

2008
INFORME DE RESPONSABILITAT
CORPORATIVA "la Caixa"



2008 INFORME DE RESPONSABILITAT CORPORATIVA "la Caixa"

Compromís de gestió responsable



INFORME DE RESPONSABILITAT CORPORATIVA "la Caixa" 2008

Compromís de gestió responsable

La versió completa de l'informe es pot consultar a:
www.lacaixa.es/responsabilitatcorporativa

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



Índex

Carta del president i director general de "la Caixa"

1. Presentació

- 1.1 Principals magnituds de l'impacte social de l'actuació de "la Caixa"
- 1.2 Fidels als nostres compromisos
- 1.3 Govern Corporatiu de "la Caixa"

2. Serveis Financers amb Responsabilitat

- 2.1 Inclusió financera
- 2.2 Lideratge en solvència
- 2.3 Lideratge en finançament a particulars i empreses
- 2.4 Finançament sostenible
- 2.5 Resposta a les necessitats dels clients

3. Contribució al benestar de la societat

- 3.1 Creació d'ocupació i contribució a l'economia
- 3.2 Inversió de "la Caixa" en Obra Social
- 3.3 Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil
- 3.4 Innovació en serveis financers
- 3.5 Satisfacció de clients i empleats
- 3.6 Compromesos amb l'entorn ambiental
- 3.7 Un bon lloc per treballar
- 3.8 Participació institucional i difusió del coneixement

4. Glossari

5. Resum d'indicadors

6. Informe de verificació



Isidre Fainé
President

Joan Maria Nin
Director General

És un motiu de satisfacció presentar el 5è Informe Anual de Responsabilitat Corporativa, en el qual exposem les actuacions en l'àmbit financer i social de "la Caixa" i les seves filials.

En un any de menor creixement de l'economia, "la Caixa" manté el seu compromís amb la societat intensificant la seva activitat financera, concedint crèdits a les empreses i als particulars per més de 176.100 milions d'euros i apostant a través de MicroBank per la integració financera i social de col·lectius en risc d'exclusió, als quals ha concedit 22.150 préstecs amb un saldo viu de 147 milions d'euros. Tot això mantenint un alt nivell de solvència, amb uns fons propis de 15.619 milions d'euros, que són el fonament en què es basa la confiança dels nostres clients.

Així mateix, un any més, "la Caixa" es consolida com la primera entitat financera en creació d'ocupació estable a Espanya, i assoleix el Grup "la Caixa" els 27.818 empleats. Aquest creixement de la plantilla ha tingut una incidència especial en el col·lectiu de joves, vinculat a l'expansió de la xarxa d'oficines a tot el territori nacional, i ha creat ocupació de qualitat a zones amb una població escassa. A més, a través de l'Obra Social, "la Caixa" ha afavorit la incorporació de 5.959 persones pertanyents a col·lectius amb dificultats d'accés laboral com dones víctimes del maltractament o persones amb discapacitat, a través del programa Incorpora.

Un altre eix de la responsabilitat corporativa de la "Caixa" és contribuir a la creació de noves empreses, apostant pels emprenedors i la innovació, per a això té el programa EmprenedorXXI, des del qual es promou el desenvolupament de noves iniciatives empresarials, i les gestores de Caixa Capital Risc, que han finançat un total de 61 projectes.

1. Presentació

La nostra actuació s'ha centrat a satisfer les expectatives dels nostres 10,7 milions de clients a través de l'excel·lència en el servei, un dels objectius més importants de la nostra Entitat.

Més enllà de l'àmbit financer, "la Caixa" fa una contribució important a la societat a través de la seva Obra Social. El 2008 ha destinat 500 milions d'euros a programes socials, d'educació, cultura, medi ambient i ciència, i ha ocupat el primer lloc entre les fundacions privades espanyoles, involucrant 2.109 empleats, que han participat en el programa de voluntariat corporatiu.

Emmarcat també dins de les iniciatives socials, cal destacar la col·laboració de "la Caixa" amb GAVI Alliance, a la qual ha aportat 4 milions d'euros a través de l'Obra Social, per contribuir a la consecució del quart objectiu de desenvolupament del mil·lenni de les Nacions Unides pel que fa a la salut infantil: reduir en dos terços la mortalitat infantil el 2015. A més d'aquesta contribució, "la Caixa" ha promogut l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil amb l'objectiu que les empreses del nostre país que vulguin col·laborar amb la causa puguin també fer-ho. Des de la seva posada en marxa, 93 empreses de tot Espanya han col·laborat amb la iniciativa.

Quant al respecte pel medi ambient, l'anàlisi ambiental en la financiació de projectes segueix els paràmetres que estableixen els Principis d'Equador, als quals l'Entitat es va adherir el 2007. A més a més, "la Caixa" ha continuat amb el seu compromís en gestió ambiental integrant-la en la seva activitat de negoci i a través del desenvolupament de projectes promoguts des de l'Obra Social, com ara el Programa de Conservació de Parcs Naturals i Reinserció Social, que té l'objectiu de preservar espais naturals del territori espanyol a través de la reinserció de persones en risc d'exclusió social.

Aquest Informe, verificat per l'auditor extern Deloitte, segueix les directrius establertes pel Global Reporting Initiative, en el seu nivell de màxima exigència (A+), s'emmarca també dins dels principis establerts en el Pacte Mundial de les Nacions Unides i els seus continguts s'han elaborat incorporant les recomanacions d'experts independents, a través d'un procés de consulta d'acord amb els principis de la norma AA1000.

Aquest Informe resumeix el compromís de "la Caixa" amb els seus clients, els seus empleats i la societat i pretén ser el reflex de l'acompliment de l'Entitat de la gestió responsable. Per acabar, volem mostrar el nostre agraïment a totes les persones que han dipositat la seva confiança en "la Caixa" i expressar el desig que la informació que conté aquest Informe serveixi per conèixer més la realitat de la nostra Entitat.



Presentació

- 1.1 Principals magnituds de l'impacte social de l'actuació de "la Caixa"
- 1.2 Fidels als nostres compromisos
- 1.3 Govern corporatiu de "la Caixa"

1

1.1 Principals magnituds de l'impacte social de l'actuació de "la Caixa"

	Principals magnituds de "la Caixa"	Indicadors GRI
Dimensió Econòmica de "la Caixa"	• 414.507 milions d'euros de volum total de negoci bancari. • 2.052 milions d'euros de resultat recurrent del Grup "la Caixa". • 14.691 milions d'euros és el valor de mercat de les societats cotitzades.	EC1
Inclusió Financera	• 22.150 projectes de microcrèdits finançats a través de MicroBank als quals s'han destinat 147 milions d'euros. • 5.530 oficines (5.518 oficines al territori nacional, 2 a l'estranger i 10 oficines de representació a l'estranger). • El 75% de les oficines de "la Caixa" són totalment accessibles gràcies a la política de cota zero. • Tots els caixers automàtics de "la Caixa", 8.113, disposen de teclats adaptats per a persones amb dificultats visuals i 3.236 disposen de sistema de veu.	FS7 FS14
Lideratge en solvència i finançament a particulars i empreses	• 15.619 milions d'euros en fons propis. • El coeficient de solvència és d'un 11%. • La mesura, el seguiment i la gestió del risc es fan d'acord amb les directrius del Nou Acord de Capitals de Basilea (NACB). • 176.100 milions d'euros de crèdits concedits a clients.	EC1
Finançament sostenible	• 64 operacions de <i>Project Finance</i> subjectes als Principis d'Equador per un import superior als 11.000 milions d'euros.	EC2 FS1 FS5

	Principals magnituds de "la Caixa"	Indicadors GRI
Respostes a les necessitats dels clients	• 10,7 milions de clients particulars i empreses.	FS6
Creació d'ocupació i riquesa	• L'impacte directe més l'indirecte de l'activitat de "la Caixa" significa el 0,56% del PIB nacional. • 27.818 persones treballen al Grup "la Caixa", 1.919 de les quals són noves incorporacions efectuades el 2008. • 5.959 nous llocs de treball creats a través del programa Incorpora de l'Obra Social.	EC9 LA2 EC1
Creació d'empreses	• 61 projectes finançats per les gestores de Caixa Capital Risc i 18 activitats patrocinades pel programa EmprenedorXXI.	FS16
Inversió de "la Caixa" en l'Obra Social	• 500 milions d'euros invertits el 2008. • Primera fundació privada espanyola. • 2.109 empleats participants en el programa de voluntariat corporatiu.	EC1 FS1
Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil	• 4 milions aportats a GAVI Alliance. • 93 empreses han participat amb una aportació de més de 278.000 euros a l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil.	FS5
Innovació en serveis financers	• 6,99 milions d'euros d'inversió en I+D+i.	EC1

	Principals magnituds de "la Caixa"	Indicadors GRI
Satisfacció de clients	• 255.371 enquestes de satisfacció fetes a clients. • L'índex de satisfacció de clients particulars en una escala de 0 a 10 és de 8,5. • L'índex de satisfacció de clients empreses en una escala de 0 a 10 és de 8,3. • "la Caixa" és l'entitat amb un nombre menor de queixes rebudes en relació amb el seu volum de negoci, segons l'última memòria de reclamacions del Banc d'Espanya.	PR5
Compromesos amb l'entorn ambiental	• Sistema de Gestió Mediambiental per als Serveis Centrals de la seva seu a Barcelona. <i>ISO 14001</i> i <i>Reglament europeu 761/2001 EMAS</i>. • 29.685 hores de formació impartides a 1.973 empleats en el curs 'Sistema de Gestió Mediambiental ISO 14001'. • Implantació de mesures per a l'estalvi energètic i la gestió de residus.	EN7 LA10 FS4 FS9
Un bon lloc per treballar	• 5.323 promocions internes. • El 54,6% de les noves incorporacions i el 57,1% de les promocions internes han correspost a dones. • 15 milions d'euros invertits en formació interna. • El 100% de la plantilla està subjecta a retribució variable sobre la base del compliment d'objectius individuals o de grup.	EC1 LA10 LA12
Participació Institucional i difusió del coneixement	• Adhesió al Pacte Mundial de les Nacions Unides • Publicacions del Servei d'Estudis de "la Caixa" (Anuari Econòmic, Informes Mensuals...). • 2 Estudis Socials publicats per l'Obra Social "la Caixa". • Càtedra "la Caixa" Economia i Societat. • Càtedra "la Caixa" Responsabilitat Social de l'Empresa i Govern Corporatiu.	FS16

1.2 Fidels als nostres compromisos

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 els seus valors.

Missió
Fomentar l'estalvi i la inversió mitjançant l'oferta del servei financer millor i més complet al nombre més gran 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'honestedat i el respecte a les persones, el Compromís Social, explícit no sols en l'Obra Social, sinó en el conjunt de tota l'actuació de "la Caixa", i la Qualitat, fonamentada en l'excel·lència del servei, la professionalitat i la innovació.

Aquests tres valors defineixen la identitat de "la Caixa", estan integrats en l'estratègia i en la gestió de l'Entitat i estableixen els vincles de relació entre l'organització, els empleats, els clients i la societat.



Principals avenços en la gestió responsable de "la Caixa"

Al llarg del 2008 les principals línies d'avenç en la gestió responsable de "la Caixa" s'han materialitzat en les actuacions següents:

- Implementació d'una eina per a la recopilació de dades sobre indicadors de la gestió responsable de "la Caixa".
- Elaboració del Codi Ètic de "la Caixa".
- Col·laboració amb GAVI Alliance i creació de l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil per col·laborar en la consecució de l'Objectiu de Desenvolupament del Mil·lenni pel que fa a salut infantil, i que té per finalitat la reducció en dos terços de la mortalitat el 2015.
- Posada en marxa d'un projecte per avaluar el risc ambiental de la cartera de clients empreses.

Diàleg amb els nostres grups d'interès

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 5.530 oficines i 25.335 empleats de "la Caixa".

- Instruments de comunicació amb els clients i empleats i amb la societat en general.
- Investigacions i estudis sobre necessitats financeres i socials.
- El contacte i la col·laboració amb institucions i organitzacions empresarials, socials, culturals, educatives i mediambientals.
- Consultes amb representants dels grups d'interès de l'Entitat: clients, empleats, societat i entorn ambiental.

Aquests canals permeten conèixer les seves expectatives envers "la Caixa" i, a partir de l'anàlisi que duu a terme l'Entitat, es dibuixen les actuacions per donar-hi la resposta adequada, amb la qual cosa es mitiga l'aparició de riscos i s'optimitzen les oportunitats.



Amb la intenció de millorar el diàleg amb els grups d'interès, "la Caixa" ha posat en marxa l'any 2008 un procés basat en la norma AA1000. Aquest procés ha consistit en unes trobades amb les àrees i filials de "la Caixa" que col·laboren en aquest Informe, i també s'han fet dos tallers amb representants dels grups d'interès de l'Entitat: clients, empleats, societat i entorn ambiental.

A partir de l'anàlisi dels resultats obtinguts a través del diàleg amb els grups d'interès, s'han confirmat els aspectes rellevants següents en la relació de "la Caixa" amb els seus clients, empleats, societat i entorn ambiental:



Clients	• Solvència, transparència, seguretat i confidencialitat • Inclusió financera • Noves necessitats en col·lectius
Empleats	• Conciliació • Integració laboral • Igualtat
Societat	• Contribució a la riquesa i ocupació • Impacte social de l'Obra Social • Contribució a la difusió de coneixement
Medi ambient	• Política de compres i requeriments ambientals a proveïdors • Gestió ambiental i reducció de l'impacte directe

1.3 Govern Corporatiu de "la Caixa"

Els Grups d'Interès de "la Caixa"

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

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.

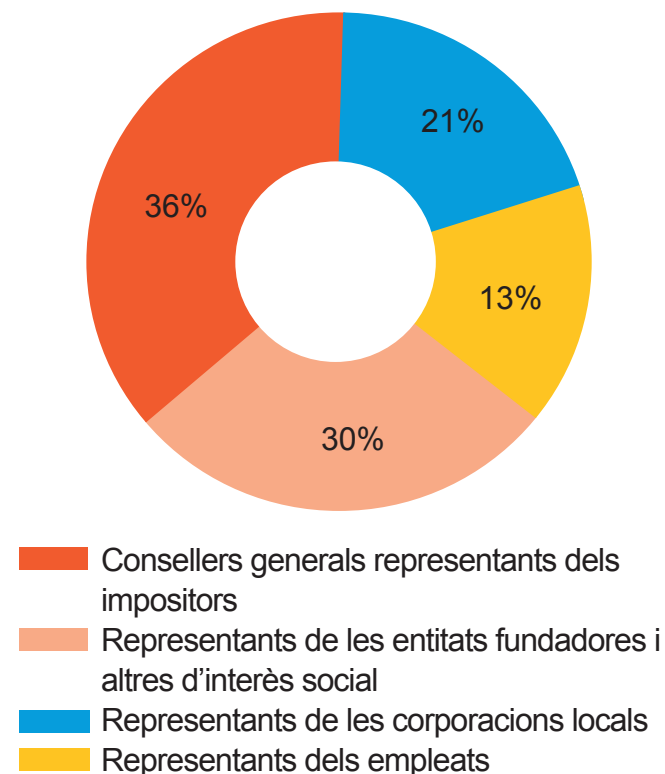
Els grups d'interès de "la Caixa" que formen part de l'Assemblea General són els seus clients, els seus empleats i la societat. Aquests tres grups estan representats en l'Assemblea General, que és l'òrgan suprem de govern i decisió de l'Entitat.

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

- 58 consellers generals representants dels impositors, la qual cosa representa un 36%.

- 48 representants de les entitats fundadores i altres d'interès social, la qual cosa significa un 30%.
- 34 representants de les corporacions locals, la qual cosa significa un 21%.
- 20 representants dels empleats, la qual cosa significa un 13%.

REPRESENTACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS A L'ASSEMBLEA DE "LA CAIXA"



Per a més informació podeu consultar l'Informe Anual del Govern Corporatiu de "la Caixa" a www.lacaixa.es



Serveis Financers amb Responsabilitat

- 2.1 Inclusió financera
- 2.2 Lideratge en solvència
- 2.3 Lideratge en finançament a particulars i empreses
- 2.4 Finançament sostenible
- 2.5 Resposta a les necessitats dels clients

2

2.1 Inclusió financera

	Objectius 2007	Actuacions 2008	Reptes 2009-2010
MicroBank	Ser l'Entitat de referència a Europa en el sector de les microfinances a través d'un nou model de banca social.	- Aliança amb el Banc de Desenvolupament del Consell d'Europa (CEB) per destinar 60 milions d'euros a finançar projectes d'integració social i financera. - Acord amb el Fons Europeu d'Inversions (FEI) per concedir 131 milions d'euros en microcrèdits que permetran finançar més de 5.000 noves microempreses el 2008. - Un total de 28.529 clients s'han beneficiat dels microcrèdits. - Els clients de MicroBank ja disposen d'una àmplia gamma de dipòsits. - MicroBank ja és accessible per Línia Oberta.	- Incrementar els microcrèdits en cartera fins als 85.000 amb una inversió de 500 milions d'euros i arribar a 100.000 clients. - Ampliar la gamma de productes i serveis.
Gamma Bàsica	Impulsar la Llibreta Bàsica i la Targeta Bàsica com els productes financers més accessibles.	La Llibreta Bàsica ha incrementat el nombre d'usuaris respecte al 2007.	Ampliar l'oferta de productes de gamma bàsica per promoure el desenvolupament econòmic de persones en risc d'exclusió social.
Mont de Pietat	Treballar per la solvència d'una fórmula de préstec que, malgrat que sigui la més antiga, troba un públic altament interessat.	- La cartera de préstecs ha superat els 24,7 milions d'euros. - Un 41% dels préstecs es retorna en menys d'un any.	Consolidar aquesta modalitat de préstec en un entorn de recessió econòmica.
Accessibilitat	- Ser referent en accessibilitat per a persones amb necessitats especials. - Estendre la xarxa de caixers i oficines rurals per tot el territori nacional.	"la Caixa" continua immersa en el projecte INREDIS per al desenvolupament de tecnologies que facilitin la comunicació de persones amb discapacitat i el seu entorn.	- Continuar treballant per reduir el 100% de les barreres físiques i sensorials als caixers i oficines. - Instal·lar 4.000 unitats del nou caixer automàtic dissenyat per clients.



L'any 2008 s'ha caracteritzat, en l'àmbit econòmic, per un entorn poc propici al creixement, tant en el terreny privat com en l'empresarial. No obstant això, "la Caixa" s'ha mantingut fidel al seu compromís reforçant el seu suport a particulars i empreses.

Des del punt de vista economico-financer, l'any 2008 ha representat un punt d'inflexió en la situació econòmica d'empresaris i treballadors. El deteriorament de la situació econòmica mundial ha conduït a la generalització de la desconfiança i a la reducció de la liquiditat en el mercat. Aquests factors, juntament amb la morositat creixent, han comportat un enduriment dels criteris de concessió de crèdits. No obstant això, "la Caixa" ha continuat amb el seu compromís d'atendre les necessitats financeres dels seus clients, tant actuals com futurs.

