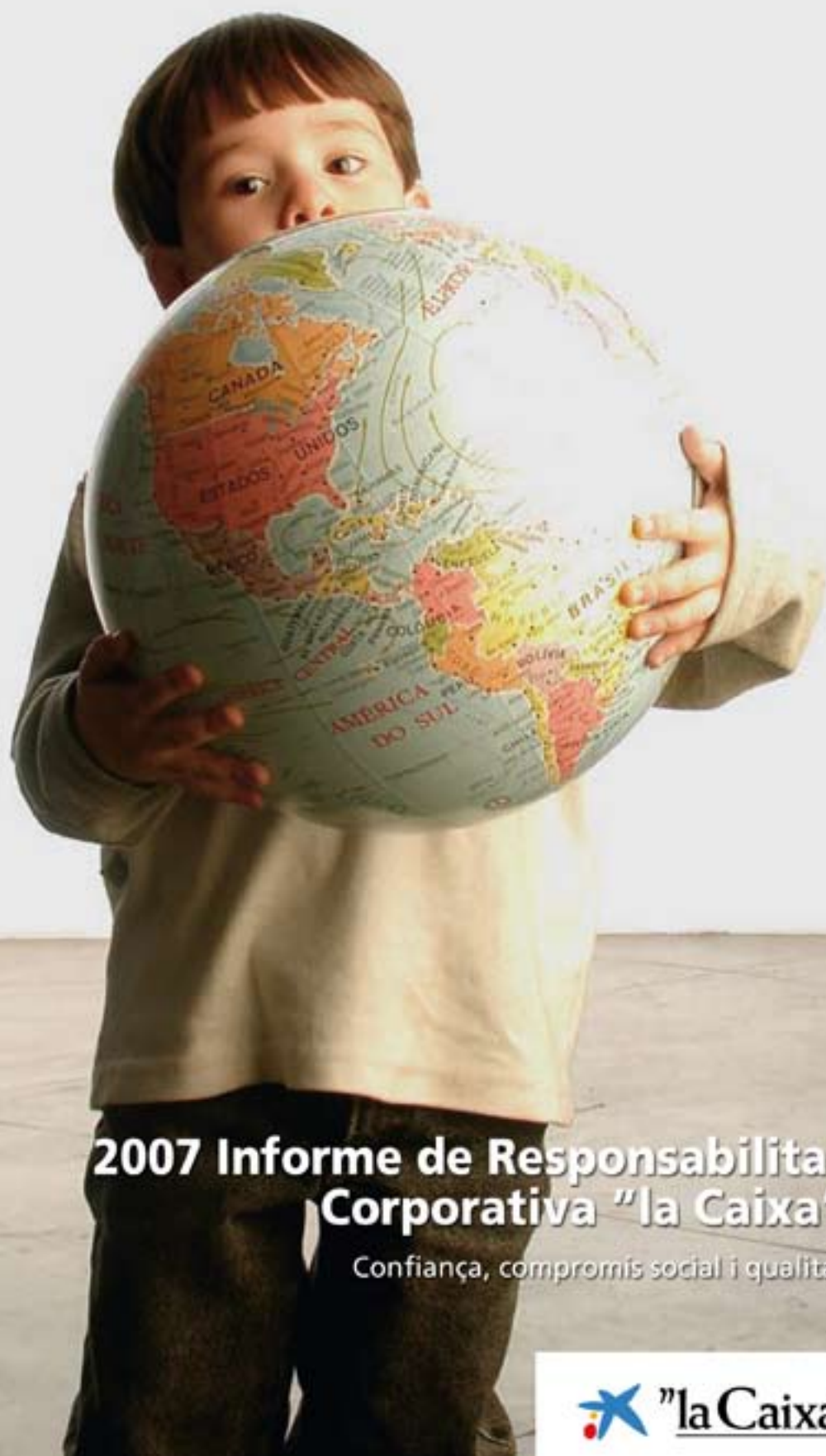




2007 Informe de Responsabilitat Corporativa "la Caixa"

Confiança, compromís social i qualitat



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

Direcció a Internet: www.laCaixa.es



2007 INFORME DE RESPONSABILITAT CORPORATIVA "la Caixa"

Confiança, compromís social i qualitat



Índex

Carta del President i Director General de "la Caixa"

1. Presentació

- 1.1 Fidels als nostres compromisos
- 1.2 Govern Corporatiu de "la Caixa"

2. Impacte social de l'actuació de "la Caixa", objectius assolits el 2007

3. Principals beneficis socials de la nostra activitat financera

- 3.1 Inclusió Financera per a les Persones amb Recursos Limitats
- 3.2 Respostes a Noves Necessitats de Joves, Gent Gran i Emprenedors
- 3.3 Productes Financers per Contribuir a un Món més Sostenible
- 3.4 Accessibilitat als Serveis Financers
- 3.5 Finançament Sostenible

4. Orientat als nostres Clients

- 4.1 Solucions Adequades per Satisfer les Necessitats dels Clients
- 4.2 Satisfacció del Client
- 4.3 Innovació
- 4.4 Solvència, Seguretat i Transparència

5. Compromesos amb l'Entorn

- 5.1 Útils a la Societat
- 5.2 Respectuosos amb el Medi Ambient
- 5.3 Proveïdors

6. Un bon lloc per treballar

- 6.1 Reconeixement de la Diversitat
- 6.2 Respecte als Drets Col·lectius
- 6.3 Avantatges i Beneficis Socials
- 6.4 Impuls a la Competència Professional
- 6.5 Innovació Tecnològica
- 6.6 Satisfacció del Client Intern

7. Resum d'Indicadors

8. Informe de Verificació



Isidre Fainé
President

Joan Maria Nin
Director General

Ens complau presentar el 4t Informe Anual de Responsabilitat Corporativa, amb els fets més rellevants de la gestió de "la Caixa" en l'any 2007, des de la perspectiva de la responsabilitat corporativa. Com a novetat, s'inclouen dades de les filials de "la Caixa"—MicroBank, GDS-Cusa, PromoCaixa, Serveis Informàtics, ServiHabitat, Sumasa i Vivenda Assequible—, i les recomanacions que ens varen fer experts independents, en el procés de consulta i diàleg que realitzàrem, d'acord amb els principis de la norma AA1000.

El present informe, que ha estat verificat per l'auditor extern Deloitte, aconsegueix els indicadors establerts pel Global Reporting Initiative (GRI-3), en el seu nivell de màxima exigència (A+), i constitueix una presentació dels avanços en l'objectiu estratègic de desenvolupar el Triple Balanç: Econòmic, Social i Sostenible. Així mateix, exposa la nostra actuació en l'àmbit financer i social amb els grups d'interès, que consisteix en avançar en la integració social i financer de les persones, en millorar l'accessibilitat als serveis financers, i fomentar el desenvolupament professional i personals dels empleats.

Per facilitar la integració financer i social de persones amb risc d'exclusió cal destacar la creació de MicroBank, el banc social de "la Caixa", a través del qual es recolzen projectes personals, familiars i d'autoocupació mitjançant la concessió de microcrèdits socials i financers. De la mateixa manera, hem posat a disposició de les persones que procedeixen d'altres països, que necessiten integrar-se en la nostra societat, nous serveis i canals tecnològics per facilitar l'enviament de més de 100.000 remeses mensuals als seus països d'origen.

Pel que fa a l'accessibilitat als serveis financers, totes les oficines noves de "la Caixa" incorporen el concepte de "cota zero"—eliminació del desnivell entre les voreres i l'interior de les oficines—. Quant als més de 8.000 caixers automàtics, tots tenen el teclat adaptat perquè les persones amb dificultats visuals tinguin accés a les funcionalitats bàsiques. També a la banca per Internet hem afegit aquest any noves funcions que fan més accessibles tots els seus serveis.

El respecte pel medi ambient per a "la Caixa" és una realitat amb mesures concretes per a tota la xarxa d'oficines, a més a més dels ambiciosos projectes de l'Obra Social. El fet més rellevant de l'any 2007 ha estat l'adhesió als Principis d'Equador a partir dels quals l'Entitat es compromet que els *project finance* superiors a 10 milions de dòlars finançats tinguin una avaluació positiva del seu impacte social i mediambiental, d'acord amb les normes de la *International Finance Corporation*.

Per últim, "la Caixa" afavoreix el desenvolupament personal i professional de totes les persones que hi treballen, i propicia la conciliació de la vida laboral i familiar. Seguint amb la tendència dels darrers anys, també aquest any 2007 el creixement de la plantilla, 1.004 nous empleats, és un reflex de la creixent expansió de "la Caixa", que ens ha convertit en una de les empreses que ha generat més llocs de treball estables d'Espanya. De la mateixa manera, cal destacar que "la Caixa" ha pactat amb els sindicats un ampli protocol d'Igualtat i Conciliació per facilitar als seus empleats la conciliació de la vida laboral i la personal on es concreten les noves mesures d'Igualtat, permisos d'excedència i programes de formació per als empleats.

Totes aquestes mesures han contribuït que, per segon any consecutiu, l'estudi Monitor Espanyol de Reputació Corporativa MERCO, hagi designat "la Caixa" com a l'Entitat més valorada per treballar-hi.

Amb aquest Informe Anual de Responsabilitat Corporativa, resumim el compromís de "la Caixa" amb els seus clients, els seus empleats i amb la societat. Aprofitem per expressar el nostre agraïment a totes les persones que han dipositat la seva confiança en nosaltres i esperem que la informació que hi hem inclòs serveixi perquè coneguin les nostres actuacions més rellevants.



Presentació

- 1.1 Fidels als nostres compromisos
- 1.2 Govern Corporatiu de "la Caixa"

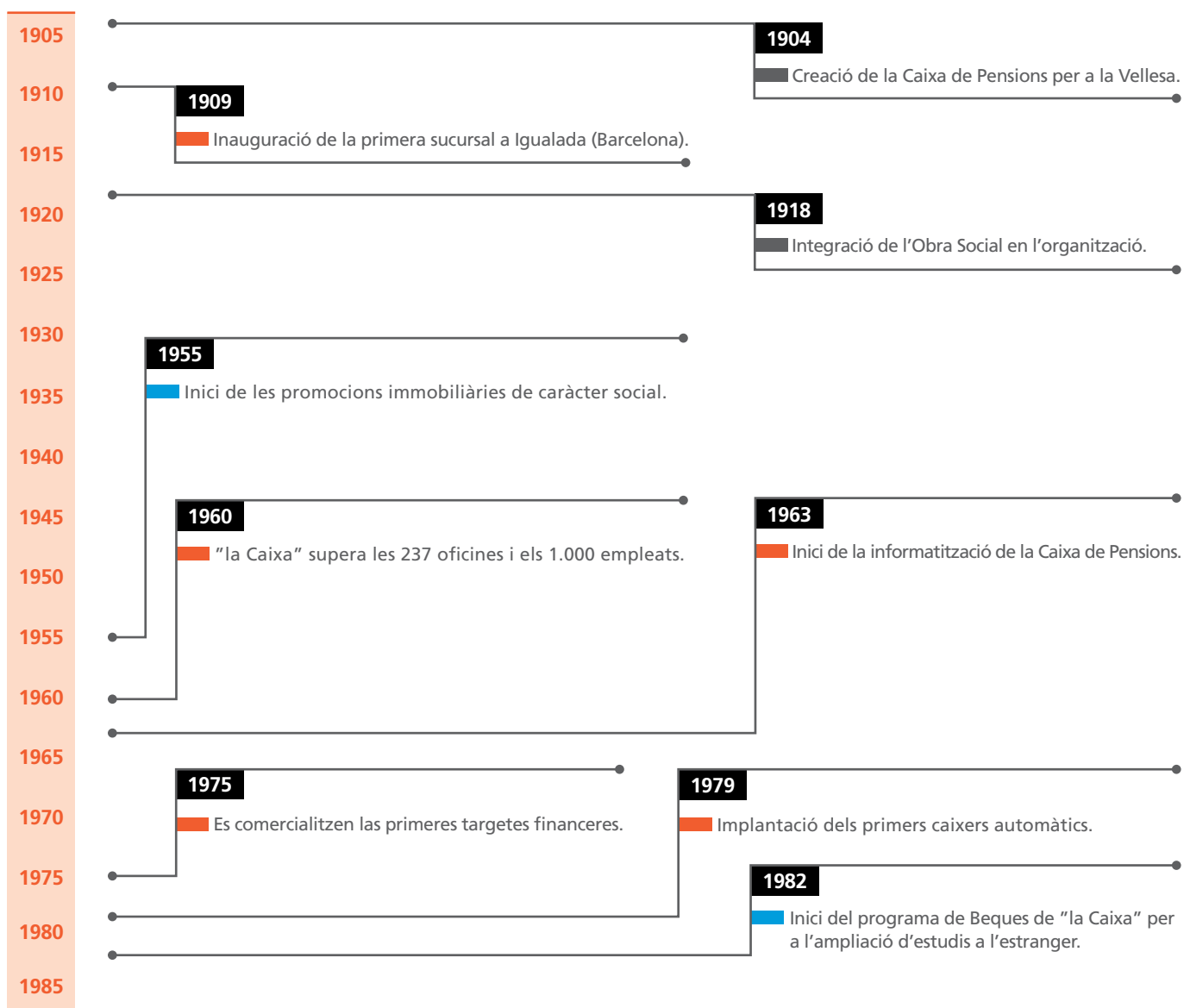
1

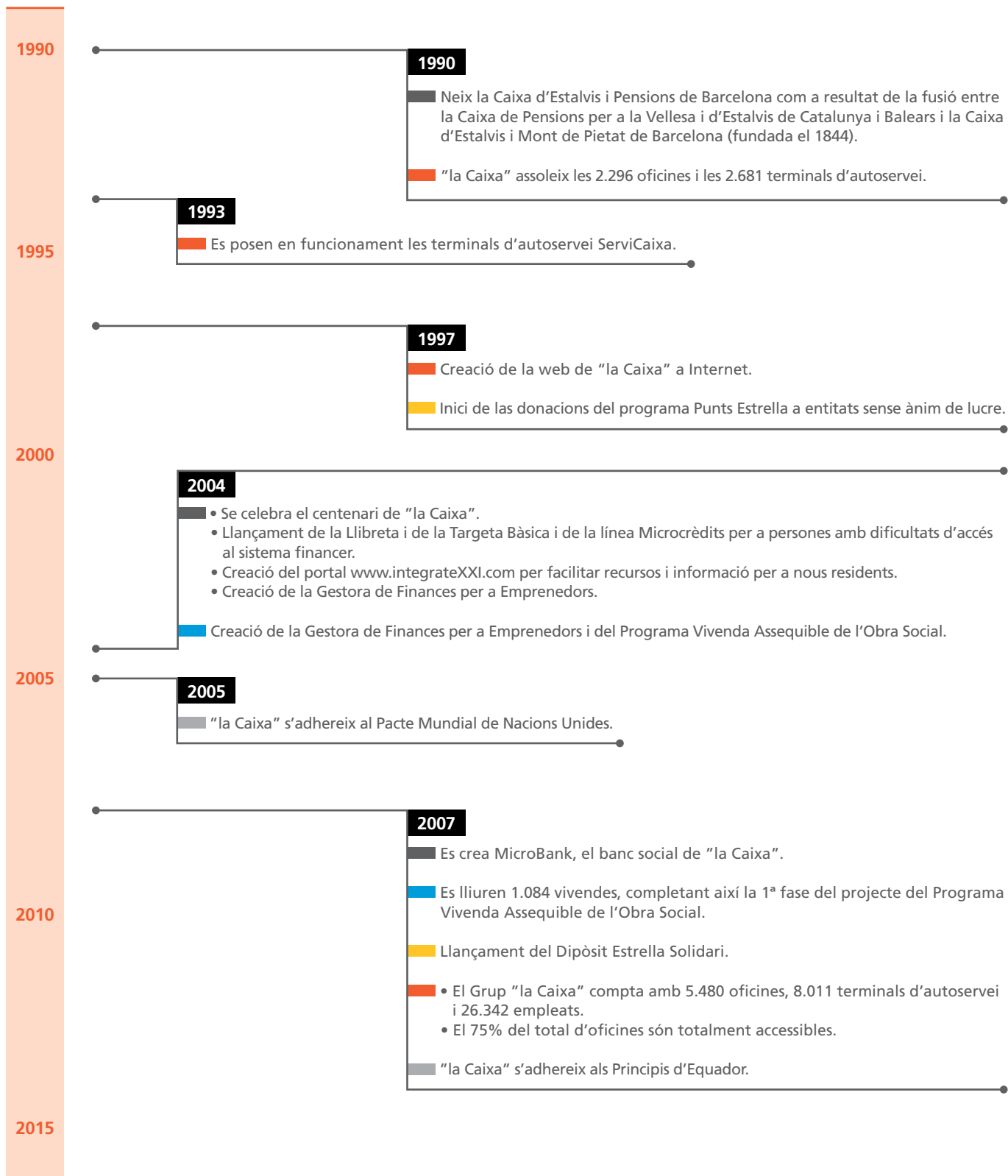
1.1 Fidels als nostres compromisos

UNA HISTÒRIA BASADA EN EL COMPROMÍS AMB LA GESTIÓ RESPONSABLE

La inclusió financera per a les persones amb recursos limitats, les respostes a noves necessitats de joves, gent gran i emprenedors, els productes financers per contribuir a un món més sostenible, l'accessibilitat als serveis financers i el finançament sostenible són els eixos prioritaris d'actuació de "la Caixa".

- Inclusió financera per a les persones amb recursos limitats
- Respostes a noves necessitats de les persones
- Productes financers per contribuir a un món més sostenible
- Accessibilitat als serveis financers
- Finançament sostenible





MISSIÓ, VISIÓ I VALORS

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 valors.

Missió

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

Visió

Grup Financer líder en el mercat espanyol amb 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'honestetat i el respecte a les persones, el Compromís Social, explícit no només en l'Obra Social sinó en el conjunt de tota l'actuació de "la Caixa" i la 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.



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 la rendibilitat és una altra de les claus sobre les quals se sustenta el creixement de "la Caixa".

- La ràtio d'eficiència recurrent s'ha situat en el 42,9%, amb una reducció de 5 punts.

Rentabilitat

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

Solvència

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

- El coeficient de solvència és d'un 12,1%, el TIER 1 un 9,8% i el Core Capital un 8%.
- La ràtio de morositat se situa en el 0,55%
- L'evolució de la cobertura de la morositat ha millorat situant-se en el 281,1%.

Creixement

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

- 385.639 milions d'euros de volum total de negoci bancari.
- 2.488 milions d'euros de resultat atribuïble al Grup "la Caixa".
- 2.011 milions d'euros de resultat recurrent del Grup "la Caixa"
- 21.918 milions d'euros és el valor de les societats cotitzades
- 12.033 milions d'euros en plusvàlues latents de les societats cotitzades
- 14.418 milions d'euros en fons propis.

Valor econòmic generat, distribuït i retingut del Grup "la Caixa" (import en milers d'euros)	2007	2006
Valor econòmic generat	6.666.919	8.013.315
Marge ordinari	6.308.428	5.626.264
Ventes menys cost de ventes	202.091	366.824
Altres productes d'explotació	236.539	226.072
Altres guanys menys altres pèrdues	-80.139	1.794.155
Valor econòmic distribuït	3.551.856	3.978.929
Altres despeses generals d'administració (excepte tributs) més altres càrregues d'explotació	826.148	774.904
Despeses de personal	1.949.868	1.783.174
Impost sobre beneficis més tributs inclosos en altres despeses generals d'administració	138.680	927.543
Resultat atribuït a la minoria	137.160	117.308
Dotació a l'Obra Social	500.000	376.000
Valor econòmic retingut	3.115.063	4.034.386

NOTA 1: Dades obtingudes dels comptes anuals consolidades del Grup "la Caixa" de l'exercici 2007.

NOTA 2: Donat l'abast de l'informe de RC corresponent a l'exercici 2006 es va presentar l'indicador EC1 únicament a nivell individual de "la Caixa".

CONTRIBUCIÓ AL CREIXEMENT ECONÒMIC

Contribució activa i impacte positiu

La contribució directa de "la Caixa" al PIB d'Espanya durant l'exercici 2007 va ser d'un 0,43% del total. De manera addicional, es poden tenir en compte els efectes indirectes de l'activitat de l'Entitat sobre el PIB. Aquests efectes es produeixen a través de l'activitat econòmica induïda per les compres que "la Caixa" realitza als seus proveïdors. Per satisfer aquesta demanda, els proveïdors, que a la vegada augmenten les compres als seus propis proveïdors, també efectuen una contribució al PIB. A l'hora de calcular aquest efecte indirecte s'utilitza la taula input-output de l'economia espanyola, que proporciona dades sobre l'estructura de les compres intermèdies entre els diferents sectors de l'economia. Segons aquesta taula, per cada 100 euros de valor afegit del sector de serveis d'intermediació financera, al qual pertany "la Caixa", es generen aproximadament 29 euros de manera indirecta en el conjunt de l'economia. És a dir, l'efecte total és superior a l'efecte directe en un 29%. Així doncs, la suma de les contribucions directa i indirecta de "la Caixa" durant l'any 2007 va representar un 0,55% del PIB espanyol. Font: Servei d'Estudis de "la Caixa"

"la Caixa" és l'entitat que més llocs de treball estable ha creat en el país en els darrers anys.

"la Caixa" és l'entitat financera amb una major presència en el país. Les seves 5.468 oficines repartides per tot el territori nacional, a les quals s'hi ha d'afegir 1 a Polònia, 1 a Romania i 10 oficines de representació, han arribat a ser grans dinamitzadores de llocs de treball. De fet, en el període 2006-2007 l'Entitat ha augmentat la seva plantilla en més de 1.000 persones. Els professionals de "la Caixa" tenen una vocació de servei que contribueix a fer realitat el projecte de l'Entitat. Seguint aquesta natura de servei, "la Caixa" s'ha convertit en la primera entitat financera en creació de treball estable a Espanya.

DIÀLEG AMB ELS NOSTRES GRUPS D'INTERÈS

Els Grups d'Interès de "la Caixa"

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

Els grups d'interès 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 següent manera, sobre un total de 160 membres de l'Assemblea:

- 58 consellers generals representants dels impositors, la qual cosa representa un 36%.
- 48 representats 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, cosa que suposa un 13%.



El model de gestió

Per "la Caixa" la responsabilitat corporativa consisteix en actuar essent fidels als nostres valors corporatius de Confiança, Compromís Social i Qualitat, fins i tot anant més enllà de les exigències legals. Al mateix temps volem aconseguir que els empleats, els clients i la societat percebin els resultats de la nostra acció.

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

Per garantir la coherència en l'aplicació d'aquests principis, "la Caixa" té implantat un model de gestió que se sustenta en cinc pilars:

- Orientació al client i a les seves necessitats financeres i socials.
- Tracte personalitzat a través dels 26.342 professionals de tot el Grup "la Caixa".
- 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 la xarxa d'oficines més àmplia del país.

Principals avenços en la gestió responsable en l'any 2007

- Creació del Comitè de Reputació Corporativa conformat per les àrees de gestió de "la Caixa".

- Finalització del mapa de risc reputacional de "la Caixa".
- Adopció del model RepTrak® per al seguiment de la percepció que tenen els grups d'interès respecte de "la Caixa".
- Posada en funcionament d'un procés de diàleg amb representants dels grups d'interès de "la Caixa": clients, empleats i societat.
- Adhesió als Principis d'Equador.
- Creació de MicroBank, el Banc Social de "la Caixa".
- Adhesió a l'Aliança Europea per a la Responsabilitat Social de les empreses.

Diàleg i aspectes rellevants

"la Caixa" posa a disposició dels seus grups d'interès un conjunt de canals de diàleg, entre els quals destaquen:

- Una xarxa de 5.480 oficines i 24.725 empleats de "la Caixa".
- Els instruments de comunicació interns i externs.
- Investigacions i estudis sobre necessitats financeres i socials.
- El contacte i col·laboració amb institucions i organitzacions empresarials, socials, culturals, educatives i mediambientals.

Aquests canals permeten conèixer les seves expectatives envers "la Caixa" i a partir de l'anàlisi que realitza l'Entitat,

es dibuixen les actuacions per a donar la resposta adequada, mitgant d'aquesta manera l'aparició de riscos i optimitzant les oportunitats.

Amb la intenció de millorar el diàleg amb els grups d'interès "la Caixa" ha posat en funcionament durant l'any 2007 un procés basat en la norma AA1000.

Aquest procés, ha consistit en unes trobades amb els responsables de les àrees i filials de "la Caixa" (GDS-Cusa, MicroBank, PromoCaixa, Serveis Informàtics, ServiHabitat, Sumasa i Vivenda Assequible) que reporten en aquest informe i en la realització de dos tallers amb responsables d'institucions i organitzacions representatives dels grups d'interès de "la Caixa": clients, empleats, societat i entorn ambiental.

En total han participat en el procés de consulta 25 persones, 7 de les quals corresponien a diverses àrees de l'organització i 18 eren representants d'institucions i organitzacions.

En aquestes trobades es varen abordar aspectes relatius a l'estructura, estil i tractament dels continguts de l'informe 2006 i els temes rellevants que calia incloure en l'Informe de Responsabilitat Corporativa de "la Caixa" 2007.

Principis d'actuació

- Utilitat social, que es posa de manifest en l'àmbit financer i en l'Obra Social
- Innovació permanent, centrada en la capacitat de convertir idees en valor
- Proactivitat, orientada a donar resposta a les necessitats dels clients
- Eficiència en la gestió del negoci
- Bon tracte, ofert a través dels professionals que treballen a l'Entitat

Principis organitzatius

- Direcció per reptes
- Descentralització i autonomia per a la presa de decisions
- Creixement personal i professional dels empleats
- Flexibilitat i adaptació

Resum de les opinions sobre l'estructura, l'estil i els continguts de l'informe 2006:

- Es valora positivament la claredat, l'estructura del document i el disseny, tot i que es recomana transmetre d'una manera més comprensible i no tan tècnica als clients i ciutadans les actuacions desenvolupades en gestió responsable de "la Caixa".
- Més èmfasi en reportar la visió a llarg termini, mitjançant l'establiment de reptes en cada una de les àrees, de manera que permeti veure el progrés de la seva consecució.
- Més detall en la informació sobre el grau de consecució dels objectius fixats.
- Pel que fa a les dades quantitatives se sol·licita més detall, aportant no només les dades en percentatge sinó també en valors absoluts.

Aspectes rellevants que cal incloure en l'Informe de Responsabilitat Corporativa de "la Caixa" 2007

Per a la determinació de la materialitat de l'Informe s'ha utilitzat un mètode consistent a:

- Analitzar de forma comparativa els temes que reporten altres empreses del sector. Per això s'ha realitzat un procés de revisió dels principals Informes publicats a nivell nacional i internacional.
- En paral·lel s'han revisat els canals de diàleg per identificar els principals temes d'interès dels grups d'interès.
- Per últim s'ha dut a terme un procés de consulta interna i externa per conèixer les seves expectatives i identificar els temes més rellevants.

Com a resultat d'aquest procés es relacionen a continuació aquests temes rellevants:

Clients	Empleats	Societat	Medi Ambient
Ètica i transparència (7)	Diàleg (8)	Contribució al desenvolupament econòmic i social (12)	Impacte ambiental directe (8)
Qualitat (7)	Comunicació i participació (2)	Actuacions en la societat de l'àmbit financer i Obra Social (3)	Gestió ambiental (3)
Gestió del risc, solvència i seguretat (7)	Gestió de la diversitat (2)	Relacions amb proveïdors (2)	Anàlisi de riscos ambientals (3)
Servei universal i inclusió financera (3)	Satisfacció (2)		Normes i certificacions (2)
Innovació (2)	Formació (2)		Formació i sensibilització ambiental (2)
Accessibilitat (1)	Codi ètic dels empleats (2)		
	Desenvolupament professional (2)		
	Reconeixement del mèrit (1)		
	Llibertat d'associació (1)		

1.2 Govern Corporatiu de "la Caixa"

ÒRGANS DE GOVERN

La Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa", és una entitat de caràcter financer, sotmesa al Decret Legislatiu 1/1994, del 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, independent de qualsevol 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 en la llei i en els Estatuts, a l'Assemblea General, al Consell d'Administració i a la Comissió de Control.

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 de la seva competència de forma especial i exclusiva les següents funcions:

- Nomenar els vocals del Consell d'Administració i els membres de la Comissió de Control.
- Apreciar les causes de separació i revocació dels membres dels òrgans de govern abans del compliment del seu mandat.
- Aprovar i modificar els Estatuts i el Reglament regulador del sistema d'eleccions dels membres dels òrgans de govern.
- Acordar el canvi de domicili social.
- Acordar la transformació de l'Entitat, la fusió amb d'altres o qualsevol decisió que afecti a la seva naturalesa, així com la dissolució i la liquidació.
- Definir les línies generals del pla d'actuació anual de l'Entitat.
- Aprovar la gestió del Consell d'Administració, la memòria, el

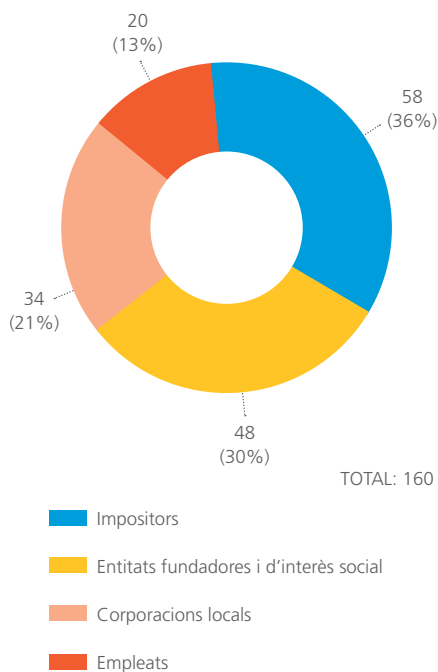
balanç anual i el compte de resultats, i l'aplicació d'aquests a les finalitats pròpies de "la Caixa".

- Aprovar la gestió de l'Obra Social, els seus pressupostos anuals i la liquidació d'aquests.
- Confirmar el nomenament del Director General de la Institució.
- Designar, a proposta del Consell d'Administració, les Entitats d'Interès Social que poden 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"

Els membres de l'Assemblea, que s'anomenen Consellers Generals, vetllen per la salvaguarda dels interessos

COMPOSICIÓ DE L'ASSEMBLEA GENERAL



dels depositants i clients, per a la consecució de les fites d'utilitat social de l'Entitat en el seu àmbit d'actuació i per a la integritat dels seu patrimoni, al mateix temps que fixen les normes directrius de l'actuació de l'Entitat.

A l'Assemblea estan representats els grups d'interès que hi conflueixen i 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 sempre fan referència 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 següents límits:

- 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 següent manera, 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 representa un 12,5%.

Les Assemblees Generals podran ser Ordinàries i Extraordinàries. Les Assemblees Ordinàries es duran a terme un cop l'any dins del 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 la renovació, si correspon fer-ho, de càrrecs del Consell d'Administració i de la Comissió de Control, així com la discussió i resolució d'altres assumptes i propostes que figuren a l'ordre del dia. Les Assemblees Extraordinàries se celebraran tantes vegades com siguin convocades, i només podran tractar de l'objecte per al qual hagin estat reunides.

Consell d'Administració

El Consell d'Administració és, d'acord amb la llei, l'òrgan delegat de l'Assemblea General que té al seu càrrec 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 d'Administració acorda les actuacions per al desenvolupament de les finalitats i objectius de "la Caixa"

El Consell de la Caixa d'Estalvis i de Pensions de Barcelona està format per 21 membres. És necessari constatar que, tenint en compte que es tracta de la caixa d'estalvis de més dimensió de l'Estat espanyol, resulti raonable que s'hagi optat pel nombre màxim de membres del Consell- de la mateixa manera que a 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 íntima relació de les caixes amb el territori de la seva activitat que es fa palesa, 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 escollits, 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 s'escolliran, necessàriament, entre els consellers generals d'aquest sector i 2 podran ser escollits 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.

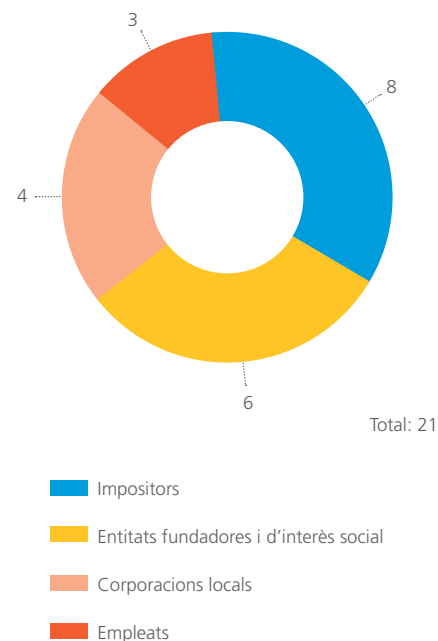
A més a més dels membres, assisteixen a les reunions el Director General de "la Caixa" que, segons la llei, té dret a veu i vot.

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 el recolzament

COMPOSICIÓ DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ



de "la Caixa", i els pressupostos de les ja existents, així com la seva gestió i administració d'acord amb els 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 escollides pel Consell d'Administració 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 li 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 que pertanyen a cada un 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, conforme a la normativa vigent, tinguin un caràcter estratègic i estable. També informará sobre la viabilitat financera d'aquestes inversions i sobre l'adequació dels 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 dos consellers, que han de ser escollits tenint en compte 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".

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 a més, en els processos electorals i pot arribar a proposar al Departament d'Economia i Finances de la Generalitat de Catalunya la suspensió dels acords del Consell en cas que es 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 a més, no es pot produir duplictat de condició, és a dir, cap entitat pot tenir representants en el Consell i en la Comissió de Control a la vegada.

Per a l'acompliment d'aquestes funcions, la Comissió de Control té les següents facultats:

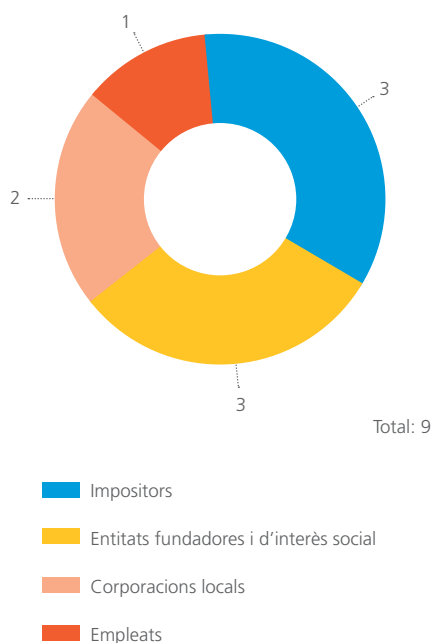
- Supervisar la gestió del Consell d'Administració, tot vetllant per a l'adequació dels seus acords a les directrius i resolucions de l'Assemblea General i a les finalitats pròpies de l'Entitat.
- Vigilar el funcionament i la tasca desenvolupada pels òrgans d'intervenció de l'Entitat.
- Conèixer els informes d'auditoria externa i les recomanacions que formulen els auditors.
- Revisar el balanç i el compte de resultats de cada exercici anual i formular les observacions que consideri adequades.
- Elevar a l'Assemblea General la informació relativa a la seva actuació, com a mínim, un cop l'any.
- Requerir al 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, amb el Departament d'Economia i Finances.

De la mateixa manera, la Comissió de Control sovint controlarà el procés per a la composició de la Comissió de Control renovada.

- Conèixer els 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 aquests vulneressin les disposicions vigents.
- Totes aquelles funcions atribuïdes al Comitè d'Auditoria per a la disposició addicional divuitena de la Llei 24/1988 del 28 de juliol, del Mercat de Valors, en allò en què no resultin ja atribuïdes per les funcions anteriors com són:
 - a) Informar a l'Assemblea General de les qüestions que es plantegen 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) Conèixer el 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 perill la seva independència, les relacionades amb el procés d'auditoria així com les altres comunicacions previstes en la normativa vigent.
- Qualsevol altra que li atribueixi l'Assemblea General dins de les directrius marcades en els apartats anteriors.

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

COMPOSICIÓ DE LA COMISSIÓ DE CONTROL



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

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

A més a més dels òrgans ja citats, també és necessari 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 i l'exercici d'aquelles altres funcions que els estatuts o els reglaments de l'Entitat li encarreguin. La figura del Director General té una rellevància especial ja que, tot i que és designat pel Consell, ha de ser confirmat per l'Assemblea

General, la qual cosa també passa amb el seu cessament. I en el cas de la legislació catalana, es dóna la peculiaritat que el Director General té veu i vot en el Consell d'Administració.

Es dóna, doncs, una diferenciació d'òrgans amb diferents funcions que porta a un control d'aquests i al seu equilibri, la qual cosa s'adequa a les recomanacions dels codis del bon govern. Dins de cada un dels òrgans de govern existeix una ponderació adequada entre els diferents sectors mantenint la mateixa proporcionalitat.

RÈGIM APPLICABLE ALS MEMBRES DELS ÒRGANS DE GOVERN

Pel que fa a les característiques dels membres del Consell d'Administració, cal assenyalar que no s'han d'aplicar a les caixes d'estalvis les qualificacions usuals en els codis de govern, ja que com que són de caràcter fundacional no poden existir consellers dominicals. Tots els consellers estan adscrits o representen un sector d'interès determinat, encara que dins dels sectors dels impositors i de les corporacions locals existeix 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 que reuneixin els requisits adequats de professionalitat, i sense que això pugui suposar anul·lar la presència en el Consell de representants dels grups ja esmentats que ostenten la condició de membres de l'Assemblea.

Pel que fa a la situació dels membres de l'Assemblea i dels membres del Consell d'Administració i de la Comissió de Control, la normativa aplicable estableix diferents incompatibilitats, per la qual cosa no poden ostentar aquests càrrecs:

- els fallits o concursats no rehabilitats, així com els condemnats a penes que impliquin la inhabilitació per a l'exercici de càrrecs públics.
- els qui abans de la designació o durant l'exercici del seu càrrec incorrin en l'incompliment de les seves obligacions amb "la Caixa".

- els administradors i els membres d'òrgans de govern de més de tres societats mercantils, els consellers delegats, membres del consell, directors, assessors i empleats d'altres institucions de crèdit o d'empreses que en depenguin, o de la pròpia Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona i de corporacions o entitats que promocionin, sostinguin o garanteixin institucions o establiments de crèdit.
- els funcionaris al servei de l'administració amb funcions que es relacionin directament amb les activitats pròpies de les caixes.
- els càrrecs públics de designació política de les administracions públiques i el President de l'entitat o corporació fundadora.
- els qui hagin exercit els càrrecs de membre de Consell o de Director General durant més de 20 anys a la pròpia 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 s'acompleixen els requisits establerts en el nomenament, fins arribar de manera continuada o interrompuda a la durada màxima de 12 anys de mandat. En el còmput d'aquest límit no s'inclou el temps en què el càrrec s'hagi exercit per raons de substitució, ja que es computarà tot el mandat al titular designat originàriament. Quan hagin passat 8 anys des del final 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 relacionats amb "la Caixa" o amb societats en què aquesta hi participi en més d'un 25% per contracte d'obres, serveis, subministraments o feines retribuïdes durant el període en què tinguin aquesta condició ni en els dos anys següents al seu cessament, amb l'excepció de la relació laboral quan

la condició de consellers es tingui per representació del personal.

Cal assenyalar, a més a més, que la concessió de crèdits, avals i garanties als membres del Consell d'Administració, de la Comissió de Control, al Director General o als seus conjugues, ascendents, descendents i col·laterals fins al segon grau i també a les societats en les quals aquestes persones tinguin una participació que, de manera aïllada o conjunta sigui majoritària, o en les quals exercixin 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 elles, que tinguin com a objectiu 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 132.193 euros i les que no superin la suma de 330.494 euros quan siguin persones jurídiques. Malgrat això, no estan subjectes a cap autorització les operacions amb persones jurídiques amb les quals el càrrec jurídic 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, com a Entitat emissora de valors, la Caixa d'Estalvis i de Pensions de Barcelona està subjecte 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 l'acord del Consell d'Administració del 19 de juliol de 2007. En aquest Reglament es regulen diverses matèries com les normes generals, les operacions per compte propi de les persones subjectes, la prevenció de l'abús de mercat, la política de gestió dels conflictes d'interès, la dipositària d'institucions d'inversió col·lectiva i de fons de pensions i l'aplicació del

Reglament. Es manté, d'aquesta manera, un Reglament adaptat a les últimes modificacions de la matèria introduïdes en la Llei del Mercat de Valors i en la seva normativa de desenvolupament, que, al seu torn, s'ha vist desenvolupada i completada per diferents Circulars aprovades pel Consell d'Administració i que es refereix a una sèrie de matèries concretes com l'estructura de control i el compliment, l'àmbit d'aplicació i operacions per compte propi de les persones subjectes, àrees separades i barreres d'informació, abús de mercat, comunicació d'operacions sospitoses i política de conflicte d'interessos.



ALTRES MESURES DE GOVERN CORPORATIU

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

1) Per afrontar un dels retrets que tradicionalment s'han dirigit a les caixes, estar subjectes a una influència política excessiva, la Caixa d'Estalvis i de 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 d'elecció entre els consellers en cada

circumscripció, tenint en compte 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 a 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 representants dels impositors es vegi afectada per la política i que aquesta pugui tenir una excessiva influència 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 de Pensions de Barcelona, s'ha optat perquè siguin assumides per la Comissió de Control, tenint en compte que aquest és un òrgan independent del Consell d'Administració i permet complir amb més rigor les recomanacions del 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 per als membres de la Comissió de Control- en 78 anys, però si es complís aquesta edat durant el mandat es continuaria exercint el càrrec fins a l'Assemblea General Ordinària que se celebri després d'haver complert aquesta edat. De la mateixa manera, per evitar nomenaments de curta durada, s'ha establert que en el moment de l'elecció s'haurà de tenir menys de 75 anys.
- 4) Els Estatuts de la Caixa d'Estalvis i de 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 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 representants en la Comissió de Control de la Caixa d'Estalvis i de Pensions de Barcelona.

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

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



**Impacte social de l'actuació de "la Caixa",
objectius aconseguits el 2007**

2

"la Caixa" incorpora la responsabilitat corporativa en el seu model de gestió. Per tant, l'organització defineix els objectius que es volen assolir, els quals mostrem a continuació.



Eixos prioritaris de la nostra activitat financera

Objectius aconseguits el 2007

Inclusió financera per a les persones amb recursos limitats

- Creació de MicroBank, el Banc Social de "la Caixa" focalitzat en la concessió de microcrèdits per impulsar projectes personals, familiars i de autocreació de llocs de treball.
- Increment del 32% en el nombre de remeses realitzades per nous residents, assolint un ritme de més de 117.000 mensuals.

Resposta a noves necessitats de joves, gent gran i emprenedors

- Programa Vivenda Assequible: construcció de 3.000 vivendes per a joves i persones grans. L'any 2007 s'han lliurat 1.084 vivendes, completant la 1^a fase del projecte.
- Finançament directe de 56 nous projectes i cofinançament de 32 més amb una inversió total de 17,9 milions d'euros.
- Creació del Premi Emprenedor XXI, en col·laboració amb el Ministeri d'Indústria

Productes financers per contribuir a un món més sostenible

- Llançament del Dipòsit Estrella Solidari, un innovador dipòsit d'estalvi a llarg termini que permet a clients finançar amb els interessos dels seus estalvis un projecte social que poden escollir entre quatre ONGs.
- 4 milions d'euros donats en els darrers 10 anys a través dels Punts Estrella entre més de 30 entitats sense ànim de lucre dedicades a activitats de caràcter social.
- Incorporació al Catàleg de Punts Estrella de productes socials realitzats per col·lectius amb risc d'exclusió social.

Accessibilitat als productes financers

- Extensió de la xarxa a tots aquells municipis on pugui ser útil la seva presència. Durant l'any 2007, s'han obert 98 oficines d'expansió rural en poblacions petites, que donen servei a un total de 246.000 persones.
- Obertura de noves oficines a Polònia i Romania.
- Acreditació AA dels portals d'Internet "la Caixa" i de l'Obra Social, segons les normes de la Web Accessibility Initiative (WAI).

Finançament sostenible

- Adhesió als Principis d'Equador.



Orientats als nostres clients

Objectius aconseguits el 2007

Qualitat

- Millora dels temps de respostes de les reclamacions de clients (cartes i trucades) de 4,2 a 3,9 dies.
- Disminució de la ràtio de reclamacions d'Atenció al client per cada 100.000 clients de 20,5 el 2006 a 19,9 el 2007.
- Creació d'un programa de formació específic a empleats per aconseguir la màxima satisfacció del client (COR: *Calidad Orientada a Resultados*).

Innovació

- Llançament de nous productes i serveis per als clients de "la Caixa": Implantació de la Terminal Financera TF7, implantació de Telefònica IP a totes les oficines de la xarxa. Factura Digital per a empreses, noves funcions "Les meves Operacions Habituals" i "Menú CaixaFàcil" a les terminals financeres, inici de la implantació del Caixer Punt Groc, projecte Contactless per al pagament a través de targeta, producte Estalvia el Canvi per promoure l'estalvi.

Seguretat

- Millora de la seguretat de clients i empleats. Un any més "la Caixa" és l'entitat financera amb el menor nombre d'atracaments per oficina de tot el sector, amb una ràtio que es va reduir d'un 1,4% el 2006 a 1,3% el 2007.
- El 2007, "la Caixa" ha disposat d'un equip de 25 persones que han col·laborat en les tasques de prevenció del blanqueig de capitals.
- Des de l'any 2007, tots els empleats de la Xarxa Territorial de l'Entitat tenen a la seva disposició un curs de prevenció de blanqueig a la Intranet. Durant el 2007, hi han participat 2.294 empleats.



Compromesos amb l'entorn

Objectius aconseguits el 2007

Útils a la societat

- Inversió en la societat de 400 milions d'euros a través de l'Obra Social.
- Lideratge en creació de llocs de treball. Més de 1.000 nous professionals incorporats el 2007.
- Adhesió a l'Aliança Europea per la Responsabilitat Social de l'empresa, promoguda per la Comissió Europea.

Relació amb els nostres proveïdors

- Posada en funcionament d'una enquesta de satisfacció de proveïdors el resultat de la qual s'ha publicat durant l'últim trimestre de 2007.
- Incorporació en els nous contractes firmats d'una clàusula sobre l'obligatorietat de compliment del Pacte Mundial de les Nacions Unides.
- Realització de més d'un 40% de les contractacions a través de subhasta pública, amb la finalitat de millorar la transparència.



Un bon lloc per treballar

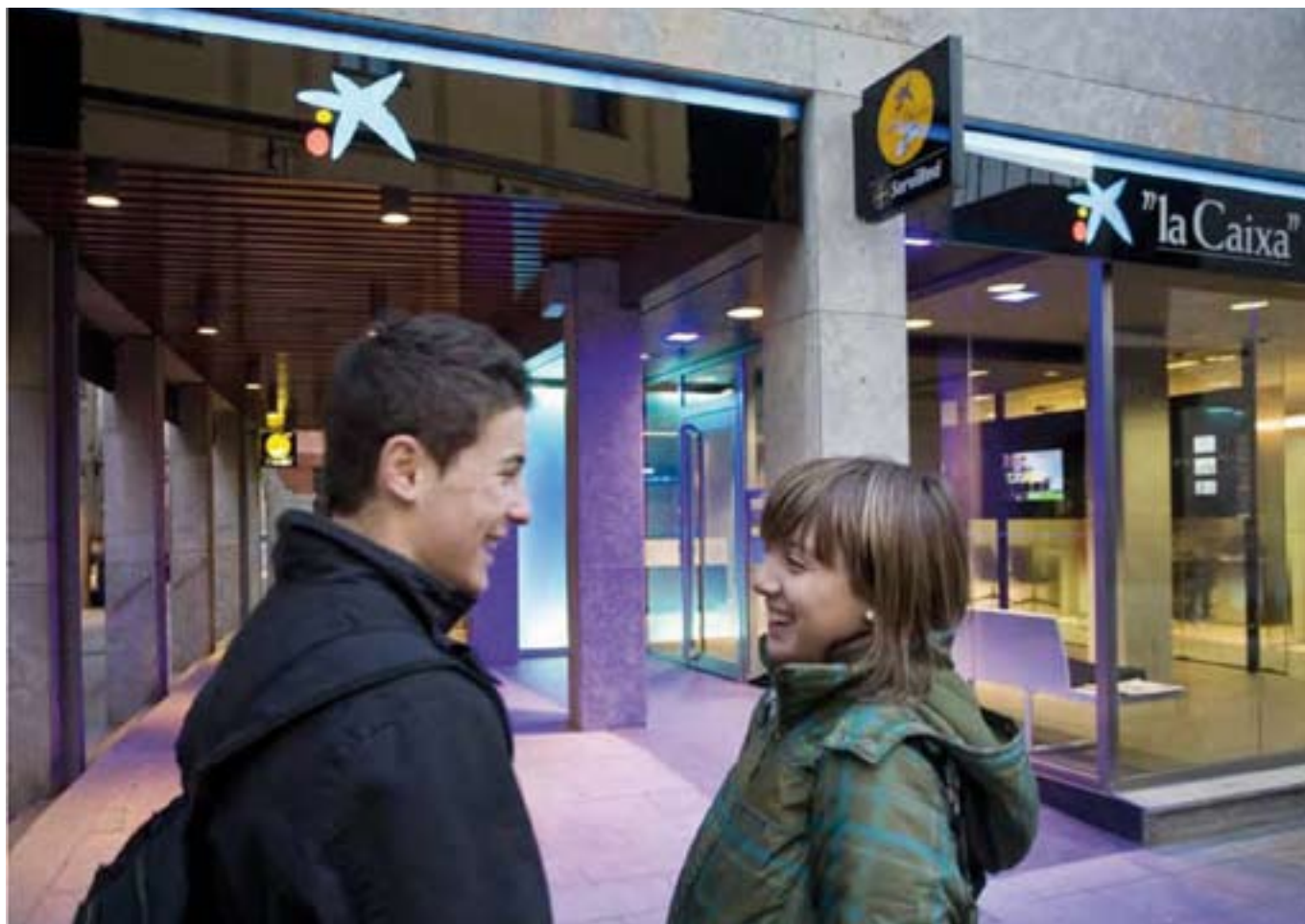
Objectius aconseguits el 2007

Reconeixement de la diversitat

- Firma del Protocol d'Igualtat i Conciliació amb els sindicats.

