ |
| <b>PR8</b> | Nombre total de reclamacions degudament fonamentades en relació amb el respecte a la privacitat i la fugida de dades personals de clients.                                                                                               | A | 46     | ✓ |
| <b>PR9</b> | Cost de les multes que són significatives com a fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització.                                                               | C | 46     | ✓ |

| INDICADORS DEL SECTOR FINANCER     |                                                                                                                         |                                                                              |                                                                                                                                            |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL |                                                                                                                         | PÀGINES DEL INFORME                                                          | VERIFICACIÓ                                                                                                                                |
| CSR1                               | Política de RSC                                                                                                         | 5, 7-25, 26-35                                                               | ✓                                                                                                                                          |
| CSR2                               | Organització de RSC                                                                                                     | 5, 7-25, 26-35                                                               | ✓                                                                                                                                          |
| CSR3                               | Auditories de RSC                                                                                                       | 130, 137-141                                                                 | Només s'informa de la verificació de l'Informe de RS i les auditories de Qualitat i Medi Ambient                                           |
| CSR4                               | Gestió d'assumptes sensibles (corrupció, aportacions a partits polítics, rentat de diner, finançament de terrorisme...) | 45, 46                                                                       | ✓                                                                                                                                          |
| CSR5                               | Incompliment (normatives, reglaments, estàndard, lleis...)                                                              | 46. Veure indicadors EN28, EN30, HR4, SO4, SO7, SO8, PR2, PR4, PR7, PR8, PR9 | ✓                                                                                                                                          |
| CSR6                               | Diàleg amb stakeholders (inclou premis de matís social)                                                                 | 16-19, 40,41, 70, 71, 98, 99, 124, 125                                       | ✓                                                                                                                                          |
| ACOMPLIMENT SOCIAL INTERN          |                                                                                                                         |                                                                              |                                                                                                                                            |
| INT1                               | Política de RSC en el si de la de RH (igualtat, llibertat d'associació, formació d'acomiadaments, salut laboral...)     | 74-83, 91,92                                                                 | ✓                                                                                                                                          |
| INT2                               | Rotació d'empleats i creació de treball                                                                                 | 86-89                                                                        | ✓                                                                                                                                          |
| INT3                               | Satisfacció dels empleats                                                                                               | 86                                                                           | ✓                                                                                                                                          |
| INT4                               | Remuneració del senior management i consell d'administració                                                             | Informe Anual del Bon Govern Corporatiu 2006, 56, 57                         | ✓                                                                                                                                          |
| INT5                               | Remuneració variable vinculada a la sostenibilitat                                                                      | No existeix una relació directa                                              | ✓                                                                                                                                          |
| INT6                               | Ratio salarial homes / dones                                                                                            | 80-82                                                                        | ✓                                                                                                                                          |
| INT7                               | Perfil d'empleats (gènere, discapacitat...)                                                                             | 72,73, 80-83                                                                 | ✓                                                                                                                                          |
| ACOMPLIMENT VERS LA SOCIETAT       |                                                                                                                         |                                                                              |                                                                                                                                            |
| SOC1                               | Contribucions filantròpiques, caritat i mecenatge                                                                       | 113,116,117, Tot l'Informe de l'Obra Social 2006                             | Verificat excepte en lo referent a l'Informe de l'Obra Social                                                                              |
| SOC2                               | Valor Econòmic Afegit                                                                                                   | 104                                                                          | ✓                                                                                                                                          |
| PROVEÏDORS                         |                                                                                                                         |                                                                              |                                                                                                                                            |
| SUP1                               | Seguiment dels principals proveïdors                                                                                    | 100, 101                                                                     | Només s'informa del compliment legal i accions a implantar el 2007 (Pacte Mundial). En l'actualitat no es realitza un seguiment específic. |
| SUP2                               | Satisfacció dels proveïdors                                                                                             | Informació No Disponible                                                     | N/D                                                                                                                                        |