Durant l'exercici passat, han estat diverses les actuacions que ha emprès l'Entitat per mantenir el nivell d'inclusió financera. Així, malgrat les dificultats de l'economia, "la Caixa" ha posat al servei de la inclusió totes les eines necessàries: MicroBank, els productes de gamma bàsica, el Mont de Pietat i, és clar, diferents solucions específiques per a col·lectius com els nous residents, per permetre l'accés de tothom als serveis financers.

**MALGRAT L'ENTORN DE CRISI,
"LA CAIXA" S'HA MANTINGUT FIDEL
AL SEU PROPÒSIT DE REFORÇAR EL
SUPPORT A PARTICULARS I EMPRESSES**

MicroBank

Punt de partida: MicroBank es funda per canalitzar l'activitat de microcrèdits que duia a terme "la Caixa", sota uns paràmetres de rigor i sostenibilitat propis d'una entitat bancària, amb l'objectiu de fomentar l'activitat productiva, la creació d'ocupació i el desenvolupament personal i familiar.

On som: Gràcies a la intensa activitat de MicroBank al llarg de l'any 2008, amb més de 25.000 projectes finançats per un import de 201,2 milions d'euros, i a la seva presència en diferents fòrums europeus, s'ha aconseguit incrementar el coneixement del banc social. A més, s'ha arribat a acords amb diferents institucions europees com el Banc de Desenvolupament del Consell d'Europa (CEB) i la Comissió Europea a través del Fons Europeu d'Inversions (FEI).

On volem arribar: Consolidar la condició de referent i incrementar els microcrèdits fins a aconseguir els 1.000 milions d'inversió en cartera el 2012.



Un any més, MicroBank, el banc social de "la Caixa", ha facilitat el servei als segments de població amb recursos limitats, desenvolupant productes i serveis especialment adaptats. Com a resposta a la situació de creixement menor com la que ha marcat l'exercici del 2008, MicroBank ha intensificat el desenvolupament de productes ampliant les finalitats dels préstecs d'ajuda familiar.

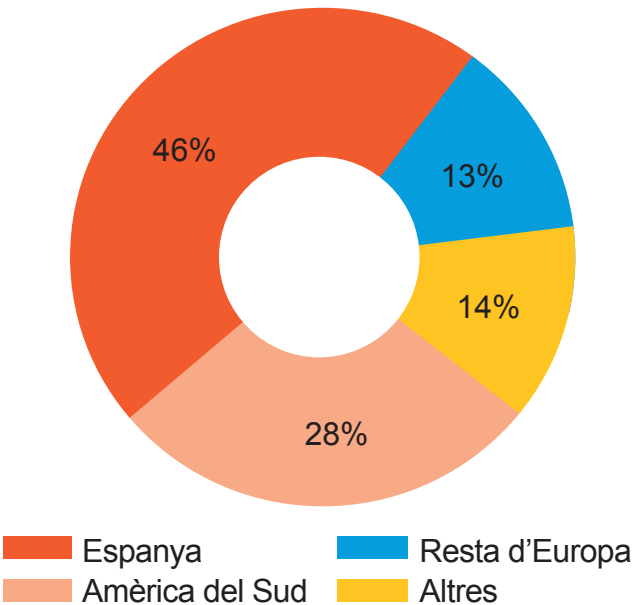
MicroBank s'adreça a persones i col·lectius amb recursos limitats, especialment microemprenedors, joves, dones, persones a l'atur o famílies amb rendes baixes. Cal destacar que el client "tipus" dels microcrèdits és el d'un home entre 30 i 41 anys, generalment en situació de precarietat laboral o a l'atur.

El 42% d'aquests microcrèdits es concedeix a projectes relacionats amb el comerç i el 35%, amb el sector dels serveis. Segons l'origen, la majoria es concedeix a persones procedents d'Espanya, un 46%, i d'Amèrica del Sud, un 28%, mentre que un 13% es concedeix a persones de la resta d'Europa.

Beneficiari 'tipus' de MicroBank	
Sexe	55% homes
Edat	entre 30 i 41 anys (33%)
Professió	precarietat laboral o a l'atur (45%)

EL 55% DE LES PERSONES QUE ACCEDEIXEN A MICROCRÈDITS SÓN HOMES, I UN 45% D'AQUESTS ESTAN EN SITUACIÓ DE PRECARIETAT LABORAL O A L'ATUR

BENEFICIARIS DE MICROCRÈDITS, PER PAÍS DE PROCEDÈNCIA



Productes de MicroBank	
Microcrèdits financers	• Préstecs de fins a 25.000 euros adreçats a finançar la creació, ampliació o consolidació de microempreses per a persones amb rendes de fins a 18.000 euros anuals.
Microcrèdits socials	• Operacions de préstec personal sense garanties addicionals de fins a 15.000 euros, que s'utilitzen per finançar projectes d'autoocupació promoguts per persones amb dificultats per accedir al sistema creditici tradicional i que necessiten assessorament per concretar i desenvolupar la seva idea de negoci. Es tramiten a través d'organitzacions amb experiència en l'assistència econòmica o social, per potenciar l'autoocupació, la creació de microempreses i l'activitat emprenedora.
Microcrèdits familiars	• Préstecs de fins a 25.000 euros, destinats a cobrir necessitats familiars que permetin atendre aquestes necessitats o superar dificultats temporals i facilitar el desenvolupament personal. Adreçats a persones amb rendes de fins a 18.000 euros anuals.
Avals i preavals	• Destinats a persones físiques, joves i de la tercera edat que hagin de presentar garanties davant de tercers en compliment d'una obligació per a casos de lloguer d'habitatge. També per a autònoms amb la finalitat de desenvolupament de la seva activitat empresarial.



Productes de passiu de MicroBank

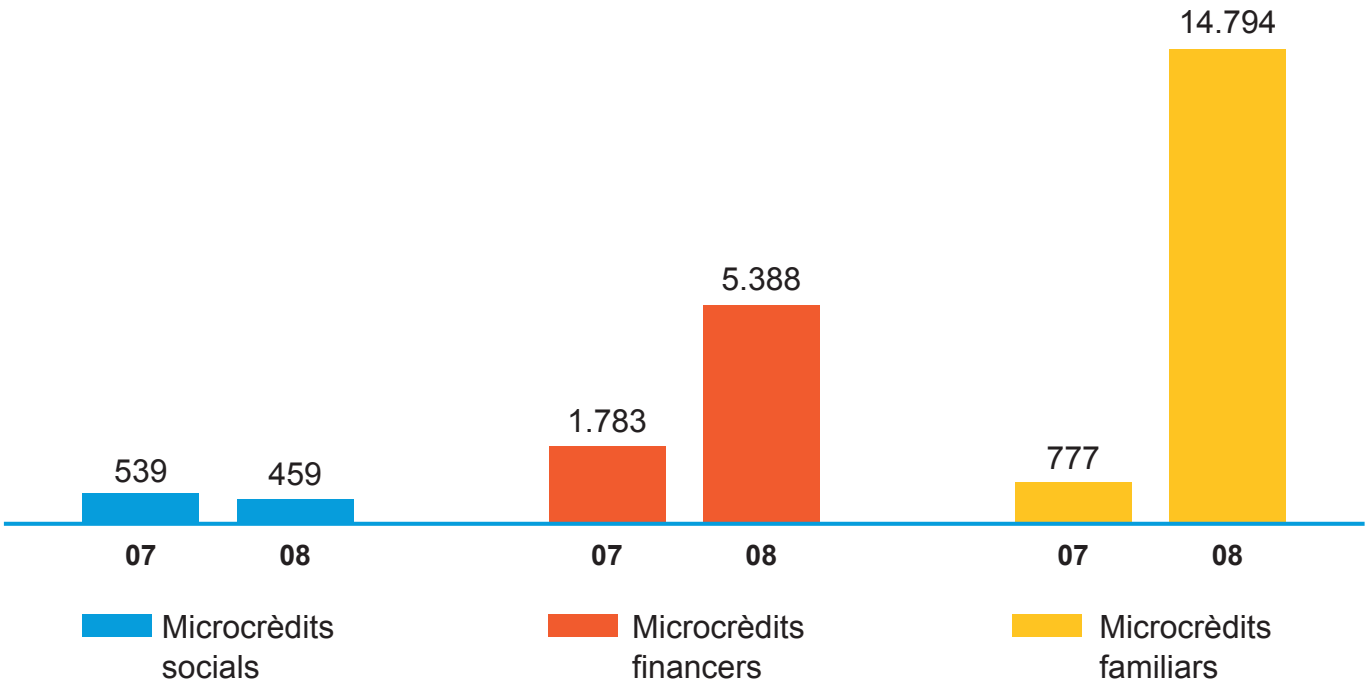
Llibreta MicroBank	• Dipòsit de diners a la vista que permet fer ingressos i reintegraments en qualsevol moment. Destinada a persones amb recursos limitats.
Llibreta Bàsica MicroBank	• La finalitat principal és permetre l'accés a serveis financers i bancaris de primera necessitat a les persones amb uns ingressos inferiors al salari mínim interprofessional.
Compte Corrent Bàsic MicroBank	• Dipòsit de diners a la vista que permet fer ingressos i reintegraments en qualsevol moment. Destinat a persones amb dificultats per accedir al sistema creditici tradicional i a ONL.
Compte Corrent MicroBank	• Dipòsit de diners a la vista que permet fer ingressos i reintegraments en qualsevol moment, per a persones amb rendes de fins a 18.000 euros.

Serveis de MicroBank

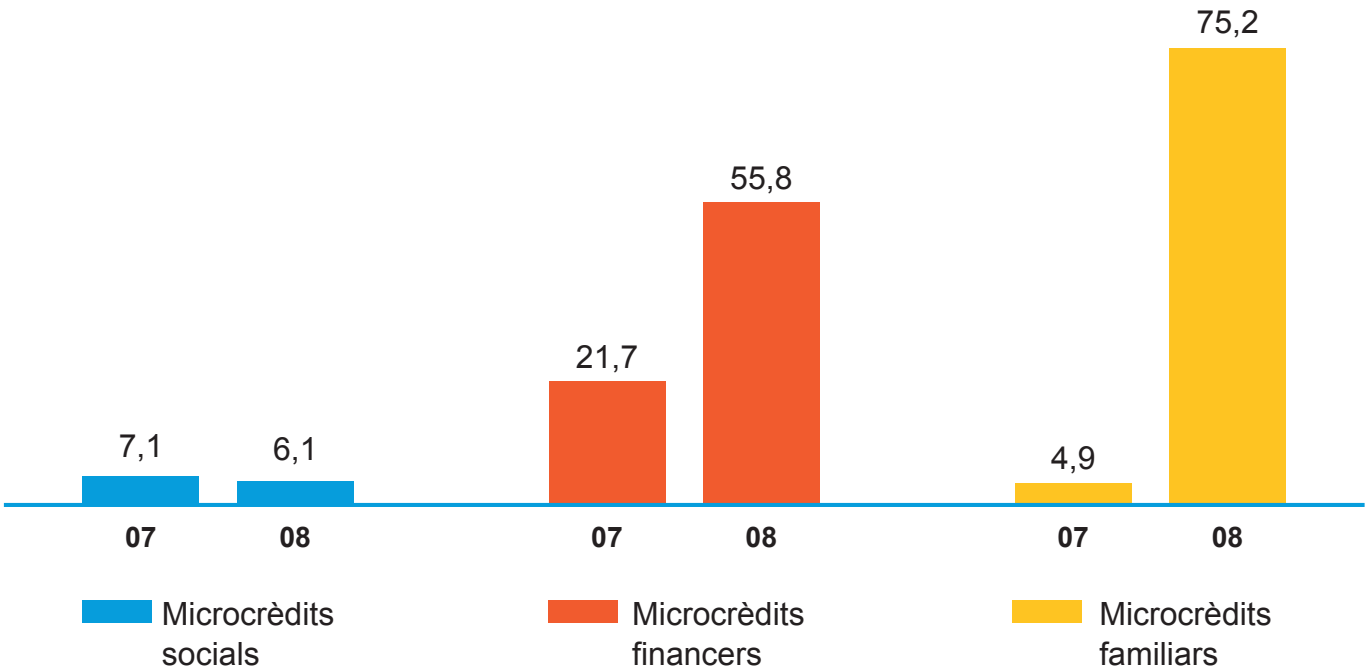
Targeta de dèbit	• Dirigida a persones físiques que siguin clients de MicroBank.
Línia Oberta	• Servei de banca electrònica que consisteix a oferir als clients de MicroBank la possibilitat de comunicar-se a través de qualsevol canal electrònic dels que ofereix l'Entitat i poder fer la majoria de les operacions bancàries.



INCREMENT DEL NOMBRE DE MICROCRÈDITS CONCEDITS



VOLUM DE MICROCRÈDITS CONCEDITS (import en milions d'euros)



L'activitat creditícia de MicroBank evoluciona de manera ràpida i constant. Al llarg del 2008, MicroBank va concedir 137,1 milions d'euros en microcrèdits socials, financers i familiars. El desembre la cartera del banc social ha aconseguit els 22.150 préstecs, i ha acumulat un saldo viu de 147 milions. Aquestes xifres acosten el banc social de "la Caixa" al seu objectiu d'arribar als 1.500 milions d'euros l'any 2012.

MicroBank, referent europeu en microfinances

MicroBank i el Banc de Desenvolupament del Consell d'Europa (CEB) han signat el 2008 un acord pioner, pel qual destinaran 60 milions a finançar projectes d'integració social i financera. Val la pena destacar que és la primera vegada que el CEB obre una línia d'aquestes característiques més enllà dels països amb els quals sol treballar.

El 2008, MicroBank ha subscrit un acord de col·laboració amb el Fons Europeu d'Inversions (FEI), per concedir 131 milions d'euros que permetran finançar la creació de més de 12.000 noves microempreses. L'acord està dins del Competitiveness & Innovation Programme (CIP) de la Comissió Europea.

MICROBANK HA REBUT EL RECONeixEMENT DEL CEB, FEI I EL PARLAMENT EUROPEU, UN PAS MÉS QUE CONSOLIDA LA SEVA TRAJECTÒRIA COM A BANC SOCIAL

Més accessible, més social

Atès el caràcter universal i global que identifica el banc social de "la Caixa", des de l'any 2008 l'operativa financera de MicroBank disposa d'accés per Línia Oberta per als seus clients. A més, ha consolidat un espai virtual per a tots els seus col·laboradors: universitats, ONL, ajuntaments, voluntaris corporatius i empleats. Amb la col·laboració de l'Institut d'Innovació Social d'ESADE, aquest espai disposa de continguts relacionats amb el sector dels microcrèdits amb un triple objectiu: donar suport a la formació dels agents, compartir bones pràctiques i seguir l'evolució del sector.

LA RESPOSTA DE MICROBANK A LA CRISI HA ESTAT INCREMENTAR LA CONCESSIÓ DE MICROCRÈDITS

Un somni fet realitat amb MicroBank

Núria Ventura va estudiar vuit anys de dansa a Nova York. Després de tant esforç va pensar que el retorn seria fàcil, però no ho fou. El somni de muntar una acadèmia de dansa a la seva població es va esvaïr quan es va adonar que amb una bona idea no sempre n'hi ha prou per trobar finançament. L'oficina de "la Caixa" li va descobrir que per a MicroBank un projecte viable és una garantia. El microcrèdit de 25.000 euros li va permetre inaugurar la seva escola de dansa. A l'escola treballen nou professors i té matriculats alumnes de tota la comarca que reben classes de dansa clàssica, barroca, claqué, tango, flamenc... La Núria aspira a aconseguir que la seva escola de dansa sigui un referent a la comarca perquè, malgrat el creixement de població que ha experimentat en els darrers anys, encara hi falten escoles de dansa de nivell professional.



Productes de gamma bàsica per la integració financera

Punt de partida: "la Caixa" ha desenvolupat i adaptat durant els darrers anys nous productes de gamma bàsica adreçats a persones en situació de risc d'exclusió social.

On som: La precària situació econòmica que pateixen moltes persones a conseqüència de la desacceleració econòmica obliga a fer un esforç afegit.

On volem arribar: Continuar incrementant els esforços d'adaptació a les necessitats de l'entorn i reforçar el lideratge en banca universal.

El context econòmic que ha marcat l'any 2008 ha portat moltes persones a una situació de precarietat, i les ha situat en risc d'exclusió financera. L'objectiu que persegueix "la Caixa" és facilitar-los l'accés als serveis bancaris de primera necessitat a través d'una oferta àmplia i flexible, que s'adapti de la millor manera a la situació personal de cada client.

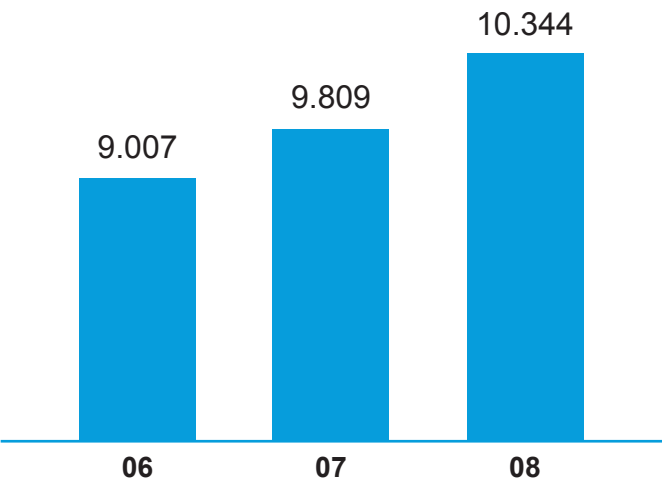
Aquesta precarietat mereix una atenció especial en aquells casos en què els ingressos d'una persona estan per sota del llindar que marca el salari mínim interprofessional. Per a aquestes persones, disposar d'accés als serveis bancaris primaris és primordial per evitar l'exclusió social. En aquest sentit, poder gestionar les domiciliacions bàsiques (llum, aigua, gas, etc.) i també el lloguer, els impostos, etc., resulta d'una importància vital.

Un any més, la Llibreta Bàsica i la Targeta Bàsica són dos dels productes que "la Caixa" posa a disposició de les persones amb recursos limitats. La Llibreta Bàsica fa possible l'accés als serveis bancaris de primera necessitat, sense comissions ni altres despeses de manteniment ni administració. També a la Targeta Bàsica s'apliquen els mateixos principis de gratuïtat en una targeta de dèbit sense costos associats.

LA LLIBRETA BÀSICA FA POSSIBLE
L'ACCÉS ALS SERVEIS BANCARIS
DE PRIMERA NECESSITAT, SENSE
COMISSIONS NI ALTRES DESPESES DE
MANTENIMENT NI ADMINISTRACIÓ



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



Mont de Pietat

Punt de partida: El Mont de Pietat és una institució creada el segle XVIII, l'activitat i finalitat social de la qual mantenen plena vigència.

On som: L'entorn econòmic que viu el nostre país reforça el paper social del Mont de Pietat de "la Caixa".