Competència professional

- Impuls al programa de gestors financers amb 939 noves incorporacions.
- Desenvolupament de competències i habilitats directives a través de la posada en funcionament dels programes FOCUS i GPS per a directius de l'Àrea de Negoci i Directius de Funció de Serveis Centrals.



Principals beneficis socials de la nostra activitat financera

- 3.1 Inclusió Financera per a les Persones amb Recursos Limitats
- 3.2 Respostes a Noves Necessitats de Joves, Gent Gran i Emprenedors
- 3.3 Productes Financers per Contribuir a un Món més Sostenible
- 3.4 Accessibilitat als Serveis Financers
- 3.5 Finançament Sostenible

3



Àmbit / Àrea	Compromisos 2008-2010
Inclusió financera per a persones amb recursos limitats	• Convertir MicroBank en el banc social europeu de referència. • Incorporar progressivament a tota la xarxa d'oficines de "la Caixa" un lloc de treball destinat específicament a atendre les necessitats dels clients de MicroBank. • Llançament de nous productes des de MicroBank.
Resposta a noves necessitats	• Programa Vivenda Assequible: finalitzar la segona i tercera fase del programa amb la construcció d'un total de 3.000 vivendes.
Accessibilitat als serveis financers	• Obertura de 600 noves oficines (150 en poblacions on no existeix xarxa bancària). • Totes les oficines disposaran d'una terminal d'autoservei totalment accessible. • 100% de les oficines seran accessibles.
Finançament Sostenible	• Anàlisi del risc mediambiental de la cartera creditícia.

3.1 Inclusió Financera per a les Persones amb Recursos Limitats

L'Entitat estén el seu compromís a l'àmbit que li és propi: l'entorn financer. Des d'aquesta perspectiva, promou la inclusió dels col·lectius menys afavorits en el sistema financer, posant al seu abast una oferta de productes i serveis financers, que permeti millorar la seva situació econòmica i social.

Paral·lelament, "la Caixa" desenvolupa un extens programa social i cultural a través de la seva Obra Social. Aquest inclou activitats socials, educatives i culturals que contribueixen a impulsar el progrés i, en definitiva, al benestar de les persones.

Aquesta especial sensibilitat per a les qüestions socials es reflecteix, de la mateixa manera, en el Pla Estratègic de "la Caixa". En aquest sentit, l'entitat fonamenta la seva actuació en dos principis: d'una banda, anticipació per cobrir les carències. De l'altra, flexibilitat per adaptar les iniciatives de l'entitat a les noves demandes que sorgeixen del propi desenvolupament de la societat.

"la Caixa" promou la inclusió dels col·lectius menys afavorits en el sistema financer a través de productes específics

MICROBANK, EL BANC SOCIAL DE "LA CAIXA"

Des dels seus inicis, "la Caixa" ha volgut comprometre's expressament amb tot tipus de persones, atorgant una atenció especial als qui no disposen de suficients recursos econòmics. Aquest és també el punt de partida de MicroBank, el banc social de "la Caixa". Es tracta d'una iniciativa que pretén impulsar projectes personals, familiars i d'autocreació de llocs de treball, i que està cridada a convertir-se en el banc social europeu de referència.



La missió de MicroBank és facilitar el recolzament necessari per a la creació de llocs de treball de manera autònoma i potenciar el desenvolupament personal. Per això, canalitza l'ajuda a través dels microcrèdits socials, els microcrèdits financers i l'ajuda a les famílies.

A finals de 2007, el nombre de clients de MicroBank era de 4.267 persones.

La principal activitat de MicroBank és la concessió de microcrèdits socials i financers. Els microcrèdits socials estan destinats a col·lectius de persones desfavorides que pateixen exclusió social i/o financera, o que precisen de tutela per a l'inici i desenvolupament del seu projecte de negoci. Aquestes persones poden beneficiar-se d'un préstec personal de fins a 15.000 euros.

Els ajuts que dóna MicroBank a aquest col·lectiu es canalitzen per mitjà d'entitats socials. Pel que fa a aquestes últimes, des de la seva posada en funcionament fa tres anys "la Caixa" i MicroBank han

concedit un total de 2.624 microcrèdits socials per valor de 36,4 milions d'euros. El 2007 els microcrèdits socials concedits van ser 539 per un import de 7,1 milions tramitats a través de 281 entitats socials.

Amb la finalitat de refermar el paper d'aquestes entitats en la concessió de microcrèdits, "la Caixa" els ha elaborat un pla de formació. Aquest pla inclou la realització de tallers semestral. A més a més, se'ls ha creat un espai virtual amb dos objectius bàsics: d'una banda, formar social i tècnicament als professionals implicats en aquestes organitzacions, i per l'altra consolidar un espai que permeti compartir experiències i promoure projectes comuns.

També s'ha posat en funcionament una col·laboració amb el Programa Incorpora de l'Obra Social de "la Caixa" amb sinèrgies en la creació de llocs de treball i recolzament a la integració laboral de les persones.

Al costat dels crèdits socials trobem els microcrèdits financers. Aquesta altra modalitat ha estat dissenyada per a persones que, tot i que han demostrat capacitat de devolució, presenten una manca dels recursos necessaris ja que disposen d'uns ingressos anuals menors als 18.000 euros. Per a aquestes persones, el préstec- també amb garantia personal- pot arribar fins als 25.000 euros. La tramitació del crèdit, en aquest cas, es realitza a les pròpies oficines de "la Caixa". Durant l'any 2007 s'han concedit un total de 1.783 microcrèdits financers per un import de 21,7 milions d'euros.

Les dues línies globals de microcrèdit- social i financer- s'adapten a les necessitats de diversos col·lectius socials, fomentant l'activitat productiva i facilitant la creació de llocs de treball.

També les necessitats familiars poden acollir-se a les ajudes de MicroBank. D'una banda, es contemplen préstecs per a necessitats estrictament domèstiques, com millores a la llar, canvis de casa, compra de mobles, acondicionaments, alta de serveis, etc.

Amb MicroBank, el recolzament a l'autocupació es converteix en una excel·lent plataforma per al desenvolupament personal i professional

Una altra ajuda familiar contemplada en el pla de MicroBank és la del reagrupament familiar de nous residents. En aquest cas, es financien despeses extraordinàries com a conseqüència d'un procés d'agrupació familiar, com bitllets d'avió, despeses de transport o tràmits burocràtics diversos.

Així mateix, el mateix tipus d'ajuda és aplicable a projectes familiars com l'adquisició de vivenda en el país d'origen. En aquest cas, "la Caixa" aposta pels projectes de futur de les persones procedents d'altres països, que sovint requereixen un préstec per adquirir propietats en el seu lloc d'origen. Durant l'any 2007 s'han concedit 777 microcrèdits de préstec d'ajuda familiar per un import total de 4,9 milions d'euros.

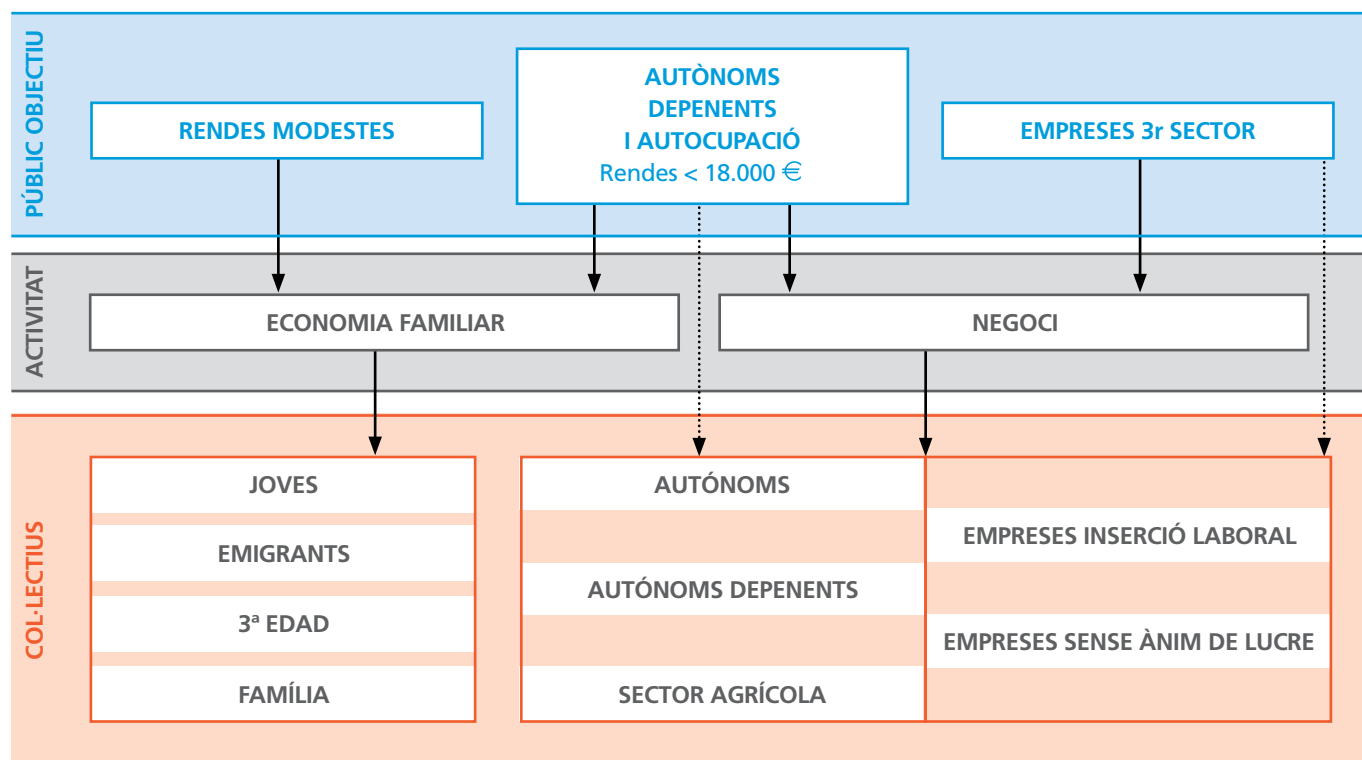


PRIMERA CÀTEDRA D'ESPANYA DE MICROCRÈDITS

En aquesta mateixa línia de recolzament als microcrèdits, "la Caixa" i la Universitat Jaume I de València han creat durant l'any 2007, i amb el recolzament del Comitè Universitari Valencià de Relacions Internacionals i Cooperació (Cuvric), la primera càtedra d'Espanya de microcrèdits. La càtedra neix amb tres eixos fonamentals de treball: la formació i investigació de les causes de l'exclusió financera i les seves vies de solució, la sensibilització de la comunitat universitària i de la societat, i l'assessorament a persones desfavorides sobre accions a desenvolupar per superar la seva exclusió, la seva viabilitat i les possibles vies de finançament.

Dins d'aquesta Càtedra s'ha creat el Premi "la Caixa" d'Iniciació a la Investigació sobre Microcrèdits.

ESTRATÈGIA



MICROBANK: UN PROJECTE TAN AMBICIÓS COM VERSÀTIL

La creació d'un banc social com MicroBank és una iniciativa ambiciosa que revesteix una considerable complexitat. El premi, en aquest cas, és la satisfacció de comprovar que milers de persones amb recursos limitats accedeixen al finançament necessari per convertir els seus projectes en realitat. Els empleats de "la Caixa" tenen l'oportunitat de comprovar-ho diàriament a les oficines, sabent que formen part d'una estructura que ho fa possible.

El caràcter global que caracteritza els crèdits MicroBank el converteixen en una útil eina de finançament per a projectes tant familiars com

personals. Les estadístiques recollides demostren que es tracta d'un banc molt versàtil: les persones que hi recorren tenen perfils diferents, conseqüència de la universalitat que s'ha pres com a punt de partida per al seu funcionament.

En el cas dels microcrèdits financers, per exemple, un 40% són nous residents. Per edat, existeix també una gran varietat, tot i que l'edat mitjana dels clients és de 36 anys. En canvi, els microcrèdits socials s'han destinat a atendre a un 29% de nous residents, amb una edat mitjana de 39 anys.

DE NEPAL A BARCELONA AMB MICROBANK

Ja fa sis anys que Tfering Dorje Gurung, d'origen nepalès, va decidir embarcar-se en una aventura empresarial: va obrir una botiga a Barcelona i va començar a vendre productes del seu país, des d'articles budistes fins a figures i roba. Quan va comprovar que el negoci funcionava, va optar per obrir una segona botiga, però aquesta vegada va recórrer a les facilitats que li proporcionava MicroBank. Parlant amb un empleat de confiança de la seva oficina habitual, es va assabentar de l'existència d'aquest crèdit, i no s'ho va pensar dues vegades. "Potser la podia haver obert jo sol, però hagués anat massa just, i amb el crèdit vaig millor", relata Tfering.

Gràcies a la seva segona botiga, aquest emprenedor ha pogut crear un lloc de treball per a la seva dona i per a una altra persona, i ara es planteja posar en funcionament nous negocis. "M'agradaria obrir més botigues, un restaurant de menjar nepalès i, potser, tenir una fàbrica al meu país per poder crear els meus propis productes", explica.



INTEGRACIÓ ECONÒMICA I SOCIAL DELS NOUS RESIDENTS

"la Caixa" ha estat 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 socials.

A més de MicroBank, una altra de les mostres més evidents d'aquest esforç és el progressiu increment de les remeses a l'estranger, conseqüència d'una activa política de rebaixa de les comissions per als nous residents.

L'Entitat és conscient que l'enviament de remeses als països d'origen és un factor d'importància crucial per al seu creixement econòmic. Aquest procés d'enviament està propiciant, a més a més, que en els països d'origen es creïn noves xarxes bancàries, la qual cosa afavoreix la bancarització i la cultura financera en els països d'origen o destinació de les remeses, incentivant

l'obertura de comptes en els països d'origen.

El darrer any, l'Entitat ha enviat un total de 117.000 remeses mensuals de nous residents. Tant és així que aquestes operacions ja representen un 51% de les transferències internacionals realitzades per l'entitat.

Durant l'any 2007, les remeses de diners han crescut un 27%. Equador, Bolívia i Perú, amb més del 57% del volum total, són les principals destinacions de les remeses que els clients canalitzen a través de "la Caixa".

Els clients nous residents de "la Caixa", a través de CaixaGiros s'han beneficiat de reduccions substancials en les comissions per tramitar els enviaments de diners a països com Equador, Colòmbia, Perú, Bolívia, Cuba, República Dominicana, Argentina, Brasil, Marroc, Senegal, Romania, Bulgària, Ucraïna, Filipines, als

quals s'han afegit recentment Pakistan i Paraguai. Actualment, l'Entitat treballa per seguir ampliant aquesta llista amb nous països o amb nous bancs de distribució per augmentar la capil·laritat.

Com a principal novetat de 2007, cal assenyalar que els clients Nous Residents de "la Caixa" que tinguin domiciliada la nòmina, tindran els enviaments de diners a través de CaixaGiros amb comissió 0 euros indefinidament, si els realitzen pels canals d'autoservei: caixers automàtics, Línia Oberta o SMS.

Més enllà de les remeses, també cal destacar el programa "Com a Casa", un conjunt d'accions i recursos dirigit als nous residents amb l'objectiu fonamental

d'apropar-se de manera directa a aquest col·lectiu i crear lligams de vinculació permanents. Per això, s'han desenvolupat nombroses iniciatives d'apropament a aquest col·lectiu, com col·laboracions amb associacions de nous residents, organització de trobades, patrocinis, merchandising, així com cursos de bancarització (formació de productes i serveis bancaris). S'han realitzat un total de 97 activitats en què han participat 747.792 persones.

Així mateix, s'ha desenvolupat un nou producte, la Llibreta Projecte Estrella, que, amb unes condicions especials, està dissenyada per motivar als nous residents a estalviar, de manera que en el futur puguin accedir a un préstec.

"LA CAIXA", AMB ELS AFECTATS DEL TERRATRÈMOL DEL PERÚ

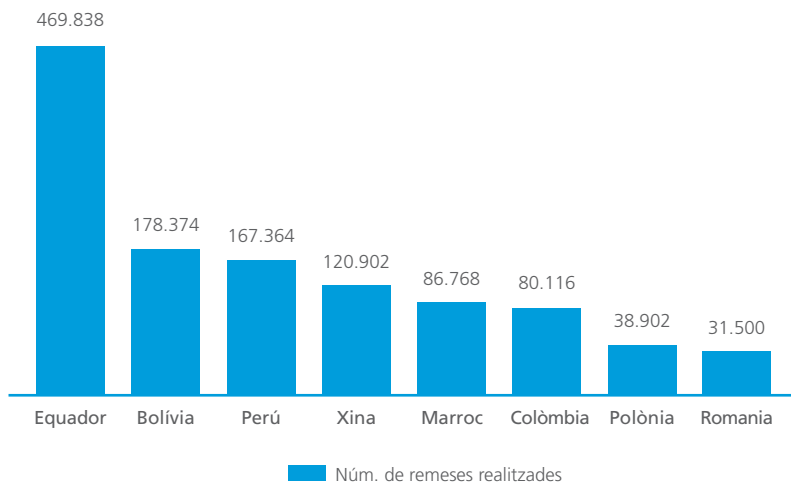
Solidaritzant-se amb el tràgic terratrèmol que l'estiu passat va sacsejar el Perú, "la Caixa" va decidir no aplicar cap comissió a totes les remeses que s'enviessin des d'Espanya amb destinació a aquest país llatinoamericà.

La mesura va incloure totes les transferències dutes a terme a través de qualsevol dels canals habituals de l'entitat: oficines, caixers, telèfons mòbils i Internet.



Durant l'últim any, "la Caixa" ha consolidat una xifra de més de 117.000 remeses mensuals de nous residents

PRINCIPALS DESTINACIONS DE LES REMESSES 2007





farmàcies, etc.), les ajudes a escoles bressol i les famílies que tenen persones grans al seu càrrec.

MONT DE PIETAT

Amb una tradició que, en el cas de "la Caixa", es remunta a la segona meitat del segle XVIII, la fórmula de crèdit facilitada pel "Mont de Pietat" es presenta com una alternativa plenament vigent i actual. Es tracta d'una modalitat de préstec ràpid que permet cobrir necessitats temporals de liquiditat o situacions difícils com l'atur. Per aquest motiu els préstecs es concedeixen amb una durada d'un any sota la garantia de les joies cedides en custòdia.

Per regla general els préstecs són tornats puntualment pels seus prestataris. En cas d'impagament s'atorga un temps prudencial de demora i, si persisteix la situació, es conclou amb la venda dels béns donats com a penyora en subhasta pública, de manera professional i amb la màxima transparència, per poder així fer front al préstec i, de pas, obtenir uns diners extres de tot plegat.

Durant l'any 2007, la cartera viva de préstecs superava els 20,5 milions d'euros, amb un total de 13.026 préstecs vigents. L'import mitjà de concessió va ser de 1.806 euros, amb una vida mitjana de 807 dies. Destaca el fet que un 43% dels préstecs es van tornar en menys d'un any.

D'altra banda, el percentatge d'operacions efectuades el 2007 a nous residents ha estat del 12,28%, assolint un 8,91% de la total cartera. El col·lectiu de més pes entre els nous residents són els de procedència hispànica amb un 61%. Això és degut, indubtablement, a la tradició espanyola dels Monts de Pietat.

PRODUCTES DE GAMMA BÀSICA PER A LA INTEGRACIÓ FINANCERA

Amb la finalitat de promoure la integració en el sistema financer de col·lectius amb risc d'exclusió, "la Caixa" ha continuat promovent la "Llibreta Bàsica" i la "Targeta Bàsica".

La Llibreta Bàsica possibilita l'accés a serveis bancaris de primera necessitat a persones que passen per una situació econòmica precària, com és el cas d'aquells que es troben per sota del llindar que marca el Salari Mínim Interprofessional. Gràcies a aquesta llibreta, aquestes persones poden gestionar les domiciliacions bàsiques (llum, aigua, gas, etc.) sense haver de pagar comissions ni cap altra despesa de manteniment.

Les mateixes condicions de gratuïtat s'apliquen a la Targeta Bàsica, una targeta de dèbit que no té costos associats i que proporciona la comoditat de pagament i disposició de diners pròpia d'aquest producte financer. Durant l'any 2007, la Llibreta Bàsica ha incrementat en més de 6.300 el nombre d'usuaris, ja que ha passat de 14.284 a 20.639, és a dir, un 44% més.

En aquesta mateixa línia se situen les tres targetes creades per "la Caixa" per al Govern Balear, en aquest cas amb la finalitat de recolzar financierament tres necessitats concretes: el consum de primera necessitat (supermercats,

3.2 Respostes a Noves Necessitats de Joves, Gent Gran i Emprenedors

Per “la Caixa” els joves, les persones grans i les empreses són col·lectius que reben una gran consideració per part de l'Entitat. Donar resposta a les seves necessitats i reptes és una prioritat per a “la Caixa”.

VIVENDA ASSEQUIBLE

La dificultat per accedir a la vivenda s'ha convertit en un dels grans problemes de la nostra societat, que afecta especialment al col·lectiu d'edat dels menors de 30 a 35 anys i també al de majors de 65. Amb l'ànim de contribuir a la solució d'aquest dèficit, “la Caixa” va posar en funcionament el projecte Vivenda Assequible, que inclou la promoció d'un total de 3.000 vivendes per ser habitades en règim de lloguer.

A finals de l'any 2007, “la Caixa” disposa de 1.084 vivendes ja adjudicades, 826 de les quals s'ubiquen a Catalunya i 258 a Madrid, i n'hi ha 933 en fase de construcció o en espera de llicència.

A més a més s'estan tancant nous acords amb ajuntaments, amb la majoria dels quals ja s'hi han firmat convenis, per a l'adquisició de sòl per a la construcció de 1.000 vivendes més, fins arribar a un total de 3.000. La inversió que ha realitzat “la Caixa” durant el període 2004-2007 puja a 190 milions d'euros.

Les vivendes incloses en aquest projecte disposen d'una superfície aproximada d'entre 40 i 50 m², i totes elles es construeixen minimitzant l'impacte mediambiental. D'altra banda, amb la finalitat de garantir la màxima transparència, l'adjudicació d'aquestes vivendes de preu especial es realitza mitjançant un sorteig davant notari. En aquest sorteig poden participar les persones que tinguin menys de 35 anys o més de 65, amb uns ingressos limitats i empadronades en la zona de la promoció. La durada del contracte de lloguer és de cinc anys per als joves, mentre que seran prorrogables per als majors de 65 anys.

COMO ACCEDIR A UNA VIVENDA ASSEQUIBLE?

Accedir a una vivenda assequible exigeix complir alguns requisits relacionats amb l'edat, el lloc de residència o els ingressos. D'aquesta manera, “la Caixa” s'assegura que s'acompleixen els principis d'equitat que van inspirar aquesta iniciativa.

Els aspirants, necessàriament majors d'edat, han de tenir menys de 35 anys o bé ser majors de 65. La seva renda mínima familiar serà tal que el lloguer anual no podrà ser superior a un 30% de la mateixa. I la seva renda màxima no podrà ser superior a 4,5 vegades l'IPREM vigent, i ni el sol·licitant ni cap altre membre de la seva unitat familiar pot ser titular d'una vivenda en propietat. D'altra banda, no podrà formar part de cap unitat familiar amb més de dos membres.



La inversió realitzada per “la Caixa” en vivenda de lloguer arribarà a ser de 413 milions d'euros, la qual cosa permetrà la construcció de 3.000 vivendes

EMPREDENDORS

Fidel al seu esperit emprenedor i al compromís adquirit amb la societat, "la Caixa" canalitza el seu recolzament a projectes empresarials. Una d'aquestes accions és el Programa Emprenedor XXI, un conjunt d'iniciatives destinades a convertir en realitat les idees de joves talents amb inquietuds empresarials.

El programa s'estructura en tres grans eixos: sensibilització, formació i nous instruments de finançament.

L'eix de sensibilització té com a objectiu fomentar la cultura emprenedora a la nostra societat. Això s'aconsegueix proporcionant informació d'interès a través de jornades divulgatives, com el Dia de l'Emprenedor impulsat en 13 comunitats autònomes, i d'altres iniciatives, com la creació del portal www.emprendorxxi.es. Es tracta d'una eina orientada a nous empresaris i a persones amb projectes en ment que facilita algunes claus per guiar-se en àmbits com el de la innovació, la internacionalització i, fins i tot, els tràmits necessaris per a la creació d'empreses. Més enllà d'aquest portal, "la Caixa" desenvolupa de forma habitual estudis i publicacions sobre les novetats i avenços en la matèria.

Una altra de les accions destacables desenvolupades durant el 2007 ha estat el Premi Emprenedor XXI, en col·laboració amb el Ministeri d'Indústria. Aquest guardó, que promou i reconeix iniciatives empresarials especialment brillants, es va desenvolupar en una primera fase a les comunitats autònomes, i posteriorment es va celebrar la final nacional en què va resultar guanyadora la pyme de Granada Intergromics.

Per la seva banda, l'eix de la formació resulta bàsic per a incentivar la iniciativa empresarial en l'entorn universitari, les escoles de negocis i, en general, en el món



educatiu. A la pràctica, això es plasma en col·laboracions per a impartir seminaris sobre l'acció emprenedora o la innovació, així com en accions que milloren la formació dels professors i tècnics en creació d'empreses. A més a més, "la Caixa" dota als centres educatius d'eines temàtiques personalitzades com a recolzament a la tasca docent.

Pel que fa al tercer eix, el centrat en el finançament, "la Caixa" col·labora en la creació de xarxes de "business angels" regionals i inverteix en projectes innovadors en etapes inicials, a través dels vehicles habituals del capital risc: "llavor" i "creixement".

Dins del Programa Emprenedor XXI, durant l'any 2007 s'han patrocinat 32 activitats en l'àmbit de l'acció emprenedora i la innovació, amb unitats i escoles de negocis. A més a més, s'han activat programes específics de creació d'empreses innovadores en sectors com Ciències de la Vida, Energia i Medi ambient i TIC/Internet. Aquests programes ha comptat amb la participació de més de 50 empreses.

A través de la seva gestora de capital risc Caixa Capital Risc, "la Caixa" ha

posat en funcionament dues societats de capital risc amb noms molt significatius: Caixa Capital Llabor (fons de 15 milions d'euros compromesos per "la Caixa") i Caixa Capital Pyme Innovació (fons de 31 milions d'euros, dels quals 25 han estat compromesos per "la Caixa" i la resta, a parts iguals, per l'Empresa Nacional d'Innovació i l'Institut Català de Finances), ambdues amb l'objectiu de finançar les primeres etapes de la vida de les noves empreses innovadores.

Fins a l'any 2007, les dues empreses han finançat directament 56 projectes innovadors empresarials, 32 dels quals han sigut en coinversió amb altres Entitats. La inversió compromesa per "la Caixa" per finançar aquests projectes ha pujat a 17,9 milions d'euros i ha generat al voltant de 400 nous llocs de treball.

La inversió compromesa per "la Caixa" per a finançar projectes innovadors d'emprenedors ha pujat fins el moment a 17,9 milions d'euros i ha generat al voltant de 400 llocs de treball

Indicadors més rellevants	Cartera de projectes
Nº de projectes finançats	56*
Total finançament compromès per "la Caixa"	17,9 milions d'euros
Total finançament rebut pels projectes	40 milions d'euros
Nº de projectes co-finançats amb altres entitats	32
Llocs de treball generats	Al voltant de 400 persones
Distribució sectorial	64% TIC
Distribució geogràfica per Comunitats	60% Catalunya / 40% altres CCAA

* Hi ha tres projectes aprovats pel Comitè d'Inversions pendents de materialitzar.

PREMI EMPRENEDOR XXI

El Programa Emprenedor XXI va tenir el seu moment culminant amb el lliurament del premi a l'empresa més innovadora. El guardó es va entregar a l'empresa Integromics, una pyme granadina, en el transcurs d'una gala celebrada a Madrid.

Integromics va competir amb 230 altres projectes, principalment del sector serveis, tecnologies, mitjans i telecomunicacions. De tots aquests projectes se'n va fer una primera selecció a la fase autonòmica, de manera que hi va haver una empresa guanyadora per cada comunitat. Com a guanyadors autonòmics, els emprenedors van rebre un paquet de serveis valorat en 20.000 euros. A més a més, els diferents guanyadors van rebre el premi addicional de traslladar-se a la Universitat de Cambridge, on reben el reputat curs Ignite Fast Tracking Innovation. Aquest curs es

complementa amb un viatge a Xina per a conèixer oportunitats de negocis i establir col·laboracions amb empreses i institucions del país asiàtic.

Adicionalment, els guanyadors reben assessoria personalitzada en comunicació corporativa i el seu cas empresarial s'inclou en un llibre que recollirà els projectes d'èxit que han concorregut al premi. El premi del guanyador nacional, valorat en 35.000 euros, inclou, a més a més, l'assessorament d'un reputat mentor internacional que el guiarà per al seu desenvolupament i creixement. El Premi Emprenedor XXI s'ha convertit en un dels reconeixements més prestigiosos que pot rebre una empresa en procés d'expansió. El jurat està compost per un comitè d'experts de reconegut prestigi empresarial i acadèmic.

3.3 Productes Financers per a Contribuir a un Món més Sostenible

El desenvolupament de nous productes financers és compatible amb la possibilitat de contribuir desinteressadament en projectes socials. La creació de determinats productes específics s'ha demostrat molt eficaç per a recolzar iniciatives socials.

Com a mostra de l'esperit de compromís amb les persones, "la Caixa" impulsa accions de col·laboració amb organitzacions no governamentals i posa a l'abast de tots els clients opcions senzilles de col·laboració amb causes d'interès social.

Paral·lelament, ofereix a les entitats socials la possibilitat d'establir acords de col·laboració que beneficiïn als qui posseeixen menys recursos, amb la finalitat de contribuir a la construcció d'un món més equitatiu.

INVERSIÓ SOCIALMENT RESPONSABLE (FONS D'INVERSIÓ SOCIALMENT RESPONSABLES)

Promoure la inversió responsable, compromesa amb la societat, és un dels reptes assumits per "la Caixa". Amb aquesta finalitat ha creat diversos productes d'inversió, com el Foncaixa Cooperació o el Foncaixa 133 Socialment Responsable, ambdós gestionats per Invercaixa Gestió, la gestora de fons d'inversió de "la Caixa", i en l'actualitat en procés de fusió, essent la nova denominació Foncaixa Cooperació Socialment Responsable.

Els valors escollits pels fons socialment responsables de "la Caixa" formen part del grup d'empreses integrades en el FTSE4GOOD EUROPE, un índex que selecciona empreses de contrastada solvència no només en l'àmbit estrictament financer, sinó també en el

social. D'aquesta manera, s'assegura que totes les inversions es dirigeixen a companyies que sobresurten per la seva especial sensibilitat amb l'entorn social, amb el medi ambient i, en definitiva, amb un concepte del desenvolupament basat en la sostenibilitat en el seu sentit més ampli.

En aquest sentit, la Comissió de Control de "la Caixa" té com a referència principal a llarg termini els Principis per a la Inversió Responsable promoguts per les Nacions Unides. En particular, aquesta Comissió manifesta la seva oposició a la inversió en empreses o grups que exerceixen tota o una part significativa de la seva activitat en els sectors armamentístic, tabaquers, joc o que incorrin en pràctiques socialment perverses com el treball infantil, el no respecte als drets humans i laborals i la degradació sense posar-hi remei del medi ambient.

Nom del fons	Volum (milions d'euros)				Nº total de partícips			
	2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007
FONCAIXA Cooperació	6,9	8,2	8,9	6,3	495	480	442	303
FONCAIXA 133 Socialment Responsable	na	3,0	6,6	3,3	na	17	378	723
% sobre el total de fons gestionats	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,2%	0,3%

Fons de pensions dels empleats de "la Caixa"

El fons de pensions dels empleats de "la Caixa" tenia invertit en fons socialment responsables a final de l'any 2007 un import de 112,9 milions, la qual cosa representa un 12,50% de la cartera de renda variable i un 4,73% sobre el total invertit pel fons.

FONCAIXA COOPERACIÓ INTERNACIONAL, UN FONS SOLIDARI

Rendibilitat i risc no són els únics criteris a l'hora d'escollir un fons. En els darrers anys s'ha introduït un altre concepte que s'ha de tenir en compte: la responsabilitat social del fons. Des de 1999, "la Caixa" inclou en la seva oferta el fons FonCaixa Cooperació Internacional, un fons solidari i ètic que destina 0,35 punts de la comissió de gestió a la Fundació "la Caixa" per a la seva línia d'emergències. L'aportació total de "la Caixa" des de l'any 2000 és de 1,5 milions d'euros, 1 milió dels quals prové dels pressupostos de la Fundació, 200.000 euros corresponen a l'aportació de FonCaixa Cooperació i 300.000 euros de donacions fetes pels ciutadans als comptes corrents habilitats per a diferents emergències.

PRODUCTES FINANCERS SOLIDARIS

Dipòsit Solidari

Impulsar i invertir en projectes socials en una mateixa operació és possible amb "la Caixa". El Dipòsit Solidari és una fórmula d'inversió que ofereix als clients la possibilitat de col·laborar amb un projecte solidari d'una organització no governamental a través d'un fons.



El client que opta per aquest Dipòsit pot escollir entre una sèrie de projectes de ONG's i, a continuació, donar entre un 25% i un 100% dels beneficis que generi la seva inversió.

Es tracta d'un producte dirigit a persones de perfils inversors molt heterogenis, amb l'única condició d'aportar un mínim de 1.000 euros a un termini d'un any, amb la possibilitat de cancel·lar-lo

anticipadament. A més a més, com que es tracta d'una donació, el tractament fiscal és especialment favorable.

Dipòsit Estrella Solidari

"la Caixa" ha reforçat la seva oferta de productes socials amb el llançament el mes de desembre de 2007 d'un innovador dipòsit d'estalvi a termini que permet als clients finançar amb els interessos dels seus estalvis l'acció

concreta que esculli d'entre quatre projectes socials desenvolupats per les organitzacions no governamentals Creu Roja, Metges Sense Fronteres, Càrites i Intermón Oxfam.

Amb imports d'entre 100 i 120 euros, es pot escollir entre facilitar material escolar durant un any a dos nens a Maputo (Moçambic), permetre a 14 famílies de Tarija (Bolívia) iniciar un sistema de cria de gallines, facilitar un equip de cloració d'aigua perquè 3.000 persones a Bulawayo (Zimbabwe) tinguin aigua potable o proporcionar 11 kits de neteja a refugiats sudanesos al Darfur (Sudan).

El seguiment de les iniciatives de les organitzacions seleccionades el dur a terme el programa de Cooperació Internacional de l'Obra Social "la Caixa", que informa periòdicament als titulars del dipòsit de l'evolució del projecte escollit. A més a més, aquestes entitats remetran al client el justificant del donatiu per obtenir la deducció establerta en l'impost sobre la renda.

SERVEIS DE "LA CAIXA" AL TERCER SECTOR

Les aportacions solidàries de particulars a organitzacions no governamentals representen un esforç que "la Caixa" comparteix i estimula. Qualsevol aportació financera que aportï valor a la societat encaixa amb el compromís de l'Entitat, i per això, ha pres la decisió d'eliminar les despeses de gestió de totes aquelles transferències que es realitzin en concepte de donatiu a comptes autoritzats i acreditats.

En total el 2007 s'ha col·laborat amb 46 organitzacions i el volum de l'exempció del cobrament de comissions per transferències ha pujat a més de 900.000 euros.

CATÀLEG DE PRODUCTES ECOLÒGICS I DE COMERÇ JUST I DONACIÓ DE PUNTS ESTRELLA A ENTITATS SENSE ÀNIM DE LUCRE

Les comunitats i col·lectius menys afavorits, així com la cura del medi ambient, figuren entre les prioritats socials de "la Caixa", que, al llarg dels darrers anys, ha anat ampliant les seves accions de col·laboració. Una de les que més èxit ha tingut ha estat la possibilitat de cedir els "Punts Estrella" per a donatius a projectes solidaris.



El programa de "Punts Estrella", creat per a premiar la fidelitat dels clients de "la Caixa" amb regals, permet també convertir aquests punts en donatius, de manera que el client renuncia voluntàriament als seus regals i "la Caixa", per la seva banda, els converteix automàticament en aportacions monetàries per a projectes que el propi client escull. L'any 2007 hi ha hagut 44 projectes per escollir.

Durant els deu anys que "la Caixa" porta oferint aquesta possibilitat, els clients titulars de les targetes de l'entitat han bescanviat donatius per valor de 4 milions d'euros, que s'han canalitzat a través de 30 entitats no lucratives.

Els clients titulars de targetes de l'entitat han bescanviat en els darrers anys donatius per valor de 4 milions d'euros que s'han canalitzat a través de 30 entitats no lucratives

Si el client prefereix bescanviar els seus punts per regals, també pot adquirir productes vinculats al comerç just (estimulant d'aquesta manera la producció de béns de consum en països del Tercer Món, i amb la seguretat que cada producte ha estat elaborat en unes condicions laborals respectuoses amb els drets humans), així com productes socials (elaborats per col·lectius en exclusió social), la incorporació dels quals és una novetat del 2007.

CARAMELS DE COMERÇ JUST A LES OFICINES DE "LA CAIXA"

"la Caixa" distribueix des del mes de novembre de 2007, i a través de la seva xarxa d'oficines, 48 milions de caramels de comerç just en una iniciativa emmarcada en el programa de Cooperació Internacional d'Obra Social que aquest any ha celebrat el desè aniversari de la seva creació. El sucre amb el qual s'han fabricat els dolços procedeix de l'Associació de Canyicultors de Producció Orgànica i Convencional de Paraguai.

Aquests caramels i el seu embolcall estan exempts de gluten, per la qual cosa són aptes per a celíacs.

3.4 Accessibilitat als Serveis Financers

Per a "la Caixa", créixer i crear valors són dos conceptes inseparables que van sempre de la mà. Per això l'expansió de l'entitat s'ha realitzat tenint en compte aquelles persones amb necessitats especials, acostant els serveis bancaris a aquells clients que viuen allunyats dels entorns urbans i millorant l'accés de les persones amb discapacitat als serveis bancaris.

PRESÈNCIA TERRITORIAL DE "LA CAIXA" I NOU MODEL DE DISTRIBUCIÓ BANCÀRIA PER A ARRIBAR A POBLACIONS PETITES

La presència de "la Caixa" al territori creix de forma constant amb l'objectiu d'apropar els seus productes i serveis als clients. Actualment, l'Entitat compta amb 5.468 oficines distribuïdes per tota Espanya, 296 de les quals s'han obert al llarg de l'any 2007.

"la Caixa" és la primera caixa d'estalvis europea i fruit del procés d'internacionalització que va iniciar el 2005, ha obert noves oficines a Polònia i Romania l'any 2007.

Per estar a prop dels seus clients, "la Caixa" ha desenvolupat un model de creixement que va més enllà de les grans ciutats i que té com a objectiu arribar a aquells nuclis de població de la geografia espanyola que no disposen de cap oficina bancària. En aquest sentit, l'Entitat du a terme un procés de creixement flexible, que consisteix en obrir oficines a temps parcial en aquests petits municipis, són les anomenades oficines d'expansió rural. Aquestes oficines disposen, a més a més, de caixers automàtics que permeten als seus habitants fer operacions en qualsevol moment.

Durant l'any 2007, s'han obert 98 oficines d'expansió rural que ofereixen servei a un total de 246.000 persones.

PRESÈNCIA A TOTES LES CIUTATS ESPANYOLES

Una de les característiques que distingeix "la Caixa" és el seu esforç per estendre's a tots aquells punts del territori en els quals la seva presència pugui ser útil. Actualment, l'Entitat està present en el 100% de les poblacions espanyoles amb més de 20.000 habitants, i en el 91% de les que en tenen entre 5.000 i 20.000.

Aquesta important presència es fa palesa també en els municipis menys poblats; de fet, un de cada dos municipis d'entre 3.000 i 5.000 habitants compta amb una oficina de "la Caixa", i també està present en una de cada quatre localitats amb menys de 3.000 habitants.

UN NOU MODEL D'OFICINA ON ES PRIORITZA L'ASSESSORAMENT AL CLIENT

L'afany per donar resposta cada dia més a les necessitats dels seus clients ha fet que "la Caixa" desenvolupi un model d'oficines especialment dissenyat per a aquesta finalitat. Es tracta d'un nou concepte d'oficina que dóna més rellevància a l'espai d'atenció personalitzada.

Per aconseguir-ho, cada oficina es divideix en tres espais: d'una banda, la zona 24 hores potencia la funcionalitat, la seguretat i la privacitat de tots els clients; de l'altra, la zona d'operacions ràpides concreta totes les activitats comercials que requereixen menys temps i són menys complexes; i, per últim, l'àmbit destinat exclusivament al servei personal està integrat per espais individuals on s'assessora al client.

"la Caixa" està impulsant un nou concepte d'oficina que dóna més rellevància a l'espai d'atenció personalitzada al client



Aquesta concepció de l'espai s'acompanya d'una sèrie de millores addicionals, com l'accessibilitat i visibilitat de caixers- que transmeten més seguretat al client- o la incorporació de pantalles planes per facilitar la comunicació i informació al client en suport imatge, sobre les campanyes de productes i sobre els programes de l'Obra Social. Durant l'any 2007, de les 296 noves oficines obertes, 191 han seguit ja el nou model.



Durant l'any 2007, "la Caixa" ha obert 296 noves oficines a Espanya i 2 a l'estranger. De les 298 oficines, 191 han seguit el nou model, 98 són d'expansió rural en poblacions petites i les 7 restants corresponen a altres conceptes

ELIMINACIÓ DE BARRERES FÍSQUES I SENSORIALS A LES OFICINES I CANALS DE "LA CAIXA" PER A PERSONES AMB NECESSITATS ESPECIALS

"la Caixa" manté un ferm compromís amb l'eliminació de totes aquelles barreres físiques o sensorials, siguin del tipus que siguin, que puguin representar un obstacle per a les persones amb necessitats especials. Aquest esforç és canalitzat des de Serveis Generals i Serveis Centrals, empresa que pertany al Grup "la Caixa", i es cristal·litza en les adaptacions de les oficines, terminals d'autoservei i serveis a Internet.

Adaptació i accessibilitat d'oficines

"la Caixa" treballa per aconseguir l'objectiu "cota zero", o el que és el mateix: l'eliminació dels desnivells entre les voreres i l'interior de les oficines. Quan això no és possible, s'habiliten rampes de pendent baix o fins i tot plataformes elevadores, si són necessàries. Tot amb l'objectiu de facilitar l'accés de totes les persones a les oficines.

Totes les oficines noves incorporen ja el concepte de "cota zero" com a criteri indispensable en el disseny de la funcionalitat arquitectònica. Igualment, "la Caixa" està corregint les carències d'accessibilitat de les oficines que estan en funcionament, ja que el seu objectiu és aconseguir que el 100% de les oficines siguin accessibles. Actualment ja ho són 4.076, cosa que representa un 75% del total.

A més a més de l'accessibilitat arquitectònica, l'Entitat té en compte altres punts bàsics per a l'operativa diària de les persones amb limitacions de tipus físic. Un exemple d'aquest fet és la cura de l'Atenció Totalment Personalitzada, que ofereix als clients un espai més propici per a la relació, amb un mobiliari i una disposició dels llocs de treball dirigits a facilitar el contacte personal amb el client.

Accessibilitat a les terminals d'autoservei

Pel que fa als caixers automàtics, les 8.011 terminals de "la Caixa" ja compten amb un teclat adaptat per a persones amb dificultats visuals, la qual cosa els permet tenir accés a les funcions bancàries bàsiques: reintegraments, actualitzacions de llibreta, consulta

d'extractes, ingressos de bitllets o xecs, etc.

A més a més, "la Caixa" està preparant més de 2.000 dispensadors per a millorar encara més l'operativa de persones amb discapacitats visuals. Tots ells disposaran d'un sistema d'àudio pensat i dissenyat per a persones invidents o deficients visuals. Durant l'any 2008, s'iniciarà la instal·lació de caixers 100% accessibles segons la Proposta de Normalització d'Accessibilitat de la Fundació Barcelona Digital. L'objectiu és que l'any 2010 totes les oficines de l'Entitat disposin de, com a mínim, una terminal d'autoservei 100% adaptada a aquest estàndard.

Una altra de les innovacions introduïdes per "la Caixa" a les terminals d'autoservei és l'operativa "Caixa Fàcil", un procés de simplificació que permet personalitzar les operacions més freqüents que cada client du a terme als caixers. Aquest servei es programa des de les pròpies oficines de "la Caixa", i té l'avantatge que facilita l'ús del caixer a les persones més grans.

Paral·lelament, i tenint en compte l'obertura de noves oficines de "la Caixa" a Romania i Polònia, són ja 15 els idiomes que estan disponibles a les terminals d'autoservei de l'Entitat.

"la Caixa" està preparant més de 2.000 caixers per a adaptar-los a l'operativa de persones amb discapacitats visuals

Accessibilitat a Internet

"la Caixa", pionera a Espanya en banca on-line, segueix afegint noves funcions d'accessibilitat a tots els seus serveis. Ja l'any 2006 va aconseguir l'acreditació de nivell A d'acord amb les normes de la Web Accessibility Initiative (WAI). Ara, a més a més, s'ha adaptat el portal de "la Caixa" - i 200 pàgines interiors - a les normes per al compliment del nivell AA. Aquesta adaptació s'ha realitzat també per al portal de l'Obra Social.

D'aquesta manera, les persones amb discapacitat visual que utilitzen el software de lectura JAWS- el d'ús més estès - poden navegar sense dificultat pel menú web com qualsevol altre internauta. Per això, "la Caixa" ha comptat amb l'estreta col·laboració de la Fundació ONCE.

A més a més, s'ha afegit la migració de pantalles de Línia Oberta al nou "Llibre d'estil", respectuós amb la normativa WAI. Cada nou mòdul o disseny plantejat passa primer una validació interna del codi, i, a continuació, supera un nou filtre validador amb la finalitat de comprovar

que compleix els criteris establerts. Una vegada ha passat els successius filtres i superats els possibles problemes, es distribueix entre els proveïdors de programació.

D'altra banda, totes les prestacions de Línia Oberta ja estan disponibles en anglès, francès, alemany, italià, portuguès, euskera, gallec, català i castellà.



PROJECTE INREDIS: UNA APOSTA PER LA PLENA INTEGRACIÓ

Una de les iniciatives relacionades amb l'accessibilitat en què ha participat "la Caixa" és el Projecte INREDIS (Interfaces de Relació entre l'entorn i les persones amb DIScapacitat). Aquest projecte té l'objectiu de desenvolupar les tecnologies que permeten crear canals de comunicació i interacció entre persones amb algun tipus de necessitat especial i el seu entorn.

Aquest projecte consta de nou paquets de treball, cinc dels quals compten amb la participació de "la Caixa". Es tracta dels següents: detecció de les necessitats d'ús de les tecnologies en col·lectius amb diversitat funcional; anàlisi de l'entorn tecnològic, la seva evolució i impacte; interoperabilitat en dispositius mòbils; integració d'usuaris amb diversitat funcional

en la societat del coneixement i, finalment, el paquet de normalització.

El projecte INREDIS està gestionat per un consorci empresarial que encapçala Technosite, l'empresa tecnològica de la ONCE. A més a més de "la Caixa", hi participen altres empreses i organismes públics d'investigació i centres d'investigació tecnològica vinculats a centres universitaris, entre d'altres.

El pressupost global del projecte puja a 24,1 milions d'euros, que s'executaran entre els anys 2007 i 2010 i rep també una subvenció de 10,4 milions d'euros que prové del Programa CENIT (Ministeri d'Indústria). L'aportació de "la Caixa" és de 2,3 milions d'euros, un milió dels quals és subvencionat.

3.5 Finançament Sostenible

APLICACIÓ DELS PRINCIPIS D'EQUADOR

"La Caixa" s'ha adherit aquest any a les directrius dels anomenats "Principis d'Equador". Amb l'adopció d'aquests principis, "la Caixa" es compromet que tots els *project finance* finançats per l'Entitat amb un cost superior a 10 milions de dòlars- en qualsevol sector i en qualsevol part del món- disposin d'una positiva avaluació social i mediambiental, d'acord amb els estàndards de la International Finance Corporation (IFC).