| BANCA MINORISTA                       |                                                                                                                                                              |                                                                                       |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>RB1</b>                            | Aspectes socials de la política de Banca Minorista (productes d'exclusió social...)                                                                          | 55-62, 104-108 ✓                                                                      |
| <b>RB2</b>                            | Perfil de la política de finançament (sectors, pimes...)                                                                                                     | 55-62, Informe Anual 2006, 38 ✓                                                       |
| <b>RB3</b>                            | Criteris socials o de sosteniment en la política de finançament (productes amb matissos socials...)                                                          | 104-112 ✓                                                                             |
| BANCA D'INVERSIÓ                      |                                                                                                                                                              |                                                                                       |
| <b>IB1</b>                            | Aspectes socials i mediambientals de la política de Banca d'Inversions                                                                                       | 105-109, 128 ✓                                                                        |
| <b>IB2</b>                            | Perfil global dels clients de Banca d'Inversions                                                                                                             | Nota 5: Totes les operacions de Banca d'Inversió es realitzen amb clients de l'OCDE ✓ |
| <b>IB3</b>                            | Transaccions amb alt contingut socio-mediambiental                                                                                                           | 105-109, 128 ✓                                                                        |
| GESTIÓ D'ACTIUS                       |                                                                                                                                                              |                                                                                       |
| <b>AM1</b>                            | Aspectes socials de la política de Gestió d'Actius                                                                                                           | 104-112 ✓                                                                             |
| <b>AM2</b>                            | Actius sota gestió amb matissos de sosteniment                                                                                                               | 104-112 ✓                                                                             |
| <b>AM3</b>                            | Foment de la Inversió Socialment Responsable                                                                                                                 | 108, 109 ✓                                                                            |
| ASSEGURANCES                          |                                                                                                                                                              |                                                                                       |
| <b>INS1</b>                           | Aspectes socials de la política de gestió d'assegurances                                                                                                     | Indicador no aplicable donada la cobertura de l'Informe de RSC N/A                    |
| <b>INS2</b>                           | Perfil dels clients                                                                                                                                          | Indicador no aplicable donada la cobertura de l'Informe de RSC N/A                    |
| <b>INS3</b>                           | Reclamacions dels clients                                                                                                                                    | Indicador no aplicable donada la cobertura de l'Informe de RSC N/A                    |
| <b>INS4</b>                           | Assegurances amb matissos de sosteniment                                                                                                                     | Indicador no aplicable donada la cobertura de l'Informe de RSC N/A                    |
| INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT AMBIENTAL |                                                                                                                                                              |                                                                                       |
| <b>F1</b>                             | Descripció de les polítiques mediambientals aplicades a les línies de negoci bàsiques.                                                                       | 128, 131 ✓                                                                            |
| <b>F2</b>                             | Descripció dels processos per avaluar i controlar els riscos mediambientals en les línies de negoci bàsiques.                                                | 131 ✓                                                                                 |
| <b>F3</b>                             | Establiment dels llindars a partir dels quals s'apliquen procediments d'avaluació de riscos mediambientals en cada línia de negoci bàsica.                   | Informació No Disponible N/D                                                          |
| <b>F4</b>                             | Descripció dels processos d'implementació i compliment per part dels clients dels aspectes mediambientals detectats en els processos d'avaluació de negocis. | Informació No Disponible N/D                                                          |

## 9. Indicadors del Global Reporting Initiative (GRI)

|            |                                                                                                                                                                        |                                                                    |                                                                                       |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>F5</b>  | Descripció dels processos per millorar la competència dels empleats a l'hora d'encarar els riscos i oportunitats mediambientals                                        | 135, 136                                                           | ✓                                                                                     |
| <b>F6</b>  | Nombre i freqüència de les auditories que inclouen l'examen dels sistemes i procediments de riscos mediambientals vinculats a les línies de negoci bàsiques.           | 130                                                                | Només existeixen auditories en relació amb la ISO 14001 i l'EMAS en Edificis Centrals |
| <b>F7</b>  | Descripció de la interacció amb clients / societats participades / socis empresarials respecte dels riscos i oportunitats mediambientals                               | 123-125                                                            | Només s'informa sobre la financiació d'energies renovables                            |
| <b>F8</b>  | Percentatge i nombre de companyies mantingudes dintre de la cartera de l'entitat amb les quals l'organització informant ha intervingut en qüestions mediambientals     | 123-125, 126, 128, 129                                             | Només s'informa sobre la financiació d'energies renovables                            |
| <b>F9</b>  | Percentatge d'actius subjecte a un control mediambiental positiu, negatiu i d'excel·lència                                                                             | Informació No Disponible                                           | N/D                                                                                   |
| <b>F10</b> | Descripció de la política de vot en matèries mediambientals aplicable a les accions sobre les quals l'organització informant posseeix dret de vot o recomanació de vot | Nota 6: "la Caixa" no compta amb procediments definits al respecte | ✓                                                                                     |
| <b>F11</b> | Percentatge d'actius sota gestió sobre els quals l'organització informant disposa d'accions amb dret a vot o recomanació de vot                                        | Informació No Disponible                                           | N/D                                                                                   |
| <b>F12</b> | Valor monetari total de productes i serveis específics mediambientals desglossats per línies de negoci bàsiques                                                        | Informació No Disponible                                           | N/D                                                                                   |
| <b>F13</b> | Valor de la cartera per a cada línia de negoci desglossat per regions i sectors específics                                                                             | Informació No Disponible                                           | N/D                                                                                   |