On volem arribar: Ser més propers per donar resposta a les necessitats temporals de finançament de les persones.

Amb més de tres segles de tradició, la fórmula del crèdit facilitada pel Mont de Pietat és una modalitat de préstec ràpid, vigent i actual. Permet cobrir les necessitats temporals de liquiditat com ara un contratemps personal o familiar, un imprevist, situacions difícils com l'atur, o simplement adquirir béns de consum, amb préstecs d'una durada d'un any sota la garantia de les joies deixades en custòdia.

El funcionament d'aquest sistema és avalat per la puntualitat amb la qual, generalment, els préstecs són retornats pels seus prestataris. No obstant això, en cas d'impagament, "la Caixa" ofereix un temps prudencial de demora. Si persisteix l'impagament, l'Entitat soluciona la situació amb la venda dels béns donats en penyora en subhasta pública.

Durant l'any 2008, la cartera de préstecs ha superat els 24,7 milions d'euros, amb un total de 14.832 préstecs vigents. Si bé l'import mitjà de concessió fou de 1.706 euros i una vida mitjana de 910 dies, un 41% dels préstecs es retorna en menys d'un any.

SI BÉ L'IMPORT MITJÀ DE CONCESSIÓ
FOU DE 1.706 EUROS I UNA VIDA MITJANA
DE 910 DIES, UN 41% DELS PRÉSTECES
DEL MONT DE PIETAT ES RETORNEN EN
MENYS D'UN ANY

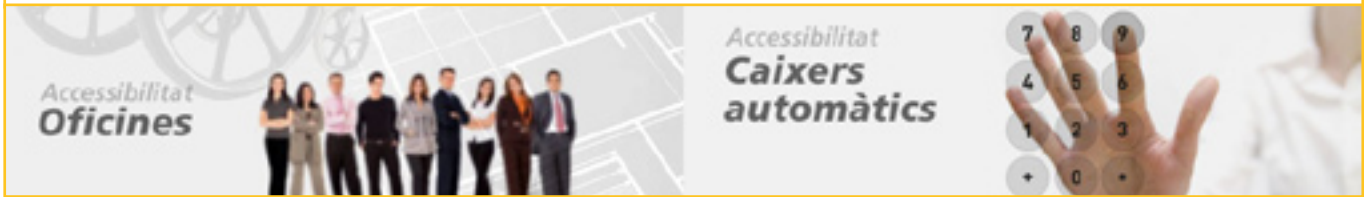
Beneficiari 'tipus' del Mont de Pietat:	
Sexe	31% homes
Edat	51 anys de mitjana
Emigrants nous residents	9,36%

Accessibilitat als serveis financers

Punt de partida: Des de l'obertura el 1909 de la seva primera sucursal, "la Caixa" ha fet un esforç important per millorar-ne l'accessibilitat.

On som: La presència física a través d'oficines ha millorat de manera notable, i es pot dir el mateix de l'accessibilitat als serveis per a persones amb dificultats visuals o de mobilitat.

On volem arribar: Continuació de l'expansió territorial en l'àmbit internacional i millora progressiva de l'accessibilitat a la resta de canals tant als caixers com en l'entorn web.



"la Caixa" interpreta el concepte d'accessibilitat en el sentit més ampli de la paraula, atès que facilitar l'accés als serveis és una manera més de lluitar contra l'exclusió financera.

L'accessibilitat als serveis financers de "la Caixa" es concreta a través de la proximitat geogràfica, l'eliminació de barreres físiques i sensorials i la multicanalitat.

Cada vegada més proper al client "la Caixa", que ja cobreix el 100% de les poblacions espanyoles de més de 20.000 habitants, treballa any rere any per arribar més lluny al territori, i ho fa progressivament als nuclis de població que no disposen de cap oficina

bancària, amb l'objectiu d'estar més a prop del client.

Aquesta voluntat de proximitat li ha valgut el reconeixement de l'associació European Financial Management Marketing (EFMA), que ha premiat "la Caixa" amb el guardó a l'excel·lència en el servei al client per convertir-se en el proveïdor de serveis financers més proper a les necessitats del client.

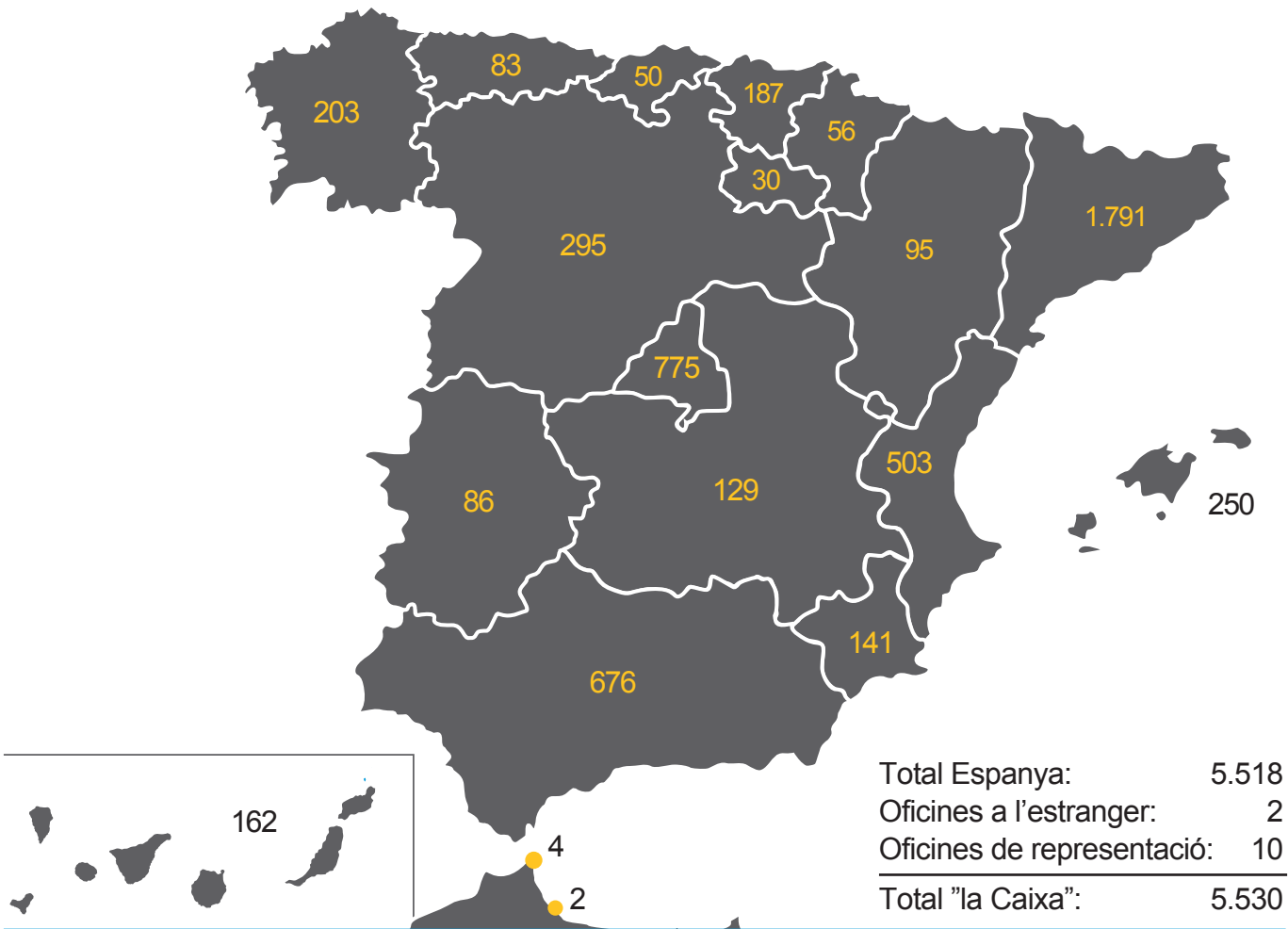
A més, l'Entitat està focalitzant els seus esforços en l'expansió internacional, amb l'objectiu de facilitar l'operativa entre clients d'Espanya i els que estan en altres països com Polònia, Romania, Portugal, el Marroc, etc.

La proximitat al client no sols és geogràfica, sinó que es materialitza en les seves 5.518 oficines a Espanya, les 8.113 terminals d'autoservei, i a través de la Línia Oberta, el servei de banca en línia de "la Caixa", líder al nostre país.

"LA CAIXA" TÉ COM A OBJECTIU ARRIBAR ALS NUCLIS DE POBLACIÓ QUE NO DISPOSEN DE CAP OFICINA BANCÀRIA

Eliminació de les barreres físiques i sensorials
"la Caixa" continua treballant per millorar els accessos i eliminar les barreres físiques. De fet, l'eliminació dels desnivells entre les voreres i l'interior de les oficines ja és una realitat en el 100% de les oficines noves, i està previst que l'accessibilitat arquitectònica cobreixi progressivament tota la xarxa. Les rampes i les plataformes elevadores són alguns dels sistemes temporals que s'han col·locat en la xarxa d'oficines.

DISTRIBUCIÓ GEOGRÀFICA DE LA XARXA D'OFICINES A ESPANYA



Es tracta d'un caixer més accessible, segur i intuïtiu que, entre altres millores, permet accedir a una pantalla personalitzada amb les operacions més habituals. Les noves aplicacions són fruit de l'experiència directa i l'anàlisi d'usabilitat de 1.000 usuaris que van fer referència als seus aspectes comunicatius i funcionals.

DURANT LA PRIMAVERA DEL 2008, L'ENTITAT VA PRESENTAR EL NOU MODEL DE CAIXER AUTOMÀTIC, AMB LA SINGULARITAT –ÚNICA AL MÓN– QUE HA ESTAT DISSENYAT SOBRE LA BASE DE LES APORTACIONS DELS MATEIXOS CLIENTS

D'altra banda, els nous caixers tenen un disseny que en potencia encara més l'accessibilitat: altura única, pantalla inclinada, alineació de les unitats de treball, navegació més clara i intuïtiva, tecles de navegació per a persones amb dificultats motrius, etc. En aquest sentit, val la pena destacar que s'ha passat a un nou "llibre d'estil" en el 60% de les operacions, amb l'objectiu de millorar l'accessibilitat a través d'un estàndard de formes i colors determinats. Addicionalment, als caixers que no tenen un teclat alfanumèric físic, aquest s'ha habilitat per pantalla en el 80% de les operacions que ho requereixen. Actualment, el 100% dels terminals d'autoservei de "la Caixa" disposa d'un teclat adaptat a persones amb dificultats visuals.

És especialment destacable que els caixers inclouen la possibilitat de connectar auriculars per a persones amb dificultats visuals. En el futur, a més, aquests caixers permetran el reconeixement biomètric del client i comunicacions amb tecnologia *bluetooth*, entre altres aplicacions.

A més, des que el 2006 "la Caixa" va aconseguir l'acreditació de nivell A segons les normes de la Web Accessibility Initiative (WAI), l'Entitat s'ha compromès a adaptar tots els seus canals, com el portal de "la Caixa" i el de l'Obra Social, a l'accessibilitat requerida per a l'acompliment del nivell AA. Ara com ara, amb la col·laboració de la Fundació ONCE, les persones amb discapacitat visual que utilitzen el programari de lectura JAWS –el d'ús més estès– ja poden navegar pel menú web amb normalitat.

Durant el transcurs de l'any, "la Caixa" continua treballant de manera activa en el projecte INREDIS (Interfícies de Relació entre l'entorn i les persones amb Discapacitat). Aquest projecte, que es desenvolupa entre 2007-2010, és una aposta per desenvolupar tecnologies que permetin crear canals de comunicació i interacció entre persones amb alguna mena de necessitat especial i el seu entorn.

ELS NOUS CAIXERS, MÉS ACCESSIBLES I INTUÏTUS, TENEN EN COMPTE LES NECESSITATS DE LES PERSONES AMB DISCAPACITAT VISUAL

2.2 Lideratge en solvència

La solvència d'una entitat financera és la mesura de la seva capacitat per respondre a situacions adverses que, si es donen, poden implicar un risc per a l'Entitat i per tant comprometre el seu patrimoni.

Per al Grup "la Caixa" la gestió dels riscos, principalment del risc de crèdit, ha estat i continua sent una clau important del seu negoci per assegurar la solvència actual i futura de l'Entitat.

En els darrers anys, el Grup "la Caixa" ha fet i continua fent un esforç important, invertint en tecnologia i eines per avaluar i millorar la gestió de riscos amb l'objectiu de disminuir de manera progressiva el seu perfil de risc i millorar així la seva solvència.

A més a més, l'aplicació de la normativa de Basilea II (Nou Acord de Capital de Basilea – NACB) ha posat de manifest un perfil de risc menor que quan aquest es mesurava amb els paràmetres de la normativa anterior, Basilea I. Com més baix és el perfil de risc d'una entitat, els requeriments de capital són més reduïts i per tant es pot considerar més solvent.

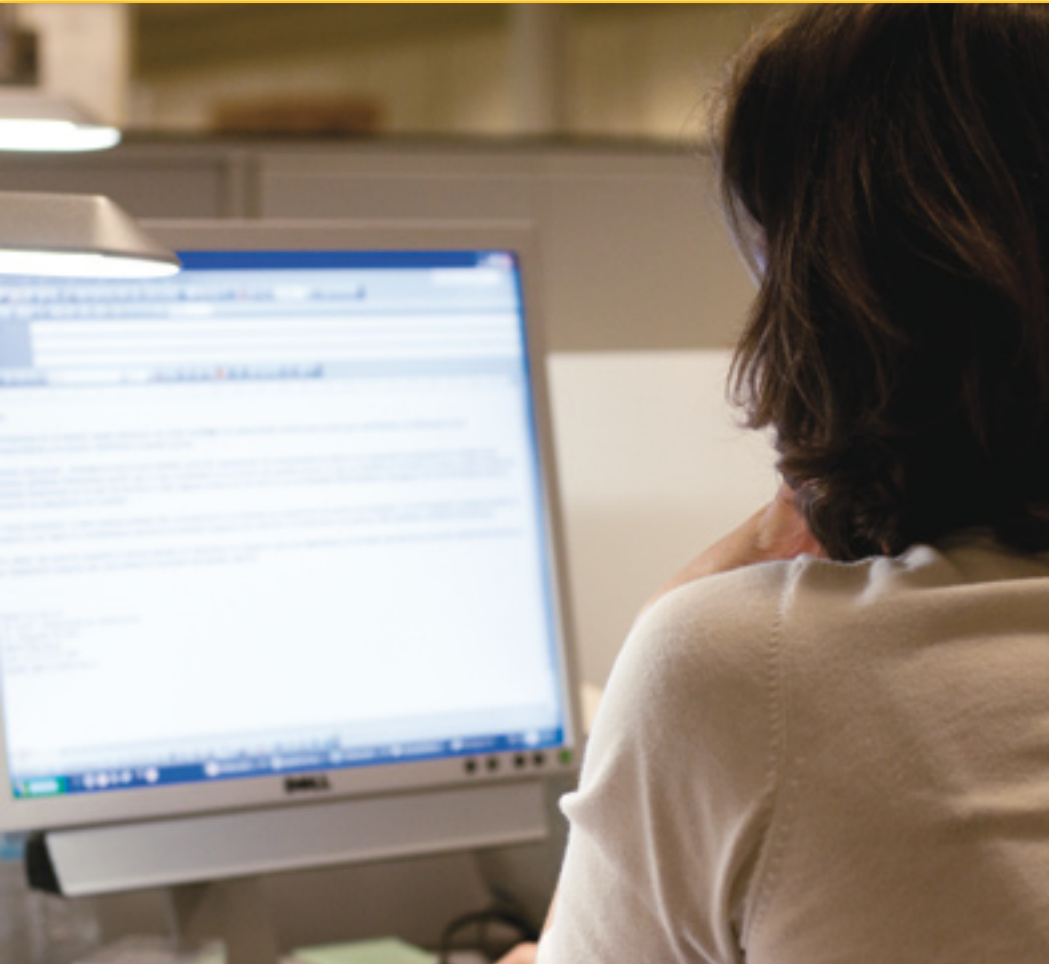
Així doncs, el reforç continu dels processos, les noves eines de gestió del risc i l'aplicació de la normativa

de Basilea II, han comportat que les exigències de capital del Grup "la Caixa" s'hagin reduït de manera significativa.

Així, la solvència del Grup "la Caixa" se situa entre els nivells més alts del sistema financer espanyol i europeu. El 31 de desembre del 2008 la ràtio del capital de més qualitat, 'core capital', respecte dels actius ponderats per risc és del 8,8% i la ràtio del capital total o coeficient de solvència és de l'11%. Si considerem que els recursos propis computables del Grup "la Caixa" pugen a 15.802 milions d'euros i que el requeriment mínim normatiu és del 8%, el superàvit de recursos propis del Grup "la Caixa" arriba als 4.260 milions d'euros.



	Objectius 2007	Actuacions 2008	Reptes 2009-2010
Solvència	Consolidar-se com una de les entitats financeres espanyoles més solvents.	Gestió global activa del risc i planificació dels requeriments de capital, amb l'objectiu de garantir un creixement equilibrat: <i>"el benefici no distribuït del Grup ha finançat les exigències addicionals de capital derivades del creixement."</i>	Mantenir "la Caixa" amb un nivell de solvència excel·lent clarament destacat en el sector bancari d'Espanya.
Cobertura	Mantenir la capacitat demostrada històricament per "la Caixa" per fer front a eventuais situacions excepcionals.	- Reforç de la solidesa del balanç amb dotacions voluntàries per a riscos futurs. - S'han mantingut uns nivells de cobertura de la morositat adequats: 66% i 129% si es tenen en compte les garanties reals.	Continuar una activa i estricta gestió global del risc i amb criteris prudents de registre comptable que permetin assegurar l'adequada cobertura actual i futura de l'Entitat.



Solvència, base per a la confiança del client

Punt de partida: Des dels seus orígens, el Grup "la Caixa" ha aplicat una política de riscos prudent, que garanteix al màxim la seguretat de totes les seves operacions i la seva solvència.

On som: Malgrat les dificultats actuals del sector financer, el Grup "la Caixa" destaca per la bona qualitat dels seus actius i pel seu elevat nivell de solvència dins del sector financer espanyol. En l'àmbit internacional, la crisi financera ha obligat algunes de les principals entitats financeres a recapitalitzar-se durant el 2008. Gràcies a la seva gestió prudent, "la Caixa" no ha tingut la necessitat de fer aquest procés.

On volem arribar: Continuar creixent d'una manera equilibrada, aplicant criteris rigorosos de seguretat i prudència que mantinguin el Grup "la Caixa" com una entitat ben capitalitzada en relació amb el perfil de risc del seu negoci.

El sentit de la responsabilitat del Grup "la Caixa" se sustenta en una gestió prudent dels seus riscos i en la consecució d'un alt nivell de solvència. Només així els clients poden operar amb la confiança i la seguretat que els empara una entitat seriosa i responsable amb la seva gestió.