Dins de la política de recolzament a les operacions de comerç exterior, "la Caixa" també ha firmat amb el IFC un acord per a la cobertura de riscos polítics i comercials derivats de les operacions d'importació i exportació en els mercats emergents. Després d'aquest acord, "la Caixa" participarà com a Banc Confirmador dins del Programa de Finançament del Comerç Mundial del IFC, per la qual cosa es podrà beneficiar de les garanties de pagament de l'organisme del Banc Mundial. A dia d'avui, 94 bancs s'han convertit en Bancs Confirmadors del IFC.

Els principis d'Equador van sorgir el 2003 de la mà de deu bancs i actualment 45 institucions financeres s'hi han adherit voluntàriament.

Adoptant voluntàriament els Principis d'Equador, "la Caixa" reafirma el seu compromís amb el bon govern corporatiu, basat en una gestió responsable i transparent

L'adopció d'aquests principis per part d'entitats de tot el món està fent possible la creació d'un estàndard en els criteris socials i ambientals exigibles en els projectes que sol·liciten finançament.

Tant és així que, en la zona OCDE, el compliment de la legislació mediambiental ja inclou el compliment d'aquests principis.

D'acord amb els Principis d'Equador, "la Caixa" ha participat en 28 projectes categoritzats com a C amb una inversió total de 4.649,75 milions d'euros, dels quals n'ha aportat 925,31 milions. Cal destacar que 24 projectes corresponen a Espanya i 4 a Europa.

FINANÇAMENT DE PROJECTES D'ENERGIA RENOVABLE

Un dels grans compromisos de "la Caixa" manté una estreta relació amb la sostenibilitat. El respecte al medi ambient no només es manifesta en l'operativa diària de totes i cada una de les seves oficines, sinó que l'Entitat intervé de manera directa finançant projectes de desenvolupament sostenible.

En aquesta mateixa línia se situa la implicació de "la Caixa" en la que està destinada a ser la planta de biodièsel més gran d'Espanya, a La Rioja.

L'import total de l'operació puja a 101 milions d'euros, que es disposa a través d'un crèdit sènior, un crèdit IVA i garanties als proveïdors, en un termini de set anys. Es tracta de la primera inversió de l'Entitat en un projecte d'aquestes característiques que, en aquest cas, inclou la construcció i la posterior explotació de la planta.

La futura planta de biodièsel està ubicada en el terme municipal de Calahorra, en una parcel·la de 180.000 metres quadrats, i produirà 250.000 tones de biodièsel a l'any.

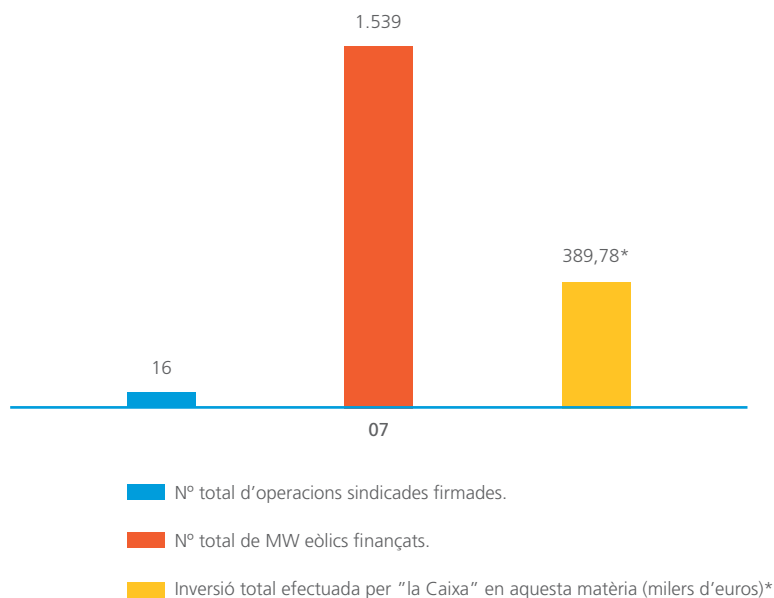
A més a més, "la Caixa" ha finançat 16 projectes en l'àmbit de les energies renovables per un import de 389,78 milions d'euros amb una potència de 1539MW.

'Amb aquesta adhesió "la Caixa" reafirma el seu compromís creixent amb el bon govern corporatiu, fonamentat en una gestió responsable i transparent i en actuar tenint en compte el comportament ètic, les relacions laborals, el medi ambient i la contribució al desenvolupament socioeconòmic de l'entorn'. *Isidre Fainé (Europa Press, 19 de març de 2007).*

'Com a banc actiu en el finançament de projectes als països de desenvolupament, l'adopció dels Principis d'Equador per part de "la Caixa" representa un important pas endavant que el IFC rep amb entusiasme'. *Lars Thunell, vicepresident executiu del IFC (Europa Press, 19 de març de 2007).*

Fruit de la seva aposta per la sostenibilitat, "la Caixa" ha finançat la que està destinada a ser la planta de biodièsel més gran d'Espanya, amb una superfície total de 180.000 m²

FINANÇAMENT DE PARCS EÒLICS



CONVENIS PER AL FINANÇAMENT DE PROJECTES DESTINATS AL MANTENIMENT I MILLORA AMBIENTAL

A més a més, "la Caixa" col·labora amb les institucions de l'administració en projectes d'eficiència energètica i amb l'establiment de línies de crèdit per a la indústria.

A nivell estatal s'han establert acords de col·laboració per a finançar la reparació o reposició d'instal·lacions i equips industrials i mercantils, agrícoles, forestals, ramaders i de regadiu, automòbils, motocicletes i ciclomotors d'ús particular, vehicles comercials,

maquinària agrícola i locals de treball de professionals que hagin patit les conseqüències d'incendis i inundacions.

- ICO – Incendis 2007.
- ICO – Inundacions Desbordament Riu Ebre.
- ICO – Inundacions El Hierro 2007.
- ICO – Inundacions R.D.L. 5/2007.

A nivell autonòmic, s'han firmat un total de 15 operacions per més de 421.000 euros.



Orientat als nostres Clients

- 4.1 Solucions Adequades per Satisfer les Necessitats dels Clients
- 4.2 Satisfacció del Client
- 4.3 Innovació
- 4.4 Solvència, Seguretat i Transparència

4

Àmbit / Àrea	Compromisos 2008-2010
Qualitat	• Millorar els indicadors de qualitat percebuda pels clients. • Millorar els temps de resposta de les reclamacions dels clients. • Disminuir la ràtio de reclamacions d'Atenció al client per cada 100.000 clients a 16/100.000.
Innovació	• Desenvolupament del programa INREDIS per acostar les TIC a les persones amb discapacitat. • Nous serveis i productes per als clients. • Implantació de la nova Terminal d'Autoservei Punt Groc a totes les oficines de l'Entitat. • Estendre la telefonia IP i les seves aplicacions a tota la xarxa d'oficines, convertint-se en l'entitat amb la xarxa IP més gran d'Europa. • Extensió de la factura electrònica a tots els departaments de l'Entitat, clients del servei Línia Oberta i altres empreses.
Seguretat	• Incrementar la seguretat de clients i empleats.

Client Universal, Atenció Personalitzada

Amb prop de 10,5 milions de clients, "la Caixa" desenvolupa un model de gestió fonamentat en un assessorament personalitzat, professionalitzat i de qualitat; un esforç permanent d'innovació i una oferta de productes i serveis diversa i competitiva, que s'adequa als requeriments dels seus diferents tipus de clients.

Amb aquest model de gestió, "la Caixa" pretén aconseguir la plena satisfacció de tots els seus clients, ja que no només es limita a cobrir aquestes necessitats, sinó que aspira a superar expectatives, amb la finalitat de consolidar la seva fidelitat i confiança.



4.1 Solucions Adequades per a Satisfer les Necessitats dels Clients

Gràcies a l'experiència dels professionals de "la Caixa" i a la seva proximitat amb les persones a través de les 5.468 oficines en el territori, l'Entitat adapta els productes i serveis a les necessitats dels seus clients.

En aquest sentit, el compromís que manté l'Entitat amb la societat, es concreta en la voluntat d'oferir el millor i més complert servei, financer i no financer, al major nombre de clients sense excloure a ningú.

"la Caixa" ha ampliat fins a 5.468 la seva xarxa d'oficines amb l'objectiu de fer la vida més fàcil als seus clients

PRODUCTES I SERVEIS FINANCERS PER A PARTICULARS, INFÀNCIA, JOVES, PERSONES GRANS, EMPRESES I SECTOR AGRARI

Un total de 10.483.337 clients confien les seves finances a "la Caixa".

Líder a Espanya

"la Caixa" ha incrementat el nombre de clients a totes les comunitats autònomes. Les necessitats concretes de cada territori s'han tingut en compte en l'expansió de la xarxa d'oficines. D'aquesta manera, particulars, empresaris, petites, mitjanes i grans empreses han trobat una resposta professional adaptada a les seves necessitats reals.

En clients particular, "la Caixa" ha superat els 9.930.000. A més a més, tots i cada un dels col·lectius d'edat han incrementat el seu nombre de clients gràcies a les iniciatives que s'han desplegat per a cada segment i que tenen com a objectiu la fidelització del client a través de compromisos concrets.

La capacitat d'innovació i adaptació a la demanda del teixit empresarial explica el creixement constant del nombre de clients del segment empresarial. Més de 365.000 empreses són clients de "la Caixa", majoritàriament petites i mitjanes empreses.



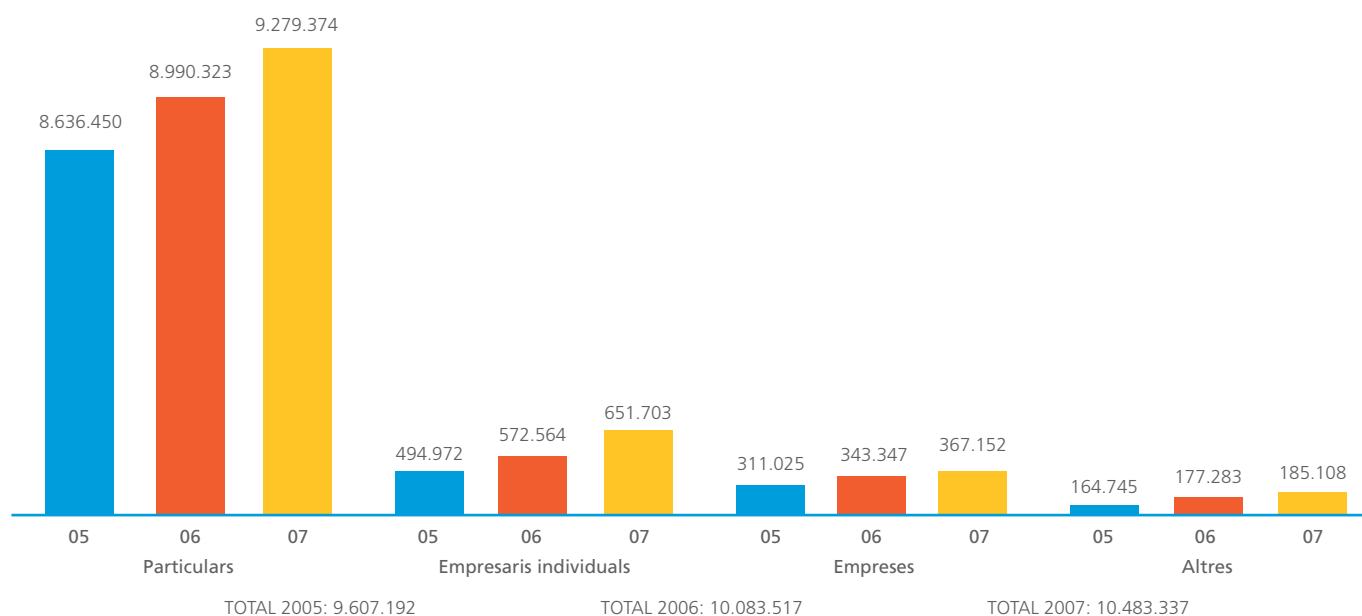
Campanya Nòmines

Gairebé 2.000.000 milions de clients tenen domiciliada la seva nòmina a "la Caixa".

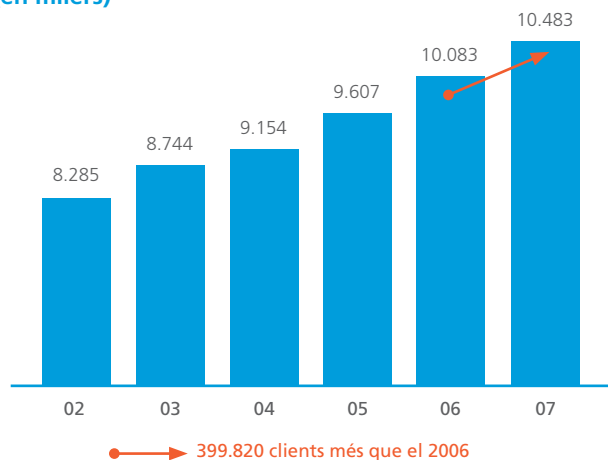
Una banca universal

El 2007, el 29,37% dels nous clients de l'Entitat són nous residents. "la Caixa" ha dedicat gran part dels seus projectes d'innovació a aquesta creixent demanda, que serà clau per al futur de l'Entitat.

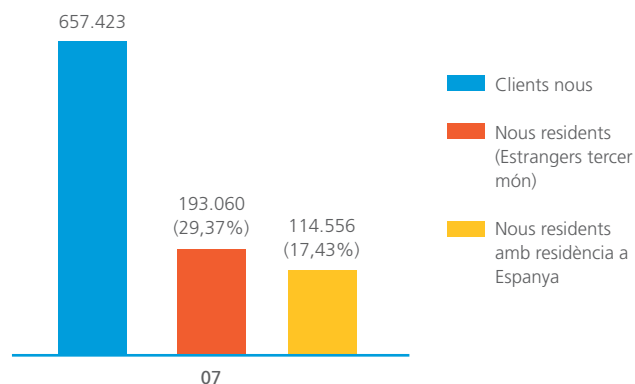
BASE DE CLIENTS DE "LA CAIXA"



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



% DE NOUS CLIENTS PARTICULARS DE "LA CAIXA" EL 2007 QUE SÓN NOUS RESIDENTS



PROCEDÈNCIA DELS CLIENTS PARTICULARS (RESIDENTS) D'ALTRES NACIONALITATS

SENSE CLASSIFICAR

DES 05	293
DES 06	299
DES 07	352

EUROPA

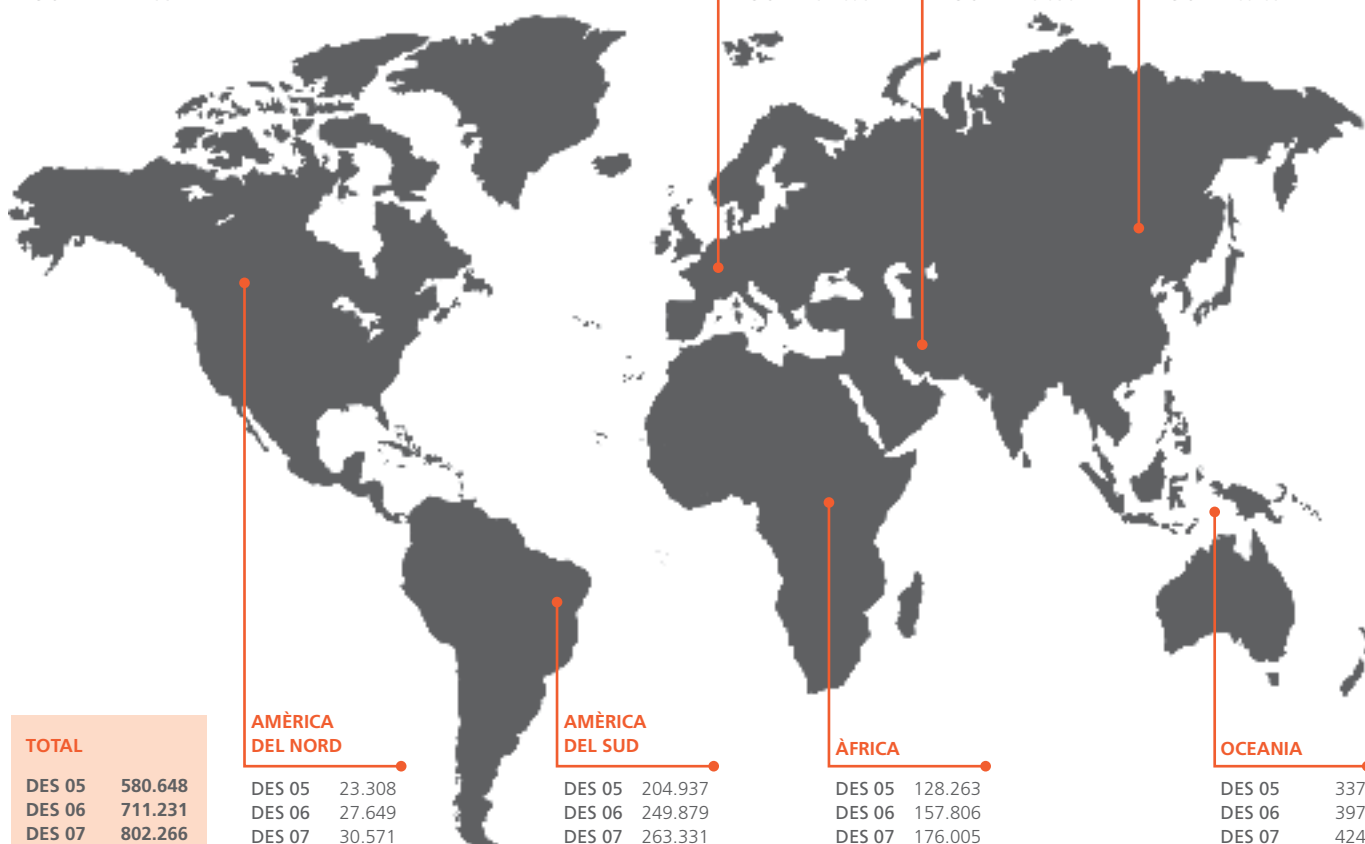
DES 05	156.012
DES 06	191.261
DES 07	234.893

EUROPA/ÀSIA

DES 05	4.677
DES 06	5.965
DES 07	6.858

ÀSIA

DES 05	62.821
DES 06	77.975
DES 07	89.832



TOTAL

DES 05	580.648
DES 06	711.231
DES 07	802.266



Petits Grans Clients

"la Caixa" ha desenvolupat una sèrie de serveis que reforcen el vincle entre el col·lectiu infantil i l'empresa. El programa infantil de "la Caixa" va dirigit a nens de fins a 13 anys i joves menors de 18 anys. El seu objectiu és consolidar la relació dels més petits amb l'Entitat, al mateix temps que aquests descobreixen d'una manera accessible i divertida el valor dels diners i de l'estalvi.

Entre les novetats que s'han desenvolupat el 2007 en aquest àmbit destaca el programa Nadons. De fet, des que es va posar en funcionament aquest servei, l'agost de 2005, s'han incrementat un 28% el número de bebès "clients". A més a més, es realitzen campanyes periòdiques de fidelització de clients, amb regals per a la infantesa per obrir una llibreta o realitzar un ingrés.

Més enllà dels productes i serveis financers, "la Caixa" també col·labora amb diversos clubs infantils de gran popularitat entre els més petits, com són

el Club Super 3 a Catalunya i el Betizu Kluba al País Basc.

El 2007, "la Caixa" ja comptava amb prop de 1.250.000 clients menors de 18 anys, un 12,5% del total de clients particulars de l'entitat.

El Programa Infantil de "la Caixa" reforça la relació dels més petits amb l'Entitat, al mateix temps que aquests descobreixen d'una manera accessible i divertida el valor dels diners i l'estalvi



Joves, Aquí i Ara

Els estudis, la vivenda i la integració al mercat laboral són reptes de les noves generacions. "la Caixa" entén aquestes prioritats i les concreta a través de nous serveis i programes com el LKXA, del qual ja frueixen més de 500.000 clients. Es tracta d'un nou tipus de relació amb una entitat financera, adaptat a les necessitats d'aquest col·lectiu, i que compta amb un programa complet d'avantatges financers i no financers.



A l'any 2007, l'enseny LKXA ha estat reconeguda com una de les estratègies de marca més ben posicionada segons el Centre de la Marca d'ESADE que, juntament amb el diari econòmic Expansión i la consultora Accenture, intenta fomentar la gestió de la marca entre empreses espanyoles.

Actualment, "la Caixa" compta amb prop d'un milió de clients amb edats compreses entre els 18 i els 25 anys.

Nous estímuls, nous reptes

A més a més dels convenis de col·laboració que l'Entitat manté amb diferents centres universitaris, "la Caixa" facilita i recolza l'accés dels joves a l'educació universitària a través de dues modalitats de crèdit a un termini màxim de 10 anys. Són els CrediEstudis, per a finançar la carrera universitària, i el CrediEstudis Postgraus, que cobreix les seves necessitats econòmiques després de la universitat.

La preocupació que genera l'accés a la vivenda ha impulsat la creació de nous productes orientats a facilitar la compra de vivendes, com la Llibreta Vivenda o la Hipoteca Jove. Aquesta última és, a més a més, l'única amb revolving, modalitat que permet disposar de part del capital amortitzat per a fer front a possibles noves necessitats de finançament. A finals de l'any 2007, ja hi havia 53.200 contractes d'Hipoteca Jove en cartera.

La comunicació és també l'eix al voltant del qual giren nombrosos productes especialment dissenyats per als joves. Les noves tecnologies es posen al servei dels joves amb l'oferta multicanal de "la Caixa" a través del mòbil, la televisió digital i el servei de Línia Oberta d'Internet. El 2007, a més a més, els beneficiaris del programa LKXA han pogut fruit d'exempcions de comissions en la compra d'entrades a través del caixers ServiCaixa, Internet o telèfon mòbil.

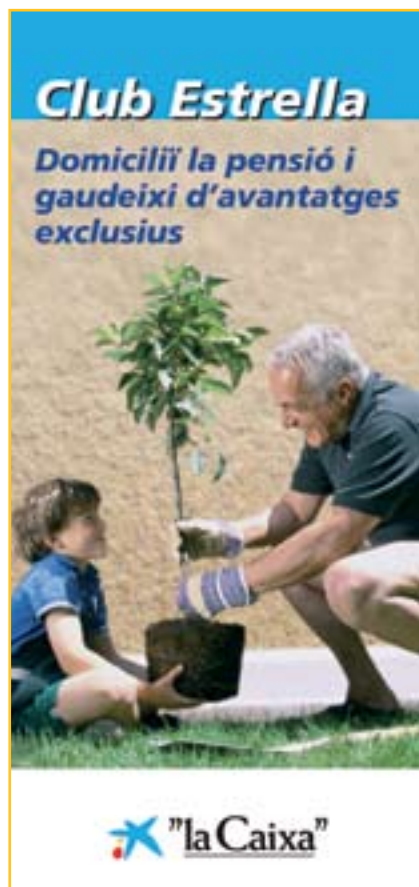
La preocupació que genera l'accés a la vivenda ha impulsat la creació de nous productes orientats a facilitar la compra de propietats, com la Llibreta Vivenda i l'Hipoteca Jove

LKXA LIDERA EL SEGMENT DE JOVES CLIENTS

El nombre de joves inscrits en el programa LKXA ha estat un èxit. Esdeveniments com la Gira LKXA han consolidat encara més aquest lideratge i ja és el programa financer de referència entre els joves espanyols.

"la Caixa" va organitzar la Gira LKXA, que es va dur a terme a set ciutats espanyoles, amb l'assistència de més de 65.000 persones que van ballar al ritme dels grups musicals La Oreja de Van Gogh, Coti i Dover. Els seus promotors han definit la Gira LKXA com un excel·lent exemple d'implicació de tota la xarxa comercial en aquest programa, ja que totes les direccions territorials de l'Entitat es van implicar al màxim perquè fos un èxit i el programa es convertís en tota una referència.





Persones Grans

"la Caixa" també s'ha convertit en un referent en mesures de previsió social. El compromís de l'Entitat amb les persones grans és una realitat consolidada.

Actualment, més de 1.400.000 clients de més de 65 anys es beneficien de les condicions del programa Club Estrella. A través del Club Estrella, les persones grans poden tramitar, entre d'altres coses, de forma gratuïta l'expedient de jubilació, cobrar la pensió del INSS el dia 25 de cada mes, contractar la Pensió Vitalícia Immediata, accedir a la Targeta Club Estrella, gràcies a la qual poden beneficiar-se de descomptes de fins al 40% en bitllets de tren, anticipar el cobrament de la pensió quan ho necessitin, etc.

En aquest àmbit, durant l'any 2007 s'ha creat el Dipòsit Pensió, un nou producte de passiu per a pensionistes. Aquest dipòsit, de 18 mesos de durada i capital garantit, ofereix un interès molt competitiu i creixent semestralment, a més a més d'una prima addicional de l'1% sobre el nominal al venciment només pel fet de domiciliar o tenir domiciliada la pensió.

També s'han realitzat promocions per a activitats lúdiques de teatre, cinema, descomptes en el pagament de viatges de l'IMSERSO, etc. A més a més, els clients del Club Estrella tenen un 50% de descompte en totes les activitats de pagament dels centres de la Fundació "la Caixa".





Nous Residents

Els clients procedents d'altres països consoliden una nova demanda que ha trobat una resposta directa i eficaç de la mà de "la Caixa". Si l'any 2006 es va tancar amb més de 711.000 clients nous residents, el 2007 aquesta xifra ha superat els 800.000.

"la Caixa" ha desenvolupat una xarxa de serveis especial per a incentivar i educar en l'estalvi. L'objectiu és que aquests clients tinguin més coneixements bancaris i millorin la seva cultura financera.

Més clients, més facilitats

Els enviaments de diners en l'idioma del client faciliten la seva operativa. Aquest any s'han incorporat al sistema operatiu el romanès i el polonès. La incorporació de persones d'altres nacionalitats en plantilla a les oficines i com a comercials a les

zones geogràfiques amb gran presència del col·lectiu de nous residents reforça el compromís de "la Caixa" per entendre i assessorar als nous clients.

Un de cada tres nous clients de l'Entitat és nou resident, xifra que constata l'acceptació dels serveis dissenyats específicament per a aquest col·lectiu

Integració financera

També s'han dut a terme diversos acords internacionals amb els principals bancs dels països d'origen per a facilitar i assegurar la tramitació dels enviaments de diners. Aquest any s'han incorporat nous països com Ucraïna, Cuba, Paraguai i Pakistan, i s'han millorat els acords amb Romania, Colòmbia, República Dominicana i Marroc amb una reducció de les comissions.

Durant el darrer any, el col·lectiu de clients nous de "la Caixa" ha crescut un 15,7% i més del 30% de l'increment de clients és de nous residents, fet que demostra l'acceptació dels serveis

dissenyats específicament per a aquest col·lectiu. Per fer front a aquestes noves necessitats, "la Caixa" disposa de dues modalitats de targeta específiques: la Internacional Transfer i la Visa Girs.

Cal destacar també el desenvolupament de nous productes o el redisseny dels existents, com, per exemple, la Llibreta Projecte Estrella, amb unes condicions especialment dissenyades per a aquest segment, així com l'IPF àrab, un producte similar als que ofereix la Banca Islàmica (sense interessos en efectiu).

"la Caixa" també ha potenciat la concessió de microcrèdits. Aquest any, a més a més, ha reforçat aquest servei amb una nova línia de microcrèdits financers per a la integració de nous residents amb dos objectius principals: la cobertura de les despeses de reagrupació familiar i la compra de vivenda en el país d'origen.

Una de les promocions més atractives realitzades durant aquest any són els sortejos de viatges, que han permès a molts clients i familiars viatjar al seu país o ser visitats pels seus familiars.



CaixaEmpreses

El número d'empreses clients de "la Caixa" ha arribat ja a més de 365.000, xifra que representa un increment del 6,9% respecte de l'any passat. Destaca el creixement en microempreses i petites empreses amb un augment de quasi 21.000 empreses.

El 2007 destaca la consolidació del sistema de "banc a casa", anomenat Línia Oberta Empresa, que ha merescut repetidament la millor qualificació

del sector realitzada per la consultora independent AQ Metrix. Durant l'any passat, un total de 227.290 empreses van operar amb el servei de Línia Oberta.

Més ajuts per a les pymes

Les pymes se situen a primera línia del segment empresarial per al mercat de la banca. L'elevada participació d'aquest sector ha motivat un bon nombre d'iniciatives que afavoreixen l'esperit emprenedor.

Entre elles destaca el conveni amb l'Institut de Crèdit Oficial (ICO) amb qui s'han firmat durant l'any 2007 cinc línies de finançament: ICO-Pyme 2007, ICO-Internacionalització, ICO-Creixement empresarial, ICO Emprenedors i, finalment, Pla Avança ICO-TIC. Totes elles integren l'anomenat Pla de Foment Empresarial, un import que en conjunt puja a 9.796 milions d'euros. En total s'han realitzat més de 25.000 operacions de crèdit. Aquestes cinc línies permeten cobrir les necessitats financeres tant d'empreses com d'autònoms, oferint els instruments financers necessaris per a la millora de la competitivitat de les empreses espanyoles i per a donar suport a les seves inversions durant les diferents etapes de creixement.

En aquesta línia d'actuació, també s'ha subscrit la nova línia de finançament de 200 milions d'euros per a projectes d'inversió en condicions avantatjoses conjuntament amb el Banc Europeu d'Inversions (BEI).

No obstant això, més enllà del recolzament financer, l'Entitat ha participat en diferents jornades que, entre d'altres objectius, han tingut com a tema central la reducció de la bretxa digital que actualment té lloc en la majoria de petites empreses. En aquest sentit, "Polígons en xarxa" és la iniciativa que, promoguda pel Ministeri d'Indústria i Tecnologia i per l'entitat pública Red.es, ha organitzat fins a 60 jornades dirigides a prop de 5.000 pymes i autònoms de tota Espanya, i en les quals hi ha col·laborat "la Caixa" a través de la Fundació Barcelona Digital.

Línia Oberta Empresa ha estat mereixedora repetidament de la millor qualificació del sector realitzada per AQ Metrix. Durant l'any 2007, un total de 227.290 empreses van operar amb aquest servei

Beneficio para su empresa, seguridad para sus empleados



"la Caixa"

Productos de previsión social para pymes

Sector Agrari

Les necessitats reals del sector agrari sempre han estat en el centre de l'atenció de "la Caixa". Any rere any es desenvolupen nous productes especialment creats per a les necessitats del sector, tant individuals com per a cooperatives agrícoles i ramaderes.

El 2007, més de 800 oficines especialitzades han donat resposta directa i assessorament a aquest sector, a més d'ajudar a la tramitació de la PAC (Política Agrària Comunitària). Per aquesta tramitació, "la Caixa" regala l'assegurança de Responsabilitat Civil, accidents i robatoris de ramaderia ovina i caprina, molt valorada pels clients pels seus avantatges i l'eficient tramitació dels sinistres.

El 2007 també s'ha ofert la Llibreta AgroCaixa Euribor, així com una nova aplicació per a la gestió dels rebuts que els comuners paguen a les seves Comunitats Regants.

Més a prop, per arribar més lluny

La participació i implicació directa de "la Caixa" es fan paleses a través de nombrosos acords i col·laboracions amb diferents associacions agrícoles, fires, congressos i administracions. Aquest any s'ha tancat un acord amb el Ministeri d'Agricultura per apropar la Societat de la Informació a les zones rurals, facilitar la renovació de maquinària agrícola, desenvolupar convenis agraris d'àmbit local, proporcionar microcrèdits socials en aquest àmbit, etc.

A més a més de participar en diferents esdeveniments i actes del sector, "la Caixa" ha estat present per primera vegada en grans fires com Expooliva o Agroexpo, i ha repetit experiència en d'altres com la Fira de Sant Miquel de Lleida o la Fira de la Maquinària de Lerma.

Una de les principals novetats de l'any 2007 ha estat l'entrada en el projecte pioner MERCOPAC, el mercat dels drets



de pagament únic com a intermediària en el mercat on-line d'aquests drets, completant així encara més els serveis als agricultors.

A final de l'any 2007, 216.000 clients del sector agrari ja confiaven en els serveis i els productes de "la Caixa".

Entre les novetats previstes per a 2008, l'empresa destaca l'impuls del nou marc de Desenvolupament Rural, dirigit a impulsar les activitats econòmiques en general i les indústries agroalimentàries en particular. La concessió de microcrèdits socials i el finançament a emprenedors que desitgen abandonar l'activitat agrària però no el medi rural estaran a la primera línia dels objectius de "la Caixa".

El 2007, més de 800 oficines especialitzades han donat resposta directa i assessorament al sector agrari, a més d'ajudar a la tramitació de la PAC (Política Agrària Comunitària)

SOLUCIONS MÉS ENLLÀ DEL NEGOCI BANCARI DE "LA CAIXA"

"la Caixa" compta amb un conjunt de filials que a més a més de donar servei a la pròpia organització, desenvolupa i ofereix serveis a d'altres clients. L'activitat d'aquestes filials comprèn diversos sectors entre els quals destaquen la gestió comercial, la construcció i les noves tecnologies.

PromoCaixa

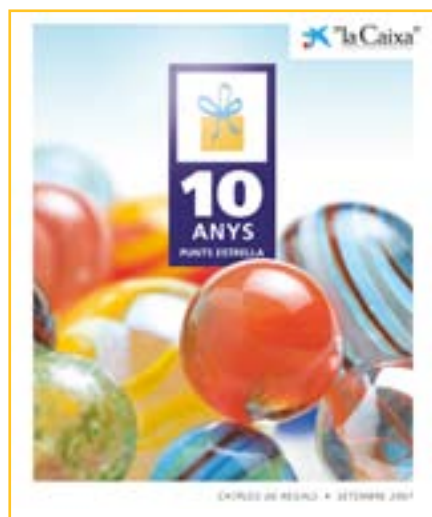
Des de Promocaixa es desenvolupen activitats relatives al llançament, la informació, l'assessorament i promoció per a la comercialització de béns immobles i serveis propis o aliens. Durant l'exercici 2007 les seves principals línies de negoci han estat, entre d'altres: la gestió del programa Punts Estrella, la venda del programa Punts Estrella a comerços, serveis de màrketing i informació, la gestió de les compres de promocions de "la Caixa", la gestió del Club Compra, així com la gestió de programes de fidelització externs.

ServiHabitat

Aquesta empresa de "la Caixa" es dedica a la construcció, promoció, venda i administració i explotació en arrendament de tota classe de béns immobles relacionats amb particulars, empresaris-promotors, indústria turística i centres comercials. En aquest sentit, ofereix els següents serveis: gestió de venda d'immobles, gestió de subhastes d'immobles, activitat de project per compte propi i de tercers, administració d'immobles procedents de la subhasta i operacions de leasing immobiliari.

Sumasa

L'activitat de Sumasa consisteix en la gestió per compte de tercers de tota classe de serveis relacionats amb la construcció i el manteniment d'edificis o locals i les seves instal·lacions, així com la gestió per compte de tercers de les compres i el subministrament d'articles d'oficina. Una altra de les activitats és l'explotació de plataformes informàtiques i aplicacions a través d'Internet o altres mitjans.



4.2 Satisfacció del Client

Per a "la Caixa" el client és el centre de la seva organització, per això considera fonamental satisfer les seves expectatives. Continuar mereixent la seva confiança és l'única via per assegurar el creixement de l'Entitat i els seus resultats futurs.

Un client satisfet és l'actiu més valuós d'una entitat financera, ja que recomana els seus serveis, contracta nous productes i està més vinculat a ella. En aquest sentit, "la Caixa" orienta tots els seus esforços a aconseguir el màxim nivell possible d'excel·lència en el servei que els ofereix.

Per aconseguir aquest objectiu, l'Entitat realitza un seguiment permanent de la percepció que tenen els seus clients sobre la qualitat dels seus serveis en l'àmbit financer, i avalua els diferents canals de diàleg que posa a la seva disposició perquè puguin expressar les seves necessitats, inquietuds i queixes. Els temes rellevants per als clients són respostos per part de "la Caixa" a través de múltiples aplicacions.

SATISFACCIÓ DEL CLIENT PARTICULAR I EMPRESA

La realització periòdica d'enquestes de satisfacció entre els clients particulars ha permès a l'Entitat l'any 2007 conèixer la seva valoració sobre el tracte rebut, l'assessorament en productes i serveis, l'agilitat del servei i el funcionament dels canals electrònics, entre d'altres aspectes. L'objectiu és mesurar l'Índex de Satisfacció del Client (ISC) que és l'indicador que ha permès a més de 5.000 oficines aplicar accions de millora de forma continuada. Addicionalment, "la Caixa" també du a terme semestralment un sistema de seguiment de la satisfacció dels clients empresa, obtenint una qualificació de 8,2 sobre 10.

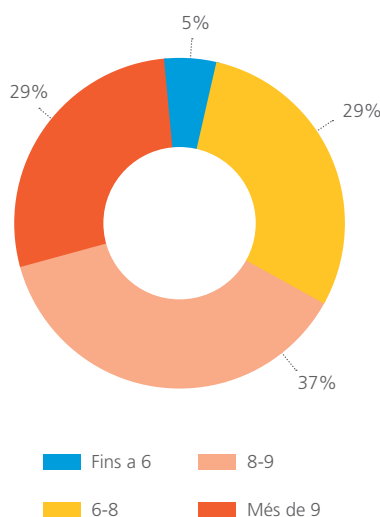
L'any 2008 està previst aplicar un nou qüestionari de medició de la satisfacció del client molt focalitzat en temes

d'assessorament i atenció personalitzada, així com un nou model estadístic que actualitzi i millori l'actual.

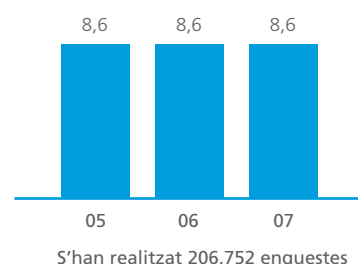
D'altra banda, "la Caixa" també realitza mesuraments objectius de la qualitat de les seves oficines, utilitzant la metodologia del "comprador misteriós", basada en observacions d'auditors especialitzats que plantegen temes de consulta propis de clients potencials, la qual cosa permet mesurar l'actuació comercial dels empleats. D'aquesta manera es complementa el seguiment que "la Caixa" fa dels nivells de qualitat percebuts pels seus clients.

Durant l'any 2007 s'han realitzat 546 pseudocompres i s'han detectat com a punts forts de l'Entitat els aspectes de tracte i amabilitat del personal i com a àrees de millora les relacionades amb la venda creuada i la indagació sobre les necessitats dels clients.

SATISFACCIÓ DEL CLIENT: DISTRIBUCIÓ PER TRAM / SECCIÓ DE NOTA

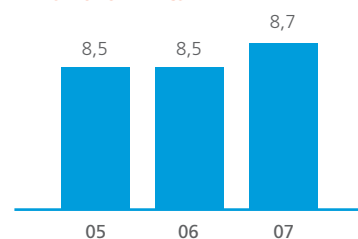


ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DEL CLIENT PARTICULAR vs L' OFICINA (nota de l'índex de satisfacció de 0 a 10)

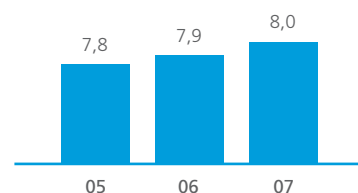


ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DEL CLIENT PARTICULAR vs CANALS

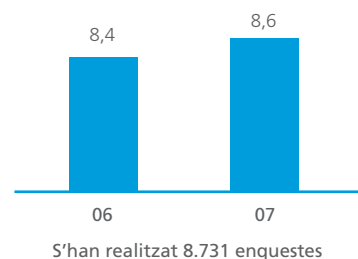
CAIXERS AUTOMÀTICS



RECINTE DE CAIXERS AUTOMÀTICS



LÍNEA OBERTA



Formació permanent en qualitat

Amb la finalitat de formar permanentment als seus empleats en les millors tècniques per aconseguir la màxima satisfacció del client, "la Caixa" ha posat en funcionament durant l'any 2007 el programa COR (*Calidad Orientada a Resultados*), una iniciativa que permet als professionals de l'Entitat millorar les seves actituds comercials, al mateix temps que els ajuda a resoldre determinats problemes amb la major eficàcia.

En aquest sentit, l'aplicació, que es troba disponible tant a la Intranet corporativa de l'Entitat com a la plataforma Virt@ula, recull les estratègies que cal seguir tant en l'atenció i servei al client com en l'actuació comercial. A més a més, l'any passat s'han concretat les millors pautes de comportament en un protocol d'actuació que servirà de guia per a tots els empleats.

Un dels reptes més ambiciosos previstos per a l'any 2008 és el desenvolupament d'un nou programa de formació presencial, que posi en funcionament la metodologia del Role Play de tots els comportaments que es detallen en el programa de formació virtual.

L'OPINIÓ DEL CLIENT, MOTOR DE CANVI

L'atenció de les opinions dels seus clients és una prioritat per a "la Caixa". En aquest sentit, les reclamacions i suggeriments que aquests realitzen constitueixen una font d'informació oberta, directa i rellevant que permet a l'Entitat corregir incidències i identificar diferents aspectes en què cal incidir per aconseguir una major eficàcia i operativitat.

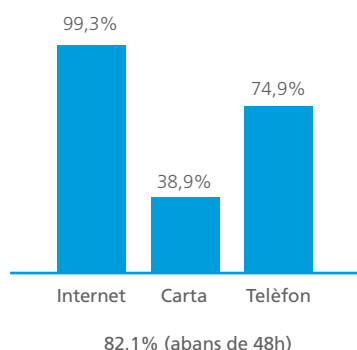
Per això, "la Caixa" posa a disposició dels seus clients, dins de l'anomenada Oficina d'Atenció al Client, diversos canals a través dels quals, aquests puguin transmetre les seves queixes i comentaris

d'una manera 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.

Durant l'any 2007, l'Oficina d'Atenció al Client ha rebut un total de 18.425 reclamacions. Totes elles han estat ateses pels responsables corresponents de la xarxa territorial, dels serveis centrals o de les filials del Grup, segons hagi correspost.

Cal destacar que el compromís de "la Caixa" per a donar resposta a les reclamacions que rep, ha estat modificat durant l'any 2007, i s'ha passat de 4,2 a 3,9 dies (cartes al Director General i trucades al telèfon 900).

PERCENTATGE DE QUEIXES



Addicionalment 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'estalvis catalanes. La figura del defensor, l'existència del qual no és obligatòria, es constitueix com a un òrgan extern de l'Entitat que decideix amb plena independència i de forma gratuïta, i les seves resolucions són d'acceptació voluntària per al client

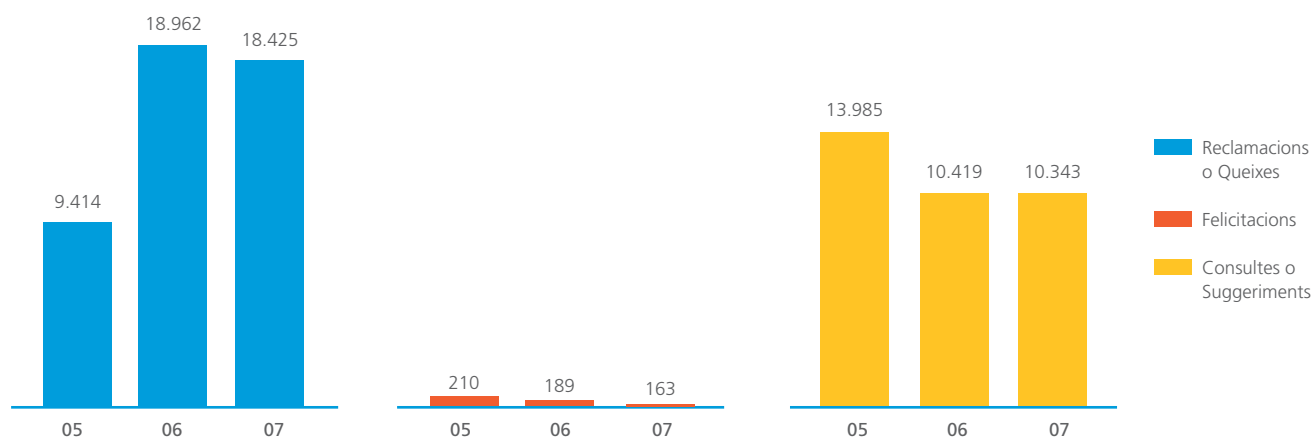
i d'obligat compliment per a les caixes d'estalvis.

Quant a les reclamacions presentades al Servei d'Atenció al Client / Defensor del client de les Caixes d'Estalvis Catalanes, s'han tramitat un total de 641 queixes, 282 de les quals s'han resolt a favor de l'entitat, 210 a favor del reclamant, 59 han estat classificades com a improcedents, en 20 ocasions el client hi ha renunciat i 70 encara estan pendents de ser resoltes.

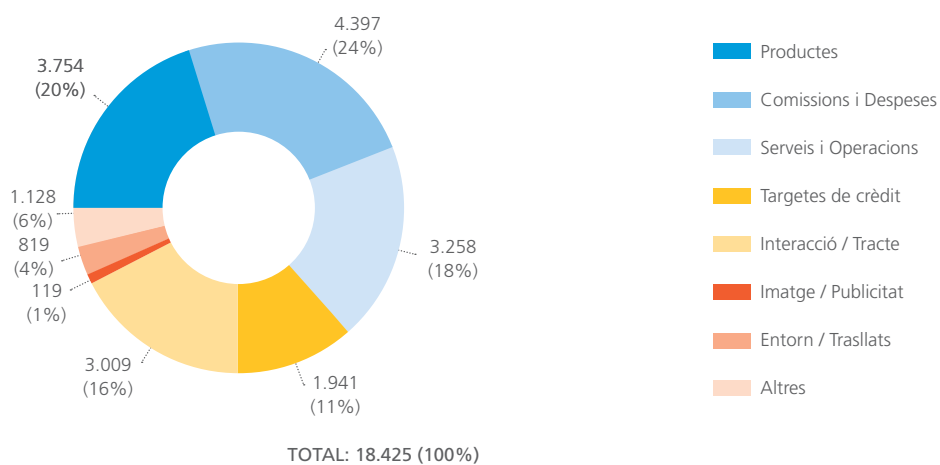
La disminució de reclamacions constitueix un repte expressat en el Pla Estratègic 2007-2010. Aquesta gestió eficaç per part de l'Entitat també queda reflectida en la Memòria de Reclamacions del Banc d'Espanya, on "la Caixa" apareix com la segona entitat financera amb el menor nombre de queixes rebudes en relació al seu volum de negoci, segons l'última informació disponible.

Per a "la Caixa", cada reclamació és una nova oportunitat que permet millorar els processos i la percepció que els clients tenen dels serveis. Prova d'això és que, el 2007, arran d'una reclamació, vàries àrees han implementat millores en la seva actuació: gestió de serveis generals (30), caixers automàtics (25), Línia Oberta (16), serveis bancaris (12) i Caifor (11), entre d'altres.