| GLOBAL COMPACT                                                                                                         |                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| DRETS HUMANS                                                                                                           | PÀGINES DE L'INFORME |
| Les empreses han de fomentar i respectar la protecció dels drets humans internacionals, en el seu àmbit d'influència   | 79                   |
| Les empreses han d'assegurar-se que no són còmplices d'abusos dels drets humans                                        | 79                   |
| TREBALL                                                                                                                |                      |
| Les empreses han de defensar la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva | 23, 79, 82-83        |
| Les empreses han d'eliminar qualsevol forma de treball forçat i obligatori                                             | 23, 79, 82-83        |
| Les empreses han d'abolir efectivament el treball infantil                                                             | 23, 79, 82-83        |
| Les empreses han d'eliminar la discriminació respecte el treball i l'ocupació                                          | 23, 79, 80-83        |
| MEDI AMBIENT                                                                                                           |                      |
| Les empreses han de fomentar un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient                                    | 25, 123, 126, 127    |
| Les empreses han de fomentar iniciatives que promoguin una major responsabilitat mediambiental                         | 25, 128-136          |
| Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de tecnologies respectuoses amb el medi ambient            | 25, 128, 129         |
| ANTICORRUPCIÓ                                                                                                          |                      |
| Les empreses han de lluitar contra qualsevol forma de corrupció, incloent el xantatge i el suborn                      | 45-46, 79            |

## Per més informació:

### General

"la Caixa"

Avda. Diagonal, 621-629. 08028, Barcelona

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

Adreça a Internet: [www.laCaixa.es](http://www.laCaixa.es)

### Responsabilidad 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 versió completa de l'informe es pot consultar a:**

**[www.lacaixa.es/responsabilitatsocial](http://www.lacaixa.es/responsabilitatsocial)**

Si desitja fer-nos arribar algun comentari o realitzar qualsevol consulta sobre aquest informe, posem a la seva disposició la següent adreça: [rsc@lacaixa.es](mailto:rsc@lacaixa.es)

### Altres publicacions:

Informe Anual "la Caixa" 2006

Informe Anual Obra Social "la Caixa" 2006

## Crèdits

### Concepte i coordinació de continguts:

Valores & Marketing

### Disseny:

Exit de disseny

### Maquetació:

Media Responsable

### Fotografies:

Portada: Veer

Pàg. 6, 7: Mireia Castanyer

Pàg. 12, 13, 14, 26, 28, 35, 36, 39, 48, 50, 60, 61, 66, 69, 73, 77, 79, 93, 97 Raimon Solà

Pàg. 94: Frame Zero

Pàg. 113: Jordi Niera

Pàg. 120: Cram

Pàg. 123, 1ª foto: Raimon Solà

Pàg. 123, 2ª foto: Cincuenta y Cinco

Pàg. 123, 3ª foto: Esdomga

Pàg. 137: Cincuenta y Cinco

## Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona

Domicili social: Av. Diagonal, 621-629 - 08028 Barcelona, Espanya

Número d'Identificació Fiscal: G-58899998

Telèfon: (34) 93 404 60 00

Fax: (34) 93 339 57 03

Adreça a Internet: [www.laCaixa.es](http://www.laCaixa.es)