En l'àmbit extern, la confirmació el 2008 de les molt bones qualificacions creditícies de "la Caixa", en el rang AA, per part de les agències de qualificació Standard & Poor's, Moody's i Fitch avala aquest sentit de gestió prudent. Les tres agències continuen valorant molt positivament el sòlid posicionament bancari del Grup "la Caixa" a Espanya, la seva bona gestió, l'èxit de la seva estratègia de creixement, la bona qualitat de l'actiu i l'alt nivell de liquiditat, la bona evolució de la rendibilitat del negoci bancari, i destaquen especialment l'elevat nivell de solvència.

LA RÀTIO DE CORE CAPITAL QUE MESURA LA PROPORCIÓ DE RECURSOS PROPIS DE MÉS QUALITAT RESPECTE DELS ACTIUS PONDERATS PER RISC SE SITUA EN EL 8,8%, I ÉS SUPERIOR AL 'CORE CAPITAL' D'ENTITATS FINANCERES NACIONALS I INTERNACIONALS DE REFERÈNCIA, ALGUNES DE LES QUALS HAN HAGUT QUE RECAPITALITZAR-SE DURANT EL 2008

Els tres pilars de Basilea II

Aprovat l'any 2004, aquest acord tracta d'incentivar les entitats perquè utilitzin eines avançades de mesura i gestió del risc. A grans trets, Basilea II es resumeix en tres grans pilars:

Pilar I: vetlla perquè les entitats mantinguin un nivell de solvència adequat en les operacions d'actiu. D'aquesta manera, s'evita posar en situació de risc els dipòsits del conjunt de clients.

Pilar II: amb referència al paper dels organismes que regulen el mercat financer, tracta de potenciar les facultats supervisores alhora que obre la possibilitat d'autoavaluació per part de les mateixes entitats.

Pilar III: estaria format per les normes de transparència que assegurin la confiança entre els clients i les entitats.

L'EXCEL·LENT POSICIÓ DE SOLVÈNCIA DEL GRUP "LA CAIXA" S'ACONSEGUEIX EN UN ENTORN D'ESPECIAL DIFICULTAT, SOBRETOT SI TENIM EN COMPTE LES TURBULÈNCIES FINANCERES VISCUDES. MALGRAT TOT, L'ENTITAT HA DEMOSTRAT LA SEVA CAPACITAT PER CRÉIXER APLICANT CRITERIS DE SEGURETAT I PRUDÈNCIA, I HA ACONSEGUIT COM A RESULTAT UN NIVELL DE SOLVÈNCIA PER SOBRE DE LA MITJANA DEL SECTOR

"Fa 36 anys que en sóc client, tant personalment com professionalment. La meua confiança en "la Caixa" es deu a la seriositat i solvència de l'entitat, al tracte del personal –que sempre m'aconsella en la direcció correcta–, i a més estic segur que en cas d'una necessitat creditícia l'Entitat respondrà com fins ara".

Juan Carlos Suárez, gerent de Service and Technologie Levante, SL, client de l'oficina 700 (València)



Gestió del risc, basada en la prudència

Punt de partida: Tot i que la situació econòmica ha derivat en un increment de la morositat en el sistema financer espanyol, la prudent gestió del risc de "la Caixa" ha permès continuar expandint la concessió de crèdits a particulars i empreses.

On som: "la Caixa" ha desenvolupat nous sistemes de mesura i control del risc, que permeten avançar-se a les situacions de morositat.

On volem arribar: "la Caixa" camina cap a l'excel·lència en la gestió del risc i, per a això, s'autoimposa mecanismes de control voluntari.

Prudència i rigor formen part de la política de gestió del risc de "la Caixa". Aquests criteris no són nous per a l'Entitat, que al llarg del temps ha sabut adaptar-se a noves normatives i sistemes d'avaluació i gestió – l'expedient electrònic i l'ús d'scorings en són alguns exemples.

A la pràctica, això implica un compromís renovat amb la gestió eficient del risc, entenent l'eficiència com el resultat d'una actuació rigorosa i prudent. En aquest sentit, "la Caixa"

posa l'èmfasi en dues necessitats específiques: d'una banda, assegurar que es proveeixen les noves eines d'avaluació i gestió per aconseguir diagnòstics cada cop més fiables, calcular amb més fiabilitat la capacitat del client per retornar el crèdit, i de l'altra, vincular el preu al risc implícit. Això últim comporta que a cada operació acceptada se li assigni un preu en coherència amb el seu risc, la qual cosa genera una transparència més gran en la relació entre "la Caixa" i el client.

Sistemes i eines de gestió del risc

Amb l'objectiu de garantir una òptima gestió del risc, "la Caixa" desenvolupa l'ús d'eines de classificació, com els anomenats scorings i ratings. Aquestes eines permeten fer estimacions de probabilitat d'impagament. En definitiva, es tracta de garantir un futur sòlid per als clients de "la Caixa" i, per tant, d'aconseguir un tracte més just per a qui fa l'esforç de garantir el retorn del crèdit.

ELS CRITERIS DE PRUDÈNCIA I RIGOR DE LA CULTURA DEL RISC SÓN DOS DELS PILARS SOBRE ELS QUALS S'ASSENTA EL CREIXEMENT DE "LA CAIXA"

L'ACTIVITAT DE CONTROL DE LA MOROSITAT ES DESENVOLUPA EN UNA ÀREA ESPECÍFICA, INTEGRADA PER 250 PROFESSIONALS



Control de la 'pèrdua esperada'

El concepte de 'pèrdua esperada' és una de les referències bàsiques utilitzades pels gestors de riscos de "la Caixa". Es tracta d'un terme estadístic que combina les probabilitats d'impagament, el deute estimat en el moment de l'impagament i la pèrdua en cas d'impagament.

En el costat oposat, s'empra també el concepte de 'pèrdua inesperada', concepte que es refereix a pèrdues que es produeixen a conseqüència de canvis imprevisibles: un fort increment de la taxa d'atur, un repunt inesperat de la inflació, etc. Aquestes altres pèrdues es cobreixen amb recursos propis assignats a cada operació, i per tant es reflecteixen en el preu d'aquesta de manera indirecta.

Cobertura

Punt de partida: Durant l'any 2008, els crèdits dubtosos han augmentat en el sistema financer espanyol, si bé "la Caixa" manté unes ràtios de morositat bones.

On som: La qualitat de la cartera creditícia de "la Caixa" es manté entre les millors del sistema financer espanyol.

On volem arribar: "la Caixa" vol continuar mantenint un nivell de cobertura per sobre de les exigències legals i de la mitjana del sector financer espanyol.

Si l'exercici 2007 va culminar amb una millora notable respecte del 2006 –tant en volum de facturació com en resultats i marges–, ja en el transcurs del nou exercici es començava a perfilar el nou repte per a "la Caixa" a curt termini: l'increment de la morositat degut a la nova situació econòmica.

El resultat de la gestió de "la Caixa" és que la cartera creditícia de l'Entitat es manté entre les millors del sistema financer espanyol, conseqüència d'una estratègia que uneix sempre creixement i seguretat, amb un perfil de risc reduït, unes garanties elevades i una gestió exigent i conservadora dels riscos.

Això es tradueix en una ràtio de morositat del 2,48%, malgrat l'entorn de crisi i el consegüent augment dels crèdits dubtosos, i una ràtio de cobertura del 66%, que augmenta fins al 129% si s'hi inclouen les garanties hipotecàries. A més, "la Caixa" manté dotada una previsió genèrica per l'import màxim permès pel Banc d'Espanya, amb un excés de 1.698 milions d'euros respecte del mínim exigít, que poden cobrir possibles pèrdues relacionades amb crèdits fins aquest import, sense cap conseqüència per a la solvència de "la Caixa".

2.3 Lideratge en finançament a particulars i empreses

La liquiditat ha estat el gran repte del sistema financer durant l'any 2008. No obstant això, "la Caixa" té una excel·lent posició de liquiditat, i gràcies a això ha destacat com una de les principals entitats financeres del nostre país en la concessió de crèdits als seus clients particulars i empreses.

Aquesta sòlida posició és el resultat d'un creixement equilibrat del balanç de l'Entitat i d'una gestió responsable i permet al Grup ser prestatari net permanent en el mercat interbancari, al qual les entitats bancàries recorren per obtenir finançament.

EL NEGOCI DELS PARTICULARS S'AUTOFINANÇA, LA QUAL COSA PERMET A "LA CAIXA" ACTUAR AMB MÉS INDEPENDÈNCIA

L'INTERÈS DE "LA CAIXA" PER PENETRAR EN EL MERCAT DE LES EMPRESES NO SOLS NO ÉS INCOMPATIBLE AMB L'ATENCIÓ ALS PARTICULARS, SINÓ QUE L'UN I L'ALTRE ES RETROALIMENTEN



	Objectius 2007	Actuacions 2008	Reptes 2009-2010
Liquiditat	Consolidar-se com una de les entitats financeres espanyoles amb més liquiditat.	"la Caixa" és una de les entitats bancàries espanyoles amb més liquiditat.	- Mantenir els elevats indicadors de liquiditat, malgrat la dificultat que comporta el nou marc econòmic. - Manteniment d'un nivell mínim del 5% de liquiditat total.
Creixement en crèdits a particulars i empreses	- Iniciar una nova fase de penetració en el mercat empresarial, en línia amb el Pla estratègic 2007-2010. - Continuar donant suport al crèdit a particulars en un entorn de més dificultat financera i amb nous riscos per valorar.	- Conveni amb la CEOE i CEPIME per injectar 6.000 milions d'euros de liquiditat a les pimes espanyoles. - Acord amb la Cambra de Comerç de Madrid i la CEIM per a una nova línia de finançament de 2.000 milions d'euros. - Organització de jornades sobre finançament i millora de la gestió econòmica de l'empresa.	- Obertura de més de 60 centres d'empreses a tot Espanya. - Noves oficines de banca corporativa per a grans empreses a Madrid i Barcelona. - Ampliar la quota de mercat de "la Caixa" en el mercat empresarial, fins a superar les 500.000 empreses i un volum de negoci de 125.000 milions d'euros.

Liquiditat

Punt de partida: "la Caixa" sempre ha disposat d'elevats nivells de liquiditat a conseqüència del creixement equilibrat del seu balanç i la gestió responsable efectuada en la concessió de crèdits.

On som: Amb més de 22.000 milions d'euros de liquiditat i amb una dependència reduïda del finançament procedent dels mercats internacionals, "la Caixa" es troba en una posició excel·lent per afrontar la incertesa de l'economia i dels mercats financers i continuar incrementant la concessió de crèdits.

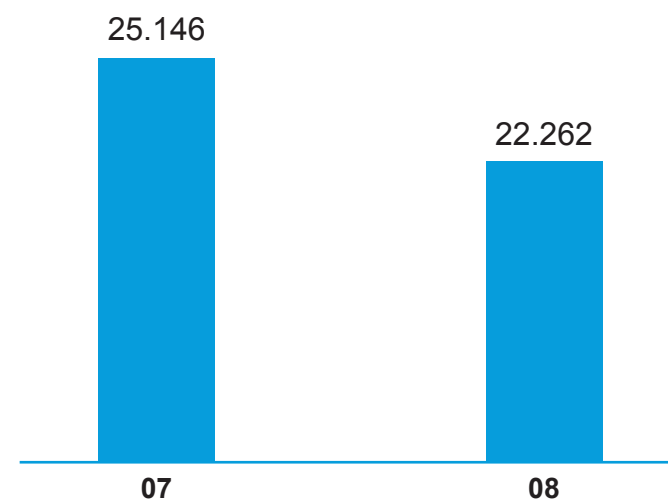
On volem arribar: Fer un ús rigorós i coherent dels recursos de liquiditat acumulats per l'entitat.

En un mercat financer caracteritzat per les turbulències constants, la disponibilitat de liquiditat es converteix en una qüestió crucial per continuar operant. "la Caixa" s'ha situat el 2008 en una posició folgada de liquiditat, amb un total de 22.262 milions d'euros.

Aquesta quantitat, que representa un 8,5% dels actius totals del Grup "la Caixa", és molt superior al nivell mínim del 5% que es considera com a objectiu en el Pla estratègic 2007-2010.

LA LIQUIDITAT DE "LA CAIXA" PROCEDEIX, EN UN 74%, DEL PASSIU DELS CLIENTS

EVOLUCIÓ DE LA LIQUIDITAT DE "LA CAIXA" (milions d'euros)



A aquesta dada cal afegir que la liquiditat de "la Caixa" procedeix, en un 74%, del passiu dels clients, un reflex de la confiança dipositada, la qual cosa li proporciona una forta estabilitat, i la dependència del finançament procedent dels mercats internacionals de capitals és molt reduïda. En aquest sentit els venciments de deuda institucional al final del 2009 no superen els 3.500 milions d'euros.

Alhora, la disponibilitat de diner líquid li permet afrontar amb garanties el creixement dels seus negocis i donar resposta a les necessitats de crèdit

dels seus clients. Això no sols millora la posició de "la Caixa" en relació amb la competència, sinó que reverteix de manera directa sobre els seus clients, que es beneficien d'una disponibilitat més elevada per a les seves necessitats de finançament.

LA DISPONIBILITAT DE DINER LÍQUID PERMET A "LA CAIXA" AFRONTAR AMB GARANTIES EL CREIXEMENT DELS SEUS NEGOCIS I DONAR RESPOSTA A LES NECESSITATS DE CRÈDIT DELS SEUS CLIENTS



Creixement en la concessió de crèdits a particulars i empreses

Punt de partida: L'adequada posició de liquiditat i solvència de "la Caixa" li ha permès donar resposta a les necessitats de finançament de particulars i empreses.

On som: Malgrat les restriccions de liquiditat, "la Caixa" ha continuat sent una de les entitats financeres que ha incrementat més la concessió de crèdits a particulars i empreses.

On volem arribar: Incrementar la quota de mercat en empreses fins a facturar 125.000 milions d'euros, amb una clientela que superi les 500.000 empreses. Ensenms, continuar creixent, de manera segura, en crèdits a particulars.

Com a entitat financera líder en solvència i liquiditat, "la Caixa" adquireix un compromís amb el desenvolupament de l'economia real. En el cas dels particulars, això significa continuar oferint crèdits sota un criteri prudent i responsable, que associï el preu de l'operació al risc implícit.

En el cas de les empreses, aquest compromís es tradueix en una predisposició per al finançament de projectes empresarials que fomentin la competitivitat de l'economia espanyola, a través de mecanismes que proporcionin liquiditat.

La predisposició de "la Caixa" s'adreça de manera especial a les petites i mitjanes empreses, que constitueixen el gros del teixit empresarial espanyol. Aquest compromís no és incompatible,

tanmateix, amb els estàndards de rigor i solvència autoimposats per l'Entitat. En aquest sentit, "la Caixa" dona suport a l'impuls de projectes amb un fonament sòlid, en coherència amb els principis de la gestió del risc que desenvolupa l'Entitat.

Més enllà de la seva importància conjuntural, aquesta política s'emmarca en el Pla estratègic 2007-2010 de "la Caixa", que ja preveia un enfortiment de la seva posició en el mercat de les empreses.

MALGRAT EL CLIMA D'INCERTESA, "LA CAIXA" HA CONTINUAT INCREMENTANT ELS SEUS CRÈDITS, TANT A PARTICULARS COM A EMPRESSES

Acord amb CEOE i CEPIME

Un bon exemple del paper de lideratge assumit amb relació a la petita i mitjana empresa és l'acord subscrit amb les patronals CEOE i CEPIME. A través d'aquest acord, "la Caixa" posa a disposició de les empreses afiliades a aquestes organitzacions una sèrie de productes i solucions financeres adequades en condicions preferents.

L'abast de l'acord, la vigència inicial del qual és d'un any, s'ha fixat en un import de 6.000 milions d'euros. Aquesta quantitat ha servit per injectar liquiditat en aquelles operacions que demostrin possibilitats d'èxit però que requereixin una inversió.

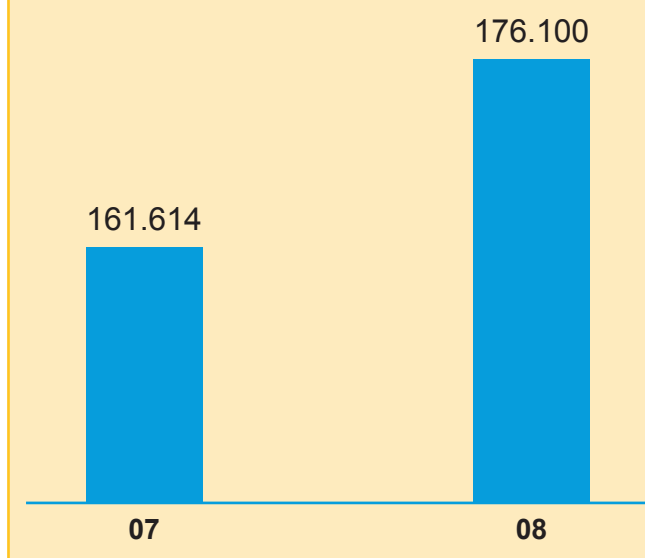
Entre els productes i serveis que s'inclouen en aquest acord, a més del finançament, s'ha posat un èmfasi especial en tot allò que té relació amb els mitjans de pagament i la gestió de cobraments i pagaments, tant nacionals com amb l'estranger. A més, s'ofereixen també solucions relacionades amb el comerç exterior, assegurances i previsió empresarial, i també productes específics de "la Caixa", com CaixaFactura i Venda Segura.

L'objectiu últim és reforçar la competitivitat de l'economia espanyola a través de dues organitzacions sòlides, de trajectòria comprovada, que engloben petites i mitjanes empreses de diversos sectors.

Cada vegada més crèdits

Malgrat el clima d'incertesa, "la Caixa" ha continuat incrementant els seus crèdits, tant a particulars com a empreses. Si el 2007 el total de crèdits concedits va arribar als 161.614 milions d'euros, el 2008 aquesta xifra s'ha situat en 176.100 milions d'euros (+ 8,9%).

CREIXEMENT DEL CRÈDIT A CLIENTS (Total inversió bruta en milions d'euros)



"LA CAIXA" DÓNA SUPORT A L'IMPULS DE PROJECTES AMB UN FONAMENT SÒLID, EN COHERÈNCIA AMB ELS PRINCIPIS DE LA GESTIÓ DEL RISC QUE DESENVOLUPA L'ENTITAT

2.4 Finançament sostenible

Una entitat líder com "la Caixa", conscient que el seu paper en l'impuls de nous projectes empresarials és clau, no pot fer res més que assumir amb naturalitat la seva responsabilitat respecte del desenvolupament sostenible.

Amb la finalitat d'exercir el seu compromís responsable, "la Caixa" desenvolupa de manera permanent els mecanismes necessaris per evitar riscos previsibles derivats de la seva activitat de finançament que afectin el medi ambient i el desenvolupament sostenible de la societat.