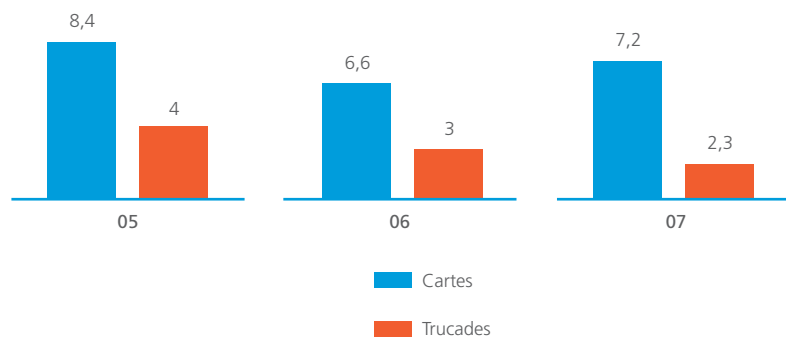
CLASSIFICACIÓ DE RECLAMACIONS PER TIPOLOGIA



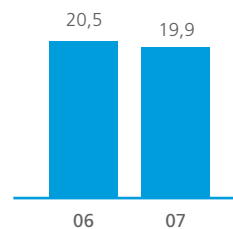
MOTIUS DE LES RECLAMACIONS (Comunicacions rebudes via carta, trucada i mail)



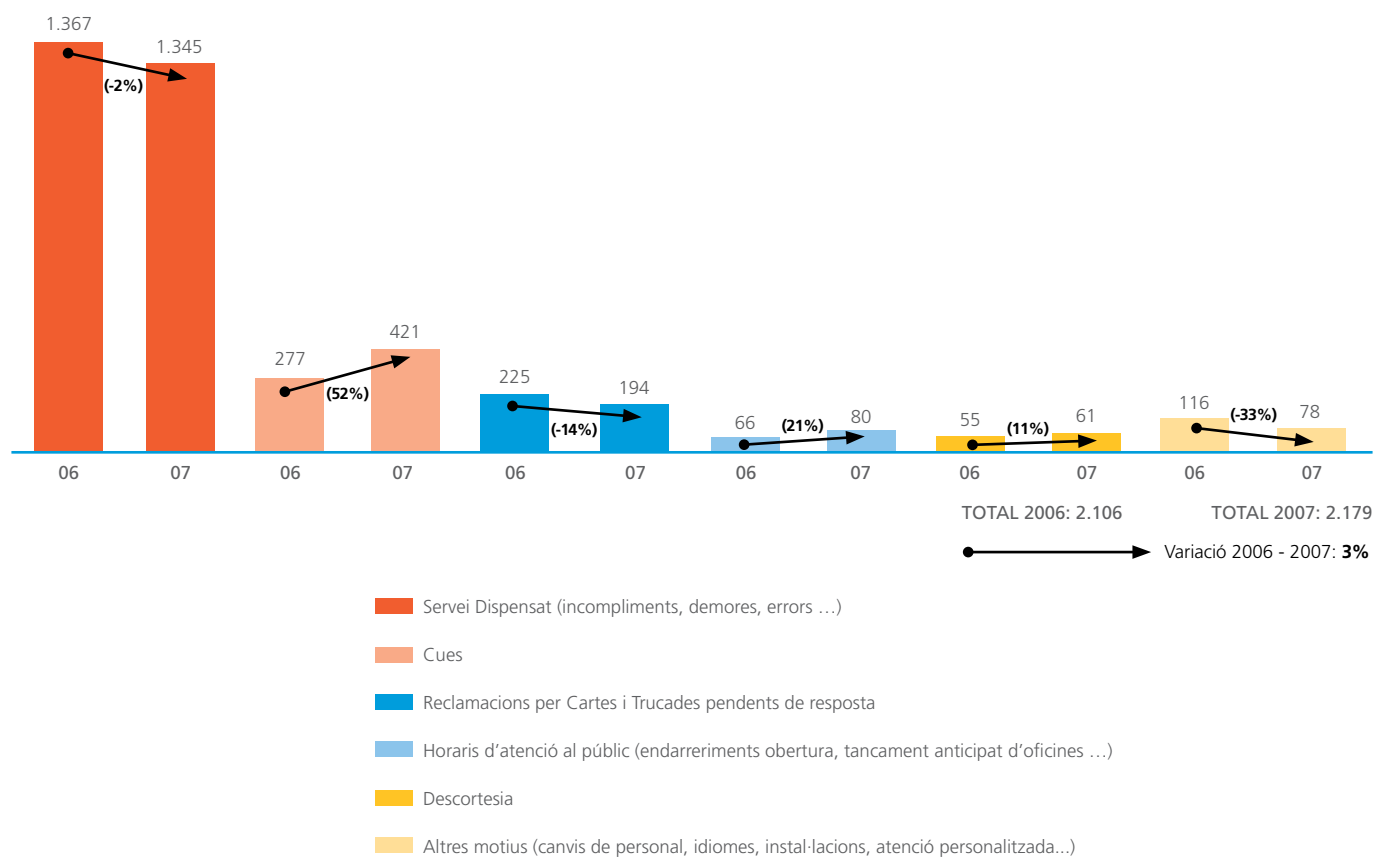
TEMPS MITJÀ DE RESPOSTA DE LES RECLAMACIONS (dies)



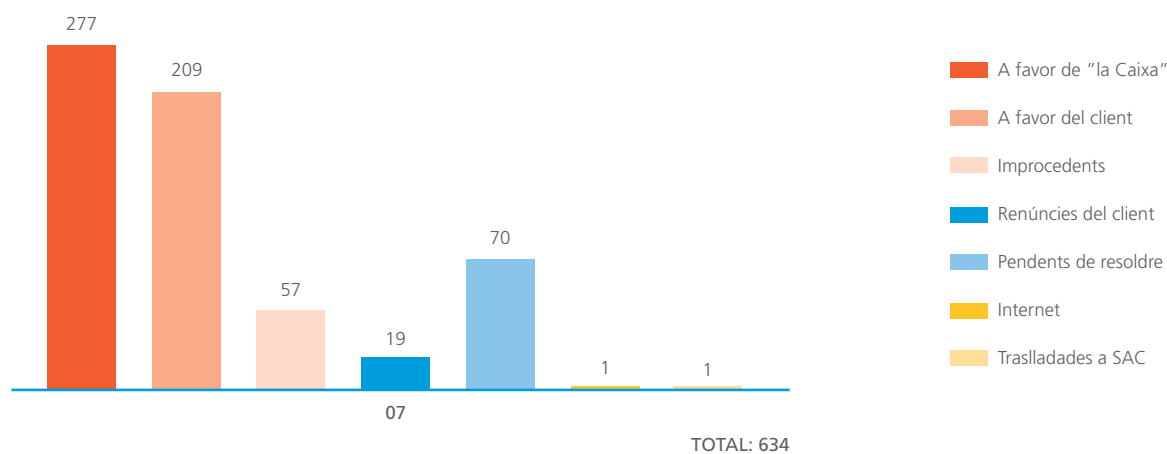
RÀTIO DE RECLAMACIONS D'ATENCIÓ AL CLIENT PER CADA 100.000 CLIENTS



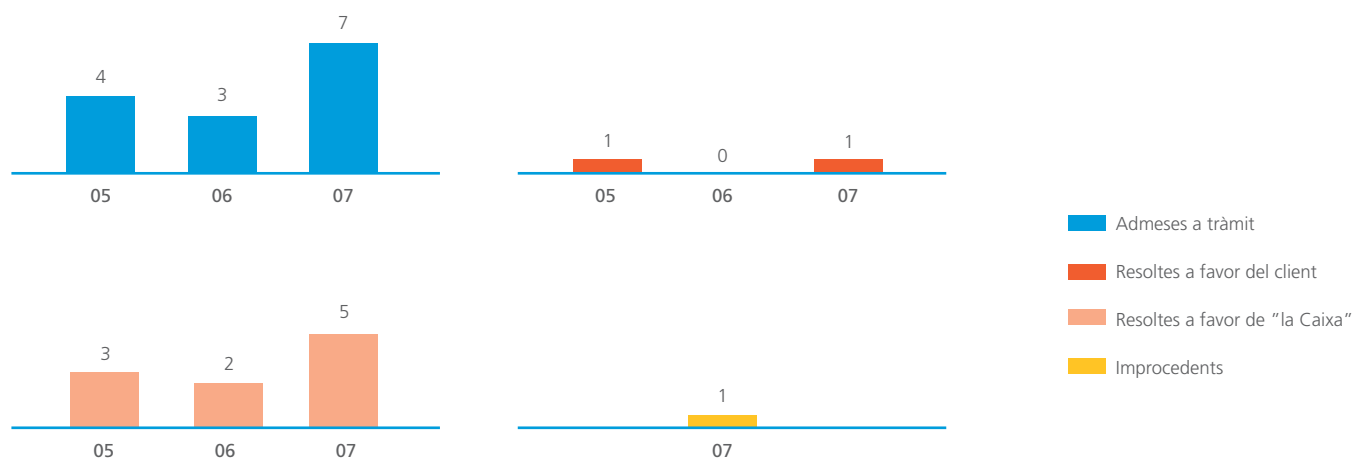
PRINCIPALS MOTIUS DE RECLAMACIÓ D'ATENCIÓ AL CLIENT



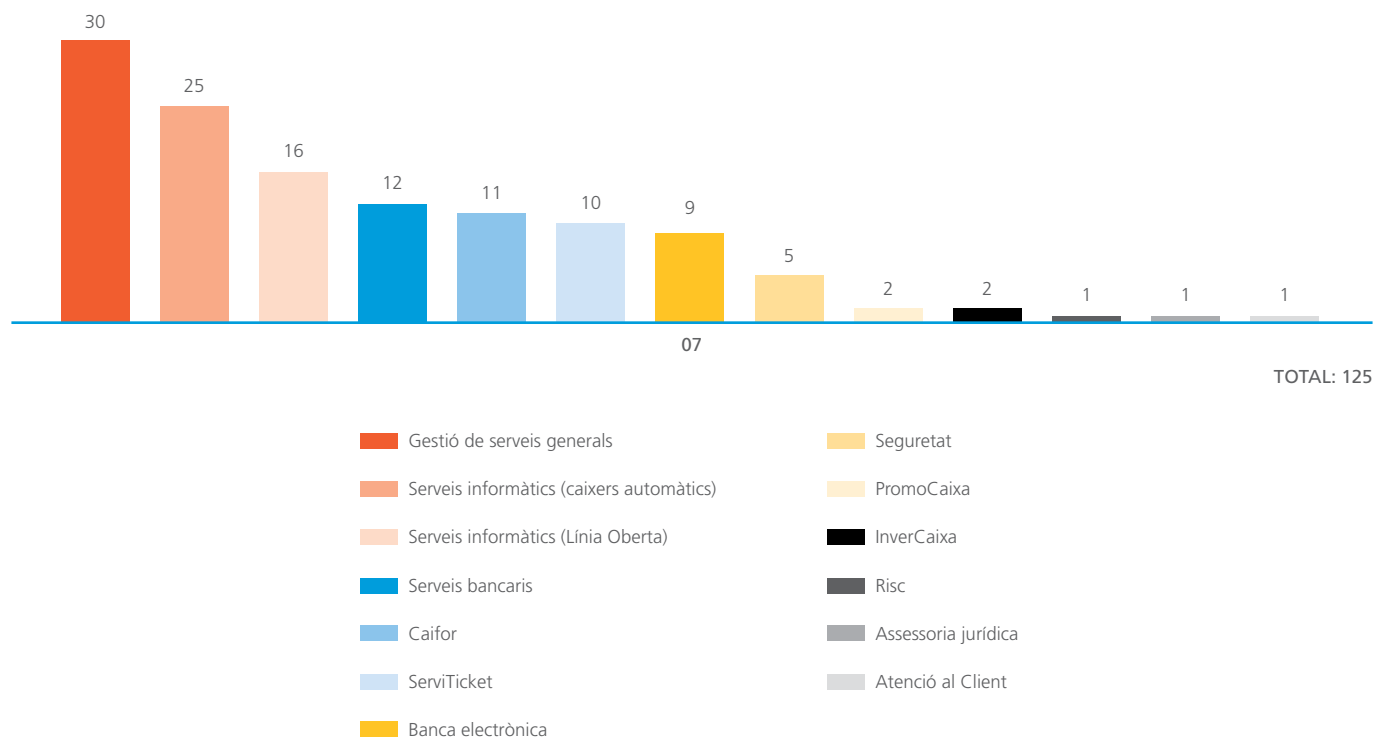
RECLAMACIONS PRESENTADES AL DEFENSOR DEL CLIENT DE LES CAIXES D'ESTALVIS CATALANES



RECLAMACIONS PRESENTADES AL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT



MILLORES POSADES EN FUNCIONAMENT PER LES ÀREES ARRAN D'UNA RECLAMACIÓ D'UN CLIENT



4.3 Innovació

La vocació de servei al client és el motor de la innovació tecnològica de "la Caixa". Durant l'any 2007, s'ha realitzat una inversió en tecnologia de 152,3 milions d'euros, prop de 6,5 milions dels quals s'han destinat a projectes d'Investigació i Desenvolupament (I+D) i Innovació, com són, entre d'altres, la videovigilància a oficines, el desplegament de la telefonia IP o el projecte de Màrketing Dinàmic. L'objectiu és millorar la relació amb els clients a través de projectes que, al mateix temps, impulsen la capacitat de lideratge de la companyia en el futur.

INNOVACIÓ TECNOLÒGICA CONSTANT COM A AVANTATGE COMPETITIU

Els reptes tecnològics s'han concretat en el Pla Estratègic de "la Caixa" 2007-2010. "la Caixa" ha desenvolupat diversos projectes amb la innovació tecnològica com a eina de recolzament al negoci. Entre les seves propostes destaca la creació d'una nova plataforma de Tresoreria, l'impuls del comerç exterior, el desenvolupament d'una nova aplicació de dipòsits estructurats, així com el desplegament del nou assessor de vendes, una nova agenda comercial i un gestor de campanyes.

TF7, Pensant en el client

Una de les grans apostes tecnològiques de l'àmbit informàtic és la nova terminal financera TF7, una eina pràctica, útil i intuïtiva. Un dels seus principals avantatges és que es caracteritza per integrar tant l'operativa com la gestió en un únic escriptori. Aquesta millora té com a objectiu tenir encara més cura de la relació entre el client i "la Caixa". Si a finals del 2007 el desplegament del TF7 era ja de 1.241 oficines, quan acabi 2008 s'espera que el TF7 arribi a tota la xarxa.

Telefonia IP, el client a un 'Clic'

L'auge d'Internet, l'augment de la capacitat de processament dels ordinadors i la millora de les línies de comunicació han comportat una modificació dràstica



de la transmissió i la veu. Entre els projectes tecnològics que s'estan duent a terme destaca la implementació de la telefonia IP. És un pas més vers la convergència de dades i veu que serveix per integrar tots els Sistemes d'Informació, ja que la telefonia IP converteix la veu en paquets de dades. D'aquesta manera, s'introdueix un nou esquema que permet un important estalvi de despeses que, en darrera instància, beneficia al client. A més a més permet noves funcionalitats, algunes de les quals ja han estat implementades com la trucada a clients des de la terminal financera i la visualització del nom del client en el telèfon.

Amb la telefonia IP ha arribat la Centraleta Virtual. Es tracta d'una única centraleta que connecta totes les oficines. A través d'ella, l'empleat ja pot rebre trucades directes dels seus clients, millorant la qualitat del servei prestat. Una altra de les novetats d'aquest sistema és que el client realitza la trucada a cost mòbil-mòbil. En total, "la Caixa" disposarà d'uns 24.000

En total, "la Caixa" disposarà de 24.000 telèfons IP aproximadament, convertint-se en l'entitat europea amb la xarxa de telefonia IP més gran d'Europa

telèfons IP, la qual cosa la convertirà en l'entitat europea amb la xarxa de telefonia IP més gran d'Europa.

CPDs, Centres de lideratge tecnològic

El sòlid creixement de "la Caixa" ha motivat la decisió de construir dos nous CPDs (Centres de Processament de Dades). L'objectiu és disposar d'unes instal·lacions il·limitades en energia, potència i capacitat per a garantir l'escalabilitat i la sostenibilitat del model de creixement de l'Entitat.

El 2008, s'iniciaran les obres de les instal·lacions que allotjaran els nous CPDs. La implantació d'aquests nous centres és la iniciativa tecnològica més ambiciosa de "la Caixa", amb una inversió prevista de 200 milions d'euros.

TECNOLOGIA PER A DONAR UN SERVEI PERMANENT, "24 HORES AL DIA", ALS CLIENTS

"la Caixa" vol oferir als seus clients les millors eines per a facilitar una bona gestió de les seves finances. La tecnologia es posa al servei dels usuaris perquè aquests puguin accedir a la banca a qualsevol hora i en qualsevol lloc.

La tecnologia aplicada es converteix així en el complement ideal al tracte personalitzat que es dispensa als clients a través de la xarxa d'oficines. Aquest any, a més a més s'ha consolidat com un referent de tots els nous canals de la banca (Internet, mòbil...), a través d'una estratègia d'accessibilitat i adaptació a les necessitats dels seus clients.

La primera xarxa de Terminals d'Autoservei

"la Caixa" és l'entitat financera espanyola líder amb un nombre més gran de terminals a Espanya, 8.011, i la segona d'Europa. La majoria de les terminals incorpora un gran nombre de funcions, com serveis d'informació, operativa de valors, gestió de Punts Estrella, consulta d'oferta immobiliària, pagaments de rebuts, subhastes i vendes de localitats i altres. Cada caixer automàtic de "la Caixa" ofereix més de 200 operacions possibles. Durant l'any 2007 s'han realitzat més de 530 milions d'operacions a través de les terminals d'autoservei.

El 2007 "la Caixa" ha incorporat noves funcions que faciliten encara més la gestió dels comptes de tots els usuaris. Les opcions "Les meves operacions habituals" i "Menú CaixaFàcil" reuneixen les condicions indicades per a fer més fàcil qualsevol operació.

A més a més, amb l'objectiu de donar una cobertura òptima als nous residents, s'ha traduït l'aplicació dels caixers al romanès i al polonès.

També a les terminals d'autoservei, "la Caixa" reafirma el seu compromís amb el medi ambient. Per això, des del mes de juliol de 2007, la instal·lació d'un nou model de caixer compleix amb la directiva 2002/95/CE de Restricció de certes Substàncies Perilloses en aparells elèctrics i electrònics, (RoHS de l'anglès "Restriction of Hazardous Substances"), que restringeix l'ús de sis materials perillosos.

Per a l'any 2008, destaca la implantació del Caixer Punt Groc. Es tracta d'una nova Terminal d'autoservei que, entre d'altres novetats, disposa de dues pantalles: una per a l'operativa financera i una altra per a la informació comercial del client.

"la Caixa" és l'entitat financera espanyola líder amb major número de terminals a Espanya, 8.011, i la segona d'Europa

"la Caixa" reafirma el seu compromís amb el medi ambient. Per això, des de juliol de 2007, la instal·lació d'un nou model de caixer compleix els estàndards de la directiva RoHS

"LA CAIXA" I EL M-TICKETING

"la Caixa", amb la col·laboració de Movistar, ha concebut el primer sistema de venda d'entrades que permetrà accedir a les sales de cinema mitjançant una ciberentrada que es rebrà al mòbil. El m-ticketing és una aposta per a la tecnologia més avançada que, a més a més d'estalviar paper, introdueix en el mercat un nou format electrònic d'entrada. "la Caixa" s'avança així al futur digital i agilitza encara més el procés, ja que el client no ha de recollir la seva entrada en paper, ni al caixer ni a la taquilla. El sistema s'ha testat correctament i durant l'any 2008 es durà a terme la seva implantació.

SERVICAIXA LIDERA EL MERCAT ESPANYOL DE TICKETING

A través de Serviticket, "la Caixa" lidera el mercat espanyol de venda d'entrades, tant en volum com en diversitat. De fet, és l'única entitat que comercialitza entrades amb una cartellera global i permanent d'espectacles. De manera còmoda i ràpida, els clients poden accedir a la venda anticipada d'entrades de cinema, teatre, música, esports, parcs temàtics, etc.

Durant l'any 2007, s'han realitzat 7,7 milions de vendes anticipades a través dels canals electrònics i el Club ServiCaixa ha arribat al milió de socis, consolidant-se com a un dels principals clubs culturals del país. Es distribueixen a través d'una operativa multicanal (6.469 caixers ServiCaixa, 151 terminals ServiCaixa, a més a més del telèfon, Internet i mòbil).

Línia Oberta... i directa

El portal de Internet www.lacaixa.es permet accedir a tota la informació corporativa del Grup "la Caixa", Obra Social i a propostes de naturalesa no financera, com serveis immobiliaris (ServiHabitat), de compra (Clubcompra) o d'oci (ServiCaixa), entre d'altres.

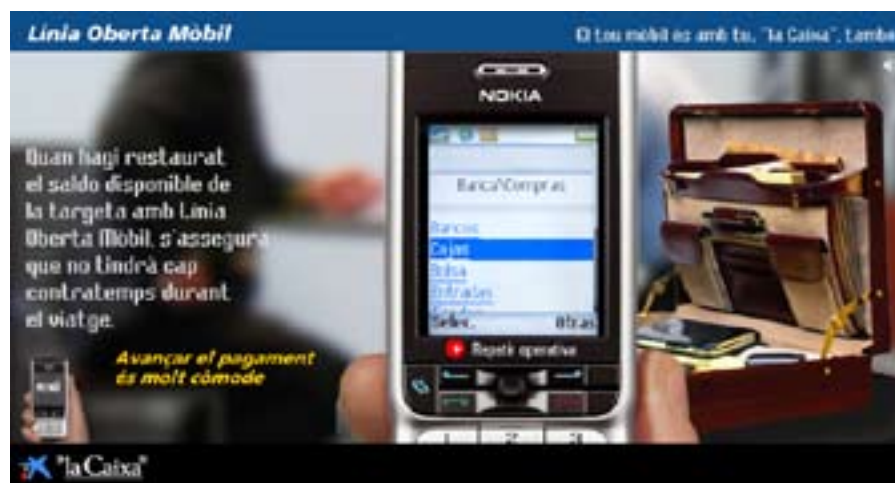
L'oferta de banca on-line permet efectuar més de 790 operacions diferents a particulars i empreses. Durant l'any 2007, es van realitzar 1.964 milions de transaccions realitzades a través d'aquest canal, 4,95 milions de clients amb contracte Línia Oberta i 2,31 milions de clients operatius. La Línia Oberta de "la Caixa" disponible en 19 idiomes, és líder en banca on-line per al segment empresarial.

Segons estudis independents, "la Caixa" és la primera entitat en nombre d'usuaris de banca electrònica. De la mateixa manera, el portal de la companyia consolida el seu lideratge en serveis de banca on-line amb una quota de mercat del 29,5% d'usuaris actius d'Internet. A través de la Línia Oberta, "la Caixa" lidera també els serveis de comerç exterior per Internet, segons el rànquing de la consultora AQmetrix.

Per a l'any 2008, "la Caixa" durà a terme la programació i el redisseny de més de 2.000 pàgines del portal "la Caixa", segons normes WAI per al compliment AA.

La banca en el mòbil

Sota la marca CaixaMòbil, s'engloben tots els productes i serveis que "la Caixa" ofereix a través del telèfon mòbil. Un total de 85.000 clients han realitzat el 2007 fins a 4,35 milions d'operacions. A més a més, els serveis financers de Línia Oberta Mòbil i Línia Oberta SMS permeten realitzar a través del mòbil un ampli ventall d'operacions financeres, com consultar el saldo,



realitzar transferències, consultar els Punts Estrella o canviar la modalitat de pagament de targetes.

Cal destacar també el servei d'alertes a través de SMS. El 2007 s'han enviat més de 23,5 milions de missatges als clients de "la Caixa" amb informació de tresoreria, targetes i fitxers.

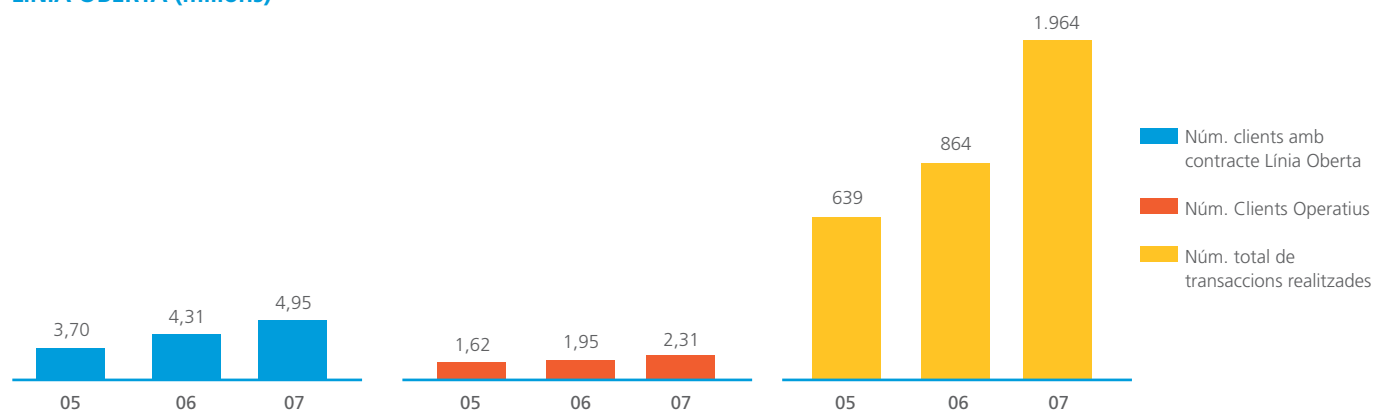
Cobertura total: Banca Telefònica i Televisió Digital

La cobertura de totes les necessitats del client, sigui on sigui, ha portat a l'entitat a ampliar encara més els canals de comunicació amb el client. La Banca Telefònica i la Televisió Digital són dos exemples de nous canals que permeten

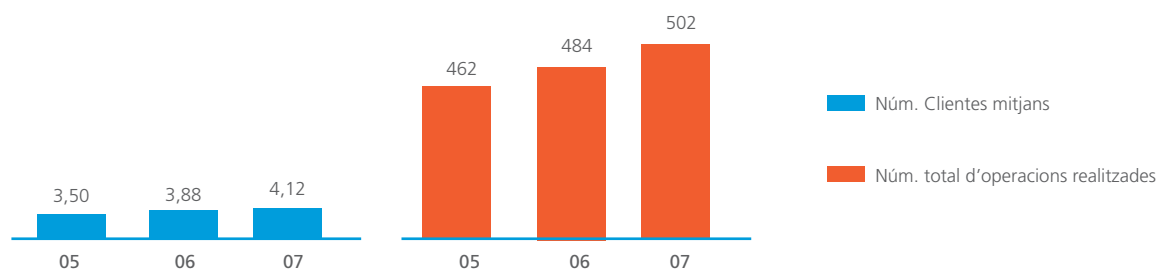
gestionar els comptes dels usuaris de forma ràpida i senzilla. Actualment, "la Caixa" és l'única entitat financera espanyola que ofereix serveis de banca a distància a través de la televisió digital. Per això, Línia Oberta està present a Imagenio i a Windowa Media Center.

El portal de la companyia consolida el seu lideratge en serveis de banca on-line amb una quota de mercat del 29,5% d'usuaris actius d'Internet

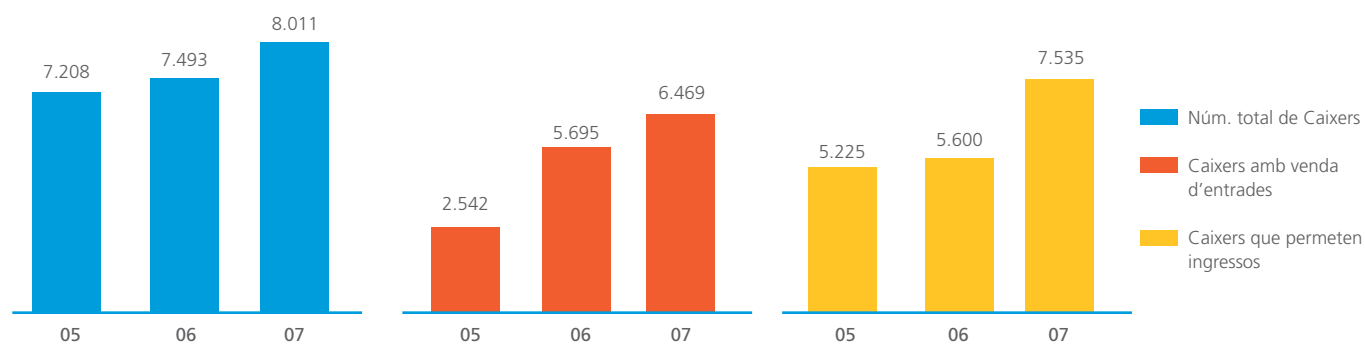
LÍNIA OBERTA (milions)



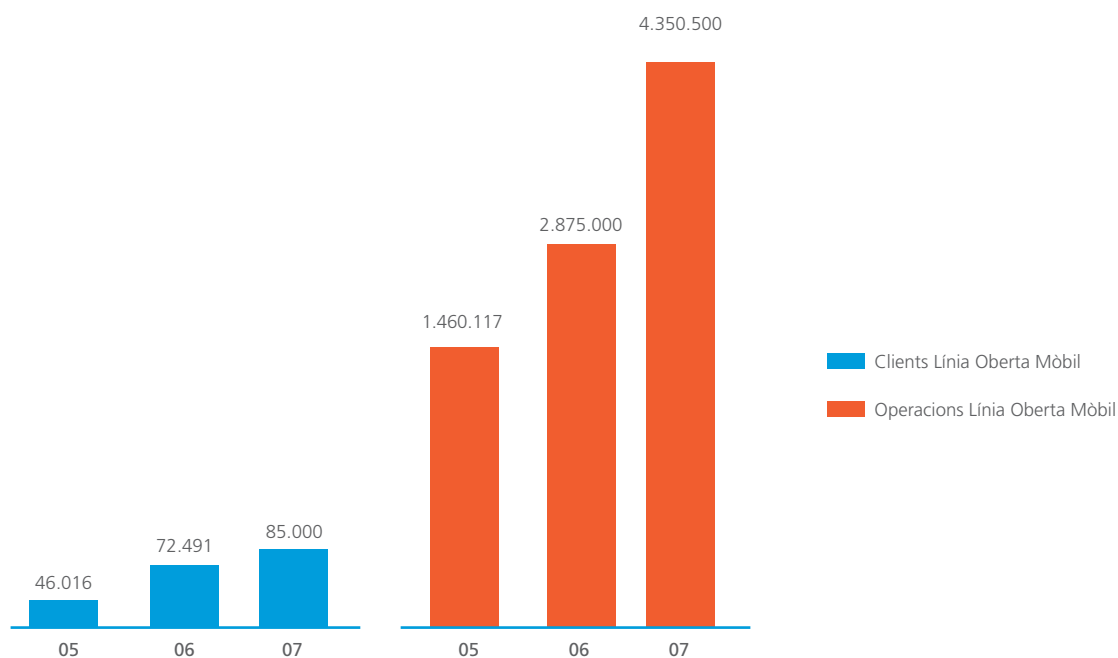
AUTOSERVEI (milions)



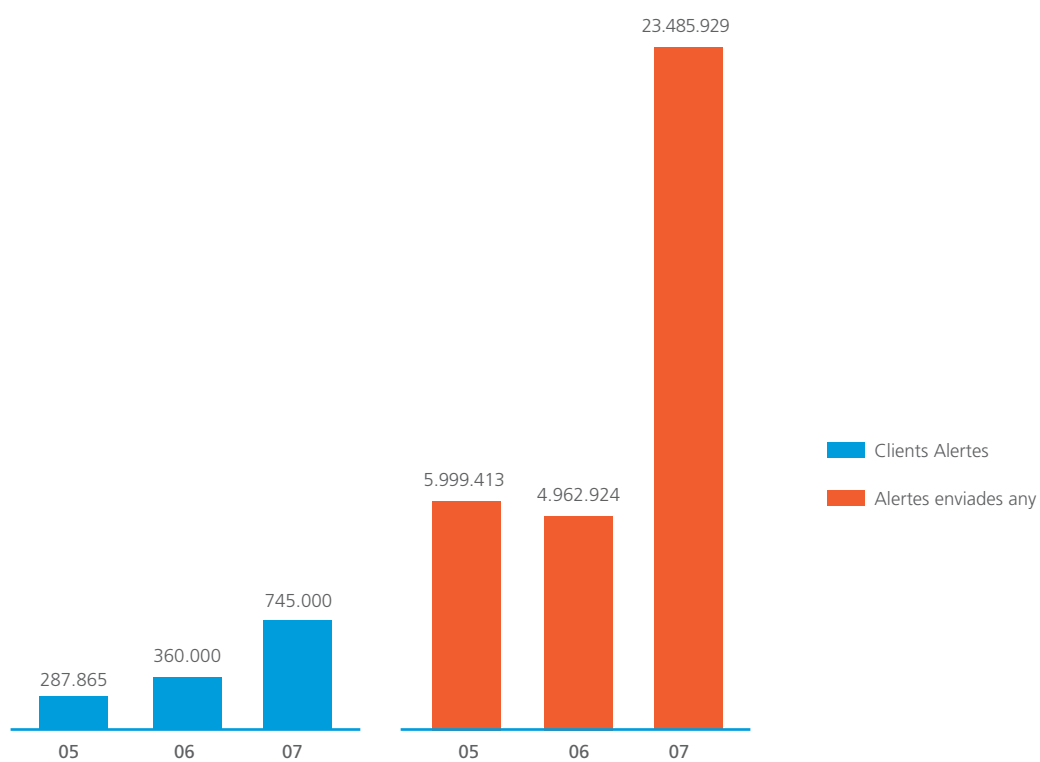
CAIXERS AUTOMÀTICS



LÍNIA OBERTA MÒBIL



ALERTES-SMS



DISTRIBUCIÓ CAIXERS PER COMUNITAT AUTÒNOMA



LA INNOVACIÓ EN ELS PRODUCTES I SERVEIS DE "LA CAIXA"

Per "la Caixa", innovar és convertir les idees en valor. Per això, l'aposta de la companyia és convertir la innovació en comoditat i estalvi. D'aquesta manera, l'estructura d'oficines es projecta per a poder anticipar-se a les necessitats dels clients i donar resposta a través de nous productes i serveis. La innovació es converteix així en un punt de trobada entre les necessitats del client i la vocació de servei de "la Caixa".

La factura digital

CaixaFactura és el servei de facturació electrònica que "la Caixa" ofereix als seus clients de Línia Oberta. A més a més de l'emissió i recepció de factures, la factura digital ofereix un servei de

custòdia d'arxius, la qual cosa permet al client prescindir d'arxius físics.

Contactless

"la Caixa" ha llançat a Espanya una nova forma de pagament sense contacte a través de targeta, sota la denominació de "payWave", que suposa una alternativa fàcil i còmoda als diners en efectiu per a aquells comerços que generen un alt nivell de facturació en efectiu i que requereixen temps de pagament ràpids.

Amb aquesta tecnologia es faciliten i agilitzen les transaccions amb targetes, sobretot per a compres petites i habituals, ja que per a realitzar-les n'hi ha prou amb acostar la targeta a la Terminal de lectura, sense necessitat d'inserir-la-hi o passar-la per una ranura especial.



Aquest sistema permet fer pagaments de forma instantània utilitzant tecnologia inal·làmbrica. Els detalls de pagament són intercanviats "de forma segura" entre la targeta de pagament amb "xip" i un lector especial connectat a la Terminal de punt de venda, per la qual cosa els consumidors no han d'entregar la seva targeta a la caixa, sinó que n'hi ha prou amb passar-la prop d'una Terminal especialment adaptada per a això.

Aquesta iniciativa no suposa cap canvi en les operatives de les targetes i no té cap tipus de cost per al comprador ni pel venedor. A més a més, per a facilitar aquesta modalitat de pagament "la Caixa" desenvoluparà progressivament la introducció dels lectors de targetes en els comerços sense cap cost addicional.

Estalvia el Canvi

És un innovador pla d'estalvi amb el qual els titulars de targetes de "la Caixa"

poden aportar automàticament, per cada compra amb targeta, una petita quantitat de diners en un compte d'estalvis amb un interès del 5% nominal anual. Aquest servei facilita, als clients que hi sol·licitin l'alta, l'estalvi mentre utilitzen la targeta i s'emmarca en els serveis de valor afegit que "la Caixa" incorpora en els seus mitjans de pagament.

El nou servei és molt senzill: per cada compra superior a 5 euros que es realitzi amb les targetes, s'ingressarà de forma automàtica en el compte "Estalvia el canvi" la diferència entre l'import de l'operació i el múltiple de 5 euros superior. L'abonament es realitzarà de la mateixa manera que el càrrec, és a dir, diàriament per a les targetes de dèbit operació a operació, setmanalment per a les targetes Visa Estrella i mensualment per a les targetes de crèdit mensual.



4.4 Solvència, Seguretat i Transparència

Una gestió professional del negoci és clau per a generar confiança. La seguretat i la professionalitat són les premisses sobre les quals s'ha d'actuar en aquesta matèria. Per això, "la Caixa" ofereix sempre el màxim nivell d'eficiència i solvència en matèria de gestió del risc, seguretat i transparència.

Mantenir una relació amb els clients basada en la responsabilitat i el compromís ha portat a "la Caixa" a desenvolupar una política de riscos prudent i diversificada, que garanteix al màxim la seguretat de totes les seves operacions.

A finals de l'any 2007, el coeficient de solvència del grup "la Caixa" era del 12,1% essent el *Tier 1* (els recursos propis bàsics o de primera categoria) d'un 9,8% i el *Core Capital*, d'un 8,0%.

LA GESTIÓ DEL RISC

La gestió del negoci de "la Caixa" es realitza a través d'uns criteris de solvència dels acreditats com a rigorosos, en línia amb les millors pràctiques. D'acord amb el marc normatiu vigent, any rere any l'entitat posa en funcionament una sèrie d'eines i tècniques de quantificació i seguiment segons els més avançats

estàndards i pràctiques per a la seva gestió.

En línia amb Basilea II –que és com es coneix el "Marc revisat sobre convergència internacional de mesures i normes de capital", recomanació que emana del Comitè de Supervisió Bancària del Banc Internacional de Pagaments de Basilea– i la consegüent transposició per la Unió Europea en forma de directiva i la pertinent adaptació per part de la legislació espanyola, "la Caixa" ha implementat models de mesurament intern avançats per a poder quantificar el risc de crèdit, la qual cosa li permet gestionar d'una forma més sensible al risc el finançament que es concedeix a particulars i empreses.

"la Caixa" ha implementat models de medicació interna per a la quantificació del risc de crèdit que li permeten gestionar d'una forma més sensible al risc el finançament a particulars i empreses

Mitjançant les eines de "scorings" (particulars) i "ratings" (empreses), "la Caixa" mesura la probabilitat estadística d'entrada en mora dels seus

clients així com les pèrdues esperades i inesperades de les operacions en cas d'incompliment. Aquestes eines recolzen la presa de decisions de les oficines i dels analistes de risc i agilitzen la resolució de les sol·licituds.

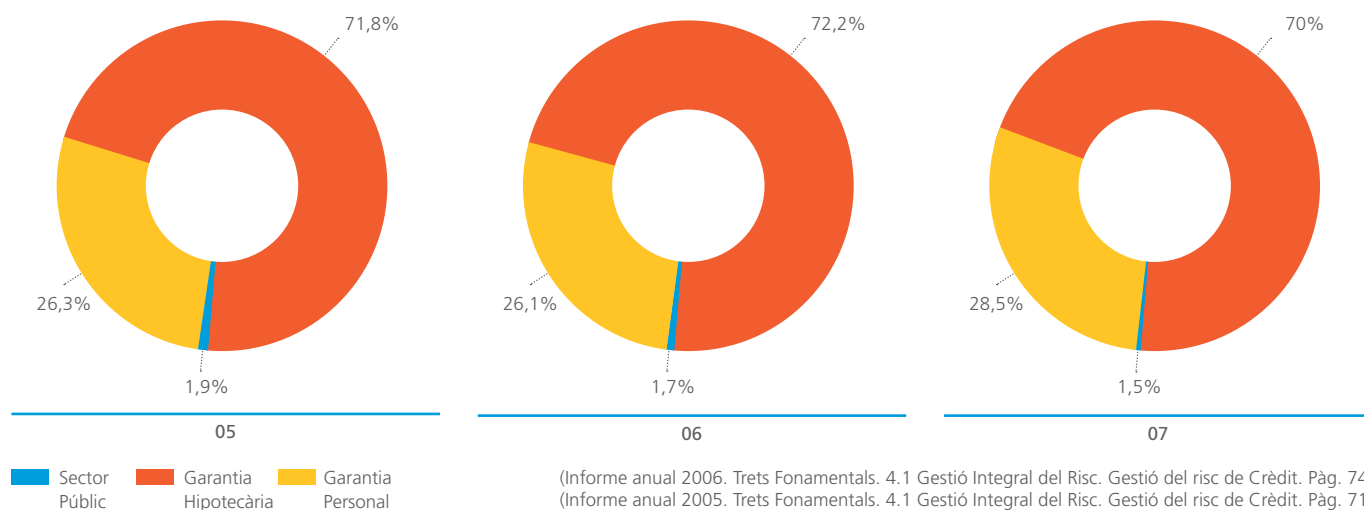
Més rendibilitat, menys riscos

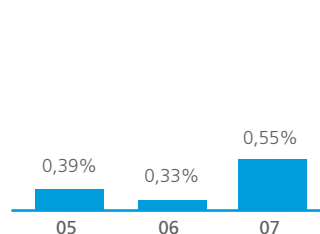
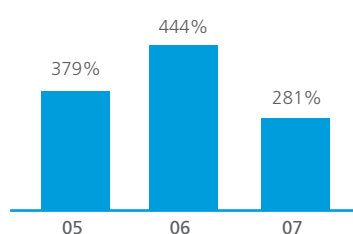
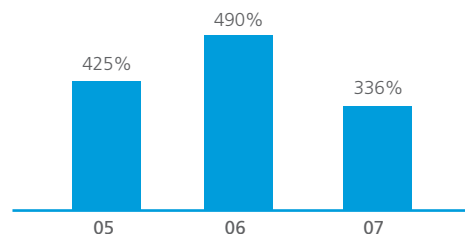
Pel que fa referència al col·lectiu particular, la gestió del risc es tradueix en un conjunt de *scorings*. Aquestes eines tenen un gran valor en la gestió de la relació amb els clients i en la prevenció de la taxa de mora.

Quant a les empreses, "la Caixa" disposa de *ratings* que permeten fer un seguiment sobre el nivell de risc que assumeix cada inversor. El Pla Estratègic de "la Caixa" treballa per a oferir el millor servei a aquest nivell, en especial a les pymes. A més a més, per a garantir la qualitat de la cartera existeix una unitat independent de seguiment que analitza el possible deteriorament dels diferents riscos.

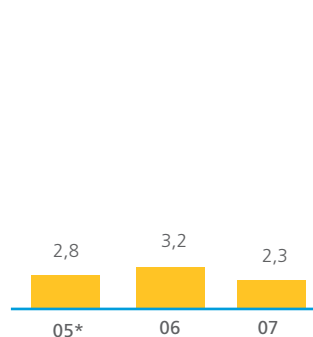
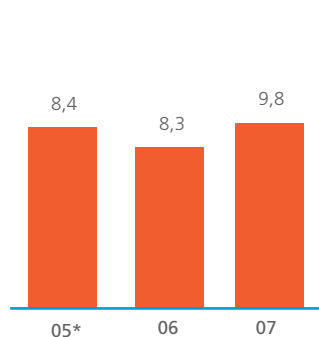
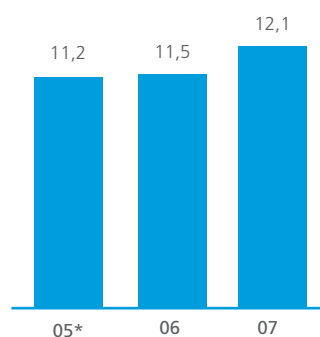
Aquest conjunt de polítiques es tradueix en ràtios de morositat sistemàticament inferiors a les del sistema, així com en ràtios de cobertura i nivells de capitalització molt per sobre del sector.

INDICADORS DE RISC. CRÈDIT. Segmentació per garanties %



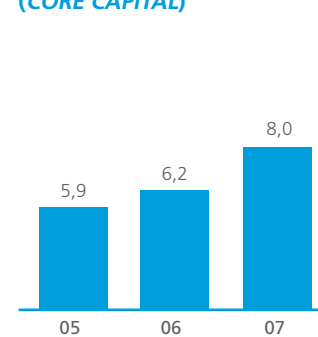
RÀTIO DE MOROSITAT**COBERTURA DE MOROSITAT****COBERTURA DE MOROSITAT AMB GARANTIES HIPOTECÀRIES**

(Informe anual 2006. Trets Fonamentals. 4.1 Gestió Integral del Risc. Gestió del risc de Crèdit. Pàg. 75)
 (Informe anual 2005. Trets Fonamentals. 4.1 Gestió Integral del Risc. Gestió del risc de Crèdit. Pàgs. 71 i 72)

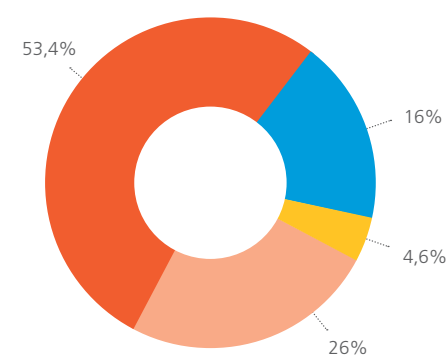
COEFICIENT DE SOLVÈNCIA (RÀTIO BIS)

■ Ràtio BIS ■ Tier 1 ■ Tier 2

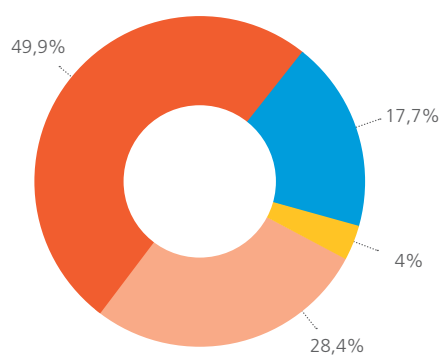
(*) Xifres 2005 homogeneïtzades amb la Circular BE 2/2006

COEFICIENT DE SOLVÈNCIA (CORE CAPITAL)

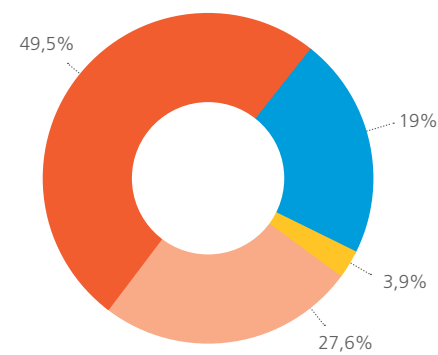
(Informe anual 2006. Trets fonamentals. 1.4 Augment de la solvència bàsica. Pàg.51)
 (Informe anual 2005. Trets fonamentals. 1.4 Augment de la solvència bàsica. Pàg.49)

COMPOSICIÓ DE LA CARTERA CREDITÍCIA. TRAMS DE RISC

05



06



07

■ Risc baix ■ Risc mitjà
 ■ Risc mitjà-baix ■ Risc mitjà-alt i alt

(Informe anual 2006. Trets fonamentals. 4.1 Gestió Integral del Risc. Gestió del risc de Crèdit. Pàg 74)
 (Informe anual 2005. Trets Fonamentals. 4.1 Gestió Integral del Risc. Gestió del risc de Crèdit. Pàg 71)

LA SEGURETAT

Garantir un nivell màxim de seguretat als clients i empleats és el compromís que, des de fa anys, ha centrat els esforços tecnològics d'innovació de "la Caixa". Per això, entre d'altres sistemes, les oficines de l'empresa estan preparades per minimitzar el risc d'atracament i robatori. A més a més, moltes d'elles estan dotades amb mesures addicionals no exigibles per la llei i que representen un banc de proves per a els instruments de control i vigilància que es podran posar en funcionament en un futur.

Un exemple d'aquestes mesures són els equips de captació i enregistrament d'imatges digitals, la porta exclosa d'accés a zona de seguretat i dispensadors i recicladors automàtics d'efectiu o control individualitzat d'accés mitjançant arc detector de metalls. A més a més, durant el primer semestre de 2007 s'ha millorat el control d'accés a les oficines ubicades en zones de risc més alt amb la instal·lació d'excloses de seguretat, intèrfons o vídeo reporters.

En el darrer any, el número d'atracaments per oficina ha estat el menor de tot el sector. Al mateix temps aquest indicador s'ha reduït en una dècima, de 1,4 que s'enregistrava el 2006 a l' 1,3 del 2007.

La formació del personal de seguretat és clau per a millorar any rere any la seguretat manual de les instal·lacions. Per això, "la Caixa" garanteix que tots els vigilants de seguretat que treballen a l'entitat realitzin el Curs d'Habilitació per a Vigilant de Seguretat. Per complementar aquesta formació, "la Caixa" els facilita la possibilitat de realitzar, de forma voluntària, el Curs Multimèdia Àrea Legal i el Curs de Reciclatge sobre Normativa Jurídica Aplicada a l'Operativa. Ambdós tenen com a punt de partida l'assumpció dels drets humans en la seva activitat a l'empresa.

Aquestes mesures també impliquen els treballadors i es tradueixen en una formació específica per als empleats designats responsables en cas d'emergència, així com a empleats d'edificis centrals singulars i delegats de prevenció. En aquest sentit, 275 empleats s'han format el 2007 en aquesta matèria.

Un altre any més, "la Caixa" és l'entitat financera amb el menor nombre d'atracaments per oficina de tot el sector. Al mateix temps aquest indicador s'ha reduït en una dècima: de 1,4 que enregistrava el 2006 a l'1,3 del 2007

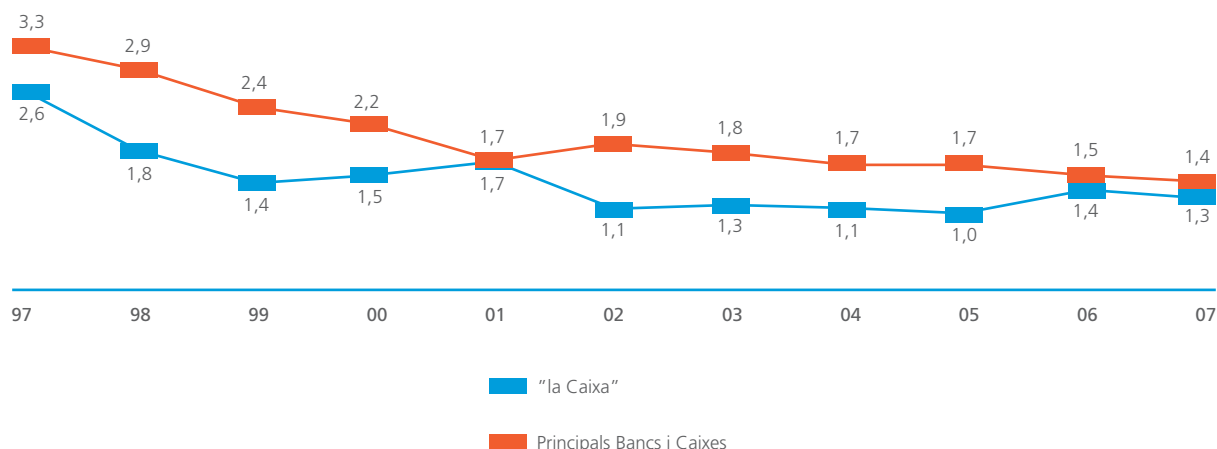
SEGURETAT I INNOVACIÓ TANT PER ALS CLIENTS COM PER ALS EMPLEATS

"la Caixa" posarà en funcionament a la seva xarxa de caixers automàtics un programa pilot de seguretat biomètrica que permet llegir el patró de les venes de la palma de la mà de cada individu. Es tracta d'un sistema de reconeixement que millora la seguretat, i que servirà per a corregir les imperfeccions que mostren altres sistemes biomètrics com l'empremta digital o el reconeixement de l'iris. Les investigacions demostren que el patró de les venes és únic per a cada individu, fins i tot en el cas de bessons idèntics. Amb aquest desplegament, "la Caixa" es converteix en la primera entitat espanyola en dotar als seus caixers automàtics d'aquesta tecnologia, anomenada "PalmSecure".

	2005	2006	2007
Número de vigilants de seguretat que han realitzat el Curs d'Habilitació per a Vigilant de Seguretat o altres cursos en què s'estudien aspectes dels drets humans rellevants per a la seva activitat.	111	109	112
	2005	2006	2007
Número total d'atracaments per cada 100 oficines de "la Caixa".	1,0	1,4	1,3
Número total de atracaments per cada 100 oficines dels principals bancs i caixes.	1,7	1,5	1,4
Percentatge d'Oficines amb Videoenregistrament Digital.	40%	55%	59%
Percentatge d'Oficines amb recicladors /dispensadors automàtics d'efectiu.	100%	100% ⁽¹⁾	100% ⁽¹⁾

⁽¹⁾ Excepte Oficines Lleugeres, que no disposen d'efectiu.

NÚMERO D'ATRAMENTS PER 100 OFICINES



TRANSPARÈNCIA

Prevenió del Blanqueig de Capitals i Polítiques Anticorrupció

El blanqueig de capital afecta al sistema financer a nivell mundial, impacta de manera negativa sobre la reputació de les institucions i debilita les seves relacions no només amb els intermediaris i reguladors, sinó amb el públic en general.

"la Caixa" està col·laborant activament en diferents polítiques que ajuden a protegir la integritat dels sistemes bancaris per reduir al mínim les probabilitats que es converteixin en vehicle o víctima del crim financer. Són una sèrie de mesures concretes que, d'acord amb la reformada Llei 19/93 de Moviments de Capitals i Mesures de Prevenció de Blanqueig de Capitals, garanteixen la identificació dels clients, l'establiment de sistemes de control intern, la formació i informació dels seu personal en aquestes obligacions i la màxima col·laboració amb les autoritats.

El 2007, "la Caixa" ha disposat d'un equip de 25 persones que han col·laborat en aquesta tasca i de 12 persones que han centrat en exclusiva la seva activitat en la prevenció del blanqueig de capitals. Per la seva banda, la Unitat Operativa de Prevenció de Blanqueig de Capitals (UOPBC) ha investigat un total de 654 operacions el 2007, destacant-ne 42 a través del sistema d'alertes de "la Caixa". Per últim, 178 d'aquestes operacions es van comunicar al Servei Executiu del Banc d'Espanya.

Formació 10, risc 0

Des de l'any 2007, tots els empleats de la Xarxa Territorial de l'Entitat tenen a la seva disposició un curs de prevenció de blanqueig a la Intranet. El 2007, hi han participat 2.294 empleats i l'han finalitzat 585. L'empresa també ha posat en funcionament una jornada especial en aquesta matèria dins de les activitats programades per la Càtedra "la Caixa"

d'Estudis Financers i Bancaris. Realitzada a la Universitat de las Palmas de Gran Canaria, la jornada ha servit per a donar a conèixer els aspectes generals que actualment comprèn la normativa en els sectors immobiliari i financer, així com el paper dels assessors i advocats en relació a la prevenció d'aquest delictes.

Respecte a la Intimitat i Confidencialitat de la Informació

La protecció de dades i el dret a la intimitat estan presents al llarg i ample de la gestió de l'empresa i en totes les comunicacions que s'estableixen entre clients i empleats.

El compromís rigorós amb la legislació vigent en matèria d'intimitat, protecció de dades i secret bancari es veu reforçat per les estrictes mesures internes que du a terme "la Caixa". A més a més, l'entitat manté inscrits en el Registre General de Protecció de Dades tots els fitxers

de la seva responsabilitat que contenen dades de caràcter personal i disposa d'un document de seguretat d'obligat compliment per a tot el personal amb accés a les dades automatitzades de caràcter personal. L'objectiu és mantenir el nivell de seguretat de les dades personals i evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat.

Les normes 47 i 66 completen els esforços de "la Caixa" en aquesta matèria. Cal destacar que l'Entitat imparteix formació als nous empleats i du a terme de manera periòdica accions divulgatives i de formació dirigides a la seva plantilla.

	2005	2006	2007
Número total de professionals de "la Caixa" que col·laboren en la prevenció de blanqueig de capitals.	25	25	25
Número total de professionals de "la Caixa" que es dediquen exclusivament a la prevenció de blanqueig de capitals.	12	12	12
Número total d'empleats que han rebut formació específica en prevenció de blanqueig de capitals.	—	(1)	(2)
Número total d'operacions investigades per la UOPBC com a sensibles al blanqueig de capitals.	763	591	654
Número total d'operacions detectades a través del sistema d'alertes de "la Caixa".	75	57	42
Número total d'operacions comunicades al Servei Executiu de la Comissió de Prevenció del Blanqueig de Capitals del Banc d'Espanya.	290	223	178

(1) 2.229 empleats han participat en el procés de formació en aquesta matèria i l'han finalitzat un total de 178 empleats.

(2) 2.294 empleats han participat en el procés de formació en aquesta matèria i l'han finalitzat un total de 585 empleats.

	2005	2006	2007
% de les dades de clients coberts pels procediments de protecció de dades.	100%	100%	100%
Número i tipus d'infraccions comeses en el marc de las normativas sobre el respecte a la intimitat del client.	—	1 sanció de 2000 euros (LSSI) i quatre de 60.101,22 euros cada una (LOPD)	1 sanció de 60.101,21 euros i 1 devolució de 52.101,21 per reducció de sanció (LOPD)
Número d'accions legals per comportament de competència deslleial, defensa de la competència i pràctiques de monopoli i els seus resultats.	—	—	—

Protecció Contra el Fraud

Per a evitar el risc de possibles usos irregulars, "la Caixa" vol assegurar la màxima tranquil·litat a tots els seus clients. La fórmula és molt senzilla: evitar i detectar de manera preventiva el frau i, en la mesura que sigui possible, causar les mínimes molèsties al client i el menor perjudici a "la Caixa".

"la Caixa" tracta d'evitar i detectar de manera preventiva el frau i causar les mínimes molèsties al client

Ètica i Transparència de la Informació Comercial

Tal i com marca la normativa legal i els diferents codis d'autocontrol deontològics voluntaris, "la Caixa" compleix amb tots els paràmetres establerts en la seva oferta de productes i serveis, així com en la forma en què aquests es comuniquen als clients.

A més a més de les lleis 34 i 26 de 1988, "la Caixa" garanteix el compliment del Codi General de Conducta Publicitària de les institucions d'Inversió Col·lectiva i Fons de Pensions (INVERCO). D'altra banda, és membre de l'Associació per

a l'Autoregulació de la Comunicació Comercial (AUTOCONTROL), els principis de la qual es basen en la veracitat, l'honestat, la legalitat i la lleialtat que comprenen les comunicacions comercials, així com en els aspectes contractuals de les transaccions comercials realitzades a través d'Internet i altres mitjans electrònics.

La relació amb el client de "la Caixa" es basa en el rigor de la informació que s'envia perquè sigui clara i transparent. D'aquesta manera, la publicitat a "la Caixa" no pot contenir informacions que siguin falses, ambigües, inexactes o exagerades. Com a prova d'aquest compromís, "la Caixa" obeeix un Codi Intern de l'Àrea de Serveis de Màrqueting i Publicitat que s'aplica en àmbits com el respecte als drets constitucionals, la igualtat entre home i dona i la protecció dels drets d'imatge, entre d'altres.

Igual que en anys anteriors, en l'exercici de 2007 no consten informacions o resolucions contràries a "la Caixa" en matèria de publicitat o informació de productes.

Relació amb els Mitjans de Comunicació

Pel seu model de gestió, projecció nacional i internacional i rellevància informativa, "la Caixa" desperta un

fort interès mediàtic. La política de comunicació de "la Caixa" es desenvolupa sota uns principis de credibilitat, transparència informativa, eficiència i rigor.

L'àrea de Comunicació de "la Caixa" manté una relació fluida i directa amb els mitjans de comunicació. Al marge de les rodes de premsa que s'organitzen (24 al llarg de 2007) i les notes de premsa emeses als mitjans (111), "la Caixa" disposa d'un espai específic dins de la seva pàgina web anomenat Sala de Premsa (www.premsa.caixa.com). Els professionals de la informació poden accedir a continguts, xifres i dades corporatives, productes, serveis, etc. regularment actualitzats.

Des de la Sala de Premsa els mitjans de comunicació poden accedir, a través de la Mediateca, a l'arxiu històric de notes de premsa i fotografies. De la mateixa manera, la relació amb els mitjans de comunicació s'estén a les peticions realitzades pels propis periodistes telefònicament i a través d'una direcció de correu electrònic exclusiva per a aquesta finalitat. L'any 2007 es van realitzar una mitjana de 36 gestions diàries per a respondre a les seves consultes.

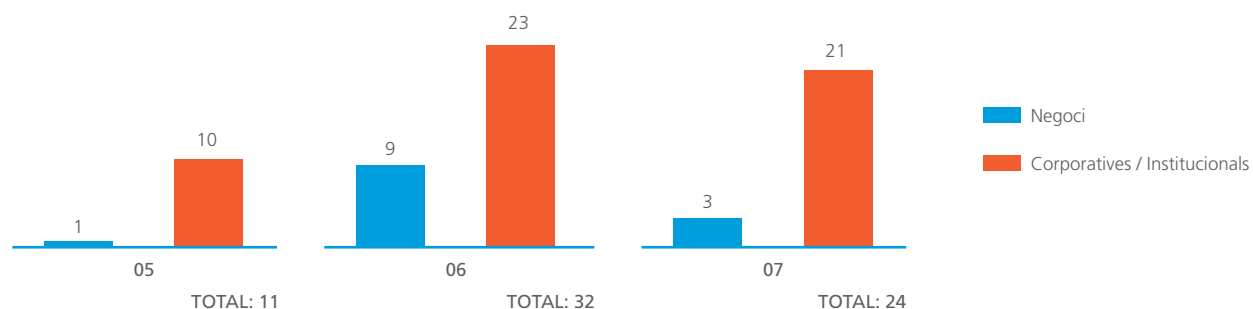
PROJECTE CAIXAPROTECT

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

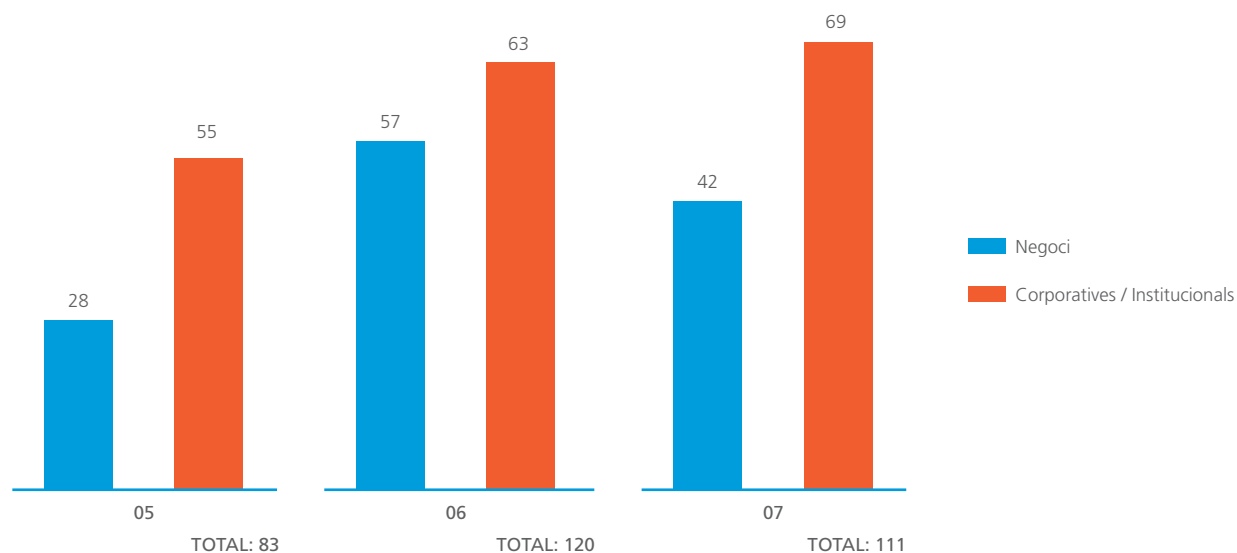
El servei de CaixaProtect és gratuït i és d'aplicació immediata a qualsevol dels seus clients que realitzi operativa multicanal.

Aquest servei ha estat possible gràcies al desenvolupament tecnològic de "la Caixa" per a prevenir i detectar els usos fraudulents en targetes i en el servei on-line, Línia Oberta.

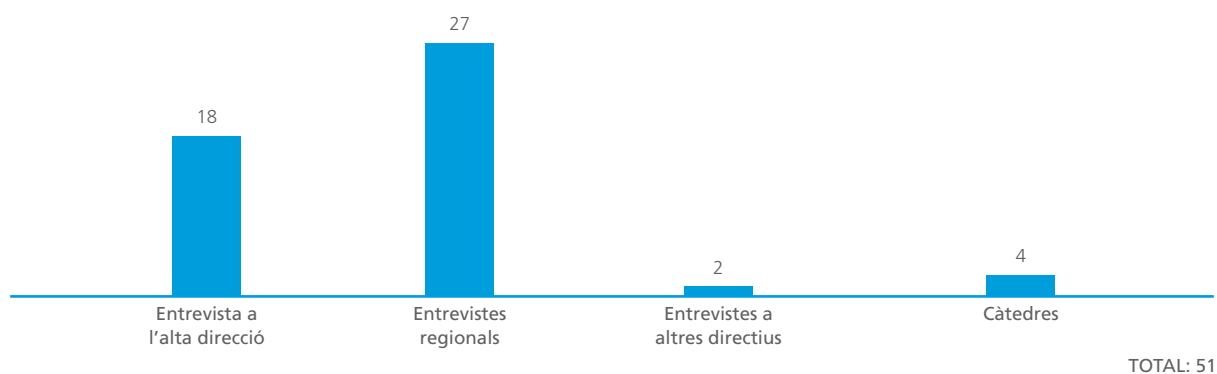
RODES DE PREMSA ORGANITZADES PER "LA CAIXA"



NOTES DE PREMSA ELABORADES I EMESES PER "LA CAIXA"



ALTRES ACTES INFORMATIUS REALITZATS PER "LA CAIXA" EL 2007





Compromesos amb l'Entorn

- 5.1 Útils a la Societat
- 5.2 Respectuosos amb el Medi Ambient
- 5.3 Proveïdors

5

Àmbit / Àrea	Compromisos 2008-2010
Útils a la Societat	• Creació de llocs de treball i riquesa. • Incrementar la inversió a la Societat a través de l'Obra Social. 500 milions d'euros l'any 2008, amb una estimació de 625 milions el 2010.
Respectuosos amb el medi ambient	• Obtener el distintiu de qualitat ambiental a totes las oficinas de "la Caixa". • Reduir el consum i residus de paper. • Incrementar l'ús del paper reciclat fins al 60%. • Reduir les emissions de CO₂. • Reduir els consums d'aigua i electricitat. • Continuar realitzant accions que afavoreixin la conscienciació i les bones pràctiques. • Productes de finançament i inversió específics.
Proveïdors	• Assegurar-se que tots els proveïdors de Gestió Especial assumeixen compromisos de risc mediambiental i els principis del Pacte Mundial. • Millora de la transparència en la contractació (% subhastes). • Ajustar els terminis de pagament a les condicions pactades. • Millorar la satisfacció de la seva relació amb "la Caixa".

"la Caixa" és l'entitat privada espanyola que destina més recursos a la satisfacció de les necessitats i requeriments de la societat, i ho fa amb respostes adequades a les demandes particulars i universals, tant des de la vessant bancària com des de la social.



5.1 Útils a la Societat

El repte de "la Caixa" és garantir, a través de la seva activitat ordinària i de l'Obra Social, noves oportunitats que incideixin positivament en el progrés i benestar de la societat.

LLOCS DE TREBALL I RIQUESA

"la Caixa" és l'entitat financera amb una major presència en el país. Les seves 5.468 oficines repartides per tot el territori nacional, a les quals s'hi ha d'afegir 1 a Polònia, 1 a Romania i 10 més de representació a diferents països, han arribat a ser grans dinamitzadores de llocs de treball. De fet, en el període 2006-2007 l'Entitat ha augmentat la seva plantilla en més de 1.000 persones.

Els professionals de "la Caixa" tenen una vocació de servei que contribueix a fer

realitat el projecte de l'Entitat. Gràcies a aquesta naturalesa de servei, "la Caixa" s'ha convertit en la primera entitat financera en creació de treball estable a Espanya.

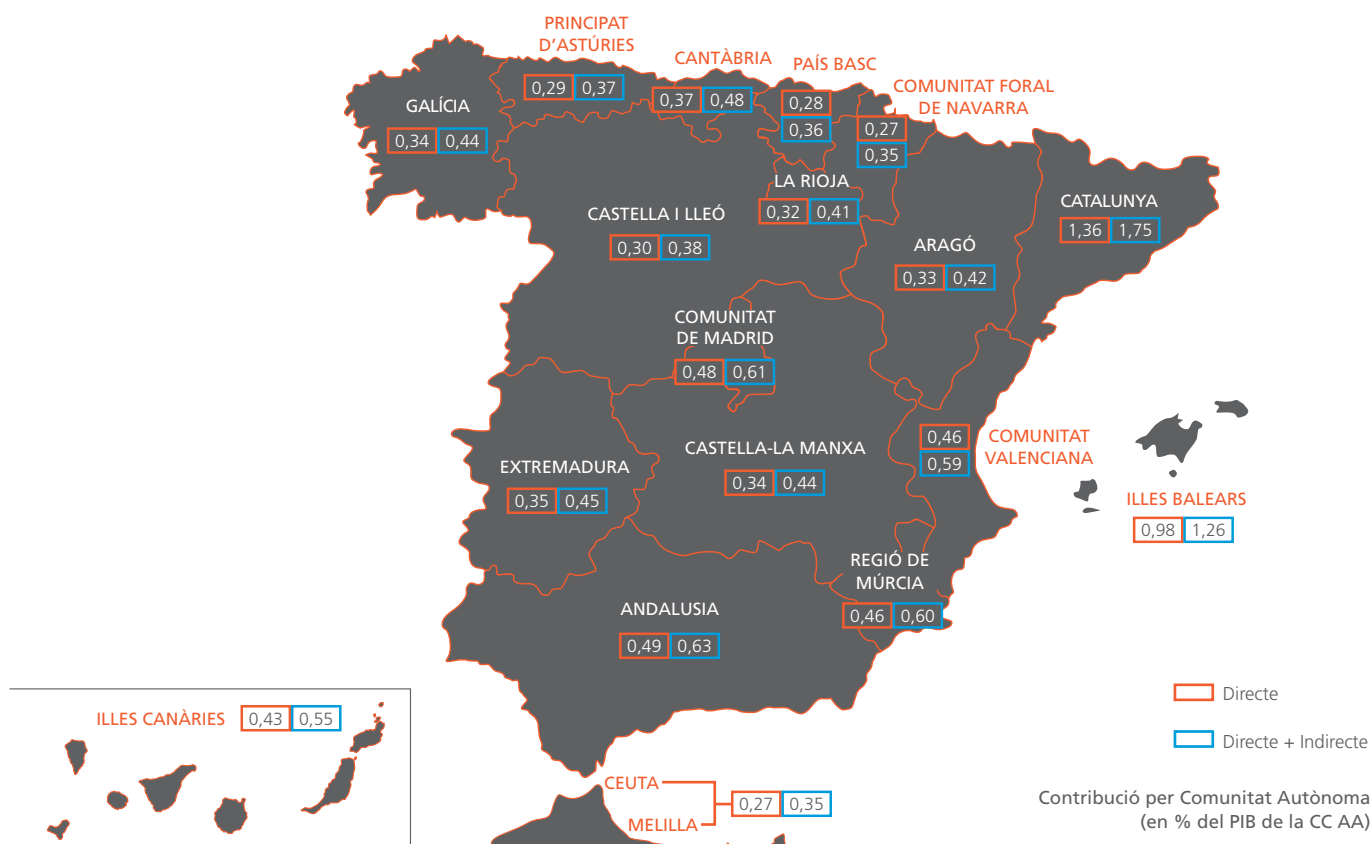
Contribució activa i impacte positiu

La contribució directa de "la Caixa" al PIB d'Espanya durant l'exercici 2007 va ser d'un 0,43% del total. De manera addicional, es poden tenir en compte els efectes indirectes de l'activitat de l'Entitat sobre el PIB. Aquests efectes es produeixen a través de l'activitat econòmica induïda per les compres que "la Caixa" realitza als seus proveïdors. Per a satisfer aquesta demanda, els proveïdors, que a la vegada augmenten les compres als seus propis proveïdors,

també efectuen una contribució al PIB. A l'hora de calcular aquest efecte indirecte s'utilitza la taula input-output de l'economia espanyola, que proporciona dades sobre l'estructura de les compres intermèdies entre els diferents sectors de l'economia. Segons aquesta taula, per cada 100 euros de valor afegit del sector de serveis d'intermediació financera, al qual pertany "la Caixa", es generen aproximadament 29 euros de manera indirecta en el conjunt de l'economia. És a dir, l'efecte total és superior a l'efecte directe en un 29%.

Així, la suma de les contribucions directa i indirecta de "la Caixa" durant l'any 2007 va representar un 0,55% del PIB espanyol.

CONTRIBUCIÓ I IMPACTE GENERAT PER L'ACTIVITAT DE "LA CAIXA" DURANT L'EXERCICI 2007 PER COMUNITATS AUTÒNOMES



DIÀLEG I PARTICIPACIÓ INSTITUCIONAL

"la Caixa" manté una relació constant amb diferents associacions i organismes, tant del sector financer com d'altres camps d'actuació. Entre algunes d'aquestes col·laboracions, "la Caixa" compta amb:

- 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 Caixes 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 Borsàtils i Financers (València).
- Patronat de l'Escola d'Organització Industrial-EOI (Madrid).
- El Pacte Mundial de les Nacions Unides.
- El Club d'Excel·lència en Sostenibilitat.

El Pacte Mundial de les Nacions Unides

La responsabilitat social ha adquirit un nou protagonisme en el si de les organitzacions i empreses. Per això, l'any 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, va assumir com a propis els deu principis d'aquesta iniciativa de caràcter internacional que incideixen en l'estratègia i cultura corporativa de les entitats. Els seus deu principis de conducta són els següents:

- Respectar la protecció dels drets humans fonamentals.
- Assegurar-se que les seves empreses no siguin còmplices en la vulneració dels drets humans.
- Recolzar la llibertat d'afiliació i al reconeixement de la negociació col·lectiva.

- Eliminar qualsevol tipus de treball obligatori i forçat.
- Abolir el treball infantil.
- Recolzar l'abolició de les pràctiques de discriminació en els llocs de treball i l'ocupació.
- Mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.
- Fomentar iniciatives que promoguin una responsabilitat ambiental més gran.
- 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.

Segons aquests principis, el compromís integral per la responsabilitat social i la sostenibilitat s'ha de traslladar també a l'activitat dels proveïdors per a garantir un compromís total en totes les fases de vida d'un producte o servei. En aquest sentit, a partir de l'any 2007 "la Caixa" ha inclòs una clàusula d'aplicació per a tots els seus proveïdors que, amb un període d'adaptació de dos anys, preveu l'aplicació dels compromisos establerts pel Pacte Mundial en totes les seves activitats.

D'acord amb els compromisos periòdics del Pacte Mundial, "la Caixa" ha publicat el seu segon Informe de Progrés corresponent a l'any 2006. Aquest any, a més a més, s'ha inclòs un apartat específic, dins de l'enllaç de Responsabilitat Corporativa de la pàgina web de l'Entitat, en el qual s'inclouen els informes de progrés, les notícies i les activitats de "la Caixa" respecte al Pacte Mundial.

EL COMPROMÍS AMB LA RSC

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

D'altra banda, "la Caixa" ha decidit també adherir-se a l'Aliança Europea per a la Responsabilitat Social de l'Empresa, promoguda per la Comissió Europea, l'objectiu de la qual és difondre la conscienciació de la ciutadania i millorar el coneixement en aquesta matèria.



UNA OBRA SOCIAL PER AL PROGRÉS DE LA SOCIETAT

Amb 400 milions d'euros de pressupost l'any 2007, l'Obra Social de "la Caixa" ocupa el primer lloc entre les fundacions privades espanyoles que més recursos destina a acció social, el segon lloc a Europa i el cinquè a nivell mundial. D'aquesta manera, la societat veu com reverteixen en ella gran part dels excedents obtinguts en l'activitat financera de l'Entitat a través de projectes i iniciatives que tenen un gran impacte positiu. En concret, el 2007 "la Caixa" ha destinat el 25 % del resultat recurrent del grup a aquestes activitat.

Projectes socials, educatius, mediambientals i culturals centren la inversió de l'Obra Social de "la Caixa". L'objectiu és millorar notablement la qualitat de vida dels col·lectius més afectats i donar resposta a algunes de les demandes més urgents de la ciutadania.

Durant l'any 2007, l'Obra Social ha creat el nou programa Caixa Proinfància, dedicat a famílies amb menors en situació o risc d'exclusió social. Ha posat en funcionament les CiberCaixa Escolars, espai lúdic-educatiu situats a les escoles i dirigits especialment a nens i nenes de col·lectius socialment fràgils perquè puguin utilitzar-les durant l'horari extraescolar. I ha impulsat un programa de prevenció de les drogodependències dirigit a joves i famílies, amb un servei d'atenció telefònica, una guia escolar i una altra per a pares i una exposició.

A aquestes noves iniciatives cal afegir una sèrie de programes amb una llarga tradició i plenament consolidats, que són l'expressió de la vocació social de l'Obra Social "la Caixa": Voluntariat, Persones Grans, les CiberCaixa Hospitalàries, i els programes de Cooperació Internacional i atenció a les persones dependents. Entre aquests projectes figuren programes d'ajuda a col·lectius



amb una problemàtica específica, com discapacitats, joves, immigrants i reclusos.

Altres línies d'actuació de l'Obra Social "la Caixa" són la promoció de l'excel·lència acadèmica i de la igualtat d'oportunitats mitjançant beques d'estudis, la protecció d'espais naturals, la divulgació de la cultura i del coneixement científic.

Si, el 2007, "la Caixa" va destinar 400 milions d'euros a l'Obra Social, el pressupost previst per a 2008 gira al voltant dels 500 milions d'euros. En total, l'Entitat ha xifrat en prop de 25 milions els participants i beneficiaris de totes les seves activitats. A més a més, "la Caixa" accentua cada vegada més el seu caràcter social, per la qual cosa s'ha compromès a incrementar el pressupost fins a aconseguir una xifra no inferior a 625 milions d'euros el 2010.

L'Obra Social "la Caixa" ocupa el primer lloc entre les fundacions privades espanyoles que més recursos destina a acció social, el segon lloc a Europa i el cinquè a nivell mundial

El 2007, l'Obra Social "la Caixa" ha centrat els seus esforços en col·lectius amb una problemàtica específica (joves, immigrants i persones dependents, etc.)

"la Caixa" s'ha compromès a incrementar el pressupost fins a aconseguir una xifra no inferior a 625 milions d'euros el 2010

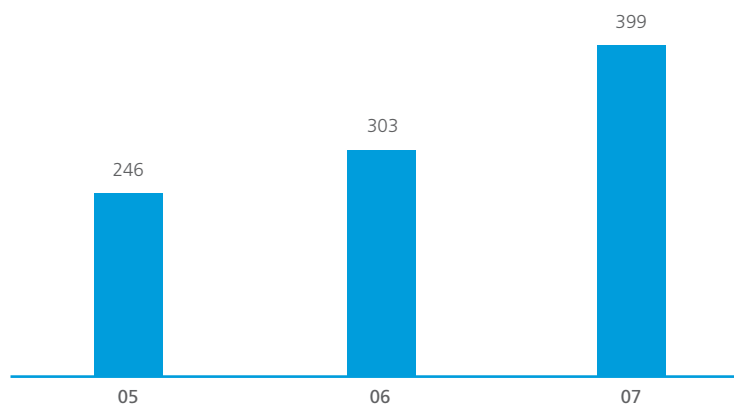
El 2008 augmentaran encara més les activitats socials promogudes des de l'Obra Social i més d'un 60% del pressupost anirà destinat a aquest tipus de projectes. Entre aquests, es potenciaran especialment els dedicats a l'eradicació de la pobresa i la protecció dels col·lectius socialment desfavorits.

Entre les novetats de 2008, cal destacar el programa de vacunació infantil que l'Obra Social desenvoluparà en col·laboració amb Gavi Alliance, la primera aliança mundial de vacunes i lluita global contra la mortalitat infantil. També participarà en un programa d'alimentació i hàbits saludables dirigit especialment a joves i famílies així com en un programa d'atenció psicosocial a malalts terminals i als seus familiars.

Finalment, una de les fites més rellevants de 2008 serà la inauguració de CaixaForum Madrid, la seu de l'Obra Social "la Caixa" a la capital d'Espanya.



INVERSIÓ TOTAL DE "LA CAIXA" A OBRA SOCIAL (milions d'euros)



	2005	2006	2007
% d'increment sobre la xifra invertida en el període anterior	—	23,2%	31,7%
% sobre resultat recurrent Grup "la Caixa"	25%	25%	25%
% d'aquesta xifra (inversió total) gestionat directament per la Comissió d'Obres Socials de "la Caixa"	37,8%	44,7%	36,9%
% d'aquesta xifra (inversió total) gestionat per la Fundació "la Caixa"	62,2%	55,3%	63,1%

DADES D'INVERSIÓ I PARTICIPACIÓ PER PROGRAMES

	2005			2006			2007		
	M. euros	Núm.	Asist.	M. euros	Núm.	Asist.	M. euros	Núm.	Asist.
Social	119	24.438	6.169.941	160	25.874	7.509.397	256	32.245	8.345.978
Educació	19	840	633.796	19	1.505	668.567	23	1.360	623.293
Cultural	64	1.766	2.022.563	66	2.354	6.456.136	59	5.548	10.840.264
Medi Ambient i Ciència	44	914	3.692.253	58	1.461	4.010.618	61	6.226	4.830.602
TOTAL	246	27.958	12.518.553	303	31.194	18.644.718	399	45.379	24.640.137

Voluntariat Corporatiu

Cada vegada més, el voluntariat corporatiu forma part de la filosofia de l'Entitat. Es tracta d'una eina de gran valor per a la societat que és possible gràcies a la voluntat de centenars de treballadors que decideixen invertir el seu temps lliure fora de l'horari laboral en projectes que incideixen positivament en el dia a dia de milers de persones. L'objectiu del voluntariat corporatiu de "la Caixa" és incentivar el potencial de l'acció de l'equip humà de l'Entitat, a més de fomentar el voluntariat en general i l'enfortiment del teixit social

Actualment, "la Caixa" compta amb 45 associacions de voluntaris, presents en 46 províncies espanyoles, formades per 2.107 voluntaris. D'aquests, el 92% són empleats en actiu i el 8% restants, jubilats. "la Caixa" entén que cada una d'aquestes associacions és autònoma i, per tant, té plena llibertat per a escollir els projectes de voluntariat que desitja realitzar. Durant l'any 2007, "la Caixa" ha transferit a aquestes associacions un total de 257.600 euros, amb els quals s'han dut a terme 867 accions de voluntariat.

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 s'efectua a dos nivells: voluntariat de contacte amb les persones necessitades, a través del qual els voluntaris participen en els programes de les entitats socials i realitzen accions destacades en benefici d'aquestes persones, i voluntariat de gestió, mitjançant el qual els voluntaris de "la Caixa" recolzen les entitats socials en les seves tasques d'administració, gestió, recerca de fons, organització interna, etc. Per garantir un desenvolupament òptim dels programes de voluntariat corporatiu, l'Entitat ha desenvolupat la formació dels voluntaris per a la formulació de projectes socials.

L'octubre de 2007, "la Caixa" ha estat reconeguda amb el Premio Andaluz al Voluntariado en la modalitat de Projecte Empresarial pel seu compromís social, vocació de servei i treball a favor de l'interès general.

El voluntariat corporatiu és una eina de gran valor per a la societat que és possible gràcies a la voluntat de centenars de treballadors que s'identifiquen amb els projectes de l'Obra Social

	2006	2007
Associacions de voluntaris	44	45
Número d'empleats voluntaris	1.350	2.107
Participacions dels voluntaris en accions solidàries	11.755	13.801

VOLUNTARIAT D'ÈXIT

El programa de voluntariat corporatiu de l'Obra Social "la Caixa" ha reunit en un llibre un conjunt de *Bones Pràctiques en la Gestió de Voluntariat* perquè qualsevol altra entitat les pugui repetir amb les mateixes garanties d'èxit. Per això, s'ha entrevistat a responsables de més de cent entitats que treballen amb voluntaris, tenint en compte el cicle de la gestió del voluntariat de cada una d'elles. A partir d'aquests testimonis, cada entitat podrà reflexionar sobre la seva situació i potenciar una millora en l'àrea de coordinació del voluntariat que redundi en benefici tant de l'organització com de les persones que hi col·laboren.

Aquesta publicació es suma a la *Guia per a Promoure el Voluntariat des de l'Empresa* que l'Obra Social va presentar l'any 2006.



"la Caixa" i la Pobresa Infantil

Durant l'any 2007, s'han posat en funcionament un conjunt d'accions que tenen com a objectiu facilitar els processos d'integració social de les famílies amb menors en situació de risc d'exclusió social.

A Espanya hi ha més de vuit milions de persones que viuen en una situació de pobresa relativa, cinc punts per sota de la mitjana dels països que formen la Unió Europea. En concret, s'estima que un 13,3% dels menors que viuen a Espanya ho fan en situació de pobresa.

Per això, dins de l'estratègia europea d'inclusió social, l'Obra Social "la Caixa" ha reforçat el seu compromís per la lluita contra la pobresa infantil creant el programa CaixaProinfància, un fons econòmic d'ajuts dirigit a les famílies amb menors de 16 anys.

L'Entitat espera així sensibilitzar i mobilitzar al conjunt de la societat. L'objectiu és que aquests ajuts arribin a les famílies més desfavorides de les grans urbs espanyoles amb menors les necessitats dels quals no estan

suficientment cobertes pels serveis públics. Roba escolar, ortopèdia, atenció psicoeducativa i ajuda a la primera infància són alguns exemples dels àmbits en què actua.

L'any 2007, "la Caixa" ha dotat amb 41 milions d'euros de pressupost el programa CaixaProinfància, amb un àmbit d'actuació que s'estén per deu ciutats espanyoles: Madrid, Barcelona, València, Sevilla, Màlaga, Saragossa, Múrcia, Las Palmas, Palma de Mallorca i Bilbao.

Obra Social de "la Caixa" reforça el seu compromís per la lluita contra la pobresa infantil. Durant l'any 2007 ha creat el programa CaixaProinfància, un fons econòmic d'ajuts dirigit a les famílies amb menors de 16 anys en situació de risc d'exclusió social



PROGRAMA INCORPORA D'INTEGRACIÓ LABORAL

A través del seu Programa Incorpora, l'Obra Social de "la Caixa" fomenta la incorporació al món laboral d'aquells col·lectius en situació o risc d'exclusió social, com, per exemple, persones amb discapacitats físiques, intel·lectuals o sensorials, joves amb dificultats per a accedir al seu primer lloc de treball, persones majors de 45 anys sense experiència laboral, immigrants, aturats de llarga durada o dones afectades per situacions de violència domèstica.

Un dels principals eixos del Programa Incorpora, que des que s'ha posat en funcionament ha permès una incorporació de prop de 8.500 persones, és posar al

servei del teixit empresarial espanyol un programa de responsabilitat social corporativa que afavoreixi la integració laboral com a pas previ a la integració social d'aquests col·lectius.

En l'actualitat més de 3.000 empreses ja s'han vinculat activament a aquesta iniciativa, que en els darrers mesos s'ha potenciat amb la firma d'un conveni de col·laboració entre "la Caixa" i la Fundació Pimec. Mitjançant aquesta col·laboració es generaran noves oportunitats de treball a les empreses, la qual cosa serà possible gràcies a una xarxa d'insertadors laborals que s'ha creat juntament amb 167 entitats socials a nivell estatal.

PRIMERA EDICIÓ DELS PREMIS INCORPORA

Com a reconeixement a les empreses que estan participant en el programa i que integren d'una manera voluntària les preocupacions socials en la seva estratègia empresarial, l'Obra Social de "la Caixa" ha convocat per a l'any 2008 la primera edició dels Premis Incorpora.

Cooperació Internacional

Des del 1997, el programa de Cooperació Internacional, creat per l'Obra Social de "la Caixa", treballa per a l'eradicació de la pobresa a les zones més desfavorides del planeta. Els seus ajuts, destinats a projectes solidaris en quatre dels cinc continents, són fruit de la col·laboració entre "la Caixa", organitzacions no governamentals i entitats locals.

Coincidint amb el seu desè aniversari, han estat seleccionats un total de 345

projectes, amb un pressupost de més de 31,5 milions d'euros. En concret, durant l'any 2007 s'han destinat 8,3 milions d'euros a impulsar projectes de desenvolupament socioeconòmic a Perú, Equador, Nicaragua, Bolívia, Etiòpia i Angola. "la Caixa" estima que se'n beneficiaran unes 275.000 persones.

Dins de les accions internacionals que es desenvolupen en el programa, també es promouen iniciatives en formació de capital social a Àfrica potenciant



la capacitat de quadres superiors i intermedis amb l'objectiu de millorar els serveis socials bàsics. D'altra banda, en l'àmbit de l'acció humanitària s'impulsen accions de protecció i assistència a favor de víctimes de desastres naturals o humans, en cas de conflictes armats, i de les seves conseqüències directes. Aquestes accions es duen a terme amb les aportacions de l'Obra Social "la Caixa", amb els fons d'inversió ètics i solidaris FonCaixa Cooperació i el nou Dipòsit Estrella Solidari, així com amb els donatius dels ciutadans.

A més a més del recolzament econòmic que s'ofereix, des del programa de Cooperació Internacional, es considera essencial l'apropament de la nostra societat a les realitats dels països més

desfavorits. Per això, s'organitzen jornades i conferències a càrrec d'experts que ofereixen un testimoni directe i fomenten l'anàlisi i el debat social. En aquest sentit, el programa prioritza la formació en direcció, en gestió interna de les organitzacions no governamentals de desenvolupament (ONGD), mitjançant el Programa de Formació Direcció i Gestió de ONG, així com el Programa de Formació Lideratge i Innovació Social a les ONGD.

Així mateix, es realitzen cursos de formació en Acció Humanitària, dirigits a tècnics d'organitzacions. L'objectiu d'aquests cursos és contribuir a millorar la qualitat de les actuacions humanitàries a través de la millora dels instruments d'avaluació.

El 2007, i coincidint amb el seu desè aniversari, el programa Cooperació Internacional ha protagonitzat, entre d'altres iniciatives, el calendari 2007 de "la Caixa", dedicat als projectes que tenen el suport de l'Obra Social, ha introduït al mercat espanyol productes de Comerç Just, amb els nous caramels de "la Caixa", i ha aportat nous productes per al catàleg de Punts Estrella de l'Entitat

UNES VACANCES DEDICADES A LA SOLIDARITAT

"la Caixa" ha posat en funcionament el programa CooperantsCaixa. Aquest projecte té com a objectiu millorar les condicions de vida de les poblacions que viuen en països en vies de desenvolupament al mateix temps que es dona resposta a les inquietuds personals dels empleats voluntaris que formen part del programa de voluntariat corporatiu de l'Entitat. Aquest programa posa a disposició de les ONGs els perfils professionals dels candidats perquè aquestes seleccionin els que millor s'ajustin a les seves necessitats.

Aquest any s'ha dut a terme la primera edició d'aquest programa, que ha comptat amb la formació d'11 empleats que han dedicat les seves vacances a recolzar la tasca de les ONGs i contraparts que col·laboren amb "la Caixa". En aquesta primera prova pilot el país seleccionador ha estat l'Equador.

El 2008 es durà a terme la segona edició, que s'obrirà a nous països i ONGs, i comptarà amb un procés de selecció professional per part d'una consultora de RRHH, a més de formació on-line obligatòria. L'aportació econòmica s'incrementarà a 2.300 euros per voluntari.



CONTRIBUCIÓ A LA DIFUSIÓ DEL CONEIXEMENT

"la Caixa" contribueix a la difusió del coneixement a través de publicacions i altres activitats organitzades pel seu Servei d'Estudis i per l'Obra Social.

Publicacions del Servei d'Estudis de "la Caixa"

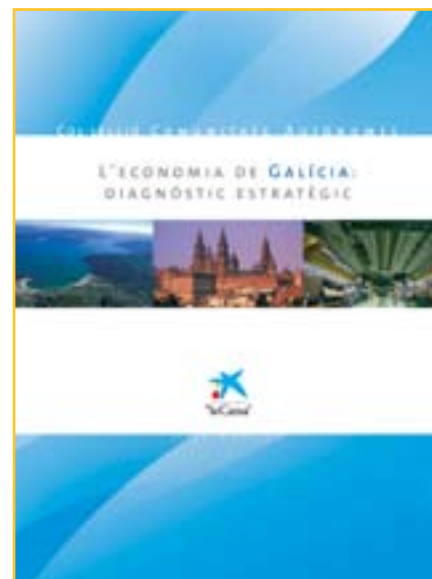
A través de les seves publicacions, el Servei d'Estudis de "la Caixa" té l'objectiu de difondre el coneixement de la realitat econòmica i social, amb la finalitat d'estimular el debat i l'intercanvi d'experiències entre tots els sectors de la societat. Totes les publicacions estan disponibles en format electrònic a la web del Servei d'Estudis (www.laCaixa.es/estudios). A continuació s'enumeren les principals col·leccions:

- **Informe Mensual.** Ofereix cada mes una síntesi de la situació econòmica i 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 d'Estudis.
- **Col·lecció d'Estudis Econòmics.** Monografies relacionades amb l'economia i la gestió empresarial elaborades per experts en la matèria. Des de 1994, s'han editat 35 llibres.
- **Col·lecció Comunitats Autònomes.** Col·lecció que té per objectiu la realització d'un diagnòstic estratègic individualitzat de les diferents economies territorials espanyoles. La col·lecció s'ha iniciat el 2007 amb un primer volum dedicat a Galícia.
- **Documents d'Economia "la Caixa".** Monografies que analitzen en profunditat aspectes d'interès de l'economia nacional i internacional. Els documents estan elaborats per economistes del Servei d'Estudis.
- **Anuari Econòmic d'Espanya.** Ofereix informació estadística de caràcter socioeconòmic a nivell municipal dirigida a un ampli públic d'empreses,



professionals i particulars. Es pot consultar com a base de dades a la web del Servei d'Estudis.

Paral·lelament, el Servei d'Estudis de "la Caixa" edita, exclusivament en anglès, les publicacions, "la Caixa" *Economic Papers* i "la Caixa" *Working Papers*, dirigides a la comunitat científica i professional. Els *workings papers* només estan disponibles en format electrònic.



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 una atenció especial i sobre els quals es poden dur a terme accions específiques per a contribuir a la lluita contra l'exclusió i a la integració de col·lectius vulnerables. Amb 23 volums editats, s'han tractat temes tan rellevants per a la nostra societat com la immigració, la vellesa i la dependència, les polítiques de vivenda i les polítiques familiars.

El 2007 l'Obra Social de "la Caixa" ha presentat els següents títols: "L'empresari immigrant a Espanya", "Adolescents davant l'alcohol" i "Programes intergeneracionals".

Càtedra "la Caixa" Economia i Societat

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 àmplia sèrie d'iniciatives acadèmiques sobre les principals qüestions que interessen i preocupen a la societat actual. Aquestes iniciatives es duen a terme en diferents ciutats espanyoles i estan impulsades pel Servei d'Estudis de "la Caixa".

En aquest sentit, la Càtedra "la Caixa" Economia i Societat ha programat durant l'any 2007 el cicle de quatre conferències "Educació i valors en una societat oberta" on hi han participat il·lustres personalitats com Àngel Gabilondo, José Antonio Marina, Victòria Camps i Carlos Castilla del Pino. També el 2007 es van impartir les conferències "Amèrica Llatina i Espanya: ¿segle XXI o anys 60?", "L'hora d'Espanya a Europa" i "Promeses i reptes de la investigació oncològica a Espanya", a càrrec, respectivament, de Julio María Sanguinetti, Jorge Semprún i Joan Massagué.

A més a més dels cicles de conferències, la Càtedra programa també Classes Magistral. Aquestes Classes pretenen oferir desenvolupaments sistemàtics de temes rellevants de la cultura del nostre temps, tant en les seves dimensions humanístiques com científiques, i sempre sota l'irrenunciable criteri de l'excel·lència intel·lectual. Es desenvolupen en diverses sessions i s'acredita el seu puntual seguiment amb un diploma. L'any 2007, s'han programat set classes magistrals: "¿Un dret europeu de contractes? (Una revisió del problema)"; "Identitat i democràcia: els orígens de l'amistat política"; "Geoestratègia i economia de l'aigua: un tema per al segle XXI"; "Integració financera internacional: riscos i oportunitats"; "Química, medi ambient i desenvolupament sostenible"; "Crisi de la democràcia i recuperació de l'espai públic"; i "Física quàntica, informàtica i comunicació: una nova era tecnològica per al segle XXI".

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 el Govern Corporatiu. 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.

La Càtedra "la Caixa" organitza anualment un fòrum empresarial amb presidents, consellers delegats i directors generals d'algunes de les millors empreses espanyoles. També programa simposis d'experts i lliçons magistrals d'acadèmics i empresaris de prestigi internacional.

Al llarg de l'any 2007, 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.



PATROCINIS

Any rere any, "la Caixa" vol ser present en els diferents esdeveniments socials, culturals o esportius que generen un interès important. Per això els selecciona amb molta cura i hi associa la seva imatge de marca.

"la Caixa" entén que, lluny de ser una simple acció publicitària, un patrocini és també una excel·lent oportunitat per col·laborar amb institucions socials i culturals d'àmbit nacional i també local la tasca de les quals contribueix al progrés de la societat.

Programa ADO

Com una part més del seu compromís amb la societat, "la Caixa" impulsa la carrera professional d'esportistes d'alt nivell col·laborant activament amb el programa d'Ajuda a l'Esport Olímpic (ADO). Avui en dia, ADO és una entitat que agrupa als millors esportistes espanyols, i està estretament vinculada al Comitè Olímpic Espanyol (COE) i al Consell Superior d'Esports. El patrocini del programa ADO és una aposta clara per a la formació i preparació olímpica dels millors esportistes.



Fundació Príncep d'Astúries

En línia amb la filosofia de màxima implicació social, "la Caixa" ofereix el seu recolzament a la Fundació Príncep d'Astúries, una de les institucions culturals amb més tradició a Espanya. Com tothom sap, aquesta fundació promou els cèlebres premis del mateix nom, que reconeixen la tasca de diferents persones en àmbits tan variats com les arts, les lletres, la concòrdia, la cooperació internacional o l'esport, entre d'altres.

Els premis Príncep d'Astúries contribueixen a realçar la tasca de persones que, amb el seu compromís –de vegades de forma mediàtica, d'altres, callada– aporten millores a la societat. Entre els premiats hi ha figures de gran relleu internacional com Ryszard Kapuscinski, Bob Dylan, Al Gore, Vinton Cerf, Arthur Miller, Michael Schumacher, Paul Auster, Joan Massagué i un llarguíssim etcètera.



A la 16ª Marató de TV3, hi ha participat un bon nombre d'empleats procedents dels Serveis Centrals i de la xarxa territorial de "la Caixa"

LA MARATÓ DE TV3

Des de l'any 1992, "la Caixa" ha donat suport operatiu i tecnològic a la Marató de TV3. En concret, ha assumit les gestions de cobrament de donacions i aporta tota la infraestructura tècnica necessària per a recollir les donacions telefòniques: des d'impresos i consumibles, fins a programes informàtics, impressores i faxos que s'instal·len en els punts d'atenció telefònica situats per tota Catalunya i que a partir de l'any 2007 ja sumen sis sales.

Com a les dues edicions anteriors, a la 16ª Marató de TV3 hi ha participat un bon nombre d'empleats procedents dels Serveis Centrals i de la xarxa territorial de "la Caixa". Per la seva banda, l'Associació de Voluntaris Corporatius de l'Entitat també hi ha participat recollint trucades.

5.2 Respectuosos amb el Medi Ambient

El respecte pel medi ambient a "la Caixa" és una realitat que comprèn tots els projectes, serveis i productes que es duen a terme, des de les mesures concretes creades per a la xarxa d'oficines, fins als projectes més ambiciosos de l'Obra Social.