Per a això "la Caixa" manté una posició activa implicant-se en iniciatives globals

de prevenció de danys mediambientals. Una d'aquestes iniciatives són els Principis d'Equador, a la qual estan adherides les principals entitats financeres de tot el món.

A més, el 2008 "la Caixa" ha iniciat un procés que li ha permès conèixer com s'ha distribuït el potencial risc ambiental en la seva cartera de crèdits a empreses.

"LA CAIXA" ASSUMEIX AMB NATURALITAT LA SEVA RESPONSABILITAT RESPECTE DEL DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE. D'AQUESTA MANERA, REAFIRMA EL SEU LIDERATGE TAMBÉ EN LA PARCEL·LA DEL BON GOVERN CORPORATIU



	Objectius 2007	Actuacions 2008	Reptes 2009-2010
Operacions de Project Finance	Adhesió als Principis d'Equador.	Materialització dels resultats derivats dels Principis d'Equador.	- Confirmar el lideratge de compromís social i mediambiental de "la Caixa" en el context d'un entorn econòmic poc propici. - Incrementar el nombre de projectes finançats sobre la base dels criteris definits pels Principis d'Equador.
Avaluació del risc mediambiental de la cartera de clients	Seguiment cada vegada més proper dels riscos mediambientals que comporta un projecte finançat per "la Caixa"	Creació d'un protocol d'avaluació del risc mediambiental a disposició de tots els empleats de qualsevol oficina.	Mantenir el rigor en l'avaluació del risc mediambiental a mesura que creix la penetració de "la Caixa" en el mercat d'empreses.

Operacions de *Project Finance*

Punt de partida: "la Caixa" assumeix la seva posició de lideratge mitjançant compromisos que reafirmen el seu bon govern corporatiu.

On som: El 2007, "la Caixa" es va adherir als Principis d'Equador, un compromís voluntari de referència en l'àmbit internacional. Un any més tard, ja s'han materialitzat els primers resultats.

On volem arribar: Continuar sumant nous resultats que constatin la solidesa del compromís de "la Caixa" amb les bones pràctiques sostenibles.

L'any 2007, "la Caixa" es va adherir a les directrius dels anomenats Principis d'Equador, un compromís que actualment ja han assumit voluntàriament 45 institucions financeres. Amb aquesta adhesió, "la Caixa" reafirma el seu compromís basat en una gestió responsable i sostenible.

A través d'aquest acord multilateral, les entitats adherides es comprometen a fer que tots els *Project Finance* que financin amb un cost superior a 10 milions de dòlars disposin d'una avaluació social i mediambiental positiva. Aquests principis, que s'apliquen a projectes de qualsevol sector i en qualsevol part del món, es regeixen pels estàndards que marca la International Finance Corporation (IFC).

De fet, la bona acceptació que han tingut els Principis d'Equador entre les institucions de tot el món ajuda a crear un estàndard referit als criteris socials i mediambientals exigibles en projectes de finançament.

El 2008, "la Caixa" ha participat en 64 projectes, desenvolupats a Espanya, en altres països europeus i al continent americà. Tots ells s'han classificat com a projectes de tipus C, projectes amb mínim o nul impacte social o mediambiental, segons els estàndards de la IFC (tots es desenvolupen en països de la OCDE amb requeriments normatius exigents en aquestes matèries).

La inversió total puja a 11.132 milions d'euros. D'aquests, "la Caixa" n'ha aportat directament 2.430 milions i n'ha assegurat 2.007 milions.

Projectes <i>Project Finance</i>	
Nombre de <i>Project Finance</i>	64
Volum total operacions	11.132 milions d'euros

"En particular, com a part de l'Àrea d'Energia, Oil & Gas, entenem que la necessitat de desenvolupar projectes energètics és imperiosa, però també tenir cura del medi ambient, la cultura i la societat, per a la preservació de la nostra espècie i d'un món sostenible. A través de la nostra aportació, intentem facilitar que els projectes que financem acompleixin les pautes dels Principis d'Equador, i per tant, disposin de prou mesures per controlar potencials efectes nocius. Alhora col·laborem i incentivem el finançament de projectes d'energies renovables, sostenibles en el temps. Entenem la responsabilitat que tenim les entitats financeres, no sols en la identificació i el finançament de projectes viables econòmicament, sinó també socialment i mediambientalment sostenibles i responsables."

Jesús Antonio Losa Fernández, director de l'Àrea de Finançament d'Energies



Finançament de Projectes d'Energia Renovable

Un any més, "la Caixa", conscient de la necessitat del respecte al medi ambient, hi intervé de manera directa finançant un projecte de desenvolupament sostenible.

A més, l'Entitat ha finançat 33 projectes en l'àmbit de les energies renovables, amb una potència conjunta de 1.530 MW. L'import total va pujar a 3.347 milions d'euros, dels quals l'import de l'assegurament de "la Caixa" va pujar a 756 milions d'euros i el de la seva participació a 1.009 milions d'euros.

Convenis per al Finançament de Projectes Destinats al Manteniment i la Millora Ambiental

"la Caixa", a més d'establir línies de crèdit per a la indústria, també col·labora amb les institucions de l'Administració en projectes d'eficiència energètica.

En l'àmbit estatal s'han establert acords de col·laboració per 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 han estat danyats a conseqüència d'incendis i inundacions. Al llarg del 2008, s'ha signat un conveni amb l'ICO que ha permès finançar 23 operacions per un import de més de 383.000 euros destinat a pal·liar els efectes

de les inundacions a la Comunitat Valenciana.

En l'àmbit autonòmic, a Catalunya s'han finançat 12 operacions per un import de més de 801.000 euros, per a l'Institut Català de l'Energia a Catalunya (ICAEN).



	Nombre operacions	Inversió total	Aportació directa "la Caixa"	Aportació assegurada "la Caixa"
Operacions de <i>Project Finance</i>	64	11.132 milions d'euros	2.430 milions d'euros	2.007 milions d'euros
Finançament de Projectes d'Energia Renovable	33	3.347 milions d'euros	1.009 milions d'euros	756 milions d'euros

Avaluació del risc mediambiental de la cartera de clients

- Punt de partida:** L'avaluació del risc mediambiental no sols és important perquè "la Caixa" assumeix un compromís voluntari amb les bones pràctiques, sinó perquè pot qüestionar la mateix viabilitat d'un projecte.

On som: Com a entitat adherida als Principis d'Equador, "la Caixa" vetlla perquè els prestataris compleixin els requeriments legals i desenvoluparà un protocol de criteris de risc, a disposició de totes les oficines.

On volem arribar: "la Caixa" vol ser part activa en la creació i consolidació d'uns estàndards que assegurin el respecte mediambiental de cada projecte finançat.

A més dels riscos financers inherents a qualsevol projecte empresarial que necessiti finançament, hi ha una altra classe de riscos que "la Caixa" vol prendre en consideració. Un d'aquests és el mediambiental. Tots els projectes que poden incidir en el medi ambient o perjudicar-lo mereixen una anàlisi detallada, i "la Caixa" treballa en aquesta línia.

L'avaluació de riscos mediambientals pot analitzar-se des d'un doble vessant: d'una banda, és convenient tenir en compte quins riscos mediambientals poden identificar-se en cada projecte i com influiran en la seva solidesa econòmica. Es tracta, per tant, d'analitzar la vulnerabilitat de l'empresa davant eventuais imprevistos relacionats amb el perjudici al medi ambient. Lògicament, aquesta anàlisi s'intensifica en els sectors que, per la seva naturalesa, tenen una

predisposició més alta a aquest tipus de risc.

De l'altra, i com a entitat adherida als Principis d'Equador, "la Caixa" assumeix voluntàriament l'obligació moral de vetllar per les bones pràctiques mediambientals. Per això, en el moment d'estudiar la viabilitat del finançament, un dels elements que analitzarà el personal de l'entitat és el respecte al medi ambient, i assegurarà tant com sigui possible la minimització del risc ambiental.

El 2008, "la Caixa" ha iniciat un procés per conèixer el comportament ambiental de la seva cartera de clients, que a més ha permès saber com es distribueix el potencial risc ambiental i disposar d'informació sobre les accions mitigants i preventives que hauria de considerar cadascun dels clients amb la finalitat de minimitzar el seu risc ambiental.

2.5 Respostes a les necessitats dels clients

L'assessorament personalitzat, professionalitzat i de qualitat continua sent l'eix sobre el qual s'estableix el model de gestió de "la Caixa". En aquest sentit, l'Entitat fa un esforç important per innovar en els productes i serveis que ofereix, una oferta dissenyada per cobrir les necessitats, inquietuds i expectatives dels seus 10,7 milions de clients.

Aprofitant la seva extensa experiència, "la Caixa" desenvolupa any rere any noves accions amb la intenció de ser una entitat propera, accessible i realment útil. Paral·lelament, duu a terme una diversificació de la seva oferta de productes i serveis, un esforç que ha situat "la Caixa" com una de les entitats més competitives del mercat bancari espanyol.



Aquest afany permanent de superar les expectatives dels clients és la clau per consolidar la seva fidelitat i confiança en l'Entitat.

Aquest esforç d'aproximació a les persones es fa d'una manera integradora, facilitant el servei

financer millor i més complet al nombre més elevat de clients, sense excloure'n ningú. D'aquesta manera, "la Caixa" aconsegueix també el seu objectiu transversal de ser molt més que una entitat financera. L'objectiu és ser, també, un actor compromès amb la societat i les seves necessitats.

	Objectius 2007	Actuacions 2008	Reptes 2009-2010
Solucions per a particulars	- Continuar millorant els productes i serveis segmentats específicament a col·lectius com els joves, els nous residents i les persones grans. - Desenvolupar una política activa amb relació a la banca privada.	- La targeta Visa 40 Principals ja ha superat els 600.000 titulars el 2008. - Nous acords amb entitats de l'estranger per enviar trameses. - Nova assegurança de repatriació per a associacions. - Adquisició de la divisió de banca privada de Morgan Stanley.	- Acomplir l'expansió del negoci de banca privada, després de l'adquisició de la divisió d'aquesta àrea de Morgan Stanley, tal com estableix el Pla estratègic 2007-2010. - Noves accions que millorin el servei a col·lectius determinats: joves, nous residents i persones grans.
Solucions per a empreses	Inici d'una estratègia orientada a les empreses, en línia amb el Pla Estratègic 2007-2010.	Llançament de 68 centres d'empreses: obertura progressiva de centres.	- Aconseguir una penetració més alta en el mercat de les empreses a través dels nous centres especialitzats. - Obertura de nous centres d'empreses en diferents zones d'Espanya, amb l'objectiu de diversificar l'oferta de productes i serveis.
Respostes a necessitats de joves, gent gran i emprenedors	- Facilitar l'accés a l'habitatge als joves i als més grans de 65 anys. - Donar suport als projectes solvents d'emprenedors.	"la Caixa" ja ha adjudicat 1.284 habitatges, en col·laboració amb els ajuntaments. - Nova convocatòria del Premi EmprenedorXXI, en l'àmbit d'un programa estable d'accions adreçades als emprenedors.	- Donar resposta a la mateixa necessitat d'accés a l'habitatge, però en l'entorn d'un escenari econòmic més precari. - Finançar els projectes empresarials, valorant adequadament el risc.
Productes financers per contribuir a un món més sostenible	Millorar l'atractiu i la rendibilitat dels productes d'inversió sostenible, i també assegurar la canalització adequada dels beneficis que generin.	- Acollida satisfactòria del Dipòsit Solidari entre un ventall de perfils inversors molt heterogeni. - El fons de pensions dels empleats va invertir 29,3 milions d'euros en fons socialment responsables.	- Consolidar-se com l'entitat de referència en productes financers socialment responsables. - Creació de nous productes d'inversió que reverteixin en beneficis per a la societat.

Solucions per a clients particulars i empreses

	Productes		Serveis	Activitats
Particulars	Productes i Serveis Financers Banca personal i Banca privada			
Infants i joves	Programa Nadons Llibreta Estalvi Infantil Llibreta Futur Assegurat Llibreta Vida Familiar Préstec Estrella Naixement Llibreta Habitatge	Hipoteca Jove Targeta Visa Electron Jove CrediEstudis Beques universitàries Programa Habitatge Assequible Programa EmprenedorXXI	www.lkxa.com Caixa Mòbil	Col·laboració amb el Club Súper 3 i el Betizu Kluba
Persones grans	Club Estrella Targeta Club Estrella Dipòsit Pensió Pensió Vitalícia Immediata	Hipoteca Inversa Programa Habitatge Assequible SegurCaixa amb descompte	Telèfon Club Estrella Cobrament anticipat de la pensió Tràmit gratuït de l'expedient de jubilació Targeta Daurada de Renfe	Ajuda econòmica i en espècie, en tallers, cursos d'informàtica i conferències de tots els centres de gent gran. Col·laboració amb els centres municipals oferint activitats culturals.
Nous residents	CaixaGiros Targeta Internacional Transfer Llibreta Projecte Estrella Assegurança Repatriació Visa Electron Transferències Internacionals	Associacions Programa 'Com a casa' Microcrèdits	Implantació d'actuacions i serveis als canals de "la Caixa" per facilitar la comunicació.	Activitats de bancarització orientades a fomentar una cultura financera més gran i donar a conèixer el funcionament del sistema financer i els diversos productes i serveis que tenen a la seva disposició.
Empreses	Línia Oberta Empresa Línies de finançament ICO i BEI Gestió d'impostos en línia Servei Caixa Ràpida		Venda Segura Programa Nexopyme Tramitació de crèdits documentaris per Línia Oberta	Col·laboració amb associacions empresarials i de directius.
Sector Agrari	Llibreta AgroCaixa Gestió de les ajudes de la PAC			

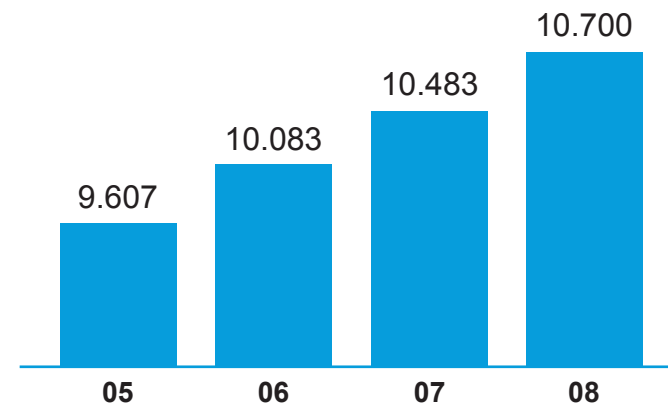
+2,3%
creixement
en Clients

+5%
creixement
en Persones
Grans

+4%
creixement
en Nous
Residents

+3,9%
creixement
en Empreses

**EVOLUCIÓ DEL NOMBRE DE CLIENTS A
"LA CAIXA" (milers)**



Solucions per a particulars

Punt de partida: "la Caixa" s'ha bolcat al llarg dels últims anys en el públic jove, a través d'una oferta atractiva i segmentada. Aquesta mateixa segmentació s'ha aplicat a altres col·lectius com les persones grans, els nous residents i els clients de Banca Privada.

On som: Gràcies a iniciatives com LKXA, actualment 1 de cada 4 joves espanyols és client de "la Caixa". A més, l'any 2008 s'ha adquirit la divisió de banca privada de Morgan Stanley, amb la qual cosa s'ha potenciat aquest segment de negoci.

On volem arribar: "la Caixa" vol consolidar-se com una de les entitats líders en banca privada, amb una xarxa especialitzada i solvent. La mateixa proximitat s'aplicarà al públic més jove, a les persones grans i als nous residents, a través de serveis i productes adaptats a les seves necessitats reals.



Infants i joves

La joventut dels clients és, sens dubte, un actiu molt valuós per a qualsevol entitat financera, i per això "la Caixa" desenvolupa de manera constant ofertes específiques dedicades a aquest col·lectiu.

Petits grans clients

El 2008, "la Caixa" tenia prop d'1,22 milions de clients menors de 18 anys, la qual cosa significa un 12,95% del total de clients particulars de l'Entitat.

Pel que fa al públic més jove, "la Caixa" disposa d'un conjunt de productes per cobrir les necessitats financeres de les famílies amb nadons i també de previsió i estalvi futur quan aquests siguin més grans. El programa Nadons inclou diversos productes per finançar

i fomentar l'estalvi, com la Llibreta d'Estalvi Infantil o la Llibreta Futur Assegurat, una assegurança com el Vida Familiar i el Préstec Estrella Naixement, destinat a finançar els primers dies de vida del bebè.

Més enllà dels productes i serveis financers, "la Caixa" també col·labora amb diversos clubs infantils de gran popularitat entre els més petits, com el Club Súper 3 a Catalunya i el Betizu Kluba al País Basc.

A més, "la Caixa" disposa d'un programa específic per al públic juvenil menor de 18 anys. El seu objectiu és consolidar la relació dels més petits amb l'Entitat, alhora que descobreixen d'una manera accessible i divertida el valor dels diners i de l'estalvi.



Joves menors de 25

Conscient de les necessitats dels joves, "la Caixa" vol oferir als seus clients nous productes i serveis que tinguin en compte les seves inquietuds i dificultats. En aquest sentit, destaca el programa LKXA adreçat a joves amb edats compreses entre els 18 i els 25 anys.

Aquest programa, que actualment té més de 590.000 clients, consta d'una important oferta financera —targetes, llibretes, préstecs i altres productes en condicions preferents— i una altra oferta no financera que comporta una àmplia gamma de beneficis per al col·lectiu, com descomptes en viatges, carburants, botigues de roba, cursos d'idiomes, esdeveniments esportius, cinema, teatre i recàrregues gratuïtes de mòbils, entre altres prestacions.

Al llarg de l'any 2008, "la Caixa" ha desenvolupat diverses accions adreçades precisament a millorar les condicions dels joves. Una ha estat l'eliminació de comissions de manteniment i administració per a comptes corrents i la quota de les targetes per a tots els clients menors de 25 anys.

A més, els clients de LKXA estan exempts de comissions en la compra d'entrades a través de ServiCaixa, Internet o el mòbil, amb la qual cosa es reforça el vincle que "la Caixa" ha volgut establir amb aquest col·lectiu a través de les noves tecnologies.

Aquestes accions s'afegeixen a una llarga llista de productes i serveis, entre els quals destaquen la Llibreta Habitatge o la Hipoteca Jove —amb crèdit renovable (revolving), una modalitat que permet disposar del capital ja amortitzat per afrontar eventuais necessitats imprevistes en el futur—.

Finançament per a estudis

"la Caixa" facilita i dona suport a l'accés dels joves a l'educació universitària a través de dues modalitats de crèdit amb un termini màxim de 10 anys. Són el CrediEstudis, per finançar la carrera universitària, i el CrediEstudis Postgrau, que cobreix les seves necessitats econòmiques després de la universitat. Ambdues opcions de crèdit se sumen als convenis de col·laboració que l'Entitat té conjuntament amb diferents centres universitaris.

Beques per a universitaris amb talent

L'Obra Social concedeix, des de l'any 1982, unes beques per a universitaris que demostrin talent i ambició professional. Durant el 2008, la Fundació "la Caixa" ha concedit un total de 410 beques, que permetran als seus beneficiaris complementar la formació a l'estranger a països com els Estats Units, la Xina, el Canadà, Alemanya, França o l'Índia.

A més dels sis programes internacionals existents, l'Obra Social de "la Caixa" també concedeix beques per cursar estudis de postgrau a Espanya i per fer un doctorat en quatre centres d'investigació espanyols. Des de l'inici del programa de beques per a estudiants, l'Obra Social hi ha invertit un total de 85 milions d'euros, i ha permès cursar estudis de tercer cicle a un total de 2.400 estudiants.



ACTUALMENT UN DE CADA QUATRE JOVES ESPANYOLS ÉS CLIENT DE "LA CAIXA"

Connexió amb el públic jove

Amb un milió de joves entre la seva cartera de clients, "la Caixa" és una de les entitats més clarament destacades en la suma d'accions per connectar amb aquest col·lectiu. Les iniciatives de l'Entitat en aquest sentit són nombroses i variades: des del patrocini —per tercer any consecutiu— del motorista Dani Pedrosa fins a la comercialització de la targeta Visa 40 Principals. S'ha de destacar que el 2008 aquesta targeta va arribar als 600.000 titulars, i es va consolidar en el mercat com la primera targeta affinity per als joves.

A aquestes iniciatives s'ha d'afegir la seva potent oferta multicanal, que permet als usuaris accedir a serveis de "la Caixa" a través del mòbil (SMS i WAP) i també Internet. De fet, els joves disposen d'un canal específic per a ells: www.lkxa.com.



Persones grans

Al llarg de la seva trajectòria, "la Caixa" s'ha distingit especialment per les seves accions amb relació al col·lectiu de persones grans. Les iniciatives posades en marxa durant tots aquests anys han pres diverses direccions, però totes han tingut un denominador comú: facilitar la vida de les persones més grans.

A més de la productiva activitat de l'Obra Social, "la Caixa" ha fet també un esforç per adaptar els seus productes i serveis a les necessitats d'aquest col·lectiu, oferint-los avantatges específics o, simplement, facilitant-los els tràmits per accedir a compensacions oficials adreçades al col·lectiu de la Tercera Edat.

Actualment, més d'1,5 milions de clients de "la Caixa" són més grans de 65 anys i, d'aquests, més de 700.000 tenen la pensió domiciliada. A través del programa Club Estrella, les persones grans poden beneficiar-se d'avantatges com la tramitació gratuïta de l'expedient de jubilació, cobrar la pensió de l'INSS el dia 25 de cada mes, accedir a la Targeta Club Estrella, anticipar el cobrament de la pensió quan ho necessitin, i també tenir condicions específiques per al col·lectiu en determinats productes.

Paral·lelament, s'han creat altres productes adreçats a pensionistes, com el Dipòsit Pensió, un producte

de passiu a 18 mesos que garanteix el capital amb un interès molt competitiu. Aquest producte ofereix, a més a més, una prima addicional de l'1% sobre el nominal del venciment sempre que es domiciliï la pensió.

Hi ha altres productes adreçats específicament a aquest col·lectiu, com la Pensió Vitalícia Immediata, que permet garantir una pensió vitalícia que es rep mensualment, la qual es determina en funció d'un tipus d'interès tècnic garantit.

A més, "la Caixa" posa a disposició del col·lectiu de persones grans la Hipoteca Inversa, que permet obtenir liquiditat sobre actius immobiliaris, de manera que complementa la pensió.



Nous residents

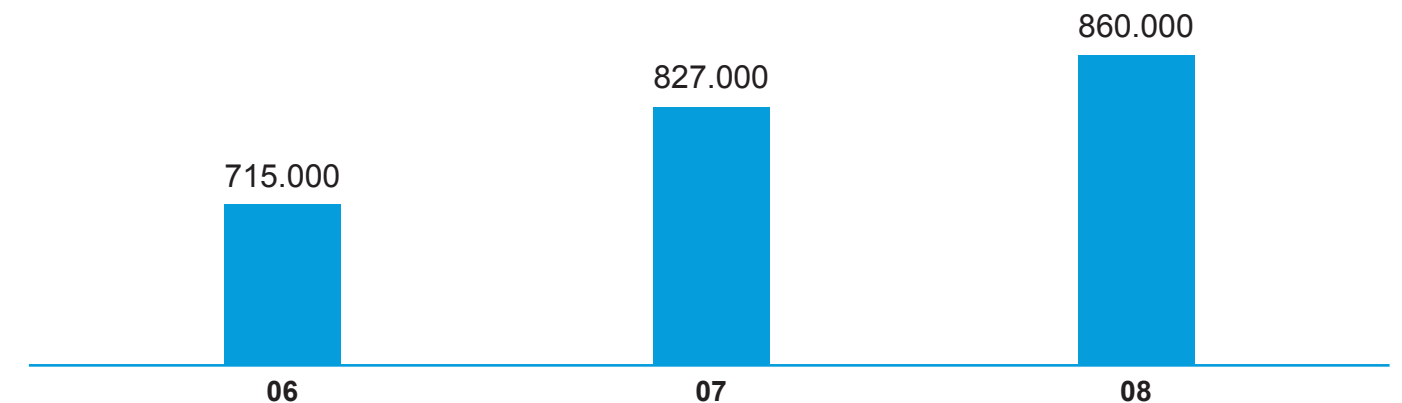
Com a part del compromís de "la Caixa" amb el desenvolupament de la societat, el creixement del col·lectiu immigrant constitueix alhora un repte i una oportunitat. Amb l'arribada de nous residents, les necessitats d'una part de la societat adquireixen formes noves, i les entitats financeres han de fer un esforç d'adaptació per estar a l'altura del canvi. Un dels objectius principals de "la Caixa" és facilitar que aquests clients tinguin més coneixements bancaris i millorin la seva cultura financera.

Sota aquesta premissa, "la Caixa" ha estat pionera a Europa a crear un programa per a nous residents amb la finalitat de proporcionar-los una resposta global a les seves necessitats financeres i socials. Actualment, "la Caixa" és l'entitat financera espanyola líder en el segment de nous residents, amb més de 860.000 clients.

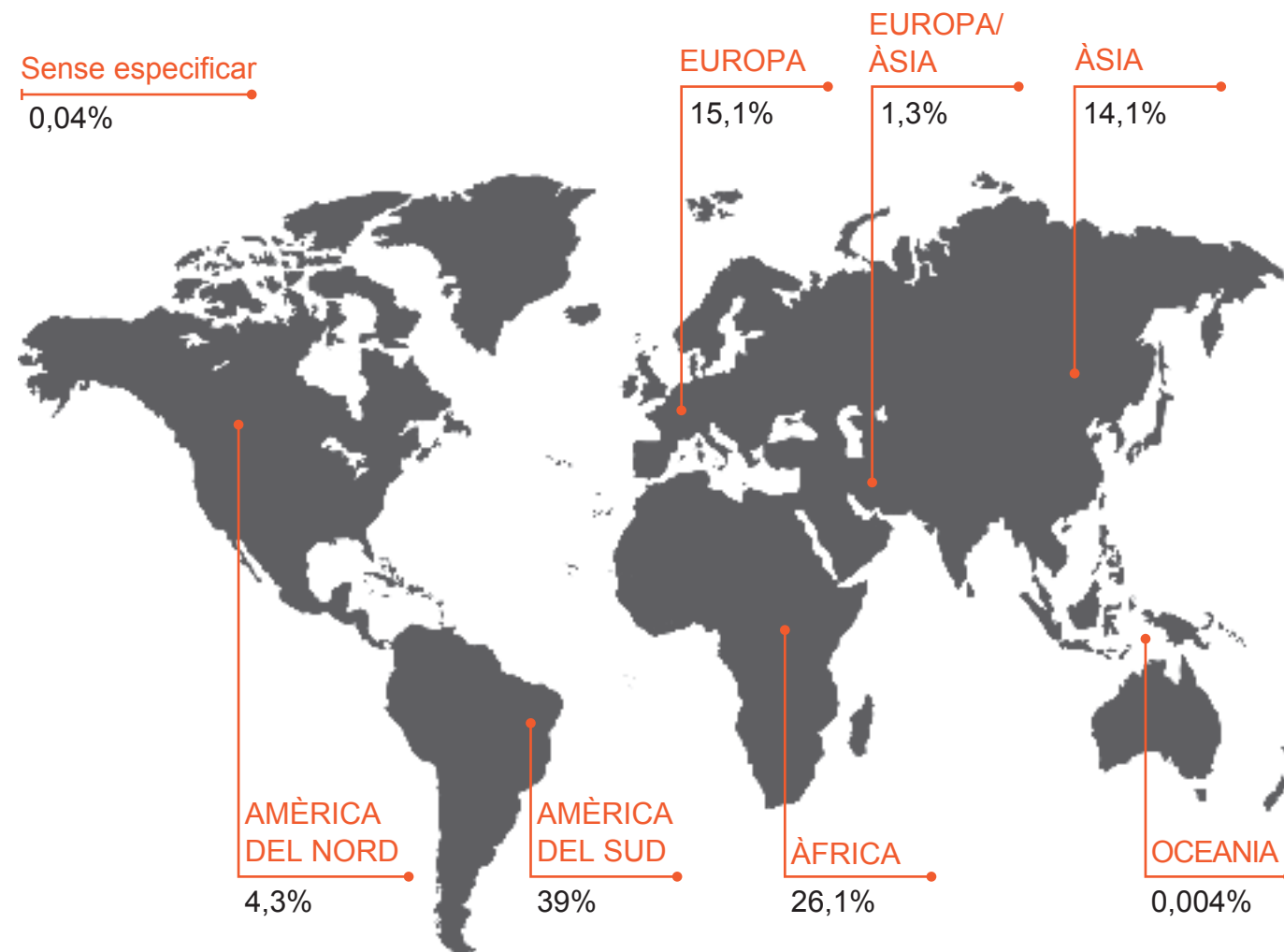
EN EL CONTEXT D'UN ENTORN ECONÒMIC ADVERS, "LA CAIXA" VOL CONSOLIDAR-SE COMO UNA ENTITAT AMIGA, OFERINT ALS SEUS CLIENTS SERVEIS QUE RESPONGUIN A LES SEVES NECESSITATS DE FINANÇAMENT



EVOLUCIÓ CLIENTS NOUS RESIDENTS



DISTRIBUCIÓ GEOGRÀFICA NOUS RESIDENTS



Cal destacar també que com a part del compromís de "la Caixa" d'entendre i assessorar de la millor manera possible aquests clients, l'Entitat continua incorporant a la seva plantilla persones d'altres nacionalitats a les oficines de les zones geogràfiques amb una gran presència de nous residents.

Trameses

Una de les necessitats més demanades per aquest col·lectiu és la tramesa de diners als seus països d'origen. El gran

èxit que tenen aquests moviments, que constitueixen un factor de desenvolupament econòmic crucial, ha estat possible gràcies a la política de "la Caixa" de reduir les comissions per als nous residents.

El servei de trameses de "la Caixa" permet enviar diners des de totes les oficines de l'Entitat i, durant les 24 hores del dia, des de més de 8.000 caixers automàtics, a través d'Internet (Línia Oberta) o mitjançant SMS. En

aquest sentit, la seva accessibilitat ha fet possible que aquestes operacions ja representin un 51% de les transferències internacionals efectuades per l'Entitat. A més a més, cal destacar que "la Caixa" no cobra cap comissió en les trameses de CaixaGiros als clients que tenen domiciliada la nòmina i utilitzen els canals d'autoservei per fer la remesa.

Amb la finalitat de facilitar la tramitació de les trameses de diners, actualment "la Caixa" té acords amb 30 bancs de 16 països diferents per possibilitar que les trameses es facin al cost més baix i afavorir la inversió als esmentats països. El 2008, la xarxa de bancs de CaixaGiros s'ha ampliat amb el Banco Banreservas (República Dominicana), Banco Pichincha (Equador) i Banco Interbank (Perú). D'altra banda, s'han negociat rebaixes de comissions per a aquest mateix servei amb el Banco Itaú de Brasil i el Raiffeisen Bank de Romania. Amb vista al 2009, "la Caixa" està en conversacions amb altres bancs a l'Argentina, el Brasil, Bolívia, Colòmbia, Paraguai i Uruguai per incorporar-los a la xarxa de CaixaGiros.

A través d'aquest servei, "la Caixa" contribueix a millorar les estructures financeres d'aquests països, enfortint les entitats que hi operen.

A més de la tramesa de diners, "la Caixa" dissenya nous productes i introdueix millores en els ja existents,

amb la finalitat de facilitar al màxim la integració financera d'aquestes persones. Així, disposa de dues modalitats de targeta específiques: la Internacional Transfer i la Visa Electron Transferències Internacionals.

El servei de trameses de "la Caixa"

Les trameses fetes a través d'Internet, els caixers automàtics i el telèfon mòbil ja signifiquen el 51% del total de les transferències internacionals efectuades per l'Entitat, respecte del 42% que representaven el 2007.

El volum de trameses ha crescut un 4% respecte de l'any anterior, i ha sumat més d'1.450.000 trameses.

L'any 2008 "la Caixa" ha posat en marxa un nou producte específic, l'assegurança de repatriació per a associacions, que complementa l'oferta existent. Es tracta d'una pòlissa que cobreix la repatriació dels membres assegurats de l'associació en cas de defunció, a més d'un capital quan la mort és a conseqüència d'un accident. Aquesta assegurança admet també la possibilitat de contractar altres cobertures complementàries, com la invalidesa absoluta i permanent per accident, o la repatriació de familiars de l'assegurat. Des de l'inici de la comercialització de l'assegurança, s'han rebut 43 sol·licituds d'associacions

d'immigrants. Amb 27 d'elles ja s'ha signat el conveni de col·laboració corresponent. Aquest producte es pot contractar també de manera individual.

DURANT L'ANY 2008, "LA CAIXA" HA POSAT EN MARXA UN NOU PRODUCTE ESPECÍFIC PER ALS SEUS CLIENTS NOUS RESIDENTS: L'ASSEGURANÇA DE REPATRIACIÓ PER A ASSOCIACIONS

UN ALTRE DELS INSTRUMENTS QUE RESULTEN MÉS ÚTILS PER ALS NOUS RESIDENTS ÉS LA CONCESSIÓ DE MICROCRÈDITS, JA SIGUI PER COBRIR LES DESPESES DE REAGRUPACIÓ FAMILIAR O PER COMPRAR UN HABITATGE AL PAÍS D'ORIGEN. "LA CAIXA" POSA A LA SEVA DISPOSICIÓ UNA LÍNIA ESPECÍFICA DE MICROCRÈDITS PER A AQUESTES I ALTRES NECESSITATS

‘Com a casa’, una visió integradora de la banca

Entre les iniciatives de "la Caixa" adreçades al col·lectiu de nous residents, destaca el programa "Com a casa", un conjunt d'accions que té l'objectiu d'acostar-se de manera més directa a aquestes persones i establir-hi nous vincles, amb la qual cosa contribueix a entendre més bé les seves necessitats específiques. Per a això s'organitzen trobades, es tanquen acords de patrocini i s'organitzen cursos didàctics de bancarització, entre altres activitats.

El projecte s'estructura sobre acords amb ambaixades i altres organismes públics, a més d'acords de col·laboració amb entitats representatives dels col·lectius i altres associacions afins.

Durant l'any 2008 s'ha fet directament o bé patrocinat un total de 811 activitats en les quals han participat 330.400 persones.

"Sempre ens han atès correctament tant a mi com a la meva família en tot el que hem necessitat i, en part gràcies a ells, hem pogut prosperar professionalment fins a la nostra situació actual. "la Caixa" s'ha adaptat a les necessitats del nostre col·lectiu, tant les financeres com les no financeres. També ens dóna tranquil·litat i confiança saber que treballem amb una de les entitats financeres més importants."

Senyan Zhan, clienta de l'oficina 0681 – Ronda de Sant Pere (Barcelona)



Banca Privada

La gestió de grans patrimonis és una altra de les necessitats demanades pels clients i, com a tal, té la seva resposta a "la Caixa". Amb un creixement molt marcat en els darrers anys –el 2008 va superar el 40%–, l'àrea de banca privada, que en el cas de "la Caixa" se sustenta en la seva àmplia xarxa d'oficines, s'ha convertit ja en una de les apostes prioritàries per a l'Entitat.

Durant l'any 2008, aquesta parcel·la de negoci ha rebut un fort impuls gràcies a l'adquisició de la divisió de banca privada de Morgan Stanley a Espanya. Amb aquesta operació, "la Caixa" potencia una àrea estratègica per a l'Entitat, que d'aquesta manera se situa entre les tres primeres en banca privada a Espanya, amb gairebé 40.000 clients i més de 32.000 milions d'euros en volum de negoci. A més, aquesta operació significa una empenta decisiva per aconseguir els reptes proposats en el Pla estratègic 2007-2010, que fixen aquest segment com un dels prioritaris per al seu creixement.

DESPRÉS DE L'ADQUISICIÓ DE LA DIVISIÓ DE BANCA PRIVADA DE MORGAN STANLEY, "LA CAIXA" SUMA GAIREBÉ 40.000 CLIENTS I MÉS DE 32.000 MILIONS D'EUROS EN VOLUM DE NEGOCI

En aquest sentit, l'Entitat resultant aporta sistemes de gestió especialitzats i una millora de la qualitat del servei, gràcies a un equip de més de 300 gestors especialitzats i amb una gran experiència en el seu sector. Així l'oferta de productes i serveis s'ha enriquit, combinant el millor de l'oferta que ja tenia "la Caixa" amb l'aportació de la divisió adquirida.

Així és la nova Banca Privada de "la Caixa"

Volum de negoci: 32.170 milions d'euros
Quota de mercat: 13,6%
Gestors especialitzats: 323
Centres especialitzats: 28
Fons d'inversió gestionats: 220

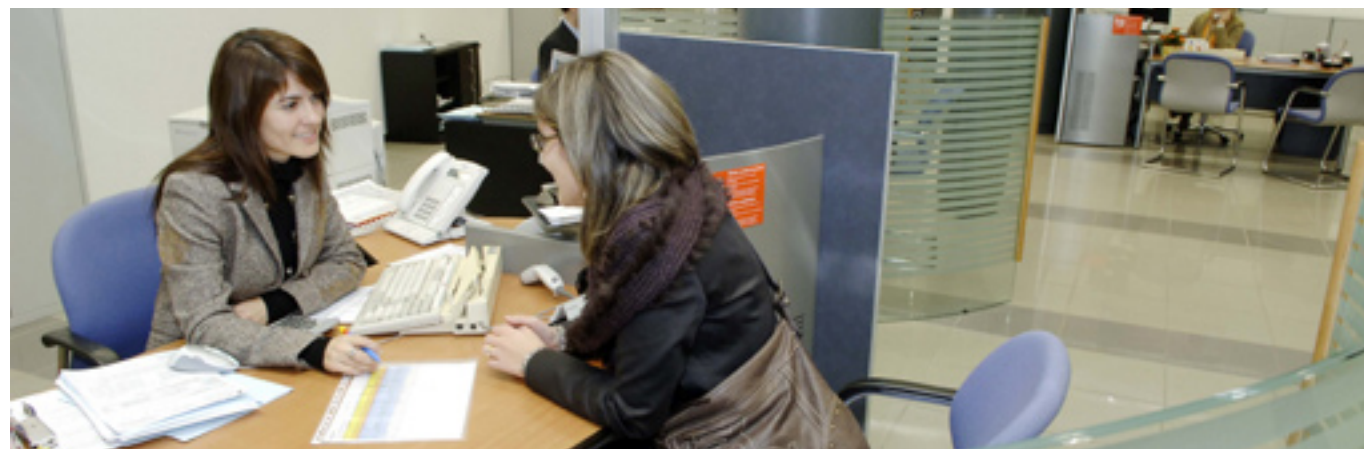
Banca Personal

La banca personal de "la Caixa" és un servei adreçat als seus clients basat en l'atenció personal, la confiança i la seguretat. Un professional especialista ofereix una gestió personalitzada per triar els productes i serveis financers més adequats a les necessitats del client.