En aquest sentit, "la Caixa" va més enllà del marc normatiu i busca la implicació de totes les persones que hi treballen. L'objectiu és assolir l'excel·lència en sostenibilitat en tots els processos i consums que sorgeixen dins de l'organització.

Per a l'Entitat la responsabilitat ambiental és una responsabilitat de tots, clients, empleats i empreses col·laboradores. Per això, "la Caixa" concreta aquest compromís a través de sis vies que garanteixen uns processos productius respectuosos amb el medi ambient.

En primer lloc, cal citar el sistema certificat de gestió ambiental, del que se'n fan auditories i revisions periòdiques als Serveis Centrals, corresponents a auditoria interna, externa i EMAS, així com a la xarxa territorial d'oficines de Catalunya. En segon lloc, s'ha de destacar l'adhesió al Programa de Medi Ambient de les Nacions Unides per al sector financer. A més a més, "la Caixa" recolza i finança empreses relacionades amb la protecció del medi ambient i realitza activitats de conscienciació als seus grups d'interès. D'altra banda, l'Entitat organitza diverses actuacions de difusió i protecció de la natura que du a terme la seva Obra Social. I, per últim, i des de l'any 2007, "la Caixa" està adherida a les directrius dels anomenats "Principis d'Equador".

El respecte pel medi ambient: és una realitat que s'ha d'estendre a tots els projectes, serveis i productes que es duen a terme dins "la Caixa"

"la Caixa" actua des del ple 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

GESTIÓ AMBIENTAL

Comitè de Medi Ambient

Actualment, "la Caixa" compta amb nombrosos empleats dedicats a temes ambientals a temps parcial. El Comitè de Medi Ambient, creat el 2003, està format amb caràcter permanent per les àrees d'Auditoria, Eficiència, Serveis Generals i Personal i, amb caràcter no permanent, per qualsevol altra àrea que es vegi afectada pels temes que es tracten.

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".

Les accions del Comitè se centren en aspectes d'eficiència energètica, consum de paper, consum d'aigua, sensibilització, comunicació i participació, gestió del risc i gestió comercial, entre d'altres.

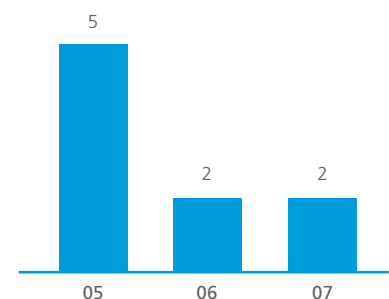
OBJECTIUS RESPONSABLES

Entre els objectius més destacats que "la Caixa" s'ha proposat en matèria de respecte al medi ambient per a l'any 2007, hi figuren:

- Potenciar la recollida selectiva de paper en origen.
- Potenciar el consum del paper reciclat.
- Potenciar l'ús de la factura electrònica.
- Conscienciació en reducció de consums i promoció de bones pràctiques.
- Expansió de l'expedient electrònic per a operacions de finançament.
- Productes de finançament i inversió específics.
- Proposar l'ampliació de l'Ecoetiqueta per a la xarxa d'oficines d'altres CC AA, a més a més de Catalunya.
- Estudi d'instrument per a l'avaluació del risc ambiental de la cartera creditícia.



NÚMERO TOTAL DE COMITÈS DE MEDI AMBIENT CELEBRATS



Normes i Certificacions

La Norma ISO 14001 i el reglament europeu 761/2001 (EMAS) són les dues certificacions que segellen el Sistema de Gestió Ambiental de l'Entitat. La seva aplicació es va iniciar a l'edifici de Serveis Centrals ubicat a Barcelona l'any 2003. També Sumasa, filial de "la Caixa" disposa de la certificació ISO 14001.

Amb l'objectiu de facilitar la seva difusió entre les parts interessades de "la Caixa", els seus punts més significatius estan recollits en la Declaració Ambiental, accessible al públic a través de la pàgina web corporativa de l'Entitat i en el Registre de la Propietat.

Cada any es realitzen auditories, internes i externes, amb l'objectiu de verificar la millora contínua dels serveis i renovar les certificacions ambientals corresponents



Distintiu de garantia de qualitat ambiental

"la Caixa" va ser la primera entitat financera que l'any 2006 va aconseguir el distintiu de garantia de qualitat ambiental per a la seva xarxa d'oficines de Catalunya. L'Ecoetiqueta és un pas més en el compromís de l'Entitat per a la millora contínua de les pràctiques ambientals i suposa també una resposta a les inquietuds d'aquells clients més conscienciats amb el medi ambient.

Publicat a la resolució MAH/1389/2006, la creació del distintiu de qualitat ambiental per a xarxes d'oficines d'atenció al públic ha estat verificada

per AENOR. Actualment "la Caixa" vol proposar l'ampliació de l'Ecoetiqueta a altres CCAA fora de Catalunya.

El 2007, a més a més de la renovació de la certificació EMAS, SGMA ISO 14001 i l'auditoria interna MA, "la Caixa" ha obtingut la certificació OHSAS 18001 de Prevenció de Riscos Laborals.

L'Ecoetiqueta és un pas més en el compromís de l'Entitat per a la millora contínua de les pràctiques ambientals i suposa també una resposta a les inquietuds d'aquells clients més conscienciats amb el medi ambient

	2005	2006	2007
Número de certificacions EMAS o ISO 14001 que posseeix "la Caixa".	2	2	2
Número d'empleats afectats per l'EMAS o Norma ISO 14001.		1.564	
Inversió total destinada per "la Caixa" al manteniment, implantació i certificació de l'EMAS o ISO 14001 (milers d'euros).	Integrada a la gestió general de l'activitat.		
Número total de productes desenvolupats i comercialitzats per "la Caixa" que es troben sota el paraigua del sistema de certificació EMAS.	Serveis corporatius generals i tots els productes i serveis financers.		
Número total d'oficines afectades per l'Ecoetiqueta.	1.775	1.788	1.808
Número total d'empleats afectats per l'Ecoetiqueta.		8.746	
Número total i tipus de multes o sentències judicials contra "la Caixa" per incompliment de la normativa mediambiental.	0	0	0

Acompliments legals i altres activitats mediambientals, més enllà del marc normatiu

"la Caixa" ha assumit diversos compromisos legals, entre els quals destaca l'actualització del sistema de gestió a noves normatives, l'impuls a la legalització dels dipòsits de Gasoil i la presentació del pla de minimització de residus a l'Agència de Residus.

Participació Institucional

"la Caixa" també ha assistit a diversos fòrums, convencions i grups de treball amb l'objectiu de difondre les bones pràctiques en la gestió del medi ambient. Les jornades de benchmarking del Club d'Excel·lència en Sostenibilitat a Port Aventura, el grup de treball de stakeholders a ASPAPEL, la jornada de difusió EMAS + Agenda 21, la I Convenció de Responsables d'Immobles i Serveis Generals de Caixes d'Estalvi, o la presentació del manual de compra verda de "la Caixa" a la jornada convocada pel Pacte Mundial a l'IESE, en són alguns exemples.

A més a més, "la Caixa" ha adequat el seu sistema de gestió a diversos compromisos legals, entre els quals destaquen: l'actualització del sistema de gestió a noves normatives, l'impuls a la legalització dels dipòsits de gasoil i la presentació del pla de minimització de residus a l'Agència de Residus.

Programa de Medi Ambient de les Nacions Unides

Des de setembre de 2003, "la Caixa" es troba adherida a diferents compromisos voluntaris, entre els quals destaca el Programa de les Nacions Unides per a Entitats Financeres (UNEP-FI). Amb la firma de la Declaració de les Entitats Financeres entorn del Medi Ambient i el Desenvolupament Sostenible, "la Caixa" ha adoptat un compromís a favor dels desenvolupament sostenible, la integració d'aspectes ambientals en les operacions i serveis realitzats pel sector financer, així com a favor de la sensibilització i comunicació.

"LA CAIXA" A LA CONFERÈNCIA "DOING GOOD AND DOING WELL"

El mes de març de 2007, el Programa de les Nacions Unides per a Entitats Financeres (UNEP-FI) va ser convidada per ESADE i l'IESE, en el marc dels seus programes MBA, per a participar en la quarta edició de "Doing Good and Doing Well", la conferència d'estudiants líder a Europa sobre empresa responsable.

En aquest marc, "la Caixa" i el secretariat de la UNEP-FI van parlar sobre RSC i competitivitat en el sector financer, facilitant informació i experiències sobre bones pràctiques empresarials, així com sobre els programes desenvolupats per l'Entitat financera en aquest àmbit. A la conferència van participar més de 350 persones entre estudiants, professors i professionals.



Formació i sensibilització ambiental

La conscienciació i la sensibilització són els eixos sobre els quals ha de girar qualsevol política relacionada amb el medi ambient. Per això, dins dels programes de formació de "la Caixa", ocupen un lloc central totes aquelles matèries relacionades amb el respecte al medi ambient.

El valor de l'exemple

Per a "la Caixa", donar exemple és una actitud bàsica per poder difondre millor el missatge de respecte pel medi ambient. Per això, a través de Virt@aula existeix un curs de sensibilització ambiental dirigit a tots els empleats, especialment recomanat pels treballadors de nou ingrés. El seu objectiu és introduir els empleats en la terminologia bàsica del desenvolupament sostenible i avaluar l'impacte de les activitats laborals i quotidianes de l'Entitat i el seu entorn. Es tracta d'una formació que ensenya, entre d'altres aspectes pràctics, com afecta la gestió en les activitats diàries de cada empleat i les possibles vies de participació en la millora d'aquesta gestió ambiental.

Al llarg de l'any 2007, 1.853 empleats de l'Entitat han accedit al curs "Sistema de Gestió Ambiental ISO 14001", i l'han acabat 1.133, i, a través del qual s'han impartit un total de 16.995 hores de formació. L'objectiu és que tot el personal de "la Caixa" sigui responsable d'actuar segons els requisits ambientals especificats, ja sigui en els procediments o en les normes internes.

A través de Virt@ula existeix un curs de sensibilització ambiental dirigit a tots els empleats especialment recomanat pels treballadors de nou ingrés

La proactivitat ha d'articular totes aquestes pràctiques sostenibles. Per això, "la Caixa" convida els seus empleats a comunicar directament les seves iniciatives ambientals a través d'una bústia creada específicament per a aquesta finalitat.

GRANS IDEES A LA SAFATA D'ENTRADA

Tots els empleats tenen la responsabilitat de participar en la millora de l'entorn de les oficines. Per això, regularment es du a terme un concurs de noves idees, seleccionades per posar-se en pràctica, i que es publiquen a la revista interna. A través de la promoció de suggeriments, "la Caixa" vol potenciar l'ús de la bústia de notes per a la recollida d'idees amb un component de millora ambiental. Les propostes recollides són, posteriorment, analitzades pel Comitè de Medi Ambient.

Paral·lelament, "la Caixa" ha fixat com un dels seus principals objectius potenciar la fitxa de consum per centres. Es tracta d'una informació destinada a promoure les bones pràctiques entre els empleats. Precisament, es vol sensibilitzar al personal sobre el bon ús dels contenidors.

Una de les passes més importants per a un ús correcte de les impressions de documents és la inclusió del missatge ecològic a e-mails i a les terminals d'autoservei. En mobilitat sostenible, "la Caixa" ha incorporat un parking de bicicletes (exterior i interior) per a empleats.

No es pot oblidar que el mes de setembre de 2007 es va posar en funcionament el fòrum "L'Ecològia a Debat" a la Intranet corporativa de l'Entitat. A través d'aquest instrument, 133 empleats han realitzat 176 aportacions, quasi totes elles dirigides a l'estalvi d'energia i reciclatge de paper. Una de les iniciatives més citades en el fòrum és la limitació de la temperatura estiu/ hivern. D'altra banda, a l'apartat de "suggeriments" d'empleats, el 2007 s'han rebut 126 suggeriments amb component ambiental.



FÒRUM "L' ECOLOGIA A DEBAT" DINS DE LA INTRANET DE "LA CAIXA"

La mida de la lletra dels textos ressalta la quantitat de coincidències dels participants del fòrum "L'Ecologia a Debat" en un mateix tema. D'aquesta manera, tot allò que es relaciona amb la reducció, reciclatge i reutilització de paper, plàstic i aigua centra bona part de l'atenció dels assistents al fòrum. Al seu costat es troba l'aposta generalitzada per l'ús d'alternatives electròniques davant la tradicional utilització de paper. Ajustar la temperatura ambiental de les oficines, imprimir només quan és imprescindible, fer-ho a dues cares i sistemàticament en paper reciclat, així com desconectar les màquines de manera centralitzada, són també algunes de les consideracions de pes que s'aprecien en les aportacions dels empleats.



Durant els mesos de novembre i desembre es va dur a terme la campanya "Recorda, la temperatura de confort a l'hivern és de 20°C". Aquesta iniciativa va incloure banners a la Intranet corporativa de l'Entitat i el lliurament com a present de Nadal d'un termòmetre a totes les oficines

REDUCCIÓ D'IMPACTE AMBIENTAL DIRECTE

El compromís de "la Caixa" amb el Medi Ambient es tradueix dia a dia en un conjunt de mesures dirigides a reduir el seu impacte. Tot i que l'activitat de l'Entitat no genera impactes ambientals molt significatius, els efectes més rellevants es relacionen amb l'energia elèctrica i el paper, àmbits en què l'empresa vol reduir el seu consum.

Aquesta reducció porta implícita una disminució dels residus i, per tant, un estalvi doble, tant en origen com en tractament final. Per això, s'està duent a terme un seguiment periòdic de les mesures adoptades per a l'optimització d'ambdós consums.

En total, al llarg de l'any 2007 els costos directes de la gestió ambiental han pujat a 65.141 euros.

Consum Intern: Indicadors i Iniciatives de Millora en Serveis Centrals i Xarxa Territorial

Oficines

Amb l'objectiu de contribuir a la reducció d'impactes ambientals derivats dels materials i components utilitzats en la construcció, ús i manteniment d'una oficina, "la Caixa" ha realitzat l'Anàlisi del Cicle de Vida (ACV) de les seves oficines bancàries. Aquest tipus d'estudi permet identificar i jerarquitzar opcions per a reduir els impactes i les càrregues ambientals de les oficines.

Energia elèctrica

"la Caixa" ha concretat diferents fórmules d'estalvi energètic en els sistemes centrals mitjançant nous criteris d'enllumenat. El control d'encesa, les cèl·lules fotoelèctriques i els sensors de presència són alguns dels exemples. Aquests sistemes permeten que, a les dependències amb un nivell baix de presència humana, com lavabos, arxius i

soterranis, es redueixi de manera notable el consum de llum.

A més a més, tots els ordinadors personals i monitors TFT de l'Entitat posseeixen les certificacions FCC, Energy Star i GS mark (TUV), que garanteixen un menor i més eficient consum d'energia.

També s'han millorat les lluminàries de l'edifici, substituint-les per d'altres més eficients, amb una prova pilot a la planta 15 dels Serveis Centrals.

La neteja nocturna també s'ha vist afectada per les noves mesures d'estalvi. En concret, s'ha implantat una nova organització en la neteja de l'edifici. Des del mes de novembre, els Serveis Centrals poden apagar fins al 50% de les seves instal·lacions durant la nit. A més a més, s'ha posat en funcionament una nova política d'il·luminació nocturna a les oficines (rètols, llums d'emergència en back-office, caixers automàtics...). Aquest control del consum elèctric en oficines permetrà realitzar accions de conscienciació en propers exercicis, així com informar del consum a la xarxa territorial.

S'ha implantat una nova organització en la neteja nocturna de l'edifici de Serveis Centrals de Barcelona. Des del mes de novembre de 2007, els Serveis Centrals poden apagar fins al 50% de les seves instal·lacions durant la nit

MENYS LLUM, MÉS VIDA

El dia 1 de febrer de 2007, "la Caixa" va passar a formar part de la protesta global d'acció contra el canvi climàtic, promoguda per l'Aliança pel Planeta, una iniciativa que reuneix a més de 70 associacions ecologistes, científiques i de consumidors. Els Serveis Centrals de Barcelona (Avinguda Diagonal 621-629), i de Madrid (Paseo de la Castellana, 51) van apagar la il·luminació d'ambdós edificis amb l'objectiu de conscienciar sobre el canvi climàtic i l'impacte que el consum d'energia hi exerceix.

Gasoil

Pel que fa al consum de gasoil, aquest és mínim tenint en compte que només es realitza en cas d'emergència. L'increment de l'any 2007 correspon a la utilització de 463 hores (144 el 2006) motivades per necessitats de manteniment, un tall elèctric intern el mes de desembre i, principalment, a un tall de subministrament de la companyia elèctrica durant el mes d'agost a Barcelona.

Aigua

Pel que fa al consum d'aigua, tant els edificis centrals com la xarxa d'oficines i edificis de les empreses de "la Caixa", s'abasteixen de la xarxa municipal. Entre algunes de les mesures que s'han implementat cal destacar que l'edifici de Serveis Centrals de Barcelona compta, entre d'altres sistemes, amb una reducció del temps de descàrrega de les aixetes automàtiques sanitàries, acció que s'afegeix al canvi de torres de refrigeració l'any 2005. El 2007 després d'actuacions per a millorar el tractament de l'aigua i realitzar un estudi general d'adequació de les fonts ornamentals amb la finalitat

de reduir la despesa d'aigua i biocida, es va prendre la decisió de substituir-les per una zona enjardinada.

L'increment en el consum d'aigua durant l'any 2007 es pot considerar vegetatiu. Malgrat això, "la Caixa" ha decidit considerar-lo significatiu i estudiar noves mesures d'estalvi.

Paper

Durant l'any 2006, "la Caixa" va implementar definitivament una de les iniciatives de sensibilització ambiental, pel que fa a la impressió de documents, que reverteix al consum del residu més significatiu de l'Entitat: el paper. Es tracta d'una política ja consolidada de tractament d'aquest material tant en l'àmbit que afecta als clients com en l'intern. L'objectiu és evitar, sempre que sigui possible, la impressió de paper o imprimir una sola còpia i que sigui opcional una segona.

Actualment, un 40% del paper utilitzat és reciclat i l'objectiu és arribar al 60%. L'àrea d'Auditoria ho ha inclòs en el seu protocol d'actuació a oficines. S'ha realitzat un canvi de material d'oficina a paper reciclat (targetes de visita empleats, carpetes, expedients, etc.).

Si és on-line, és sostenible

"la Caixa" ha posat a disposició dels clients el Servei de Correspondència Personalitzada, que substitueix el lliurament físic de les cartes postals per documents electrònics. Aquesta mesura ha reduït el consum de paper per a confeccionar extractes i sobres. En general, "la Caixa" ha reduït en més de 42,9 milions el número de comunicats impresos enviats als seus clients en l'últim any.

En els serveis de Línia Oberta, la unificació de lliuraments de documentació a clients i el servei Rebut Únic ajuden en l'objectiu de racionalitzar el consum de

paper, a més a més del servei d'alertes CaixaMòbil, inclòs dins dels serveis que ofereix la plataforma on-line.

La digitalització és un dels processos més importants pels quals ha passat l'àmplia informació que "la Caixa" acumula entre contractes, documents, firmes, etc. A més a més, ha permès reduir de forma important l'emmagatzematge, la consulta i la transmissió en suport paper de la documentació.

En els darrers dos anys s'han introduït també nous panells electrònics a les oficines de la xarxa territorial que redueixen el nombre de fulletons impresos. D'altra banda, s'ha implementat l'expedient electrònic a oficines i s'ha editat la versió electrònica de la revista d'empleats. Altres mesures que afecten a la reducció del consum de paper és el lliurament del Currículum Vitae només en versió electrònica i la felicitació de Nadal electrònica.

Entre els reptes pel 2008, destaca la implantació de la nòmina electrònica, que contribuirà a fer més accessible la informació a l'empleat a través del seu portal. A més a més, millorarà l'impacte ambiental mitjançant l'estalvi de paper.



INDICADORS DE L'IMPACTE DIRECTE AMBIENTAL

Consum de Recursos Naturals	2005	2006	2007
Energia elèctrica (GJ) ⁽¹⁾			
Total energia elèctrica consumida ⁽⁴⁾	85.369,9	90.701,90	95.132,7
Total energia elèctrica consumida per empleat	54,55	55,17	57,83
% d'estalvi d'energia elèctrica	—	+ 6,2%	+4,8%
Gasol (GJ) ⁽²⁾			
Total gasol consumit	1.547	3.023	6.770
Total gasol consumit per empleat	1,09	2,02	4,54
CO₂ (Tn) ⁽³⁾			
Emissions CO ₂ per consum de gasol (Tn)	114	224	501
Emissions CO ₂ per consum elèctric (Tn)	9.953	9.837	10.398
Total tones CO ₂	10.067	10.060	10.899
Aigua (m³)			
Total aigua consumida	56.133	75.036	76.036
Aigua consumida per empleat	35,87	45,64	46,56
% d'estalvi d'aigua	—	+33,6%	+1,3%
Paper (Kg)			
Total paper consumit	100.000	120.912	115.868
Paper consumit per empleat	62,85	72,45	65,38
% paper reciclat sobre total consumit	"la Caixa" 43% Sumasa 110% Vivenda Assequible 11,8%	"la Caixa" 42% Sumasa 102% Vivenda Assequible 54,8%	"la Caixa" 40% Sumasa 136% Vivenda Assequible 62,9%

⁽¹⁾ Factor de conversió: GJ per Kwh: 0,0036. Font: Protocols Tècnics de GRI.

⁽²⁾ Factor de conversió: GJ per galó de gasol (3.78 litres): 0,138. Font: Protocols Tècnics de GRI.

⁽³⁾ Factor de conversió: gr de CO₂ per Kwh. Factor mitjà d'emissió del sector elèctric espanyol durant 2007. Elaboració pròpia a partir de dades del sector i de factors mitjans d'emissió reconeguts per tecnologia.

⁽⁴⁾ En consum d'energia elèctrica i aigua s'inclouen les dades dels Serveis Centrals de "la Caixa" i Sumasa.

En gasol i emissions de CO₂, s'inclouen les dades dels Serveis Centrals de "la Caixa".

En consum de paper, el 2005 i 2006 s'inclouen les dades dels Serveis Centrals de "la Caixa", Sumasa i Vivenda Assequible i el 2007 s'inclouen les dades dels Serveis Centrals de "la Caixa", Sumasa, Vivenda Assequible i ServiHabitat.

CONSUMS INDIRECTES D'ENERGIA DESGLOSSATS PER ENERGIA PRIMÀRIA CONSUMIDA (GJ)

"la Caixa"	2005	2006	2007
Biomasa	1.969	2.092	2.194
Carbó	110.433	117.330	123.092
Gas natural	3.927	4.172	4.377
Hidràulica	12.972	13.782	14.459
Nuclear	104.640	111.175	116.634
Petroli	23.232	24.683	25.895
Vent	1.620	1.721	1.806

Factor de conversió: GJ per Kwh: 0,0036. Font: Protocols tècnics de GRI.

Gestió i reciclatge de residus

Malgrat la seva escassa repercussió en termes comparatius respecte a altres sectors, "la Caixa" garanteix que tots els residus es gestionen a través dels canals legalment previstos. És a dir, amb una normativa interna que garanteix un tractament dels residus adequats a les seves característiques.

Per exemple, a l'edifici de Serveis Centrals es generen a diari residus com runa, restes de fusta, plàstic, vidre, mobiliari, etc. Malgrat que es tracta de residus no perillosos, són objecte d'un rigorós servei de recollida continu. A més a més, també a du a terme la recollida d'altres deixalles com piles, bateries, fluorescents, envasos de productes químics que, com els altres, corre a càrrec també de gestors autoritzats.

Punts més que verds

Els punts verds són contenidors diferenciats per a la recollida selectiva de paper, tòners, piles gastades, plàstic i cartutxos de tinta. Mitjançant aquests punts, els empleats dels Serveis Centrals poden formar part de la gestió i reciclatge de residus. Pel que fa als equips informàtics, al final de la seva vida són retirats a un magatzem, transportats i reciclats per un gestor autoritzat.

Totes les plantes de l'edifici de Serveis Centrals de Barcelona disposen d'una sèrie de contenidors diferenciats per a la recollida selectiva de paper, tòners, piles gastades, plàstic i cartutxos de tinta

RESIDUS AMB TRACTAMENT NORMATIU ESPECIAL RECOLLITS

	2005	2006	2007
Paper i cartró (kg) ⁽¹⁾	86.870	171.982	190.933
Plàstic (kg) ⁽²⁾	37.240	51.380	34.832
Fluorescents (kg) ⁽³⁾	150	720	820
Piles (Kg) ⁽³⁾	80	360	312
Envasos de productes químics (kg) ⁽³⁾	308	647	682
Cartutxos de tòner (unitats) ⁽³⁾	3.649	3.986	4.054

⁽¹⁾ En els residus de paper i cartró recollits el 2005 i 2006 s'inclouen les dades dels Serveis Centrals de "la Caixa" i Sumasa, i el 2007 s'inclouen les dades dels Serveis Centrals de "la Caixa", ServiHabitat, Sumasa i Vivenda Assequible.

⁽²⁾ En els residus de plàstics recollits el 2005 i 2006 s'inclouen les dades dels Serveis Centrals de "la Caixa" i el 2007 s'inclouen les dades dels Serveis Centrals de "la Caixa" i ServiHabitat.

⁽³⁾ En els residus de fluorescents, piles, cartutxos de tòner i envasos de productes químics recollits, s'inclouen les dades dels Serveis Centrals de "la Caixa".

Emissions a l'atmosfera

"la Caixa" vol potenciar els compromisos que es van contraure amb els acords del Protocol de Kyoto sobre emissions de CO₂. Actualment, l'impacte de "la Caixa" a l'atmosfera se centra en l'emissió de gasos d'efecte hivernacle a través de les activitats de gestió i, en cas d'emergència, 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.

Entre les mesures que afecten a aquest àmbit, "la Caixa" compta amb la instal·lació de bateries de condensadors per a la compensació de l'energia elèctrica reactiva en les contractacions elèctriques superiors a 15 Kw. També els rètols lluminosos han estat objecte de redisseny per a optimitzar l'eficiència lumínica a través d'il·luminació de díodes Leds.

A l'interior de les oficines, s'ha diferenciat la il·luminació de les zones de treball de la resta d'il·luminació general, la qual cosa implica una reducció de la potència instal·lada amb una millora del consum elèctric del 30%. A més a més, durant el període d'hivern, per la nit i caps de setmana s'aprofita la calor generada 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.

Durant l'any 2007 els empleats han realitzat un total de 25.608.192 quilòmetres en desplaçaments i viatges corporatius i han emès 3.228 tones de CO₂.

Gràcies al control d'emissió de CO₂ en viatges d'empleats, iniciat el 2006, l'any 2007 ha estat el primer en què s'ha pogut valorar la comparació. Aquest

control es calcula en funció del tipus de transport i la distància. Si el 2007, i amb un total de 24.233 empleats, l'emissió ha estat de 3.228 T de CO₂, l'any 2006 i amb un total de 23.229 empleats, l'emissió ha estat de 3.177 T. Per tant, l'increment relatiu ha estat negatiu. No obstant això, cada vegada més, s'està promocionant la videoconferència en substitució dels viatges.

Per últim, cal citar la reducció del nombre d'impressores, escàner i fax als Serveis Centrals la qual cosa ha suposat la reducció de 33 tones de CO₂ eq.

Viatges	Dades Anuals 2006	Dades Anuals 2007	Variació 06/07
Total recorregut (*) (aeri + cotxe llogat + ferrocarril) (Km.)	25.041.884	25.608.192	2,26%
Km. por empleat	1.078	1.056	-2,04%
Tn CO ₂ (teq)	3.176	3.228	1,64%

(*) Segons factors de canvi obtinguts de World Resources Institute.

CRÈDITS RESPECTUOSOS AMB EL MEDI AMBIENT

El risc ambiental és un dels aspectes que es valoren en el procés d'avaluació de riscos en operacions de crèdit destinades a empreses. Sobretot, en aquelles que operen en sectors potencialment contaminants. Des de "la Caixa", s'analitza si s'han implantat sistemes de protecció ambiental i com poden afectar aquestes qüestions a la solidesa de l'empresa, a la sostenibilitat de la zona i a la seva capacitat de desenvolupament futur.

Per això, "la Caixa" disposa de criteris de risc a disposició de totes les oficines, on es recullen els principals requisits a tenir en compte en el moment d'analitzar una operació. També es valora que es prenguin mesures de minimització del risc ambiental en la mesura que sigui possible.

Aquest procés d'avaluació és especialment rellevant en les operacions de "project finance", on s'ha de vetllar pel potencial impacte ambiental des de l'inici del disseny de l'operació. Per això, "la Caixa" vol assegurar-se que el prestatari compleix amb la normativa aplicable a cada cas i si compta amb certificats de adhesió a sistemes de gestió ambiental (EMAS, ISO 14001, etc.).

"la Caixa" disposa d'un protocol de criteris de risc a disposició de totes les oficines, on es recullen els principals requisits que cal observar en el moment d'analitzar una operació

5.3 Proveïdors

Política de Compres i Relacions amb Proveïdors de "la Caixa"

Tots els processos que van des de l'elaboració del pressupost de despeses i inversió de l'Entitat per a l'exercici anual, fins al pagament de les factures dels diferents proveïdors, estan gestionats informàticament mitjançant programes que permeten recollir informació de tots els col·laboradors de "la Caixa", els seus serveis prestats i contractes.

POLÍTICA DE COMPRES I RELACIONS AMB PROVEÏDORS DE "LA CAIXA"

Entre les iniciatives que "la Caixa" ha posat en funcionament durant l'any 2007 en aquest àmbit destaquen:

- Identificació dels proveïdors de Gestió Especial.
- Realització d'una base de dades de tots els proveïdors a nivell del Grup "la Caixa".
- Incorporació en els nous contractes firmats d'una clàusula sobre l'obligatorietat del compliment dels principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides.
- Transparència, ja que més del 40% de les contractacions es realitzen a través d'una subhasta pública.

	"la Caixa"	Serveis Informàtics	GDS-Cusa	PromoCaixa	ServiHabitat	Sumasa	Vivenda Assequible	TOTAL
Volum de compres de béns i serveis (en milions d'euros)	1.127,3	63,4	4,5	19,6	132	239	56,9	1.642,7
Número de factures	521.961	7.579	3.038	2.532	1.574	35.400	ND	572.084
Compliment termini de pagament	82%	100%	100%	98%	100%	96,1%	100%	—
Número de proveïdors	302	29	60	32	39	359	N.D	821

A l'exercici 2007, els 5 proveïdors principals de "la Caixa", amb un volum més gran de facturació, han presentat una facturació global de 257,8 milions d'euros. Existeixen un total de 821 proveïdors de "la Caixa" i les seves filials.

En la gestió dels proveïdors participen un bon nombre d'àrees, com els serveis jurídics o els centres gestors de les àrees contractants, que supervisen 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. Cal destacar que "la Caixa"

aporta 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.

A més a més, 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. A això cal afegir que s'entreguen els certificats de la Tresoreria General de la Seguretat Social i de l'Administració Tributària que acrediten que s'està al dia del pagament

de les obligacions legals amb els seus treballadors i amb l'Administració en aquells casos de contractació d'activitats qualificades legalment com a pròpies.

En línia amb els principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides, "la Caixa" estén aquest compromís als seus proveïdors en el respecte dels drets humans i contra el deteriorament del medi ambient.

A més, el 2007 s'ha posat en funcionament una enquesta de satisfacció de proveïdors, el resultat de la qual va ser de 6,83 sobre 10 amb un percentatge de resposta del 20%.

Requeriments Ambientals a Proveïdors

Una política ambiental efectiva no només s'ha d'implementar dins de l'organització, sinó que ha de tenir en compte tota la cadena de valor. Per aquest motiu, l'Entitat incorpora en els seus contractes amb els proveïdors una clàusula de compromís amb la legislació ambiental, sobretot en matèria de gestió de residus. D'aquesta manera, els proveïdors s'identifiquen i adhereixen als valors de "la Caixa" en el respecte al medi ambient.

Amb l'objectiu d'aplicar criteris de compra ambientalment responsable, s'ha implantat a totes les oficines la Guia de Compra Verda, creada el 2005. Es tracta d'un document que orienta en la compra sostenible de material d'oficina i que busca unir qualitat amb el menor impacte ambiental possible. El document aporta recomanacions de compra i un qüestionari per al proveïdor on queden reflectides les consideracions relacionades amb el tractament que la seva empresa concedeix a diferents aspectes ambientals.

En línia amb els principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides, "la Caixa" estén aquest compromís als seus proveïdors en el respecte dels drets humans i contra el deteriorament del medi ambient

A més a més de "la Caixa", des de l'any 2007 també les empreses GDS-Cusa, PromoCaixa i Sumasa incorporen en tots els seus contractes amb els proveïdors una clàusula en matèria de medi ambient i sol·liciten als proveïdors que aportin els certificats que posseeixin en matèria de medi ambient i de qualitat





Un bon lloc per treballar

- 6.1 Reconeixement de la Diversitat
- 6.2 Respecte als Drets Col·lectius
- 6.3 Avantatges i Beneficis Socials
- 6.4 Impuls a la Competència Professional
- 6.5 Innovació Tecnològica
- 6.6 Satisfacció del Client Intern

6

Àmbit / Àrea	Compromisos 2008-2010
Reconeixement de la diversitat	• El 2008 posada en funcionament de les accions aprovades en el protocol d'igualtat i conciliació.
Formació i desenvolupament professional	• 100% de la plantilla de la xarxa financera de "la Caixa" formada en blanqueig de capitals i protecció de dades. • Pla de formació pels empleats de Serveis Centrals de "la Caixa" per millorar les seves habilitats de comunicació, treball en equip i direcció. • 100% de la plantilla de la Xarxa Territorial de "la Caixa" avaluada en base a les seves competències.

"la Caixa" s'esforça per crear un clima de respecte i diàleg, afavorint el desenvolupament personal i professional dels qui integren l'equip, així com propiciant la conciliació de la seva vida laboral i familiar. Tot això, partint de la necessària igualtat d'oportunitats i en un entorn de màxima seguretat i salubritat.



6.1 Reconeixement de la diversitat

El creixement de la plantilla és el reflex de l'expansió tant de "la Caixa" com de les seves filials. Actualment, 24.725 professionals integren l'equip de treballadors de "la Caixa", Serveis Informàtics, GDS-Cusa, MicroBank, PromoCaixa, ServiHabitat, Sumasa i Vivenda Assequible (no s'inclou Criteria CaixaCorp), la qual cosa suposa un 4,51% més que a l'any 2006.

En aquest sentit, l'Entitat ha seguit la tendència dels últims tres anys, convertint-se en una de les empreses que ha generat i genera més llocs de treball estables a Espanya.

En línia amb els objectius de recolzament al desenvolupament professional dels seus treballadors, la retribució mínima del personal, tant de "la Caixa" com de les seves filials, està per sobre del mínim fixat per la Llei, així com d'allò que està establert per conveni. De fet, el salari base està regulat per les taules establertes en el conveni i supera àmpliament el salari mínim legal.

Número de vegades que el salari de "la Caixa" i les seves filials supera el salari mínim legal

"la Caixa"	2,4
Serveis Informàtics	2,7
GDS-Cusa	2
MicroBank	1,89
PromoCaixa	2,2
ServiHabitat	1,4
Sumasa	2,4
Vivenda Assequible	1,34

CARACTERÍSTIQUES DE LA PLANTILLA DE "LA CAIXA" I LES SEVES FILIALS

24.725 professionals, sense incloure Criteria CaixaCorp, integren l'equip de treballadors de "la Caixa", Serveis Informàtics, GDS-Cusa, MicroBank, PromoCaixa, ServiHabitat, Sumasa i Vivenda Assequible.

Del total de 24.725 empleats, un total de 24.700 són a Espanya, 13 a Polònia i Romania i 12 estan repartits pels països on "la Caixa" té oficines de representació.

Durant el 2007 la plantilla ha augmentat en 1.068 persones, la qual cosa suposa un increment del 4,51%.

Resulta significativa la progressiva incorporació de las dones, que ja representen el 45% de la plantilla, davant el 55% d'homes.

El 99% de la contractació es realitza mitjançant la modalitat de contracte indefinit.

El 83% de la plantilla té formació oficial universitària.

L'antiguitat mitjana dels treballadors a "la Caixa" és de 12,19 anys, a GDS-Cusa de 12,1 anys, 0,5 anys a MicroBank, a PromoCaixa l'antiguitat mitjana està entre els 2 i els 8 anys, 9,2 anys per a ServiHabitat, 5,6 anys per a Sumasa i, finalment, 11 per a Vivenda Assequible.

L'edat mitjana de la plantilla a "la Caixa" és de 38,8 años, a Serveis Informàtics 39,3 anys, a GDS-Cusa de 41,2 anys, 48 anys a MicroBank, a PromoCaixa l'edat mitjana està al voltant dels 30 i 40 anys, 39,1 anys per a ServiHabitat, 38,5 años per a Sumasa i, finalment, 41 anys per a Vivenda Assequible.

D'altra banda, i pel que fa a les condicions de contractació del personal, cal destacar que des de l'any 2006, totes les filials de "la Caixa" han seguit avançant el pas a la situació de fix dels empleats amb contracte temporal i valoració positiva ja incorporats a l'organització, i han decidit prioritzar el contracte de treball fix, amb un període de prova de 9 mesos.

És important assenyalar que l'antiguitat mitjana dels treballadors a "la Caixa" és de 12,19 anys, a GDS-Cusa de 12,1 anys, 0,5 anys a MicroBank, a PromoCaixa l'antiguitat mitjana està entre els 2 i els

8 anys, 9,2 anys per a ServiHabitat, 5,6 anys per a Sumasa i, finalment, 11 per a Vivenda Assequible.

Mentre que l'edat mitjana de la plantilla a "la Caixa" és de 38,8 anys, a Serveis Informàtics 39,3 anys, a GDS-Cusa de 41,2 anys, 48 anys a MicroBank, a PromoCaixa l'edat mitjana està al voltant dels 30 i 40 anys, 39,1 anys per a ServiHabitat, 38,5 anys per a Sumasa i, finalment, 41 anys per a Vivenda Assequible. Xifres que mostren un equilibri real entre el personal jove, amb clara projecció de cara al futur, i els professionals experimentats.

El nivell de formació dels nous empleats és un altre dels indicadors positius que tenen en compte les empreses a l'actualitat. El 2007, un 83% del total dels empleats posseeix estudis universitaris.

L'expansió nacional i internacional tant de "la Caixa" com de les seves filials s'ha iniciat en base a la proximitat de les persones al territori. Coherents amb això, aquestes s'organitzen internament de forma divisional per territoris, amb la finalitat d'aproximar-se i integrar-se a la seva cultura, els seus valors i les seves particularitats. Per això promouen la incorporació de persones amb origen i/o residència en aquest territori.



INVERSIÓ TOTAL EN DESPESES DE PERSONAL DE "LA CAIXA" I LES SEVES FILIALS (en milions d'euros)

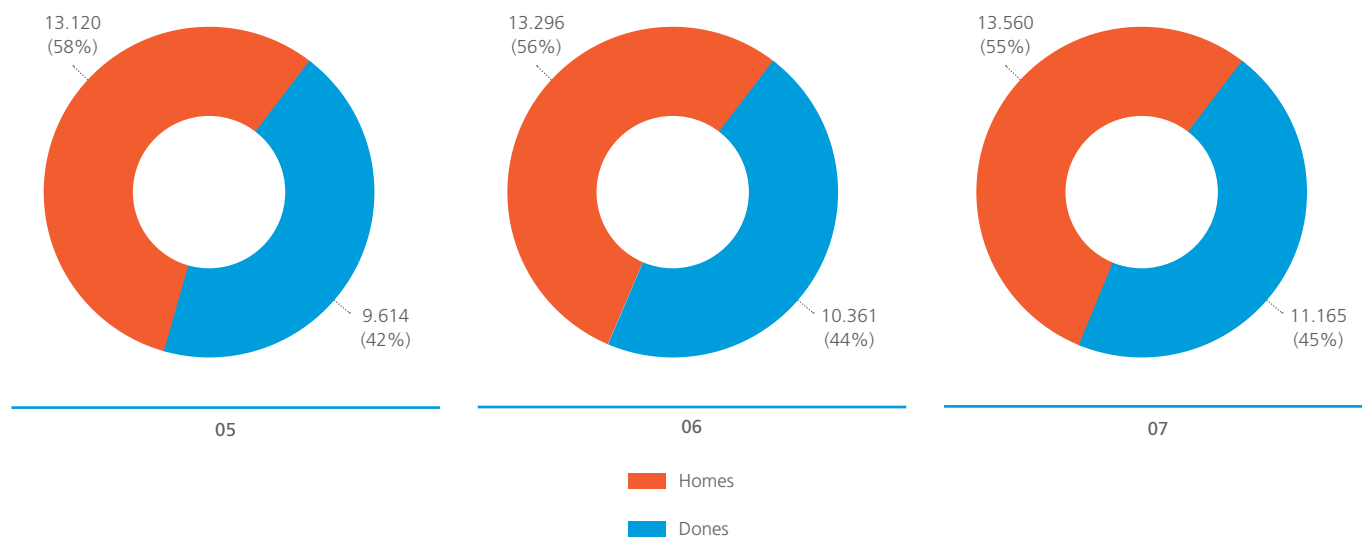
Empresa	Sous i salaris	Assegurances socials	Donacions i aportacions al fons de pensions	Altres despeses	TOTAL
"la Caixa"	1.252.647	240.986	113.063	186.350	1.793.046
Serveis Informàtics	8.534	1.463	0	340	10.337
GDS-Cusa	2.970	475	23	480	3.948
MicroBank	250	42	1	11	304
PromoCaixa	1.593	293	0	40	1.926
ServiHabitat	4.769	872	0	0	5.641
Sumasa	6.063	1.349	0	0	7.412
Vivenda Assequible	1.696	192	0	102	1.990
TOTAL	1.278.522	245.672	113.087	187.323	1.824.604

NÚMERO TOTAL D'EMPLEATS QUE CONFORMEN LA PLANTILLA DE "LA CAIXA" I LES SEVES FILIALS

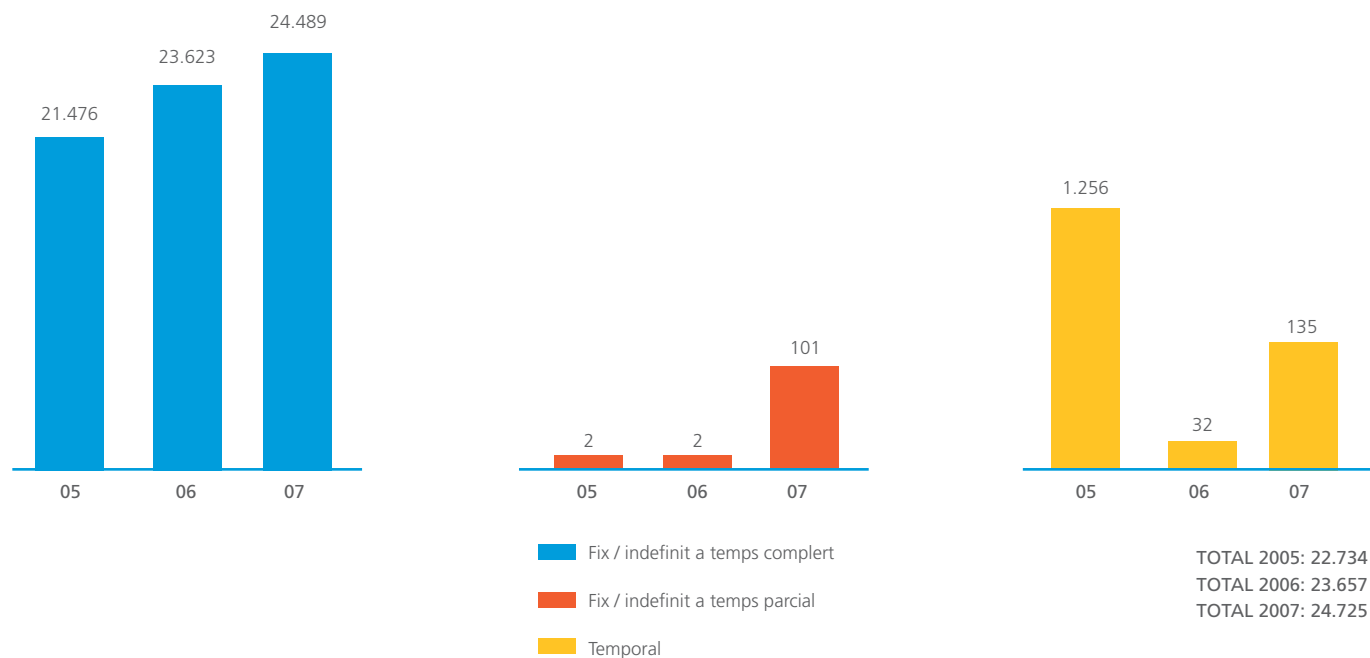
Empresa	2005	2006	2007
"la Caixa"	22.333	23.229	24.233
Serveis Centrals	1.420	1.493	1.564
Xarxa Territorial	20.913	21.736	22.669
Serveis Informàtics	121	156	111
GDS-Cusa	82	66	56
MicroBank *	ND	ND	9
PromoCaixa	27	30	33
ServiHabitat *	ND	ND	99
Sumasa	145	151	156
Vivenda Assequible	26	25	28
TOTAL	22.734	23.657	24.725

(*) MicroBank i ServiHabitat tenen empleats des de mitjans de 2007, per tant, tota la informació està recollida des de aquesta data.

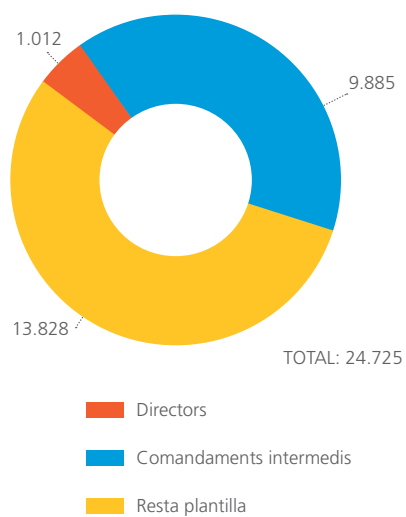
EVOLUCIÓ DE LA PLANTILLA DE "LA CAIXA" I LES SEVES FILIALS



TIPUS DE CONTRACTE DE LA PLANTILLA DE "LA CAIXA" I LES SEVES FILIALS. EMPLEATS AMB CONTRACTE FIX I TEMPORAL



DISTRIBUCIÓ DE LA PLANTILLA DE "LA CAIXA" I LES SEVES FILIALS PER CATEGORIES PROFESSIONALS



Antiguitat mitjana de la plantilla de "la Caixa" i les seves filials (anys)

2007

"la Caixa"	12,19
Serveis Informàtics	ND *
GDS-Cusa	12,1
MicroBank	0,5
PromoCaixa	Entre 2 i 8
ServiHabitat	9,2
Sumasa	5,6
Vivenda Assequible	11

(*) ND: no disponible.

Edat mitjana de la plantilla de "la Caixa" i les seves filials	2007
"la Caixa"	38,8
Serveis Informàtics	39,3
GDS-Cusa	41,2
MicroBank	48
PromoCaixa	Entre 30 - 40
ServiHabitat	39,1
Sumasa	38,5
Vivenda Assequible	41

"LA CAIXA", LA MÉS DESITJADA PER TREBALLAR-HI

Per segon any consecutiu, el "baròmetre" de reputació corporativa del MERCO (Monitor Espanyol de Reputació Corporativa) ha designat "la Caixa" com l'entitat més valorada per a treballar-hi. Així ho ha posat de relleu aquesta segona edició de l'informe anual, que avalua la reputació de les empreses i organitzacions espanyoles des del punt de vista dels treballadors, públic en general i responsables de Recursos Humans.

"la Caixa" no només és l'entitat més desitjada per a treballar-hi, sinó també la més valorada per la seva pròpia plantilla. Sens dubte, aquest elevat nivell de satisfacció contribueix a la qualitat del servei als clients i impulsa les accions socials que es duen a terme.

DIÀLEG

Els professionals de "la Caixa" i les seves filials són els protagonistes i qui s'encarreguen de transmetre, en la seva activitat quotidiana, els valors de l'entitat. Per això és fonamental que els empleats expressin les seves necessitats, aspiracions i preferències a través d'un diàleg obert i constant. En aquest sentit, s'intenta promoure un tracte honest i respectuós, basat en el diàleg amb les persones. Aquest diàleg es canalitza a través de diversos mecanismes.

Canals de Comunicació Interna Específics de "la Caixa"

Un d'aquests canals és l'"enquesta de clima laboral", que es realitza als empleats de la Xarxa Territorial i de Serveis Centrals de l'entitat financera periòdicament, una eina extremadament útil ja que, gràcies a ella, l'Entitat pot sondejar les necessitats,

inquietuds i punts de millora en la seva gestió de les persones.

Una altra enquesta realitzada és l'"enquesta de conciliació" que ha permès desenvolupar un conjunt d'iniciatives per afavorir la vida laboral i familiar de la plantilla de la Xarxa Territorial i de Serveis Centrals.