Tota aquesta gestió personalitzada es duu a terme amb les tecnologies i eines informàtiques més innovadores.

Aquest nou model té com a eix el gestor personal, un professional de "la Caixa" amb experiència i coneixement que informará sobre les diverses alternatives tant d'inversió com d'estalvi que s'adeqüin millor a les necessitats de cada client.

A través de la Banca Personal, "la Caixa" pretén ser més propera als seus clients i donar resposta a les seves inquietuds, compartint els seus coneixements per orientar la decisió més encertada.



Productes desenvolupats l'any 2008

Dipòsit Llar, Salut i Auto

A l'àmplia oferta de productes de "la Caixa" es va afegir un nou dipòsit a terminis amb unes condicions preferents per als clients que contractin una assegurança (de la llar, salut o auto). D'aquesta manera no sols s'incentiva l'estalvi, sinó que el client pot accedir a una assegurança de qualitat amb unes condicions econòmiques avantatjoses.

Comptezero.com

Per als clients amb nòmina o pensió domiciliades s'ha creat un nou producte exclusiu en línia, el comptezero.com. Aquest compte permet beneficiar-se, entre altres serveis gratuïts, de l'absència de comissions de manteniment i administració del compte corrent, a més d'incloure una targeta genèrica de dèbit sense quota anual. Permet, per tant, estalviar-se comissions i desplaçaments innecessaris, sempre que s'utilitzin per operar els canals electrònics que "la Caixa" posa a la seva disposició.

Solucions per a empreses

Punt de partida: El mercat de les empreses, amb un gran potencial de creixement, és un dels objectius establerts per "la Caixa" en el Pla estratègic 2007-2010.

On som: Amb més de 380.000 empreses que són clients, l'objectiu és arribar a les 500.000. Per a això ja s'ha començat una obertura progressiva de centres d'empreses.

On volem arribar: Ser líders en banca d'empresa, amb una xarxa pròpia de centres especialitzats que ofereixin a les empreses l'excel·lència en el servei que buscaven.

La penetració en el mercat de les empreses és un dels objectius estratègics marcats per "la Caixa" en el Pla 2007-2010, ja que és un dels que presenta un potencial de creixement més elevat per als anys vinents.

CaixaEmpresa

Actualment, més de 380.000 empreses formen part de la cartera de clients de "la Caixa"; no obstant això, la previsió és que aquesta xifra s'incrementi fins a arribar a 500.000.

Fruit de la seva elevada participació, les petites i mitjanes empreses troben a "la Caixa" una àmplia i variada oferta de prestacions, i és que "la Caixa" comparteix i incentiva l'esperit emprenedor que les mou. El conveni amb l'Institut de Crèdit Oficial (ICO) és una de les mesures més destacades; a través de les seves cinc línies de finançament, s'han fet 10.198

operacions de crèdit. Mitjançant el Pla de foment empresarial en el qual s'inscriu aquest conveni, s'ha pogut cobrir una gran part de les necessitats financeres d'empreses i autònoms, donant suport a les seves inversions durant les etapes de creixement.



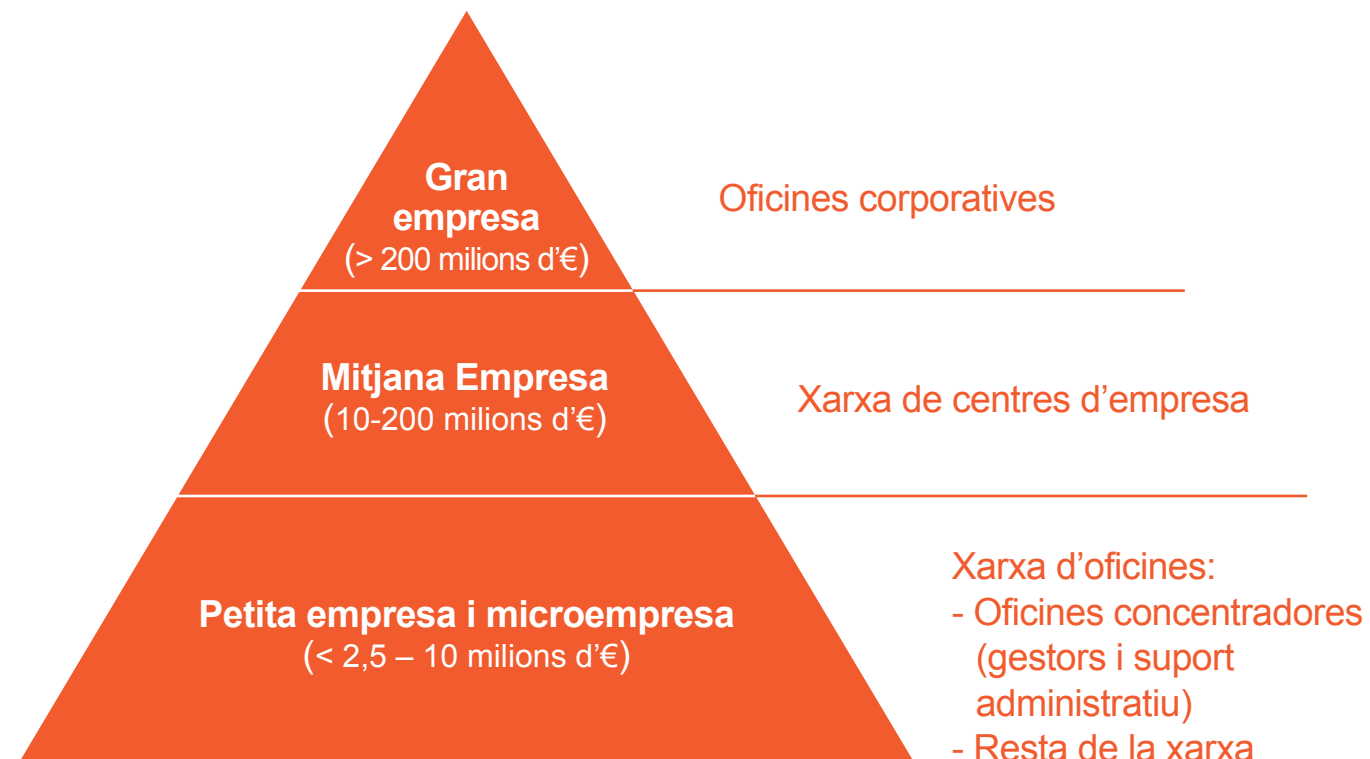
Aquest any, s'ha iniciat un nou i ambiciós projecte: la implantació de centres adreçats exclusivament a empreses, capaços d'oferir-los un servei millor.

Durant l'any 2008 s'ha concretat ja el llançament de 68 centres d'empreses que configuraran la xarxa especialitzada creada per a aquest segment. Els primers centres s'han establert a Barcelona, Tarragona, Palma, Cantàbria, La Rioja, Múrcia, Àlaba, Pamplona o Sant Sebastià, entre altres ciutats. Gràcies a aquesta xarxa d'oficines, es pot vehicular amb més facilitat una oferta de productes adreçada específicament a les empreses.

Cada un d'aquests centres disposa d'un director, entre dos i sis directors de banca d'empreses, un analista comercial d'empreses i el suport d'operadors d'atenció al client. A més, podran incorporar també especialistes en productes de tresoreria, finançament especialitzat i comerç exterior, segons les necessitats de la zona.

Aquests centres prestaran servei a empreses mitjanes i grans, amb un volum de facturació entre 10 i 200 milions d'euros. Per a les pimes que són a la franja inferior, la xarxa d'oficines continuarà sent el canal apropiat. A l'altre extrem, les que superin aquesta xifra s'adreçaran a dues oficines corporatives a Barcelona i Madrid.

SEGMENT D'EMPRESES



Fruit d'aquest interès per oferir un servei millor a les empreses, "la Caixa" continua consolidant i millorant les seves eines per a aquest segment. Un bon exemple d'això és la Línia Oberta Empresa, un servei que ha rebut elogis de consultores independents i que el 2008 fou utilitzat per 178.817 empreses.

Com a part del seu compromís de proximitat amb les empreses, "la Caixa" ofereix, tant a empresaris com a autònoms, la possibilitat



d'obtenir avantatges en l'ús de targetes MasterCard: descomptes en carburants, factura mensual amb IVA d'operacions en estacions de servei, assegurances d'accidents, Punts Estrella, etc.

Finalment, cal destacar la línia de finançament en col·laboració amb el Banc Europeu d'Inversions de 200 milions d'euros. Des de l'any 2007, ha permès finançar un gran nombre de projectes d'inversió en condicions avantatjoses.

Productes i serveis per a empreses i autònoms desenvolupats el 2008

Gestió d'impostos per a professionals

El nou servei permet pagar i presentar impostos de l'Agència Tributària en línia. És especialment indicat per a professionals que presenten grans quantitats d'impostos de l'Agència Tributària per compte de tercers (gestors administratius, assessors fiscals o graduats socials, entre d'altres).

Servei CaixaRàpida

Adreçat a comerços que disposen de TPV: elimina totes les barreres perquè el comerç accepti el pagament amb targetes de les operacions de poc import i a més agilita l'operativa al comerç ja que suprimeix, per a les operacions d'un import inferior o igual a 10 euros, la signatura del client i l'arxiu de la còpia.



“El nostre objectiu és oferir més serveis als comerços, proporcionant-los solucions efectives com CaixaRàpida, que els permet acceptar pagaments de poc import amb una operativa àgil i econòmica. També hem ampliat i diversificat l'oferta de

terminals per adaptar-nos a les diferents tipologies de comerços, amb nous terminals com els mòbils amb connexions GPRS que, sense cost telefònic addicional, permetran que el client signi directament a la pantalla del TPV, amb la qual cosa s'elimina la impressió del comprovant en paper i la necessitat del comerç de custodiar-lo.”



José Antonio Sacristán Fuster, director d'Operacions de Banca Electrònica, a la foto acompanyat del seu equip: Juan José Gómez, Roberto Alcañiz i (dret) Carlos Santiago Dotu (de Projectes de Banca Electrònica) i Cristina Raventós

Sector Agrari

Les especificitats del sector agrari es tradueixen, any rere any, en nous productes i serveis especialment pensats per satisfer les necessitats dels seus professionals, com també de cooperatives agrícoles i ramaderes.

La Llibreta AgroCaixa, juntament amb una nova aplicació per a la gestió dels rebuts que els associats paguen a les seves comunitats de regants, són dos dels serveis de referència en l'àmbit rural.

La participació i col·laboració a través d'acords amb cooperatives, congressos, fires i administracions és una altra de les vies més destacables de suport al sector. La seva entrada en el projecte pioner MERCoPAC el 2007, i la seva participació en fires com Expooliva, Agroexpo, la Fira de Sant Miquel de Lleida o la Fira de la Maquinària de Lerma són un exemple de la implicació de "la Caixa".

Com que és un sector amb necessitats molt concretes, la formació i especialització dels empleats resulta clau, i en aquest sentit l'Entitat disposa de 470 oficines especialitzades, que han donat una resposta a les necessitats d'aquest segment. Al final del 2007, més de 215.000 clients confiaven ja en "la Caixa", xifra que el 2008 s'ha incrementat fins a arribar als 234.705 clients.

DURANT L'ANY 2008 S'HA CONCRETAT JA EL LLANÇAMENT 68 CENTRES D'EMPRESES QUE CONFIGURARAN LA XARXA ESPECIALITZADA CREADA PER A AQUEST SEGMENT



Solucions més enllà del negoci bancari de "la Caixa"

"la Caixa" té un conjunt de filials que presten servei a l'Entitat financera i a altres clients en sectors d'activitat relacionats amb la gestió comercial, la construcció i les noves tecnologies.

PromoCaixa

L'activitat de PromoCaixa se centra en la informació, assessorament i promoció per a la comercialització de béns mobles i serveis propis o aliens, i les seves línies de negoci principals són: la gestió del programa de Punts Estrella de "la Caixa", la venda del programa Punts Estrella a comerços, la gestió de serveis de màrqueting i d'informació, i també de les compres de promocions de "la Caixa" i del Club Compra i, finalment, la gestió de programes de fidelització de clients d'altres empreses.



ServiHabitat

Aquesta empresa de "la Caixa" efectua la construcció, adquisició, promoció, venda, administració i explotació en arrendament de béns immobles relacionats amb particulars, promotors, indústria turística i centres comercials, i presta els serveis següents: gestió de venda d'immobles, gestió de subhastes immobiliàries, direcció de projectes per compte propi i de tercers i administració d'immobles procedents de subhastes i operacions de lísing immobiliari.



Sumasa

Sumasa gestiona per compte de tercers tota classe de serveis amb relació a la construcció i el manteniment d'edificis i instal·lacions i també amb relació a la compra i el subministrament d'articles d'oficina. A més també gestiona l'explotació de plataformes informàtiques i aplicacions a través d'Internet o altres mitjans.

Respostes a noves necessitats de joves, gent gran i emprenedors

Punt de partida: Per coherència amb els principis de "la Caixa", és necessari desenvolupar mesures que ajudin els sectors de la societat que necessiten recursos i el rol dels quals resulta vital per a la societat, en especial joves, gent gran i joves emprenedors.

On som: Durant el 2008, s'ha lliurat un total de 1.194 habitatges assequibles per a joves i gent gran i estem construint 888 habitatges més. Així mateix, la inversió per donar suport a nous projectes empresarials ha pujat a 22 milions d'euros.

On volem arribar: "la Caixa" pretén augmentar el nombre de promocions d'habitatges assequibles per als sectors més deseparats, en col·laboració amb els ajuntaments. Pel que fa al sector empresarial, el Premi EmprenedorXXI ja és un dels premis de referència a Espanya i es preveu que la participació augmenti any rere any.

"la Caixa" vetlla pels interessos dels sectors que necessiten més ajuda a la societat. Dins d'aquest grup, els joves, les persones grans i els emprenedors són els col·lectius que reben més consideració de l'Entitat. Per a "la Caixa", donar resposta a les necessitats i reptes d'aquests col·lectius és una prioritat, i aporta solucions i coherència als valors de promoció, solidaritat i integració que l'Entitat ha posat en pràctica durant la seva existència.

Per tenir una estructura empresarial moderna, cal fomentar el desenvolupament, la investigació i els projectes empresarials innovadors. Sota aquest principi, "la Caixa" finança

projectes a través de les seves societats de capital risc, conscient que la millor manera d'aconseguir un futur millor és invertir en els joves empresaris en el present.





Habitatge Assequible

Una de les preocupacions principals dels joves és la dificultat d'accés a un habitatge. Les dificultats per trobar una llar es fan especialment paleses en el col·lectiu d'edat de 30 a 35 anys, tot i que també afecta els més grans de 65. Per aquest motiu, "la Caixa" va posar en marxa el programa Habitatge Assequible, gràcies al qual ha lliurat un total de 353 habitatges de lloguer durant el 2008.

En aquest sentit, l'Entitat ha lliurat fins a 1.194 habitatges, 368 dels quals són a Madrid i 826, a Catalunya. En aquestes accions de promoció d'habitatge assequible, "la Caixa" ha obtingut la necessària col·laboració dels ajuntaments, que faran possible la construcció de 1.749 habitatges més, fins a arribar a 3.000. En total, durant el 2008, la inversió total efectuada per "la Caixa" ha estat de 52 milions d'euros.

En el sorteig, fet davant de notari, d'aquests habitatges assequibles promocionats per "la Caixa" poden participar-hi les persones menors de 35 anys o més grans de 65, empadronades a la zona de la promoció i amb uns ingressos limitats. La durada del contracte de lloguer és de cinc anys per als joves, mentre que per a la gent gran el lloguer és prorrogable. Els habitatges tenen una superfície aproximada d'entre 40 i 55 m², i s'han construït seguint mesures que redueixen l'impacte mediambiental.

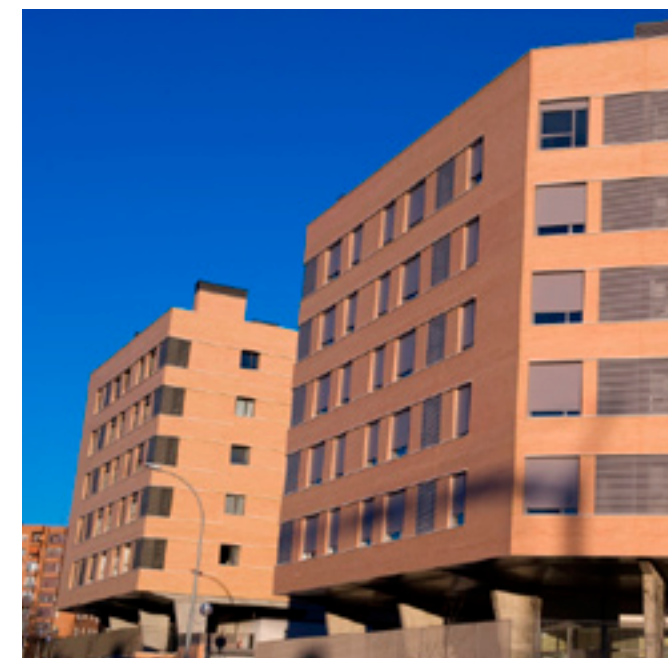
Programa Habitatge Assequible per a famílies

Recentment, i atesa la demanda actual d'habitatge per part de les famílies, l'Obra Social de "la Caixa" ha acordat ampliar el projecte amb un nou Programa d'Habitatge Assequible per a famílies, amb el compromís de construir 1.000 habitatges addicionals destinats a aquest col·lectiu.

La durada del contracte de lloguer és de cinc anys prorrogable, tot i que també s'hi inclou la possibilitat de l'opció de compra, sempre que sigui possible. Els habitatges tindran una superfície superior a 50 m², i es construiran també seguint mesures que redueixen l'impacte mediambiental.

La totalitat d'ambdós programes preveu una inversió total de 573 milions d'euros.