"la Caixa" tracta de potenciar una comunicació interna personal i directa amb la finalitat que la informació flueixi en totes direccions

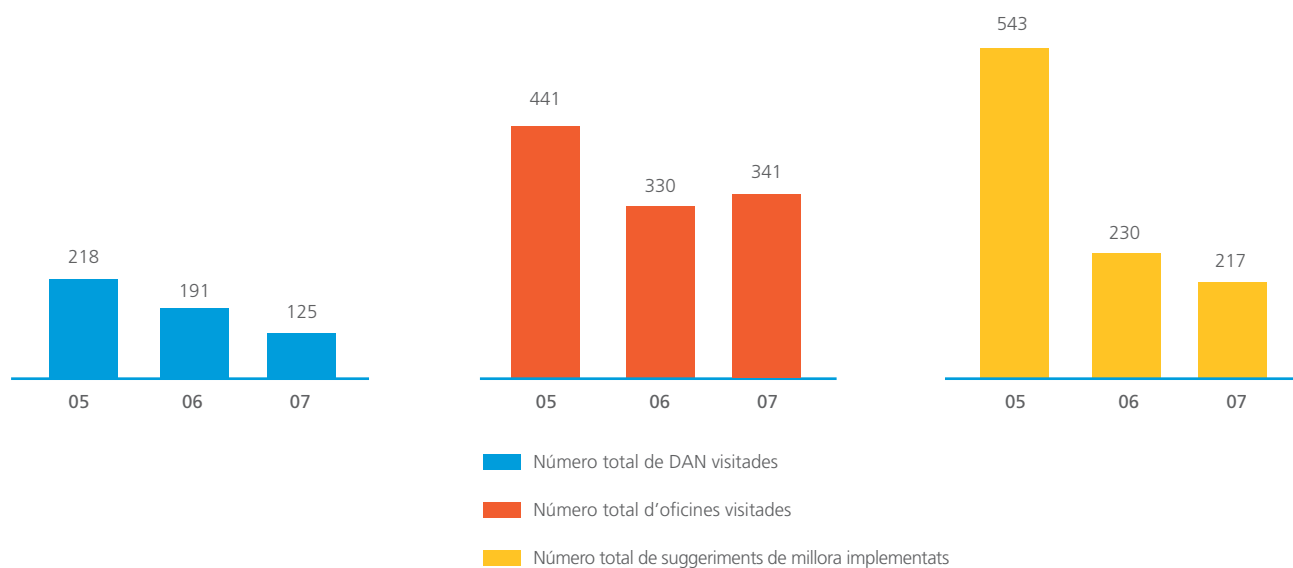
Trobades de la Direcció General amb la Xarxa Territorial

Durant l'any 2007, la Direcció General ha seguit impulsant reunions amb oficines de la Xarxa Territorial. En aquest sentit, s'han visitat oficines de 125 de les 218 Direccions d'Àrea de Negoci existents.

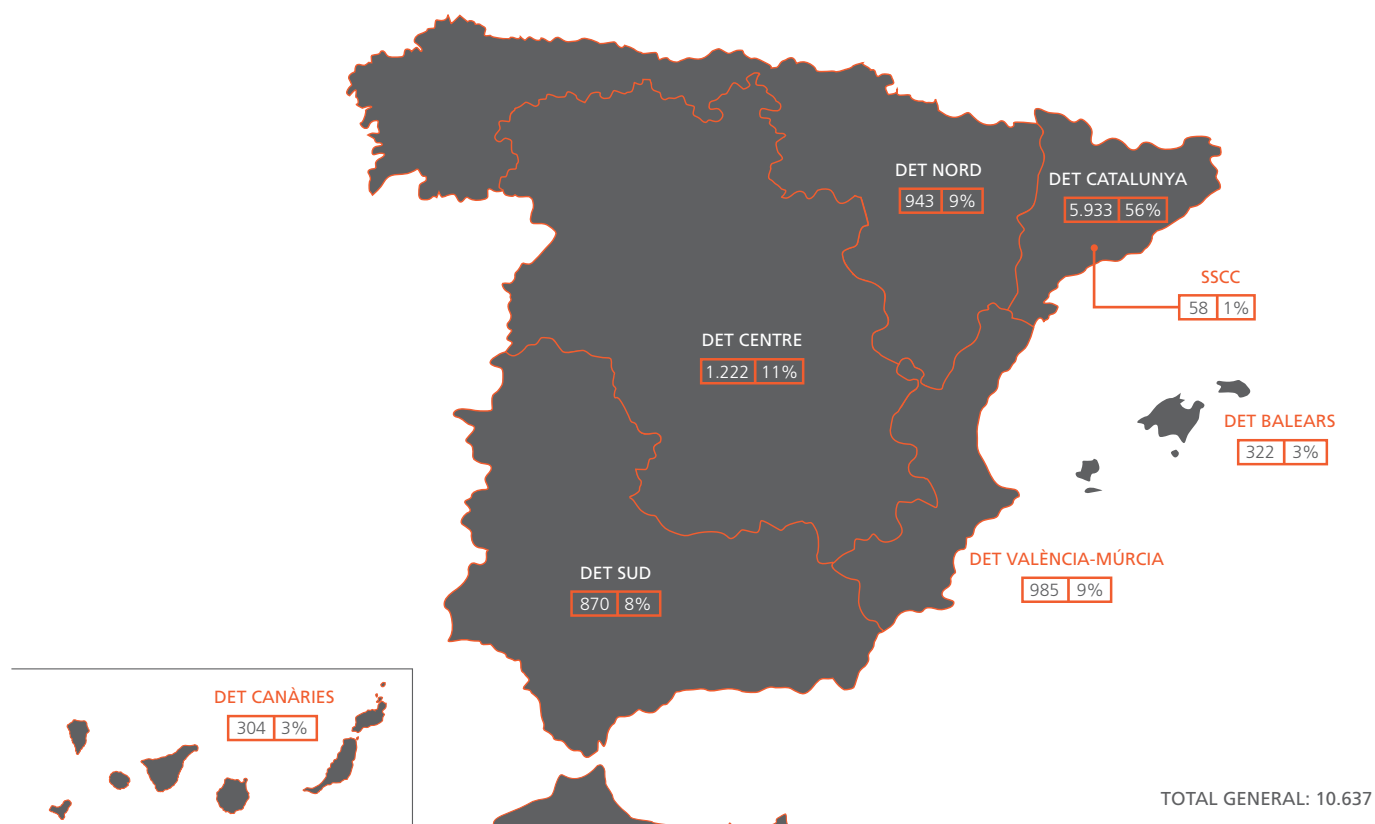
Mitjançant aquest procediment, la Direcció General vol romandre pròxima a la realitat de les oficines per conèixer i gestionar les necessitats de la seva activitat. A la vegada, és una bona oportunitat per rebre, de primera mà, els suggeriments i propostes dels empleats, incentivant així la millora dels processos operatius i comercials de l'Entitat. En total, el 2007 es van realitzar reunions amb 341 oficines que van generar 10.637 suggeriments per part de 4.342 empleats, 217 d'aquests suggeriments s'han implementat.

Al llarg dels últims tres anys, s'han realitzat un total de 534 visites a les Direccions d'Àrea de Negoci; les oficines visitades pugen a 1.112, i el nombre total de suggeriments de millora posats en funcionament han assolit pràcticament el miler.

TROBADES DE LA DIRECCIÓ GENERAL AMB LA XARXA TERRITORIAL



TOTAL SUGGERIMENTS 2007 (DE 4.342 EMPLEATS): 10.637



Canal Caixa

Val la pena destacar el “Canal Caixa”, un instrument que identifica dos dels suports més importants de comunicació interna dirigits als empleats: la revista mensual i l'apartat d'informació corporativa ubicat a la Intranet.

La revista, que té una tirada de 270.000 exemplars anuals, informa els empleats de les iniciatives de negoci que han iniciat les diferents oficines, així com de les campanyes comercials, els canvis organitzatius o les principals activitats de l'Obra Social, entre d'altres temes.

La revista està disponible també en versió electrònica, a través de la Intranet. Aquesta opció permet als empleats valorar el contingut de les notícies, així com enviar els seus propis suggeriments o propostes de temes per a posteriors edicions.

Canals per a la Comunicació i Participació dels Empleats

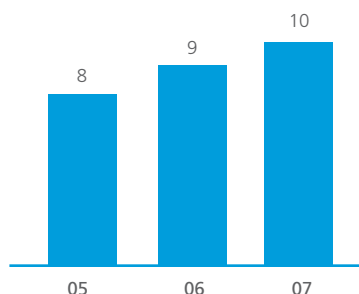
A més de la publicació interna, “la Caixa” disposa d'altres canals adequats per a la comunicació dels treballadors amb el conjunt de l'Entitat.

Call Center d'Oficines

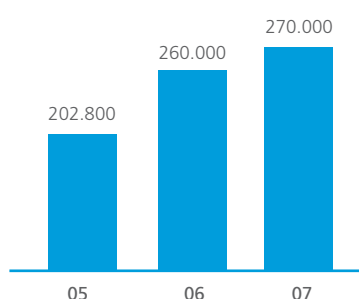
Les oficines de “la Caixa” disposen d'un servei d'atenció telefònica de recolzament en temps real. Aquesta eina els facilita l'accés al contingut de tota la temàtica financera i comercial existent, la qual cosa permet resoldre qualsevol consulta sobre temes relacionats amb el negoci.

Una de les opcions més interessants d'aquest servei és la possibilitat de solucionar on-line tot tipus de consultes i gestions individualitzades. Per facilitar aquest tràmit, l'empleat té a la seva disposició un assistent a la pantalla inicial de la Intranet corporativa, que li facilita una navegació intuïtiva i el guia sobre les preguntes més efectuades i les seves respostes. El Call Center d'Oficines ha

NÚMERO TOTAL DE NÚMEROS PUBLICATS

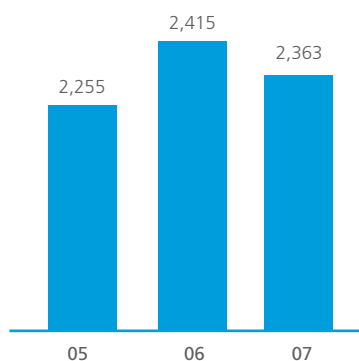


NÚMERO TOTAL D'EXEMPLARS DISTRIBUÏTS



rebut durant l'any 2007 més de 2,36 milions de trucades, 52.000 menys que l'any anterior.

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



Intranet Corporativa

La Intranet corporativa de “la Caixa” és un dels instruments bàsics de comunicació que tenen a la seva disposició els treballadors de l'Entitat. La Intranet s'ha convertit en una ràpida eina de comunicació i participació a la qual hi té accés tota la plantilla. Gràcies a ella, el personal roman sempre informat de les qüestions més rellevants que afecten a l'Entitat.

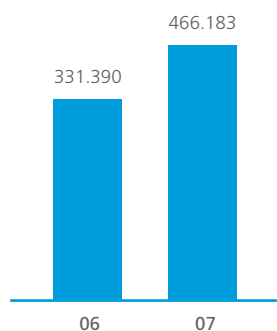
La Intranet és una eina d'informació, però també de gestió i formació. Pel que fa a la primera utilitat, destaquen l'apartat de benvinguda a les noves incorporacions, els principis generals d'actuació a “la Caixa”, el “Codi de conducta telemàtica”, els beneficis socials per a empleats, les normes laborals i les novetats. Quant a la segona utilitat, la Intranet s'utilitza per a sol·licitar processos de selecció i promoció interns,

trasllats o permisos, etc. Així mateix, permet gestionar aspectes relacionats amb la formació de les persones que treballen a "la Caixa".

Igualment destacable resulta l'apartat de "Prevenió de riscos", on s'informa a la plantilla de la política i avaluació de riscos laborals, amb accés directe a cursos on-line sobre la matèria. També cal que fem esment de l'apartat de "Salut" amb accés a pàgines web de les diverses mútues que tenen serveis contractats directament amb "la Caixa" o amb els seus empleats.

A més a més, a partir de l'any 2008, tots els empleats de l'Entitat, i a través del sistema Link-Caixa allotjat a la Intranet, podran comunicar-se entre ells (peer-to peer) per a qüestions personals no relacionades directament amb la seva tasca professional.

INTRANET CORPORATIVA (Número de pàgines d'Intranet visualitzades diàriament)



Bústia de Suggeriments i Fòrum d'Innovació Participativa

La participació dels empleats és essencial en el creixement de qualsevol organització, i "la Caixa" és conscient de la seva importància. Per això, amb l'objectiu de potenciar les aportacions dels treballadors de la Xarxa Territorial i de Serveis Centrals en el desenvolupament d'accions innovadores, l'Entitat posa a la seva disposició una bústia de suggeriments. L'accés és

extremadament senzill, ja que qualsevol treballador pot realitzar la seva aportació des de la pantalla del seu escriptori de treball. Tant és així que, al llarg de 2007, un total de 3.970 empleats han proposat a l'Entitat una idea de millora. A més a més, s'han rebut més de 10.000 iniciatives, un 42% de les quals ja s'han posat en funcionament. Un altre 21% es troba en fase de desenvolupament.

Per aprofitar al màxim aquest recurs i convertir-lo en una eina realment útil, la comunicació és bidireccional. Els serveis centrals de "la Caixa" han adquirit el compromís de donar una resposta argumentada i personalitzada a totes les propostes plantejades pels empleats en un termini màxim de 45 dies. El nivell de compliment dels terminis de resposta durant l'any 2007 ha sigut del 95%.

Aquesta bústia de suggeriments es completa amb el Fòrum d'Innovació Participativa, un espai de diàleg on es debaten temes específics, amb la finalitat

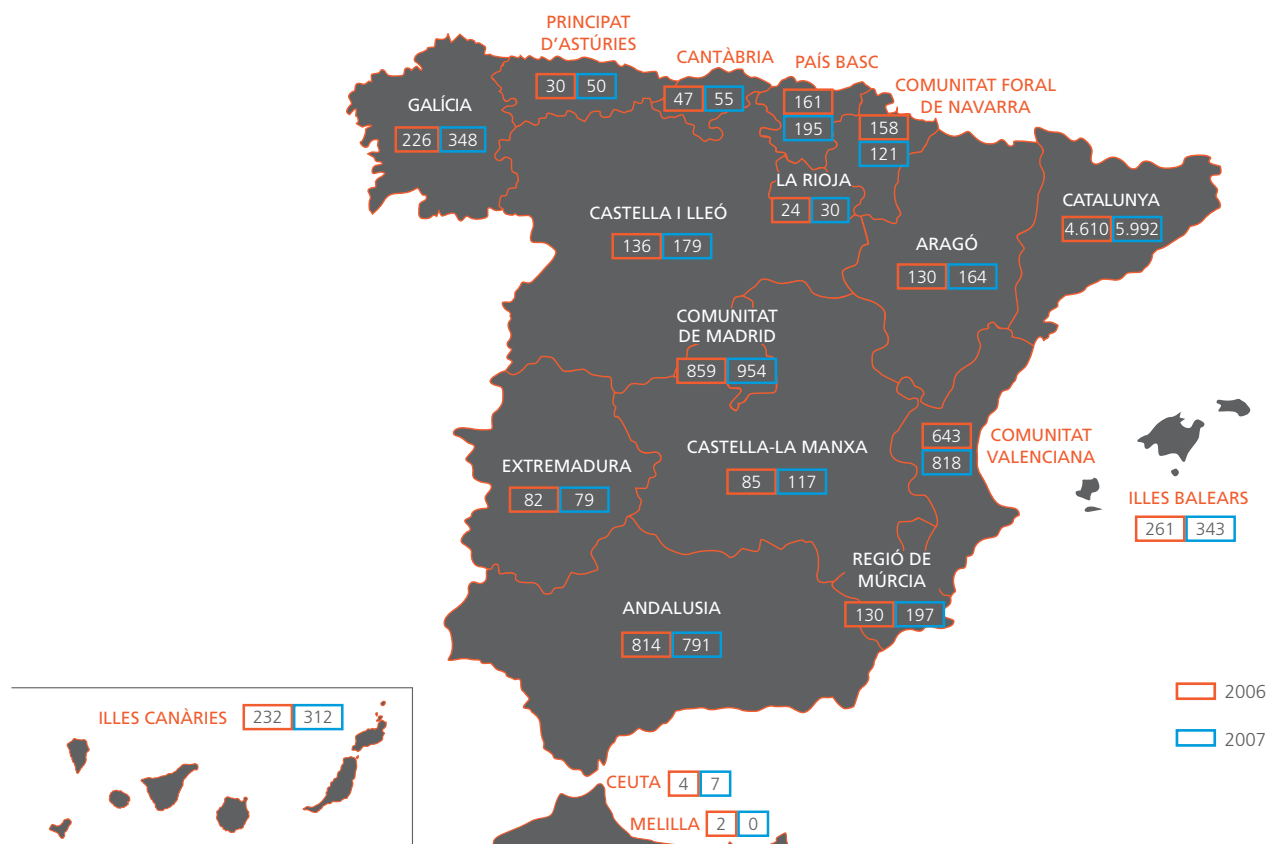
d'identificar així les oportunitats de millora. Els resultats d'aquests fòrums es divulguen a través de la Intranet corporativa. Les propostes rebudes fins ara estan relacionades principalment amb millores a l'atenció al client, la conservació del medi ambient, l'esforç de l'Obra Social, l'increment del negoci o la simplificació dels processos operatius.

Durant el 2007, un total de 3.970 empleats han proposat una idea de millora a l'Entitat a través de la Bústia de Suggeriments

Bústia de Suggeriments	2005	2006	2007
Número de participants	1.989	3.800	3.970
Número de propostes rebudes	4.070	8.634	10.752
Percentatge de propostes implantables	55%	61%	73%

Bústia de Suggeriments	2006	2007
Finalitzats	3.399 (39%)	4.516 (42%)
Desestimats	1.968 (23%)	2.903 (27%)
Planificats	1.822 (21%)	2.150 (20%)
En estudi	1.445 (17%)	1.183 (11%)

NÚMERO DE SUGGERIMENTS DELS EMPLEATS DE "LA CAIXA" PER COMUNITAT AUTÒNOMA



Altres Mecanismes de Comunicació i Participació

- La Convenció Anual de Directius, on 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 col·legues amb altres responsabilitats i d'altres territoris, de manera que l'amplitud 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, les eines informàtiques disponibles, etc. Mitjançant aquestes trobades multilaterals, on intervenen empleats de les oficines (usuaris) i dels Serveis Centrals (proveïdors), es posa sobre la taula un tema monogràfic que se sotmet a anàlisi, per a donar les claus que permeten la seva millora efectiva, tant en termes de 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 tenen a veure amb el 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.

Canals de Comunicació Interna Específics de les filials de "la Caixa"

En referència als canals de comunicació interna específics de les filials de "la Caixa", cal assenyalar que aquests estan adaptats a la dimensió de cada una d'elles. En aquest sentit, els principals canals utilitzats per al diàleg amb els seus empleats són els mitjans telemàtics, com el correu electrònic i la Intranet corporativa, així com la realització de reunions setmanals entre l'equip directiu i, periòdiques, amb la resta dels empleats.



IGUALTAT D'OPORTUNITATS

La igualtat d'oportunitats no només és una exigència legal àmpliament reconeguda, sinó també una excel·lent ocasió per a la millora de les condicions de treball dels empleats. "la Caixa" i les seves empreses són conscients que, creant un entorn d'igualtat en tots els seus centres de treball, estan contribuint al benestar dels seus col·laboradors. "la Caixa" i les seves empreses entenen la igualtat com un compromís global, que afecta tant al gènere com a la nacionalitat dels seus empleats.

Pel que fa al primer aspecte, des de l'any 2006 "la Caixa" està certificada pel Ministeri de Treball i Afers Socials al Programa Òptima, com empresa col·laboradora en promoure la igualtat d'oportunitats entre dones i homes. Per això, es té en compte el respecte que guarda l'Entitat en els seus processos de selecció, comunicació, formació i promoció professional. És una certificació que es renova anualment, la qual cosa compromet "la Caixa" a una constant observació dels processos esmentats. L'última revisió s'ha dut a terme durant l'exercici 2007.

En relació a la igualtat d'oportunitats, cal destacar que en l'actualitat les dones representen el 45% de la plantilla de "la Caixa" i les seves filials, davant el 55% d'homes. En aquest sentit, l'aplicació d'una política de no discriminació permetrà igualar amb els anys la distribució de gènere fins i tot en els llocs de direcció. A dia d'avui, el 30% d'aquests llocs estan ocupats per dones.

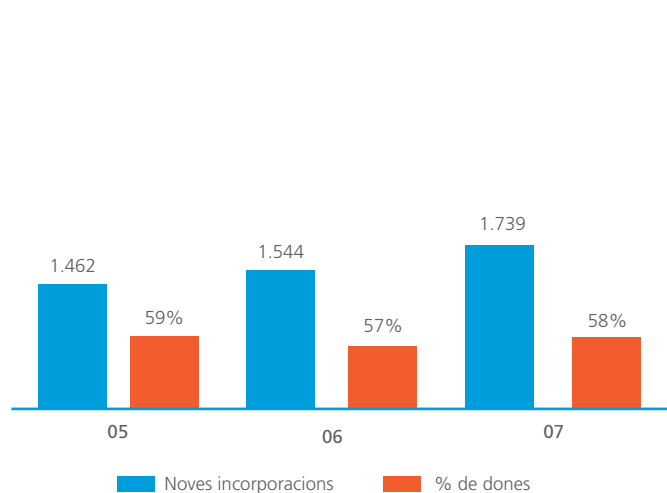
De la mateixa manera, la igualtat d'oportunitats en els processos de selecció de "la Caixa" i les seves filials es constata en els percentatges de noves incorporacions, ja que actualment són del 58% de dones i 42% d'homes. Al llarg del 2007 la consolidació de la presència de la dona s'ha produït sense cap incidència per discriminació.

Cal destacar també que la compensació econòmica amb què es retribueix les persones que treballen a "la Caixa" i a les seves filials s'estableix en funció del nivell professional i del nivell d'acompliment de la seva tasca, amb independència del gènere.

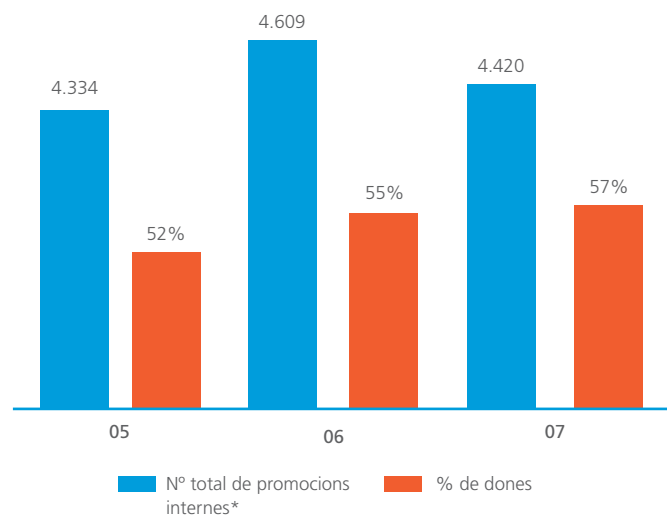
Una altra de les manifestacions d'igualtat que distingeix "la Caixa" i les seves filials com a organitzacions respectuoses, és la sensibilitat envers les demandes de treball procedents de nous residents. A dia d'avui, prop de 465 persones que hi treballen provenen de 47 nacionalitats diferents.

A través del Programa Òptima, "la Caixa" es compromet a dur a terme una sèrie d'accions positives per a promoure l'equilibri entre dones i homes, facilitar la incorporació d'aquestes a llocs de treballs on estiguin infrarepresentades, garantir la seva permanència, la seva promoció a càrrecs de responsabilitat i implantar mesures que facilitin la conciliació de la vida laboral i familiar

NOVES INCORPORACIONS A "LA CAIXA" I LES SEVES FILIALS

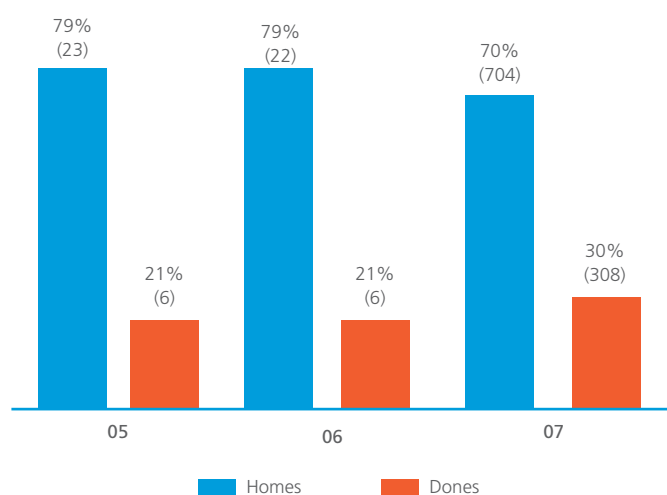


PROMOCIONS INTERNES A "LA CAIXA" I LES SEVES FILIALS

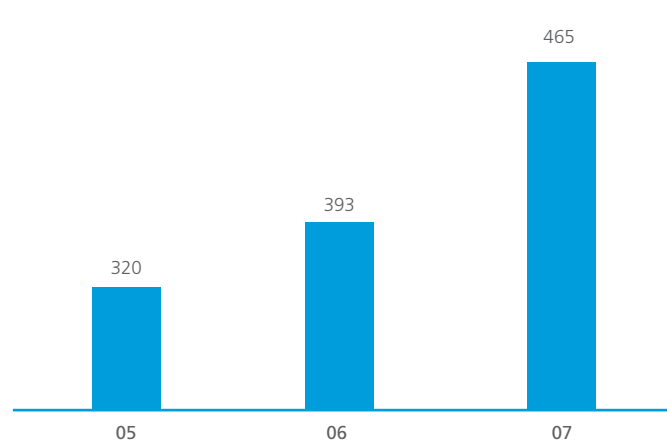


* MicroBank s'ha creat el 2007.

DISTRIBUCIÓ DE L'EQUIP DIRECTIU DE "LA CAIXA" I LES SEVES FILIALS PER GÈNERE



LES NACIONALITATS DE "LA CAIXA" I LES SEVES FILIALS (Número d'empleats d'altres nacionalitats)



IGUALTAT D'OPORTUNITATS A "LA CAIXA" I LES SEVES FILIALS

L'any 2007, el 58% de les noves incorporacions i el 57% de les promocions internes han correspost a dones.

El 30% dels llocs directius estan ocupats per dones.

47 nacionalitats diferents representades a la plantilla i 465 empleats d'altres nacionalitats diferents a l'espanyola.

PREMIS A LA IGUALTAT D'OPORTUNITATS

"la Caixa" ha patrocinat el 2007 els "Premis a la Igualtat d'Oportunitats" organitzats per l'Associació de Joves Empresaris de La Rioja (AJER). La participació de l'Entitat en aquests premis respon al seu ferm compromís amb les polítiques d'igualtat.

CONCILIACIÓ

La conciliació entre la vida professional, personal i familiar és un dels pilars sobre els quals se sustenta la societat del benestar. Partint d'aquest punt, "la Caixa" i les seves filials reafirmen un any més el seu compromís amb els treballadors a través de projectes concrets. Tots ells tenen en comú el màxim respecte envers les circumstàncies personals de cada empleat, que són úniques i mereixen un tracte individualitzat.

Projecte Harmonia de "la Caixa"

En aquest sentit, i entre els plans d'acció derivats del Programa "Òptima", "la Caixa" va emprendre l'any 2006 el projecte "Harmonia", que té com a objectiu el disseny i implementació de Polítiques d'Igualtat i Conciliació, incloent dins de 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 aquest context s'ubica el Protocol d'Igualtat i Conciliació pactat el mes de desembre de 2007 entre "la Caixa"

i els sindicats, i on es concreten noves mesures d'igualtat, permisos, excedències i programes de formació per a promoure el benestar dels empleats.

Aquest protocol inclou, a més a més, la creació d'una Comissió d'Igualtat i Conciliació presidida per l'Àrea de Personal de l'Entitat, que s'encarregarà del seguiment de l'aplicació de l'acord, la proposta de mesures i iniciatives de formació, així com del seguiment de les iniciatives de conciliació.

Resultat de les seves polítiques de respecte a les necessitats individuals de cada empleat, actualment els treballadors de "la Caixa" i les seves filials gaudeixen d'unes condicions laborals en matèria de conciliació i igualtat que estan clarament per sobre de les previstes tant a la Llei com en els Convenis dels sectors corresponents

"LA CAIXA" PACTA AMB ELS SINDICATS UN AMPLI PROTOCOL D'IGUALTAT I CONCILIACIÓ DEL QUAL SE'N BENEFICIARAN MÉS DE 240.000 EMPLEATS

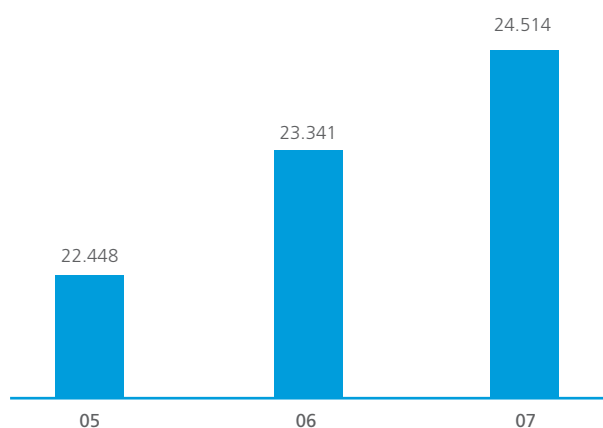
Alguns dels temes concrets que inclou el protocol són:

- La referència al dret individual a la Conciliació establert per la Llei d'Igualtat, mitjançant l'adaptació de la jornada laboral, i la possibilitat de reduir-la per sota del mínim legal.
- La institucionalització de la gestió autònoma dels permisos fins a un dia, en tota la mesura necessària, a nivell de cada centre de treball, així com la flexibilitat en els horaris d'entrada i sortida.
- L'ampliació dels permisos de maternitat, paternitat i lactància i d'altres permisos retribuïts, i la millora i ampliació dels supòsits d'excedència.
- L'establiment del dret a la "reserva de càrrec" per a la cura de persones dependents.
- La creació d'"equips sènior", per a facilitar l'adaptació positiva de la contribució de les persones de més edat.
- La cobertura immediata de les baixes per maternitat, excedències o malalties prolongades.
- La formació en igualtat i conciliació, diversitat, gestió del temps i planificació i organització del treball, així com la millora de l'eficiència de les reunions.
- L'explicitació de les situacions que seran especialment ateses: maternitat i paternitat, víctimes d'assetjament o de discriminació i, particularment, víctimes de violència de gènere que- entre altres mesures de recolzament- podran disposar d'un permís retribuït de 3 mesos si és necessari per raons d'allunyament.
- La creació d'una Comissió paritària d'Igualtat i Conciliació, i l'elaboració d'indicadors quantitatius d'igualtat d'oportunitats.

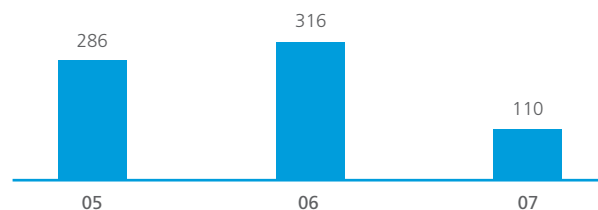
MESURES DE CONCILIACIÓ DE LA VIDA PERSONAL I LA PROFESSIONAL A DISPOSICIÓ DELS EMPLEATS DE "LA CAIXA" I LES SEVES FILIALS

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 a plataforma virtual	General
Horari de treball flexible	General
Programes de prejubilació o jubilació parcial	Parcial (sotmès a determinades condicions)

NÚMERO TOTAL D'EMPLEATS QUE TREBALLEN A JORNADA COMPLETA



TOTAL D'EMPLEATS QUE TREBALLEN EN ESQUEMA DE JORNADA REDUÏDA (ho sol·liciten per maternitat, per malaltia, per estudis, altres...)



INTEGRACIÓ LABORAL

Seguint les directrius legals de la Llei d'Integració Social de Minusvàlids (LISMI) de forma rigorosa i estricta, tant "la Caixa" com ServiHabitat compleixen escrupolosament amb la quota del 2% de treballadors discapacitats, una obligació que és competència de les empreses de 50 o més empleats, per la qual cosa no és aplicable a MicroBank i PromoCaixa.

En aquest sentit, actualment un total de 108 persones amb discapacitat desenvolupen una activitat professional a "la Caixa", ja sigui a través de la contractació directa, o mitjançant acords amb centres especials de llocs de treball per al subministrament de matèries primeres o per a la prestació de serveis.

Addicionalment, l'Entitat realitza donacions i accions de patrocini de caràcter monetari per al desenvolupament d'activitats d'inserció laboral i de creació de llocs de treball de persones amb discapacitat. Durant l'any 2007, aquesta xifra ha pujat a 3.752.103 euros.

També l'empresa GDS-Cusa efectua les donacions equivalents a la contractació de personal amb discapacitat ja que disposa del certificat d'excepcionalitat concedit pel Departament de Treball de Catalunya.



6.2 Respecte als drets col·lectius

Tant "la Caixa" com les seves filials assumeixen que la negociació amb els treballadors és una de les eines que han impulsat el desenvolupament i el progrés social al llarg de la història. El benestar de la plantilla no només és una reclamació legítima que comparteixen totes les empreses, sinó que reverteix en un millor servei per als seus clients.

"la Caixa", més enllà del conveni col·lectiu del sector

Per "la Caixa", la negociació col·lectiva va més enllà del Conveni del Sector de Caixes d'Estalvis- a la qual pertany l'Entitat-. També inclou els acords interns firmats entre la Direcció i els sindicats, que d'aquesta manera milloren les condicions del Conveni.

Formant part de l'operativa habitual entre empresa i sindicats, existeixen

una sèrie de comissions paritàries, com la Comissió Mixta de Carrera i Salaris, la Comissió de Control del Pla de Pensions, el Comitè Únic de Salut i Seguretat Laboral i la Comissió de Formació, entre d'altres.

Com a resultat de les eleccions sindicals celebrades l'any 2006, un total de sis organitzacions són presents actualment en algun dels 40 Comitès d'Empresa (la majoria d'àmbit provincial). Es tracta de CCOO (Comissions Obreres), SECPB (Sindicat d'Empleats de Caixes 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).

No obstant això, més enllà de la representació sindical procedent de les

eleccions, els sindicats disposen també de representants del personal en els diversos òrgans de govern. En total, són 20 representants a l'Assemblea General, 3 en el Consell d'Administració, uns altres 3 en el Patronat de la Fundació "la Caixa", i 1 a cada una de les quatre comissions: Executiva, de Control, d'Obres Social i d'Inversions. En total, "la Caixa" compta amb 130 representants "alliberats".

Tant a GDS-CUSA com a Sumasa existeix una associació sindical representada al Comitè d'Empresa. Pel que fa a Vivenda Assequible, ServiHabitat, PromoCaixa i MicroBank no existeixen associacions sindicals amb representacions al Comitè d'Empresa.

RESPECTE ALS DRETS COL·LECTIUS A "LA CAIXA" I A LES SEVES FILIALS

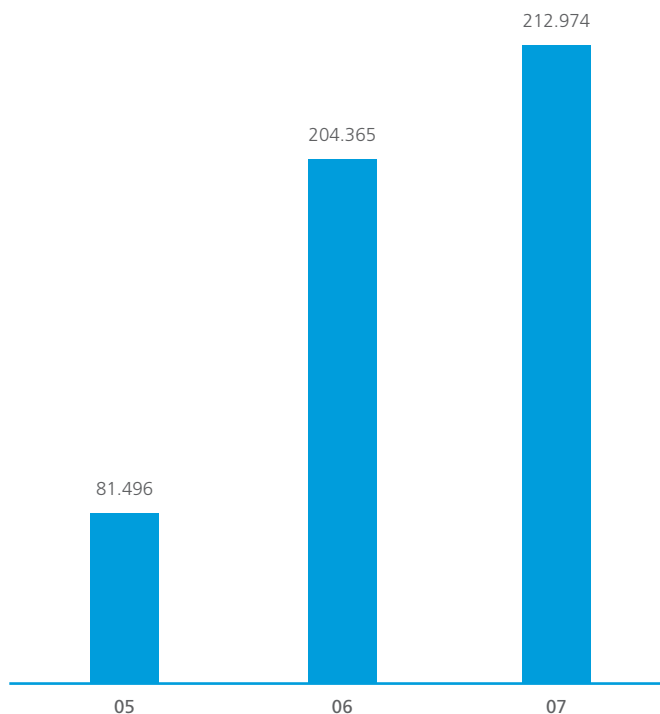
	"la Caixa"	Serveis Informàtics	GDS-Cusa	MicroBank	PromoCaixa	ServiHabitat	Sumasa	Vivenda Assequible
% d'empleats representats per sindicats independents o que estan coberts per acords col·lectius (*)	100%	100% *	100%	100% *	100%	100%	100%	100% *
Període mínim (número de dies) de preavis i pràctiques de consultoria i negociació amb els empleats i/o amb els seus representants, en relació amb canvis operacionals	15	15	15	15	15	15	15	30
Número total d'incidents de violació de la llibertat d'associació i de negociació col·lectiva	0	0	0	0	0	0	0	0

6.3 Avantatges i beneficis socials

A més dels avantatges estrictament laborals que pugui representar el fet de treballar a "la Caixa" o en qualsevol de les seves filials, s'ofereixen altres compensacions als seus treballadors en forma de cobertures i complements retributius no existint diferències significatives de drets entre els empleats fixes i temporals. És una manera més de demostrar el seu compromís amb el benestar dels seus empleats, i a la vegada una manera de fidelitzar-los amb una política retributiva que aposta pel seu futur en l'organització. Al llarg de l'any 2007, "la Caixa" i les seves empreses han invertit més de 212,8 milions d'euros en serveis i beneficis socials per als treballadors.

Durant l'any 2007, a més a més, s'han dut a terme altres mesures a favor dels treballadors. Una d'elles ha estat l'entrega d'accions de Criteri CaixaCorp als empleats de "la Caixa". Coincidint amb la sortida a borsa de la companyia del Grup, l'Entitat ha lliurat als seus empleats un total de 200 participacions, i ha reservat per als qui ho desitgin un tram d'un 1% adicional amb condicions de finançament especials.

DESPESA TOTAL REALITZADA PER "LA CAIXA" I LES SEVES FILIALS EN SERVEIS I BENEFICIS SOCIALS PELS EMPLEATS (en milers)



6.4 Impuls a la competència professional

"la Caixa" i les seves filials s'han distingit al llarg dels darrers anys per ser organitzacions molt valorades a l'hora de treballar-hi. Un cop aconseguida aquesta difícil fita, s'enfronten a un nou i doble repte: d'una banda, seguir mantenint un gran nombre de peticions- es calcula, per exemple, que "la Caixa" rep entre 50.000 i 80.000 currículums anuals- i per una altra, no baixar el llistó de la formació, creant cada vegada més valor afegit a la trajectòria professional de les persones que decideixen apostar per elles.

Si parlem de nous reptes en aquest àmbit, cal destacar que l'any 2008 tota la plantilla de la Xarxa Territorial de "la Caixa" va ser avaluada en funció de les seves competències.

EL CODI ÈTIC DELS EMPLEATS

"la Caixa" té, des de l'any 1998, un codi ètic que recull els seus principis generals d'actuació i que afecta a tots els empleats de la Xarxa Territorial i Serveis Centrals en la seva relació amb els clients, amb la pròpia Entitat i amb les diverses Administracions.

Amb el nom d'Ètica Professional, Principis Generals d'Actuació a "la Caixa", aquest document està a disposició de tots els empleats i col·laboradors que, de forma permanent o bé puntualment, presten els seus serveis a l'Entitat. Els empleats poden accedir a aquest codi ètic a través de la Intranet corporativa dins de l'apartat del Programa d'Acollida a Nous Empleats, i amb el títol *Principis Generals d'Actuació a "la Caixa"*.

SELECCIÓ

Quan arriba el moment d'iniciar un procés de selecció, tant "la Caixa" com les seves filials es basen en el principi d'igualtat d'oportunitats. Aquest requisit passa necessàriament per l'avaluació de les capacitats, l'adequació a les competències corporatives i la identificació del potencial de desenvolupament dels candidats. En els processos de selecció s'utilitzen procediments que garanteixen aquesta igualtat, facilitant d'aquesta manera la identificació dels professionals més qualificats del mercat.

Durant l'any 2007 s'han incorporat 1.729 nous empleats. En aquest sentit, qualsevol procés de selecció de "la Caixa" i les seves filials s'inicia amb activitats de reclutament promogudes a través de diferents canals de comunicació interns: el propi portal de l'empresa, la publicació de les ofertes a portals d'ocupació, presentacions a diferents Universitats, assistència a fòrums i fires d'ocupació.

Durant el 2007 "la Caixa" ha realitzat un total de 17 presentacions d'empresa en universitats espanyoles i, com a conseqüència d'aquestes i altres accions similars, ha rebut més de 50.000 currículums de joves interessats en desenvolupar el seu projecte professional a l'Entitat

Taxa de retenció de talent com a % de llicenciats joves que romanen a "la Caixa" i a les seves filials després de dos anys

"la Caixa"	98%
Serveis Informàtics	100%
GDS-Cusa	12,5%
MicroBank	NA*
PromoCaixa	ND**
ServiHabitat	100%
Sumasa	84%
Vivenda Assequible	ND**

(*) MicroBank s'ha creat el 2007. No aplica.

(**) ND: No disponible.

PERFIL DEL CANDIDAT DE LA XARXA TERRITORIAL DE "LA CAIXA"

L'objectiu és sempre seleccionar els millors professional, amb l'ànim d'oferir als clients una atenció de major qualitat.

Tenint en compte que els clients ja no només exigeixen qualitat de servei, sinó també assessorament tècnic, aquesta segona vessant marca la selecció dels candidats, que en el 100% dels casos són titulats universitaris. El perfil d'un aspirant idoni és el d'un jove llicenciat, d'entre 21 i 27 anys, polivalent, amb iniciativa, capacitat per assumir responsabilitats, habilitats de relació i un perfil plenament comercial.

La captació de professionals que encaixin en aquest perfil és possible en part gràcies als propis empleats de "la Caixa", que, a través de la Intranet corporativa reben informació sobre els processos de selecció externa a mesura que es van esdevenint.

Programa d'acollida de nous empleats de "la Caixa"

Una vegada incorporats a la plantilla de "la Caixa", els professionals que comencen la seva trajectòria a l'Entitat disposen d'un Programa d'Acollida per a Nous Empleats. Es tracta d'una eina molt útil per a transmetre la cultura corporativa de l'Entitat i, a la vegada, una manera de facilitar la ràpida integració dels nous treballadors a la dinàmica de "la Caixa".

Més enllà de les finalitats estrictament formatives, aquest programa permet estimular i potenciar la il·lusió dels nous professionals. La seva implicació en aquesta fase inicial resultarà clau per a establir uns llaços d'unió amb l'entitat que contribueixin a reforçar el seu compromís.

A més a més, gràcies a aquest programa, "la Caixa" pot informar els treballadors dels beneficis que tindran en la seva condició d'empleats, a la vegada que es comença a establir un contacte directe amb ells a través de revistes i qüestionaris. Aquesta altra eina resulta doblement útil, ja que permet a l'Entitat conèixer la percepció externa de les persones que s'hi incorporen i les diferències existents entre les seves expectatives i la realitat, si és que aquestes es produeixen.

Aquest programa va acompanyat d'un exhaustiu pla de formació, bàsic per a proporcionar als clients l'estàndard de qualitat que exigeix "la Caixa" en tots els seus empleats. Paral·lelament, contribueix a facilitar a aquests nous professionals la incorporació al seu lloc de treball de manera ràpida i amb les garanties necessàries.

FORMACIÓ

La formació és un eix estratègic d'importància cabdal en el desenvolupament de l'activitat diària de "la Caixa" i les seves filials. D'altra banda, en un entorn de competència i màxima exigència per part del client, la formació dels empleats es converteix en un valor afegit fonamental.

Des d'aquest punt de vista, es distingeixen principalment tres objectius estratègics: invertir en el desenvolupament professional i personal del capital humà; avançar i millorar en el processos i tasques diàries per garantir un millor servei al client i progressar en la diferenciació respecte a la competència.

FORMACIÓ A "LA CAIXA" I LES SEVES FILIALS

L'any 207 la inversió total en formació realitzada va pujar a 14,17 milions d'euros.

14.790 empleats han seguit alguna de les més de 2.587 accions de formació interna desenvolupades (59,9% del total de la plantilla). D'aquests, molts van rebre aquesta formació en funció de les seves necessitats, requeriments i potencialitats, la qual cosa demostra la importància que donen les empreses a un aprenentatge personalitzat.

557.950 hores de formació, presencial i on-line, impartides.

Activitats formatives 2007 a "la Caixa"

Per a aconseguir aquests objectius l'entitat financera disposa de diferents tipus de formació pels seus empleats de Serveis Centrals i a Xarxa Territorial:

- Regulada / Institucional.
- Definició d'itineraris de formació (menús de formació) segons el treball desenvolupat pel professional.
- Cursos de gestió bancària, a Serveis Centrals, dissenyats amb ajuda d'universitats a través d'acords anuals de col·laboració, normalment per a empleats amb més de 40 anys.
- Cursos per arribar a ser Gestors de Serveis Financers oberts a tots els empleats que ho desitgin i que passin una sèrie de proves d'aptitud (el 2007, de 2.028 peticions se'n varen acceptar 939).

Per l'any 2008, "la Caixa" té previst iniciar un pla de formació per a empleats de Serveis Centrals amb l'objectiu que millorin les seves habilitats en comunicació, treball en equip i direcció.

Autoformació On-Line

Un any més, durant el 2007, "la Caixa" ha continuat potenciant la formació on-line dels seus empleats mitjançant el seu portal de formació Virt@ula, a través del qual es pot 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", tot i que l'Entitat no s'oblida dels models mixtes (presencial i *e-learning*).

Respecte als recursos destinats, "la Caixa" va invertir durant el 2007 més de 13,9 milions d'euros en formació, xifra que suposa un increment del 10,3% respecte a l'exercici anterior. En aquest sentit, i a través dels ajuts de la Fundació Estatal per a la Formació en l'Ocupació (FEFE), l'Entitat ha rebut 2,2 milions d'euros per a la formació dels seus empleats.

El 76% del total de la plantilla ha realitzat activitats de formació, i s'han impartit més de 555.000 hores. Totes les activitats de formació dutes a terme a "la Caixa" són objecte d'avaluació per part dels empleats. En aquest sentit destaca la bona satisfacció que han manifestat per la formació rebuda.

Per últim, durant l'any 2007, 492 formadors interns es van oferir voluntàriament per col·laborar impartint formació presencial o bé fent tutories virtual. Un cop seleccionats, els candidats necessaris, van realitzar 61 accions de "formació de formadors". Aquest model de formació de "la Caixa", fonamentat en la figura del tutor i del formador intern, ha merescut un dels premis a la Innovació de Recursos Humans concedit pel prestigiós diari *Expansión*.

Formació per a Nous Empleats

Cal destacar la importància que atorga "la Caixa" a la formació dels nous empleats. En aquest sentit, el Pla d'Inserció i Desenvolupament Professional té una durada d'un any i, a més, de cursos presencials, disposa de cursos de e-learning de tres mesos assistits per experts en Economia, Banca i Finances, i aspectes jurídics de l'activitat bancària. A més a més es desenvolupa un calendari de cursos presencials i virtuals a mida juntament 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.

El programa formatiu inclou accions sobre coneixement de producte i de desenvolupament d'habilitats. Destaca especialment el curs de Prevenció de Blanqueig de Capitals, realitzat el 2007 per 2.294 empleats, i el de Protecció de Dades, curs finalitzat per 391 persones. "la Caixa" té com a objectiu que abans de finalitzar l'any 2008 tota la seva plantilla hagi rebut formació en aquestes dues matèries.

El paper que aconsegueixen els tutors voluntaris pren una especial rellevància si es té en compte que, des de la seva creació el 1999, la comunitat de tutors ha acompanyat més de 9.000 nous empleats

JORNADES DE TREBALL "CONÈIXER LA CAIXA" I "CONÈIXER LA XARXA"

Com a finalització del pla de formació i integració que realitzen tots els professionals de l'Entitat, l'Àrea de Personal organitza una Jornada de Treball anomenada "Conèixer la Caixa", que es realitza a l'edifici de Serveis Centrals. Aquesta jornada se celebra 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 empleats de diferents zones geogràfiques. Al llarg del 2007, s'han organitzat 79 grups, amb un total de 1.463 participants.

D'altra banda, també es du a terme el programa "Conèixer la Xarxa", a través del qual els empleats de Serveis Centrals van a conèixer la xarxa territorial d'oficines de "la Caixa".

FORMACIÓ A "LA CAIXA" I LES SEVES FILIALS (en euros)

	"la Caixa"	Serveis Informàtics	GDS-Cusa	MicroBank	PromoCaixa	ServiHabitat	Sumasa	Vivenda Assequible
Inversió total en formació	13.878.000	166.400	20.100	4.177	8.563	28.500	72.000	41.168
Inversió rebuda a través de la Fundació Estatal per a la Formació en l'Ocupació (FEFE), per a la formació dels empleats	2.200.000	0	0	0	0	4.586	0	2.890,94
Número total d'accions de formació interna realitzades	2.551	36	ND*	1	ND*	ND*	10	ND*
Número total d'empleats que han realitzat accions de formació interna	14.587	111	ND*	5	ND*	92	62	25
Número total d'hores de formació interna impartides	555.182	1.736	1.032	30	ND*	ND*	ND*	3.391

(*) ND: No disponible

TAXA DE ROTACIÓ MITJANA DELS EMPLEATS DE "LA CAIXA" I LES SEVES FILIALS EL 2007

	HOMES	DONES
"la Caixa"	0,44%	0,36%
Serveis Informàtics	9	6
GDS-Cusa	31%	69%
MicroBank	0%	0%
PromoCaixa	15,6%	15,6%
ServiHabitat	ND*	ND*
Sumasa	8%	5%
Vivenda Assequible	0%	0,035%

(*) No disponible.

DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL

Al llarg de l'any 2007 "la Caixa" ha seguit avançant en la definició de perfils professionals, tant als Serveis Centrals com a la Xarxa Territorial. Aquesta metodologia, que permet identificar i desenvolupar les competències crítiques per a afrontar els reptes dels propers anys, ja està implantada en el col·lectiu de Directors d'Àrea de Negoci (DAN) i Gestors de Serveis Financers. D'altra banda, està previst que s'estengui de forma lenta a tots els llocs de treball.

El Programa Gestor de Serveis Financers ha comptat aquest any amb algunes accions de millora específica, com la II Trobada de Desenvolupament GSF, celebrat a Granada, on varen participar 29 tutors de recolzament als nous GSF. L'objectiu d'aquestes jornades va ser el de compartir la visió del projecte ASF entre tots els tutors, potenciant la millora de les accions de formació i desenvolupament, i perfeccionant a la vegada les seves habilitats com a formadors.

El programa de desenvolupament i formació GSF té l'objectiu de crear un espai on sigui possible aprendre i desenvolupar-se a partir de l'intercanvi de coneixements i experiències. Iniciat l'any 2002, aquest programa s'ha potenciat fins a convertir-se en un element estratègic fonamental per a la gestió comercial de la xarxa. El 2007 s'han incorporat 939 persones al programa, la qual cosa situa la participació en 3.015 empleats a final d'any. El Programa GSF constitueix un pla de formació i desenvolupament professional regulat, objectiu, transparent i d'accés universal dirigit als empleats sense càrrec de la xarxa d'oficines i que acreditin, com a mínim, un any d'antiguitat a l'Entitat. Actualment, el pla de formació dels GSF cobreix les àrees de Banca Personal, Banca Empresa, Gestió i Planificació, Comercial i Comunicació.

Durant l'any 2007 s'han realitzat també altres programes específics amb l'objectiu de desenvolupar competències i habilitats directives. Hi han participat els directors d'Àrea de Negoci (Programa Focus) i directors de funció dels Serveis Centrals (Programa GPS), amb continguts gerencials de visió, lideratge i orientació a resultats.

Pel que fa al "FOCUS 2007", és un espai de diàleg que aquest any s'ha centrat en l'anàlisi dels fenòmens generacionals associats a les noves tecnologies i les noves generacions 2.0. Tot això s'ha fet tenint en compte diferents vessants: noves incorporacions, clients o les noves empreses emergents en aquest sector.

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.

RECONeixEMENT DEL MÈRIT

La remuneració dels empleats de "la Caixa" i les seves filials s'estructura a partir d'un sistema de retribució fixa que, es complementa també amb un variable. Lògicament, aquesta altra part del salari està subjecta al compliment d'objectius individuals i generals.

El sistema fomenta la cultura del treball en equip, i per això vincula l'acompliment del treball individual i els resultats del seu equip de treball. Això explica que la retribució variable tingui establert un sistema de compensació associat a reptes que orienten els esforços de tots i cada un dels empleats, en línia amb els resultats esperats en el pla de negoci de l'Entitat.

% retribució variable sobre retribució total

"la Caixa"	4,64%
Serveis Informàtics	100%
GDS-Cusa	7,3%
MicroBank	11,2%
PromoCaixa	20%
ServiHabitat	15%
Sumasa	8%
Vivenda Assequible	15%

% d'empleats que tenen regulades les seves condicions de compensació en base a convenis col·lectius	2007
"la Caixa"	100%
Serveis Informàtics	100%
GDS-Cusa	100%
MicroBank	100%
PromoCaixa	100%
ServiHabitat	100%
Sumasa	100%
Vivenda Assequible	100%
TOTAL	100%

% d'empleats amb retribució fixa	2007
"la Caixa"	100%
Serveis Informàtics	100%
GDS-Cusa	100%
MicroBank	100%
PromoCaixa	100%
ServiHabitat	100%
Sumasa	100%
Vivenda Assequible	100%
TOTAL	100%

Nº total d'empleats subjectes a retribució variable en funció de l'acompliment d'objectius individuals i de grup	2007
"la Caixa"	100%
Serveis Informàtics	100%
GDS-Cusa	7,14%
MicroBank	44,4%
PromoCaixa	84,8%
ServiHabitat	90,9%
Sumasa	32,7%
Vivenda Assequible	92,8%
TOTAL	99,3%



SEGURETAT I SALUT

L'acompliment dels màxims nivells de seguretat i salut és una exigència amb què es comprometen "la Caixa" i les seves filials. No es tracta únicament de complir amb els requisits legals, sinó d'anar més enllà i assolir un estàndard de seguretat coherent amb la línia d'excel·lència que persegueixen les organitzacions en tots els àmbits.

Com a prova d'aquest compromís, "la Caixa" se sotmet voluntàriament a diverses auditories:

- Auditoria Reglamentària: per llei, "la Caixa" sotmet el seu Sistema General de Prevenció de Riscos Laborals (SGPRL) a un control d'auditoria externa com a mínim cada 4 anys, o quan ho requereixi 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 i seguiment.
- Auditoria OHSAS 18001: "la Caixa" ha obtingut la certificació del seu SGPRL, segons els requisits de l'especificació internacional OHSAS 18001:1999 que certifica l'excel·lència del Sistema de Prevenció de Riscos Laborals.

Per aconseguir els nivells de seguretat desitjats, resulta indispensable informar i formar a tots els empleats sobre els riscos existents i la forma en què els poden prevenir. En aquest sentit, "la Caixa" realitza diversos cursos de formació de Prevenció de Riscos Laborals, en els quals hi han participat 1.385 empleats i l'han completat, amb la qual cosa se sumen un total de 13.850 hores de formació.

Des de fa deu anys, "la Caixa" compta amb 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 pel mateix nombre de representants de la Direcció de l'Entitat. A més a més, "la Caixa" disposa del Comitè de Coordinació de Prevenció de Riscos Laborals (CCPRL), que actua com a representant de la Direcció per al seguiment del Sistema de Gestió de Prevenció de Riscos Laborals, i que manté a aquesta informada de l'evolució del sistema.

L'any 2007, el nombre de jornades perdudes per accidents en el centre de treball ha pujat a 3.714, a les quals s'han de sumar 262.520 més per malaltia. D'altra banda, durant aquest any es van concedir 1.050 permisos per maternitat o paternitat.

En l'esfera de la seguretat personal de cada un dels empleats, "la Caixa" està adherida al Servei de Prevenció Mancomunitat 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.

Precisament l'any 2007, el paper de les mútues ha estat clau per a la resolució d'una sèrie de casos de lipoatròfia semicircular diagnosticats a empleats de "la Caixa", una malaltia reconeguda com a "accident laboral lleu sense baixa" per l'Administració. En total, van ser diagnosticats 124 casos durant el segon trimestre de l'any, principalment dones (87%).

La seva incidència en termes relatius és escassa, tenint en compte que a l'Entitat treballen actualment quasi 25.000 persones, i es va resoldre sense més problemes, ja que els serveis mèdics de la mútua es varen fer càrrec

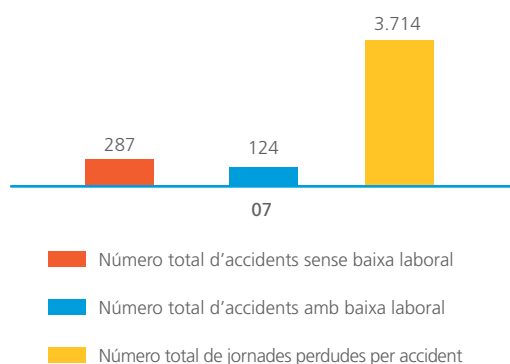
del seguiment personalitzat de tots els afectats, seguint el protocol corresponent.

Malgrat la seva escassa incidència, "la Caixa" ha promogut la realització d'un estudi científic sobre la lipoatròfia semicircular, LipoSearch, amb l'objectiu d'identificar les seves causes i proposar les solucions adequades per evitar-la. El projecte aborda, a més a més, un estudi de població que permetrà establir l'índex d'afecció a la ciutadania. Aquest estudi, promogut per "la Caixa" en col·laboració amb altres empreses, compta amb la participació de l'Administració i els sindicats.

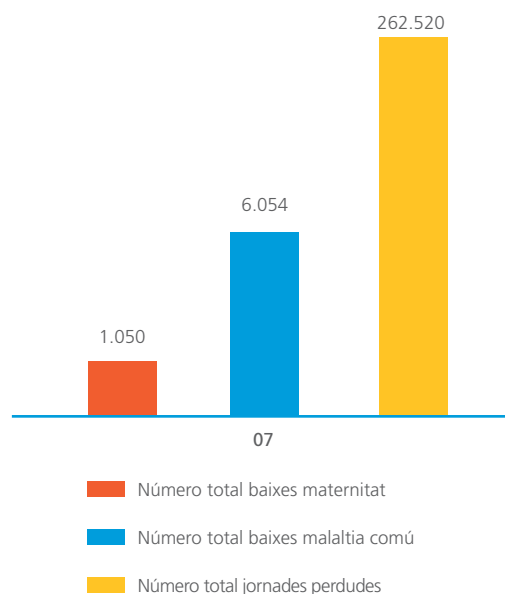
L'estudi s'ha estructurat en diverses fases d'execució i es preveu la seva finalització durant el primer trimestre de 2008. A cada una de les fases es realitzaran informes periòdics amb els resultats que s'hagin obtingut i les conclusions de l'estudi es faran públiques oportunament, de forma que siguin d'utilitat per a la societat en general.

Quant a les filials de "la Caixa", GDS-CUSA i Sumasa disposen de Comitès de Seguretat i Salut on estan representats els empleats i la Direcció. Respecte als mecanismes de prevenció, les filials de "la Caixa" tenen externalitzat el servei de prevenció i, a totes elles, es duen a terme accions de formació en prevenció de riscos laborals d'acord amb el que està establert a la normativa vigent.

ABSENTISME PER ACCIDENTS EN EL CENTRE DE TREBALL



ABSENTISME PER MALALTIA I MATERNITAT



6.5 Innovació tecnològica

La innovació tecnològica es converteix en una efectiva eina per a millorar el servei al client sempre i quan contribueixi a facilitar la feina dels seus empleats.

Un bon exemple d'aquesta proactivitat en matèria tecnològica és la nova plataforma de Recursos Humans, una eina que incorpora l'anomenat "Portal d'Autoservei de l'Empleat". Està disponible a la Intranet i està destinat a oferir de forma còmoda i senzilla una extensa cartera de prestacions.

El Portal de l'Empleat inclourà, a més a més d'informació, una aplicació d'autoservei per a administrar els permisos, visualitzar les nòmines, demanar vacances, planificar la formació o modificar les dades personals, entre d'altres opcions. Al mateix temps, coexisteix també el Portal del Màner, una eina que permet al responsable de

cada unitat tenir la informació adequada amb la finalitat de gestionar de forma més propera les persones que integren el seu equip.

En ambdós casos, la posada en funcionament s'està duent a terme de forma progressiva, i els successius avanços es comunicaran oportunament a través de la Intranet. Es tracta, això sí, de dues plataformes intuïtives i molt fàcils d'usar.

Biometria, identificació a través de l'empremta dactilar

A més a més dels avanços en l'àrea de Recursos Humans, durant aquest any "la Caixa" ha desenvolupat una altra iniciativa d'un alt component tecnològic. Es tracta de Biometria, un projecte que comprèn la implantació d'un sistema d'identificació d'usuaris basat en el reconeixement de l'empremta

digital, com a substitució de l'ús de la contrasenya.

L'objectiu d'aquesta iniciativa és disposar d'un sistema d'identificació de l'usuari en la connexió a l'estació de treball més segur i més ràpid que l'actual utilització de contrasenya, mitjançant la instal·lació d'un lector d'empremta digital.

El desplegament de la iniciativa Biometria ha finalitzat l'octubre de 2007 amb la instal·lació de 28.850 dispositius a tots els PCs fixes i portàtils de l'Entitat

6.6 Satisfacció del client intern

La satisfacció del client intern és un dels indicadors als quals "la Caixa" atorga especial atenció, ja que per aconseguir mantenir i superar l'elevat nivell de servei que l'Entitat ofereix als seus clients, és necessari assolir prèviament la màxima satisfacció dels empleats amb el servei que reben per part dels proveïdors interns. En aquest sentit, aquest índex aporta una visió sobre la percepció que el propi treballador té sobre l'Entitat, un índex clau en termes de qualitat i competitivitat.

Feedback amb els empleats

Trimestralment, es realitzen enquestes de satisfacció dirigides a la totalitat de la xarxa d'oficines. Amb un índex de resposta mitjà del 65%, les oficines consultades han realitzat 1.704 suggeriments. La nota actual acumulada durant l'any 2007 ha sigut de 7. Les enquestes es realitzen a través de la Intranet a les oficines/empleats, que responen de forma voluntària.

Els empleats valoren un total de 61 serveis on s'inclouen preguntes sobre aplicacions informàtiques, assistència rebuda en cas de consulta i resolució de peticions, entre moltes altres qüestions.

Aquestes enquestes se sumen 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 afecten a la seva tasca diària.

En aquest sentit, cal destacar l'aplicació creada a la Intranet per al manteniment d'oficines a través de la qual els empleats de la xarxa territorial de "la Caixa" poden comunicar qualsevol incidència relativa als equips d'informàtica, ofimàtica, seguretat... A través d'aquesta aplicació es controlen els principals indicadors de qualitat de servei de manteniment i la fiabilitat dels equips amb la finalitat de millorar el grau de satisfacció dels empleats de les oficines de "la Caixa".



Resum d'Indicadors

7

CONTINGUTS 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 a l'organització i la seva estratègia.	5
1.2	• Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.	12 - 13
2	Perfil de l'organització	Pàgines de l'informe
2.1	• Nom de l'organització.	8
2.2	• Principals marques, productes i/o serveis.	26 - 37, 44 - 52, 60 - 65
2.3	• Estructura operativa de l'organització, incloses les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts (JVs).	Informe Anual 2007 (26 , 27, 58 - 65)
2.4	• Localització de la seu principal de l'organització.	Interior Portada
2.5	• Número de països on opera l'organització i nom dels països on desenvolupa activitats significatives o les que siguin rellevants específicament respecte als aspectes de sostenibilitat tractats a la memòria.	38
2.6	• Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	14 - 19
2.7	• Mercats servits (incloent-hi el desglossament geogràfic, els sectors que abasteix i els tipus de clients/beneficiaris).	45 - 46
2.8	• Dimensions de l'organització informant, inclòs: - Número d'empleats - Vendes netes (per a organitzacions sector privat) o ingressos nets (per a organitzacions sector públic) - Capitalització total, desglossada en termes de deute i patrimoni net (organitzacions sector privat) - Quantitat de productes o serveis prestats	10 - 12, 102, Informe Anual 2007 (interior portada)
2.9	• Canvis significatius durant el període cobert per la memòria en grandària, estructura i propietat de l'organització, inclosos: - La localització de les activitats o canvis produïts a les mateixes, obertures, tancaments i ampliació d'instal·lacions; i - Canvis en l'estructura del capital social i d'altres tipus de capital, manteniment del mateix i operacions de modificació del capital (per a organitzacions del sector privat)	19, 26 - 29. Per a ampliar Informació veure Informe Anual 2007.
2.10	• Premis i distincions rebuts durant el període informatiu	79, 118
3	Paràmetres de la memòria	Pàgines de l'informe
3.1	• Període cobert per la informació continguda a la memòria (per exemple, exercici fiscal, any natural).	5
3.2	• Data de la memòria anterior més recent (si n'hi hagués).	5
3.3	• Cicle de presentació de memòries (anual, biennal, etc.).	5
3.4	• Punt de contacte per a qüestions relatives a la memòria o el seu contingut.	Interior Contraportada

3.5	• Procés de definició del contingut de la memòria, inclòs: - Determinació de la materialitat - Prioritat dels aspectes inclosos a la memòria - Identificació dels grups d'interès que es preveu que utilitzin la memòria	11 - 13
3.6	• Cobertura de la memòria (p. ex. països, divisions, filials, instal·lacions arrendades, negocis conjunts, proveïdors).	5
3.7	• Indicar l'existència de limitacions de l'abast o cobertura de la memòria.	5
3.8	• La base per a incloure informació en el cas de negocis conjunts (joint ventures), filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que puguin afectar significativament a la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions.	5
3.9	• Tècniques de mesurament de dades i bases per a realitzar els càlculs, incloses les hipòtesis i tècniques subjacents a les estimacions aplicades en la recopilació d'indicadors i altra informació de la memòria.	A tots els capítols de l'Informe.
3.10	• Descripció de l'efecte que pugui tenir la reformulació d'informació pertanyent a memòries anteriors, amb les raons que han motivat aquesta reformulació (per exemple, fusions i adquisicions, canvi en els períodes informatius, naturalesa del negoci, o mètodes de valoració).	No s'han produït.
3.11	• Canvis significatius relatius a períodes anteriors pel que fa a l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats a la memòria.	Aquest any 2007 s'ha ampliat el perímetre de l'Informe a les filials de "la Caixa".
3.12	• Taula que indica la localització dels Continguts bàsics a la memòria.	125 - 140
3.13	• Política i pràctica actual en relació amb la sol·licitud de verificació externa de la memòria. Si no s'inclou a l'informe de verificació a la memòria de sostenibilitat, s'ha d'explicar l'abast i la base de qualsevol altra verificació externa existent. També s'ha d'explicar l'abast i la base de qualsevol altra verificació externa existent. També s'ha d'aclarir la relació entre l'organització informant i el proveïdor o proveïdors de la verificació.	143
4 Govern, Compromisos i Participació Grups Interès		Pàgines de l'informe
4.1	• L'estructura de govern de l'organització, incloent-hi els comitès del màxim òrgan de govern responsable de tasques tals com la definició de l'estratègia o la supervisió de l'organització.	14 - 19
4.2	• Indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa també un càrrec executiu (i, si és així, la seva funció dins de la direcció de l'organització i les raons que la justifiquin).	14 - 19
4.3	• En aquelles organitzacions que tinguin estructura directiva unitària, s'indicarà el número de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius.	14 - 19
4.4	• Mecanismes dels accionistes i empleats per a comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern.	14 - 19, 106 - 110
4.5	• Vincle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius (inclosos els acords d'abandonament del càrrec) i l'exercici de l'organització (inclòs el seu exercici social i ambiental).	14 - 19
4.6	• Procediments implantats per a evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern.	14 - 19

4.7	• Procediment de determinació de la capacitat i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern per a poder guiar l'estratègia de l'organització en els aspectes socials, ambientals i econòmics.	14 - 19
4.8	• Declaracions de missió i valors desenvolupats internament, codis de conducta i principis rellevants per a l'acompliment econòmic, ambiental i social, i l'estat de la seva implementació.	9
4.9	• Procediments del màxim òrgan de govern per a supervisar la identificació i gestió per part de l'organització de l'acompliment econòmic, ambiental i social, inclosos riscos i oportunitats relacionades, així com l'adherència o compliment dels estàndards acordats a nivell internacional, codis de conducta i principis.	14 - 19
4.10	• Procediments per a avaluar l'exercici propi del màxim òrgan de govern, en especial respecte al desenvolupament econòmic, ambiental i social.	14 - 19
4.11	• Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.	10, 66 - 72
4.12	• Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscrigui o aprovi.	76, 85, 88
4.13	• Principals associacions a què pertanyi (tals com associacions sectorials) i/o ens nacionals i internacionals a qui recolzi l'organització i: - Estigui present en els òrgans de govern. - Participi en projectes o comitès. - Proporcioni un finançament important que excedeixi les obligacions dels socis. - Tingui consideracions estratègiques	76, 85, 88
4.14	• Relació de grups d'interès que l'organització ha inclòs.	11 - 12
4.15	• Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb què l'organització es compromet.	11 - 12
4.16	• Enfocaments adaptats per a la inclusió dels grups d'interès, incloses la freqüència de la seva participació per tipus i categoria de grups d'interès.	12 - 13
4.17	• Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagin sorgit a través de la participació dels grups d'interès i la forma en què hi ha respost l'organització en l'organització de la memòria.	12 - 13

INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ I/O DIRECCIÓ

DIMENSIÓ ECONÒMICA

Pàgines de l'informe

• Acompliment econòmic	10
• Presència en el mercat	45 - 46
• Impacte econòmic indirecte	10 - 13

DIMENSIÓ AMBIENTAL

Pàgines de l'informe

• Materials	90 - 91
• Energia	90 - 91
• Aigua	90 - 91
• Biodiversitat	41 - 42
• Emissions, abocaments i residus	94
• Productes i serveis	97
• Compliment normatiu	87
• Transport	95
• Aspectes generals	86

DIMENSIÓ SOCIAL - Pràctiques laborals i ètica en el treball

Pàgines de l'informe

• Llocs de treball	100 - 110
• Relació Empresa/Treballadors	106 - 111
• Salut i Seguretat a la feina	122 - 123
• Formació i Educació	117 - 120
• Diversitat i Igualtat d'oportunitats	109 - 111

DIMENSIÓ SOCIAL - Drets Humans

Pàgines de l'informe

• Pràctiques d'inversió i aprovisionaments	117 - 118
• No discriminació	109 - 112, 116
• Llibertat d'Associació i Convenis Col·lectius	114
• Abolició de l'Explotació Infantil	Tenint en compte l'àmbit d'actuació de "la Caixa" no s'han identificat activitats ni operacions de risc.
• Prevenció del treball forçós i obligatori	Tenint en compte l'àmbit d'actuació de "la Caixa" no s'han identificat activitats ni operacions de risc.

• Pràctiques de Seguretat	122 - 123
---------------------------	-----------

• Drets dels indígenes	No aplicable a les Activitats de "la Caixa".
------------------------	--

DIMENSIÓN SOCIAL - Societat

Pàgines de l'informe

• Comunitat	74 - 85
-------------	---------

• Corrupció	69
-------------	----

• 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 2007 Informe Anual 2007.
-----------------------	---

DIMENSIÓN SOCIAL - Responsabilitat de producte

Pàgines de l'informe

• Salut i Seguretat del Client	66 - 72
--------------------------------	---------

• Etiquetat de Productes i Serveis	66 - 72
------------------------------------	---------

• Comunicacions de Màrketig	66 - 72
-----------------------------	---------

• Privacitat del Client	66 - 72
-------------------------	---------

• Compliment normatiu	66 - 72
-----------------------	---------

CONTINGUTS GRI G3

Indicador GRI G3		Tipus	Pàgines de l'informe	Verificació
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT ECONÒMIC				
EC1	• Valor econòmic directe generat i distribuït, incloent-hi ingressos, despeses d'explotació, retribució a empleats, donacions i altres inversions a la comunitat, beneficis no distribuïts i pagaments a proveïdors de capital i a governs.	C	10	✓
EC2	• Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a activitats de l'organització degudes al canvi climàtic.	C	41 - 42	✓
EC3	• Cobertura de les obligacions de l'organització degudes a programes de beneficis socials.	C	115	✓
EC4	• Ajuts financers significatius rebuts de governs.	C	118	Només s'informa sobre ajuts a la formació.
EC5	• Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local en llocs on es desenvolupen operacions significatives.	A	100	✓
EC6	• Política, pràctiques i proporció de despeses corresponents a proveïdors locals en llocs on es desenvolupen operacions significatives.	C	96 - 97	✓
EC7	• Procediments per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local en llocs on es desenvolupen operacions significatives.	C	116 - 117. 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 abonament, o en espècie.	C	35, 37, 41, 42	✓
EC9	• Enteniment i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests impactes.	A	75 - 82	✓
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT AMBIENTAL				
EN1	• Materials utilitzats, per pes o volum.	C	92	✓
EN2	• Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats.	C	92	✓
EN3	• Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries.	C	92	Només s'informa del consum dels Serveis Centrals de "la Caixa".
EN4	• Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.	C	93	Només s'informa del consum dels Serveis Centrals de "la Caixa" i Sumasa.
EN5	• Estalvi d'energia degut a la conservació i a millores en l'eficiència.	A	L'únic consum d'energia directa és el de gasoil, realitzat pels equips d'emergència, no essent el seu consum relatiu, i, per tant, no és possible estimar estalvis per eficiència.	✓

Indicador GRI G3		Tipus	Pàgines de l'informe	Verificació
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT AMBIENTAL				
EN6	• Iniciatives per a 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	41 – 42	Només s'informa qualitativament.
EN7	• Iniciatives per a reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides per aquestes iniciatives.	A	90, 94	Només s'informa qualitativament.
EN8	• Captació total d'aigua per fonts.	C	91, 92	Només s'informa del consum dels Serveis Centrals de "la Caixa" i Sumasa.
EN9	• Fonts d'aigua que han estat afectades significativament per la captació d'aigua.	A	Indicador No Aplicable a las Actividades de "la Caixa".	N/A
EN10	• Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.	A	Indicador No Aplicable a las Actividades de "la Caixa".	N/A
EN11	• Descripció de terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides. Cal indicar la localització i la grandària dels 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 Actividades de "la Caixa" ja que no disposa d'instal·lacions en espais protegits o àrees d'alta biodiversitat.	N/A
EN12	• Descripció dels impactes més significatius a 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
EN13	• Hàbitats protegits o restaurats.	A	Indicador No Aplicable a las Actividades de "la Caixa".	N/A
EN14	• Estratègies i accions implantades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat.	A	Indicador No Aplicable a las Actividades de "la Caixa".	N/A
EN15	• Número d'espècies, desglossades en funció del seu perill d'extinció, incloses a la Llista Roja de la IUCN i en llistats nacionals, els hàbitats de les quals es troben en àrees afectades per les operacions segons el grau d'amenaça de l'espècie.	A	Indicador No Aplicable a las Actividades de "la Caixa".	N/A
EN16	• Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	C	92	Només s'informa de les emissions en els Serveis Centrals de "la Caixa" i Sumasa.
EN17	• Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	C	95	✓
EN18	• Iniciatives per a reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions aconseguides.	A	94	Només s'informa qualitativament.

Indicador GRI G3	Tipus	Pàgines de l'informe	Verificació
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT AMBIENTAL			
EN19 • Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes.	C	Indicador No Aplicable ja que "la Caixa" no produeix emissions significatives de substàncies destructores de la capa d'ozó.	N/A
EN20 • NOx, SOx i altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes.	C	Indicador No Aplicable tenint en compte el baix nivell de consum de combustibles fòssils de "la Caixa".	N/A
EN21 • Abocaments totals d'aigües residuals, segons la seva naturalesa i destinació.	C	Indicador No Aplicable ja que durant el 2007 "la Caixa" no ha realitzat cap abocament significatiu d'aigües residuals.	N/A
EN22 • Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament.	C	94	Només dels Serveis Centrals de "la Caixa" i algunes filials.
EN23 • Número total i volum dels vessaments accidentals més significatius.	C	Indicador No Aplicable ja que durant el 2007 no s'ha produït cap vessament accidental significatiu a "la Caixa".	N/A
EN24 • Pes dels residus transportats, importats, exportats o tractats que es consideren 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
EN25 • Identificació, grandària, estat de protecció i valor de biodiversitat de recursos hídrics i hàbitats relacionats, afectats significativament per vessaments d'aigua i aigües d'escorrentia de l'organització informant.	A	Indicador No Aplicable a les Activitats de "la Caixa".	N/A
EN26 • Iniciatives per a mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis i grau de reducció d'aquest impacte.	C	41 - 42, 90 - 91	Només s'informa qualitativament.
EN27 • 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 ja que "la Caixa" no comercialitza productes susceptibles de ser recuperats.	N/A
EN28 • Cost de les multes significatives i número de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.	C	Durant el passat exercici 2007 "la Caixa" no ha estat objecte de multes o sancions judicials relacionades amb el compliment de la normativa ambiental per un import rellevant.	✓

Indicador GRI G3		Tipus	Pàgines de l'informe	Verificació
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT AMBIENTAL				
EN29	• Impactes ambientals significatius del transport de productes i altres béns i materials utilitzats per a les activitats de l'organització, així com del transport de personal.	A	94 - 95	✓
EN30	• Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals.	A	90	Només s'informa sobre els costos directes de gestió ambiental.
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL - Pràctiques laborals				
LA1	• Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus de lloc de treball, per contracte i per regió.	C	103	✓
LA2	• Número total d'empleats i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grups d'edat, sexe i regió.	C	102, 119	No s'informa sobre la plantilla i rotació mitja desglosada per grups d'edat.
LA3	• Beneficis socials per a empleats amb jornada completa, que no s'ofereixen als empleats temporals o de mitja jornada, desglossat per activitat principal.	A	115	✓
LA4	• Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu.	C	114	✓
LA5	• Període(s) mínim(s) de preavis relatiu(s) a canvis organitzatius, incloent-hi si aquestes notificacions són especificades en els convenis col·lectius.	C	114	✓
LA6	• Percentatge del total de treballadors que està representat en comitès de salut i seguretat conjunts de direcció-empleats, establerts per a ajudar a controlar i assessorar sobre programes de salut i seguretat a la feina.	A	122	✓
LA7	• Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i número de víctimes mortals relacionades amb la feina per regió.	C	123	✓
LA8	• Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquen als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat en relació amb malalties greus.	C	122	✓
LA9	• Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats.	A	122	✓
LA10	• Promig d'hores de formació a l'any per empleat desglossat per categoria d'empleat.	C	118 - 119	No es desglosa per categoria d'empleat.
LA11	• Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomenten les possibilitats d'ocupació dels treballadors i que els recolzen en la gestió del final de les seves carreres professionals.	A	118 - 119	✓
LA12	• Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de l'acompliment i de desenvolupament professional.	A	120	✓
LA13	• Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossat per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.	C	110, 113. Informe de Govern Corporatiu 2007	No es desglosa per grup d'edat.
LA14	• Relació entre el salari base dels homes respecte al de les dones, desglossat per categoria professional.	C	109	✓

Indicador GRI G3		Tipus	Pàgines de l'informe	Verificació
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL - Drets humans				
HR1	• Percentatge i número 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 en països de la OCDE on no s'han detectat riscos rellevants en matèria de Drets Humans.	N/A
HR2	• Percentatge dels principals distribuïdors i contractistes que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i mesures adoptades com a conseqüència.	C	76, 96	✓
HR3	• 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	No Disponible.	N/D
HR4	• Número total d'incidents de discriminació i mesures adoptades.	C	109	✓
HR5	• Activitats de la companyia en què el dret a la llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius puguin córrer importants riscos, i mesures adoptades per a donar suport a aquests drets.	C	114. "la Caixa" no ha identificat situacions de risc en aquest sentit.	✓
HR6	• Activitats identificades que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil, i mesures adoptades per a contribuir a la seva eliminació.	C	Tenint en compte l'àmbit d'actuació de "la Caixa" no s'han identificat activitats ni operacions de risc.	✓
HR7	• 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	Tenint en compte l'àmbit d'actuació de "la Caixa" no s'han identificat activitats ni operacions de risc.	✓
HR8	• 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	68	✓
HR9	• Número 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
INDICADORES DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL - Societat				
SO1	• Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per a avaluar i gestionar els impactes de les operacions a les comunitats, incloent-hi entrada, operació i sortida de l'empresa.	C	74 - 75	✓
SO2	• Percentatge i número total d'unitats de negoci analitzades respecte a riscos relacionats amb la corrupció.	C	69 - 71	✓
SO3	• Percentatge d'empleats formats en les polítiques i procediments anti-corrupció de l'organització.	C	70	✓
SO4	• Mesures adoptades en resposta a incidents de corrupció.	C	69 - 70	S'informa de les polítiques en aquest sentit.

Indicador GRI G3	Tipus	Pàgines de l'informe	Verificació
SO5 • Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament de les mateixes i d'activitats de "lobbying".	C C	"la Caixa" no té una política general definida en relació a la participació en el desenvolupament de polítiques públiques o activitats de lobbying.	✓
SO6 • Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països.	A	Informe Govern Corporatiu 2007.	S'informa sobre crèdits a grups polítics amb representants a les corporacions locals i assemblees legislatives autonòmiques que han participat en el procés electoral.
SO7 • Número total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència i els seus resultats.	A	No hi ha procediments oberts en contra de "la Caixa" per pràctiques anticompetència.	✓
SO8 • Valor monetari de sancions i multes significatives i número total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions.	C	70	✓
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL - Reponsabilitat del producte			
PR1 • Fases del cicle dels productes i serveis on s'avaluen, per a ser millorats si s'escau, els seus impactes a la salut i seguretat dels clients, i percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a tals procediments d'avaluació.	C	68 - 71	✓
PR2 • Número total d'incidents derivats d'incompliment, la regulació legal o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis a la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	A	55, 70	✓
PR3 • 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	71	✓
PR4 • Número total d'incidents derivats d'incompliment, la regulació legal o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis a la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	A	58, 71	✓
PR5 • Pràctiques respecte a la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client.	A	54 - 58	✓
PR6 • Programes d'acompliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris esmentats en comunicacions de màrketig, inclosos la publicitat, altres activitats promocionals i els patrocinis.	C	71	✓
PR7 • Número total d'incidents fruit d'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrketig, incloent-hi la publicitat, la promoció i el patrocini, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	A	71	✓
PR8 • Número total de reclamacions degudament fonamentades en relació amb el respecte a la privacitat i la fuga de dades personals de clients.	A	56 - 57	✓
PR9 • Cost d'aquelles multes significatives fruit d'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes.	C	70	✓

INDICADORS DEL SECTOR FINANCER		Pàgines de l'informe	Verificació
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL			
CSR 1	• Política de RSC	5, 9, 11 - 13	✓
CSR 2	• Organització de la RSC	5, 9, 11 - 13	✓
CSR 3	• Auditories de RSC	86 - 87, 143	Només s'informa de la verificació de l'Informe de RS i les auditories de Medi Ambient.
CSR 4	• Gestió d'assumptes sensibles (corrupció, aportacions a partits polítics, blanqueig de diners, finançament de terrorisme...)	69 - 71	✓
CSR 5	• Incompliment (normatives, reglaments, estàndard, lleis...)	70, Veure indicadors EN28, EN30, HR4, SO4, SO7, SO8, PR2, PR4, PR7, PR8, PR9	✓
CSR6	• Diàleg amb stakeholders (inclou premis de caire social)	11 - 13	✓
ACOMPLIMENT SOCIAL INTERN			
INT 1	• Política de RSC dins de la de RRHH (igualtat, llibertat d'associació, formació acomiadaments, salut laboral...)	109 - 123	✓
INT 2	• Rotació d'empleats i creació de llocs de treball	109, 119	✓
INT 3	• Satisfacció dels empleats	124	✓
INT 4	• Remuneració del sènior management i consell d'administració	Informe Govern Corporatiu 2007 i Informe Anual 2007.	✓
INT 5	• Remuneració variable vinculada a la sostenibilitat	No existeix una relació directa.	✓
INT 6	• Ràtio salarial homes / dones	109	✓
INT 7	• Perfil d'empleats (gènere, discapacitat...)	102, 112	✓
ACOMPLIMENT ENVERS LA SOCIETAT			
SOC 1	• Contribucions filantròpiques, caritat i mecenatge	77 - 86. Informe de l'Obra Social 2007.	Verificat excepte en lo referent a l'Informe de l'Obra Social.
SOC2	• Valor Econòmic Afegit	75	✓
PROVEÏDORS			
SUP1	Seguiment dels principals proveïdors	96	Només s'informa de l'acompliment legal i accions implantades el 2007.
SUP2	Satisfacció dels proveïdors	96	✓

INDICADORS DEL SECTOR FINANCER		Pàgines de l'informe	Verificació
BANCA MINORISTA			
RB1	• Aspectes socials de la política de Banca Minorista (productes d'exclusió social...).	25 - 31	✓
RB2	• Perfil de la política de finançament (sectors, pymes...).	25 - 34 Informe Anual 2007	✓
RB3	• Criteris socials o de sostenibilitat a la política de finançament (productes amb matisos socials...).	25 - 34	✓
BANCA D'INVERSIÓ			
IB1	• Aspectes socials i mediambientals de la política de Banca d'Inversions.	35 - 36, 41 - 42	✓
IB2	• Perfil global dels clients de Banca d'Inversions.	Totes les operacions de Banca d'Inversió es realitzen amb clients de la OCDE.	✓
IB3	• Transaccions amb alt contingut socio-mediambiental.	25 - 42	✓
GESTIÓ D'ACTIUS			
AM1	• Aspectes socials de la política de Gestió d'Actius.	Informació No Aplicable donada la cobertura de l'Informe de RC 2007.	N/A
AM2	• Actius sota gestió amb matisos de sostenibilitat.	Informació No Aplicable donada la cobertura de l'Informe de RC 2007.	N/A
AM3	• Foment de la Inversió Socialment Responsable.	Informació No Aplicable donada la cobertura de l'Informe de RC 2007.	N/A
ASSEGURANCES			
INS1	• Aspectes socials de la política de gestió d'assegurances.	Informació No Aplicable donada la cobertura de l'Informe de RC 2007.	N/A
INS2	• Perfil dels clients.	Informació No Aplicable donada la cobertura de l'Informe de RC 2007.	N/A
INS3	• Reclamacions dels clients.	Informació No Aplicable donada la cobertura de l'Informe de RC 2007.	N/A
INS4	• Assegurances amb matisos de sostenibilitat.	Informació No Aplicable donada la cobertura de l'Informe de RC 2007.	N/A
INDICADORS D'ACOMPLIMENT SOCIAL			
F1	• Descripció de les polítiques mediambientals aplicades a les línies de negoci bàsiques.	41 - 42, 95	✓
F2	• Descripció dels processos per a avaluar i controlar els riscos mediambientals en les línies de negoci bàsiques.	95	✓
F3	• Establiment dels llindars a partir dels quals s'apliquen els procediments d'avaluació de riscos mediambientals a cada línia de negoci bàsica.	Informació No Disponible.	N/D

INDICADORS DEL SECTOR FINANCER		Pàgines de l'informe	Verificació
INDICADORS D'ACOMPLIMENT SOCIAL			
F4	• Descripció dels processos d'implementació i compliment per part dels clients dels aspectes mediambientals detectats en els processos d'avaluació de riscos.	Informació No Disponible.	N/D
F5	• Descripció dels processos per a millorar la competència dels empleats a l'hora d'abordar els riscos i oportunitats mediambientals.	89 - 90	✓
F6	• Número i freqüència de les auditories que inclouen l'examen dels sistemes i procediments de riscos mediambientals vinculats a les línies de negoci bàsiques.	86 - 87	✓
F7	• Descripció de les interaccions amb clients/societats participades/ socis empresarials respecte als riscos i oportunitats mediambientals.	41 - 42	✓
F8	• Percentatge i número de companyies mantingudes dins de la cartera de l'entitat amb les quals l'organització informant ha intervingut en qüestions mediambientals.	41 - 42, 88, 95	Només s'informa sobre la financiació d'energies renovables.
F9	• Percentatge d'actius subjectes a un control mediambiental positiu, negatiu i d'excel·lència.	Informació No Disponible.	N/D
F10	• 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.	"la Caixa" no disposa de procediments definits al respecte.	✓
F11	• 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
F12	• Valor monetari total de productes i serveis específics mediambientals desglossats per línies de negoci bàsiques.	Informació No Disponible.	N/D
F13	• 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 donar suport i respectar la protecció dels drets humans internacionals, en el seu àmbit d'influència. 116
- Les empreses han d'assegurar-se que no són còmplices d'abusos de drets humans. 116

TREBALL**Pàgines de l'informe**

- Les empreses han de defensar la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva. 114, 116
- Les empreses han d'eliminar tota forma de treball forçat i obligatori. 116
- Les empreses han d'abolir efectivament el treball infantil. 116
- Les empreses han d'eliminar la discriminació respecte als llocs de treball i a l'ocupació. 116

MEDI AMBIENT**Pàgines de l'informe**

- Les empreses han de donar suport a un enfocament de precaució davant els reptes mediambientals. 86, 89 - 90
- Les empreses han de prendre iniciatives que promoguin una major responsabilitat mediambiental. 89 - 90
- Les empreses han d'impulsar el desenvolupament i la difusió de tecnologies respectuoses amb el medi ambient. 89 - 90

ANTICORRUPCIÓ**Pàgines de l'informe**

- Les empreses han de lluitar contra tota forma de corrupció, incloent-hi el xantatge i el suborn. 69 - 70, 116



Informe de Verificació

8

El present Informe de Responsabilitat Corporativa de “la Caixa” ha estat elaborat d’acord amb les directrius de la Guia d’Elaboració de Memòries de Sostenibilitat de GRI publicada el 2006 i coneguda com a G3.

Segons aquesta guia, existeixen uns determinats requisits sobre els nivells d’aplicació que s’indiquen a la taula següent.

	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 almenys un de cada dels indicadors: socials, econòmics i ambientals		Reportar un mínim de 20 indicadors de desenvolupament, almenys un de cada dels indicadors: econòmics, mediambientals, drets humans, treball, societat i responsabilitat del producte		Donar resposta a tots els indicadors centrals de G3 i del Suplement respecte al principi de materialitat: a) informant de cada indicador, b) explicant la raó per la seva omisió	

“la Caixa” considera que l’Informe de Responsabilitat Corporativa reuneix els requisits associats al Nivell A+ d’Aplicació de G3, la qual cosa implica que compleix amb les especificacions associades al nivell A de G3 quant a Perfil, Enfocaments de gestió i Indicadors d’Acompliment, i que ha estat sotmès a mecanismes de verificació que han implicat:

- La verificació externa 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 de l’auditor i que han estat degudament documentats.
- L’avaluació de l’adequació dels continguts i l’estructura de l’Informe

de Responsabilitat Corporativa a allò assenyalat en l’estàndard G3 de GRI i la comprovació que el contingut i els indicadors es corresponen amb els recomanats per l’estàndard esmentat.

- L’existència d’un informe de verificació que inclou les conclusions de l’auditor i que s’adjunta en l’Informe de Responsabilitat Corporativa.

En el Capítol 7 de l’Informe de Responsabilitat Corporativa, sobre Resum d’indicadors GRI, s’indiquen les pàgines i la cobertura dels requisits, enfocaments de gestió i indicadors. En cas d’omissió dels indicadors centrals d’acompliment, però també dels addicionals, s’indica la pàgina de l’Informe on s’explica la raó de l’omissió, havent estat considerat el principi de materialitat en aquests casos.



Informe de revisió independent de l'informe de Responsabilitat Corporativa 2007 de "la Caixa"

Avda. Diagonal, 654
08034 Barcelona
España

Tel.: +34 932 80 40 40
Fax: +34 932 80 28 10
www.deloitte.es

Abast del nostre treball

Hem realitzat la revisió dels següents aspectes de l'informe de Responsabilitat Corporativa (IRC) 2007 de "la Caixa":

- L'adaptació dels continguts de l'IRC a la guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de GRI versió 3.0 (G3), com també els indicadors centrals proposats en aquesta guia i en els suplements social i ambiental del sector financer.
- La informació inclosa a l'IRC 2007 de "la Caixa" relativa a l'aplicació dels principis de rellevància, integritat i resposta adequada establerts a la norma AA1000 d'AccountAbility.
- La informació proporcionada sobre els progressos en els eixos prioritaris de la Responsabilitat Corporativa en 2007

Estàndards i processos de verificació

Hem portat a terme el nostre treball d'acord amb la *International Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* (ISAE 3000), emesa per l'International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la Internacional Federation of Accounts (IFAC), per a realitzar treballs de seguretat raonable o limitada, sobre informació no financera, conjuntament amb l'*AccountAbility 1000 Assurance Standard* (AA1000AS), emesa per AccountAbility.

El nostre treball de revisió ha consistit en la formulació de preguntes a la Direcció, com també a diverses Àrees de "la Caixa" i les societats dependents que han participat en l'elaboració de l'IRC, que s'identifiquen en l'epígraf 1.1.5 de l'IRC, i en l'aplicació de certs procediments analítics i proves de revisió per mostrar que tot seguit es descriuen:

- Reunions amb el personal de "la Caixa" per conèixer els principis, sistemes i enfocaments de gestió aplicats.
- Anàlisi dels processos per recopilar i validar les dades presentades a l'IRC 2007.
- Revisió de les actuacions realitzades en relació amb la identificació i consideració de les parts interessades al llarg de l'exercici, a través de l'anàlisi de la informació interna i els informes de tercers disponibles.
- Contrast que el contingut de l'IRC no contradiu 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'IRC als recomanats a la Guia G3 de GRI i comprovació que els indicadors centrals inclosos a l'IRC es corresponen amb els recomanats per aquest estàndard i que s'indiquen els no aplicables i els no disponibles.
- Revisió dels progressos en 2007 relatius als eixos principals de la Responsabilitat Corporativa.
- Revisió de la informació relativa als enfocaments de gestió aplicats i comprovació de l'existència i abast de polítiques, sistemes i procediments relatius a Responsabilitat Corporativa.
- Comprovació, mitjançant proves de revisió basant-se en la selecció d'una mostra, de la informació quantitativa i qualitativa corresponent als indicadors GRI inclosa a l'IRC 2007, i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació de "la Caixa".

A més, l'abast de la revisió de l'exercici 2007 s'ha ampliat respecte al de l'exercici anterior amb la realització dels procediments següents:

- Anàlisi de la cobertura, rellevància i integritat de la informació inclosa a l'IRC en funció de l'enteniment de "la Caixa" dels requeriments dels grups d'interès sobre els aspectes materials descrits a l'epígraf 1.1.5. de l'IRC, "Diàleg amb els nostres grups d'interès".
- Revisió detallada i proves sobre l'efectivitat dels controls implantats a cadascun dels processos que tenen a veure amb els sistemes d'informació de l'Àrea de Clients i l'Àrea de Recursos Humans que subministren informació per a l'elaboració de l'IRC 2007.

Conclusions

En el resum d'indicadors GRI es detallen els indicadors revisats, l'abast de la revisió i s'identifiquen aquells que no cobreixen tots els aspectes recomanats per GRI. Com a conseqüència de la nostra revisió:

- no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que l'IRC 2007 de "la Caixa" no ha estat preparat d'acord amb la guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat de Global Reporting Initiative versió 3.0 (G3).
- no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que la informació inclosa a l'IRC 2007 de "la Caixa", relativa a l'aplicació dels principis de la norma AA1000 de rellevància, integritat i resposta adequada als grups d'interès, conté errors o omissions materials.
- no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que la informació proporcionada sobre els progressos en 2007 en els eixos prioritaris de la Responsabilitat Corporativa contingui errors significatius.

Recomanacions

A més, hem presentat a l'Àrea de Responsabilitat Corporativa i Marca 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 rellevants es refereixen a:

- Aprofundir en la formalització i introducció de criteris socials i mediambientals en la realització d'inversions i concessió de finançament.
- Augmentar de manera progressiva la informació dels indicadors relatius a gestió mediambiental a la xarxa d'oficines de "la Caixa" i a les societats dependents del Grup.

Responsabilitats de la Direcció de "la Caixa" i de Deloitte

- La preparació de l'IRC 2007, com també el seu contingut, són responsabilitat de l'Àrea de Responsabilitat Corporativa i Marca 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 nostra revisió.
- Aquest informe ha estat preparat exclusivament en interès de "la Caixa", d'acord amb els termes de la nostra Carta d'Encàrrec.
- Hem realitzat el nostre treball d'acord amb les normes d'independència requerides pel Codi Ètic de la Internacional Federation of Accountants (IFAC).
- L'abast d'una revisió limitada és substancialment inferior al d'una auditoria. Per tant, no proporcionem opinió d'auditoria sobre l'IRC 2007 de "la Caixa".

Barcelona, 4 d'abril de 2008
Deloitte, S.L.



Helena Redondo

Per a més informació:

General

"la Caixa"

Av. Diagonal, 621-629. 08028, Barcelona

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

Adreça a Internet: www.laCaixa.es

Informe de Responsabilitat Corporativa

Àrea de Responsabilitat Corporativa i Marca

Av. Diagonal, 621-629. 08028, Barcelona

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

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

Altres publicacions:

Informe Anual "la Caixa" 2007

Informe Anual Obra Social "la Caixa" 2007

Crèdits

Concepte i coordinació de continguts:

Valores & Marketing

Disseny:

Exit de disseny

Maquetació:

MediaResponsable

Fotografies:

Portada: GETTI IMAGES

Pàg. 6, 9, 11, 18, 20, 22 (2a fotografia), 23 (3a i 4a fotografia), 24, 31, 33, 38, 43, 44, 47, 49, 50, 65 (2a fotografia), 98, 99, 101, 113, 121, 125, 141: EXITDESIGN

Pàg. 21: Andersen Ross

Pàg. 22 (1a fotografia), 59: David Campos

Pàg. 23 (1a fotografia): Joan Magats

Pàg. 23 (2a fotografia), 80 (2a fotografia): Pere Ferrer

Pàg. 26, 27: Agencia Bassat

Pàg. 32: Jordi Nieva

Pàg. 77, 80: Frame Zero

Pàg. 97: Jordi Martínez de Setcases