LA INVERSIÓ DE "LA CAIXA" EN CONSTRUCCIÓ I PROMOCIÓ D'HABITATGES ASSEQUIBLES PER A JOVES I GENT GRAN DURANT EL 2008 PUJA A 52 MILIONS D'EUROS



Habitatge Assequible: una promoció rigorosa

Amb la intenció d'acomplir els principis i valors bàsics que van inspirar el programa d'habitatges assequibles, "la Caixa" exigeix alguns requisits bàsics i imprescindibles a les persones que vulguin beneficiar-se del pla.

Programa per a joves i gent gran:

els sol·licitants han de tenir una edat inferior als 35 anys per als joves i més de 65 per a les persones grans. La renda màxima familiar dels aspirants haurà de ser, a més, inferior a 4,5 vegades l'IPREM vigent. D'altra banda, el lloguer dels habitatges no ha de superar el 30% de l'esmentada renda familiar. Finalment, el sol·licitant no podrà pertànyer a una unitat familiar de més de dos membres, i ni ell ni cap altre membre familiar podrà ser titular d'un habitatge de propietat.

Programa per a famílies:

no es requereix límit d'edat per als sol·licitants i està orientat a les famílies. La renda màxima familiar dels aspirants haurà de ser inferior a 5,5 vegades l'IPREM vigent. D'altra banda, el lloguer dels habitatges no ha de superar el 30% de l'esmentada renda familiar.

Emprenedors

Un dels valors corporatius més destacables de "la Caixa" és el seu esperit empenedor. Fidel als seus compromisos amb la societat, l'Entitat ofereix suport a diversos projectes empresarials. En aquest sentit, "la Caixa" ha ideat una sèrie d'iniciatives destinades a fomentar i executar els projectes dels joves empenedors mitjançant el programa EmprenedorXXI, estructurat en els eixos de sensibilització, formació i nous instruments de finançament.

L'eix de sensibilització del programa EmprenedorXXI pretén mostrar a la societat l'important paper social que exerceixen els empenedors i fer

que en tingui consciència. En aquest sentit, es participa activament en jornades divulgatives, com ara el Dia de l'Emprenedor, i es va crear el portal www.empenedorxxi.es. En aquest portal, a més dels diversos estudis que "la Caixa" publica sobre la matèria, els joves empenedors poden trobar-hi informació sobre els tràmits per a la creació d'empreses, consells per a la internacionalització i guies per millorar en innovació.

LA INVERSIÓ EN NOUS PROJECTES EMPRESARIALS INNOVADORS A TRAVÉS DE LES SEVES SOCIETATS DE CAPITAL RISC SE SITUA EN 5,2 MILIONS D'EUROS EL 2008

Premi EmprenedorXXI

Una vegada més, durant l'any 2008 es va lliurar el Premi EmprenedorXXI, en col·laboració amb el Ministeri d'Indústria, per recompensar i promoure les iniciatives empresarials especialment prometedores.

Aquesta vegada, el premi nacional ha correspost a l'empresa Avanzare Innovación Tecnológica, SL, de la Comunitat Autònoma de La Rioja, que es va endur un paquet d'accions d'estratègia, formació, internacionalització i comunicació valorat en 20.000 euros, que inclou un curs a la Universitat de Cambridge, l'assistència a un pont tecnològic, una ajuda de 2.500 euros per participar en fires internacionals i la cerca de nou capital per a l'empresa, com també l'assessorament d'un prestigiós mentor internacional que guiarà l'empresa en el seu desenvolupament i creixement.

Aquest premi s'ha convertit en un dels reconeixements més importants per a les empreses espanyoles en expansió i es preveu que n'augmenti la participació en edicions futures. Així, si durant el 2007 el nombre d'empreses inscrites fou de 228, l'any 2008 hi van participar 15 comunitats autònomes amb un total de 235 projectes i més de 600 empenedors.

**PREMI
EM-
PRENE-
DORXXI
2008**

L'eix de formació és bàsic per crear una futura cultura empresarial mitjançant l'incentiu de la iniciativa empresarial a la universitat, escoles de negoci i el món educatiu en general. Per aquest motiu, "la Caixa" duu a terme col·laboracions per impartir seminaris sobre la innovació i l'empenedoria, a més de cursos per millorar la formació dels professors i tècnics del centre educatiu.

Pel que fa al tercer eix, el finançament, l'Entitat ha creat diverses xarxes d'àngels inversors (*business angels*) en l'àmbit regional. El Grup "la Caixa" ha creat, a través de la seva gestora Caixa Capital Risc, dues societats de capital risc: Caixa Capital Llabor (amb un fons de 15 milions d'euros compromesos per l'Entitat) i Caixa Capital Pime Innovació (fons de 31 milions d'euros, 25 dels quals ha aportat "la Caixa" i la resta, l'Empresa Nacional d'Innovació i l'Institut Català de Finances). Ambdues societats tenen com a objectiu finançar els primers passos de nous projectes empresarials innovadors, i fins al 2008 s'ha invertit en 61 projectes. La inversió total en aquests projectes puja a 22 milions d'euros en empreses que tenen una plantilla global de 630 empleats.

En l'edició del 2008, el programa EmprenedorXXI ha patrocinat 18 activitats empenedores i d'innovació. A més a més s'ha contribuït a la

creació de programes específics per a projectes empresarials innovadors en els sectors de ciències de la vida i TIC/ Internet. En aquests projectes hi han intervingut més de 50 empreses.

Support a les dones empenedores

El mes de juny "la Caixa" va tornar a mostrar el seu suport a les dones empenedores mitjançant la seva participació, a través d'una conferència impartida pel director general de l'Entitat, en l'edició 2008 dels premis internacionals Women's Entrepreneurial Challenge (IWEC), celebrats al Harvard Club de Nova York. Aquests guardons reconeixen les dotze dones empenedores amb més èxit del món.

Els premis, creats el 2006 per la Cambra de Comerç de Barcelona, la Cambra de Comerç de Manhattan i la Federació de Cambres de Comerç Índies, han premiat les empresàries espanyoles Núria Basi (presidenta d'Armand Basi), Nani Marquina (fundadora de Nanimarquina) i María del Pino Velásquez (directora general de Unísono Soluciones de Negocio). Entre la resta de guanyadores podem trobar empresàries de Nigèria, Sud-àfrica, l'Índia, Kenya i els Estats Units, amb negocis dedicats a béns de consum, a l'art o a les finances, entre altres camps.

Productes financers per contribuir a un món més sostenible

Punt de partida: És necessari facilitar l'accés a nous productes que, a més de proporcionar rendibilitat als clients, reverteixin en el desenvolupament de la societat i el respecte pel medi ambient.

On som: El 2008, "la Caixa" ha consolidat el Dipòsit Solidari i el Dipòsit Estrella Solidari, entre altres modalitats d'inversió responsable, a través dels quals s'ha contribuït al desenvolupament de projectes socials.

On volem arribar: Ser l'entitat de referència en productes financers socialment responsables, ampliant les opcions d'inversió dels clients que apostin per una rendibilitat sostenible.

Cada cop més, la societat exigeix un model de gestió dels seus estalvis que, a més de rendibilitat, contribueixi al desenvolupament d'un món millor. La creació de diversos productes d'inversió que reverteixin en els col·lectius més desfavorits ha centrat un any més l'esforç de "la Caixa" en aquest àmbit.

Per això, "la Caixa" posa a l'abast dels seus clients diverses modalitats d'inversió i estalvi que fan compatible l'activitat financera amb la responsabilitat social.

Mà a mà amb "la Caixa", diverses entitats socials i organitzacions no governamentals han concretat la inversió socialment responsable en diversos acords de col·laboració a favor d'un desenvolupament financer sostenible.

Inversió socialment responsable

Un any més, "la Caixa" impulsa l'activitat FonCaixa Cooperació Socialment Responsable, resultat de la integració el 2008 dels fons FonCaixa Cooperació i FonCaixa 133 Socialment Responsable. Creat per "la Caixa" per promoure de manera explícita la inversió responsable, aquest fons solidari destina 35 punts bàsics de la comissió de gestió a la Fundació "la Caixa".

D'altra banda, destaca FonCaixa Privada Fons Actiu Ètic (FI), un fons de renda variable mixta internacional a través del qual la gestora cedeix un 0,375% de la comissió de gestió a ONG triades pels partícips. Totes les seves inversions, que pugen a 8,8 milions d'euros el 2008, han seguit els criteris establerts per la Comissió



Ètica i filtrades pel centre d'inversió ètic EIRIS.

Juntament amb els seus clients, "la Caixa" fa extensible als seus empleats el seu compromís amb la inversió responsable. Els fons de pensions s'han consolidat com una eina eficaç per promoure un estalvi sostenible. Durant el 2008, el fons de pensions dels empleats va invertir un import de 29,3 milions d'euros en fons socialment responsables, la qual cosa representa un 6,51% de la cartera de renda variable i un 1,42% del total invertit.

El 17 de novembre es va sol·licitar a la Secretaria del PRI de les Nacions Unides l'adhesió del Fons de Pensions Caixa 30 als Principis d'Inversió Responsable, la qual ha estat confirmada, i s'ha inclòs el fons en la llista publicada en la Intranet.

Sostenibilitat i transparència

L'índex FTSE4GOOD EUROPE integra els valors elegits pels fons socialment responsables de "la Caixa". Aquest índex garanteix que totes les inversions s'adrecen a companyies que aconsegueixen estàndards reconeguts de responsabilitat social. D'aquesta manera, n'han quedat exclosos fabricants de tabac, armament, plantes nuclears i altres empreses que exerceixen la seva activitat al marge de la sensibilitat social i el respecte pel medi ambient.

ELS FONS DE PENSIONS DELS EMPLEATS S'HAN CONSOLIDAT COM UNA EINA EFICAÇ PER PROMOURE UN ESTALVI SOSTENIBLE. COM A FET RELLEVANT, CAL ESMENTAR QUE LA COMISSIÓ DE CONTROL DEL FONS DE PENSIONS CAIXA 30 DELS EMPLEATS VA ACORDAR EL MES DE SETEMBRE DEL 2008 SOL·LICITAR LA SEVA ADHESIÓ ALS PRINCIPIS D'INVERSIÓ RESPONSABLE DE LES NACIONS UNIDES (UNPRI)

Productes financers solidaris

El 2008, "la Caixa" ha consolidat dos dels seus productes financers solidaris que, a més de proporcionar rendibilitat, contribueixen al desenvolupament. Un d'aquests, el Dipòsit Estrella Solidari, va sorgir el 2007 d'entre les 10.000 idees i suggeriments que els empleats de "la Caixa" van proposar a través de la bústia de suggeriments.

Dipòsit Solidari

Aquest dipòsit d'estalvi permet al client destinar la totalitat o part dels beneficis que genera la seva inversió a projectes socials de diferents ONG. Per les seves característiques, el Dipòsit Solidari ha estat molt ben rebut el 2008 entre

un ventall de perfils inversors molt heterogeni, atès que l'únic requisit és l'aportació mínima de 1.000 euros a un termini d'un any.

Dipòsit Estrella Solidari

Llançat el desembre del 2007, a través d'aquest dipòsit els clients han contribuït a finançar amb els interessos dels seus estalvis un programa que poden triar entre els projectes socials de la Creu Roja, Metges Sense Fronteres, Càritas i Intermón Oxfam a Moçambic, Bolívia, Zimbabwe i el Sudan. Els titulars del dipòsit han estat informats pel Programa de Cooperació Internacional de l'Obra Social de l'evolució del projecte triat.



Dipòsit Estrella Solidari

Metges Sense Fronteres

Atenció integral del VIH/sida a Bulawayo (Zimbabwe)

Donatiu de 120 euros: amb 120 euros podem pagar un tractament pediàtric contra la sida, durant 1 any, a dos nens de la població de Bulawayo (Zimbabwe).

Import	5.900 €	3.000 €	2.495 €
Termini	5 mesos	12 mesos	18 mesos
Taxa	-0,25%	-0,00%	-0,00%
Interès nominal anual	-0,21%	-0,00%	-0,00%

Creu Roja

Suport social i sanitari i productiu a persones i a famílies afectades per la sida

Donatiu de 100 euros: amb una aportació de 100 € podem oferir assistència domiciliar a 3 famílies afectades pel VIH/sida, durant 1 any, a Moçambic.

Import	5.800 €	3.000 €	2.390 €
Termini	5 mesos	12 mesos	18 mesos
Taxa	-0,25%	-0,00%	-0,00%
Interès nominal anual	-0,21%	-0,00%	-0,00%

Serveis de "la Caixa" al Tercer Sector

Per incrementar any rere any la seva contribució a la societat, és imprescindible agilitar i millorar les relacions amb les organitzacions no governamentals. Amb la finalitat de fomentar les aportacions financeres en projectes solidaris, "la Caixa" va prendre la decisió d'eliminar les despeses de gestió de totes les transferències efectuades en concepte de donatiu a comptes autoritzats i acreditats. Fruit d'aquesta determinació, el 2008 el volum d'exempció de cobrament de comissions en transferències ha pujat a 450.000 euros, sense comptar l'exempció efectuada a les mateixes organitzacions en la seva operativa.

'Punts Estrella'

"la Caixa" posa a disposició dels clients noves i senzilles opcions que fan més accessible la seva contribució a projectes solidaris. La cessió dels Punts Estrella que acumulen els clients ha estat una de les modalitats de més èxit durant el 2008. El programa de Punts Estrella ofereix al client dues vies de contribució: convertir els punts en aportacions monetàries o bé bescanviar-los per productes vinculats al comerç just.

El 2008, "la Caixa" i PromoCaixa han fet un esforç per potenciar el nombre de projectes, d'organitzacions socials i mediambientals i d'articles de comerç just en el catàleg de regals, i també la seva difusió als clients de l'Entitat.

En aquest sentit, el client que ha optat pel donatiu econòmic ha pogut triar entre 97 projectes. A través d'aquesta iniciativa s'han bescanviat donatius per valor de 351.608 milions d'euros, canalitzats a través de 31 entitats no lucratives.

Pel que fa a la gestió del programa, el 2008 s'han dut a terme diverses millores per al client, com ara la possibilitat d'obtenir un duplicat del justificant d'adquisició del regal com a garantia del producte, la millora en els terminis de lliurament o la possibilitat d'agrupar en un cistell de compra els articles de regal sol·licitats.

El 2009 es potenciarà el catàleg físic i virtual de productes relacionats amb organitzacions socials i mediambientals en línia amb el que s'ha fet el 2008.



Contribució al benestar de la societat

3

- 3.1 Creació d'ocupació i contribució a l'economia
- 3.2 Inversió de "la Caixa" en Obra Social
- 3.3 Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil
- 3.4 Innovació en serveis financers
- 3.5 Satisfacció de clients i empleats
- 3.6 Compromesos amb l'entorn ambiental
- 3.7 Un bon lloc per treballar
- 3.8 Participació institucional i difusió del coneixement

3.1 Contribució a l'economia i creació d'ocupació

Com a part del compromís responsable de "la Caixa", l'Entitat contribueix al progrés de la societat a través de la seva activitat financera, i genera un impacte directe positiu sobre l'economia i l'ocupació.

Valor econòmic generat, distribuït i retingut del Grup "la Caixa" (imports en milers d'euros)	2007	2008
Valor econòmic generat	6.752.489	7.005.351
Marge brut	6.255.527	6.981.336
Beneficis de la baixa d'actius no classificats com a no corrents en venda	57.674	26.478
Beneficis / (pèrdues) d'actius no corrents en venda	439.288	-2.463
Valor econòmic distribuït	3.572.503	3.821.399
Altres despeses generals d'administració (excepte tributs)	826.148	902.454
Despeses de personal	1.970.515	2.112.575
Impost sobre beneficis més tributs inclosos en altres despeses generals d'administració	138.680	45.369
Resultat atribuït a la minoria	137.160	261.001
Dotació a l'Obra Social	500.000	500.000
Valor econòmic retingut	3.179.986	3.183.952

Nota 1: dades obtingudes dels comptes anuals consolidats del Grup "la Caixa" de l'exercici 2008.

Nota 2: en l'exercici 2008 ha entrat en vigor la Circular 6/2008 del Banc d'Espanya, que ha introduït diversos canvis en el format de compte de resultats de les entitats financeres. La informació comparativa de l'exercici 2007 presentada en l'indicador EC 1 ha estat adaptada al nou format de compte de pèrdues i guanys i per aquest motiu no coincideix amb la presentada en l'informe de l'any anterior.

	Objectius 2007	Actuacions 2008	Reptes 2009-2010
Impacte directe i indirecte en la creació d'ocupació	• Consolidar "la Caixa" com la primera Entitat financera en creació de feina estable a Espanya.	• 1.330 nous contractes en la xarxa d'oficines, a més de les incorporacions procedents de l'adquisició de Morgan Stanley.	• Continuar amb la política de recursos humans, adequant-la al nou entorn econòmic.
Igualtat d'oportunitats, incidència en el col·lectiu de joves i territorialitat	• Mantenir-se com l'Entitat financera preferida pels joves per treballar. • Continuar creant ocupació de qualitat en zones de població escassa.	• No existeixen avanços significatius al respecte.	• No existeixen previsions rellevants al respecte.
Creació d'ocupació a través del programa Incorpora de l'Obra Social "la Caixa", MicroBank i emprenedors	• Incrementar gradualment les xifres d'adhesió d'empreses al programa Incorpora, i també la del nombre total de persones beneficiades. • Creixement dels microcrèdits concedits per MicroBank i de les ajudes a emprenedors, sense perdre el nivell de rigor i exigència dels projectes finançats.	• El Programa Incorpora ha facilitat la incorporació laboral de 5.959 persones. • Primera edició dels Premis Incorpora, amb 177 candidatures.	• Continuar potenciant el programa Incorpora de l'Obra Social, MicroBank i les iniciatives adreçades a emprenedors per afavorir la integració de persones en el mercat laboral.

Lògicament, les accions que impulsa "la Caixa" tenen també un impacte indirecte sobre la societat, ja que disposa de proveïdors, i aquests, al seu torn, utilitzen altres empreses que, en definitiva, contribueixen al creixement de l'economia; en conjunt, el resultat és una gran cadena de creació de valor, amb un impacte considerable sobre el PIB. Segons

dades de la taula *input-output* de l'economia espanyola, de cada 100 euros de valor afegit que aporta el sector dels serveis d'intermediació financera, 35 euros corresponen indirectament a "la Caixa".

Si sumem l'impacte directe i indirecte sobre el PIB, la contribució de l'Entitat al PIB espanyol puja a un 0,56%.

Durant l'any 2008, l'aportació directa al PIB espanyol fou d'un 0,42% del total i la generació d'ocupació directa de "la Caixa" i indirecta a través de l'activitat dels programes d'integració laboral de l'Obra Social de "la Caixa" fou de més de 6.000 persones.

Impacte directe i indirecte en la creació d'ocupació

Punt de partida: "la Caixa" ha associat sempre el seu creixement a la creació d'ocupació de qualitat.

On som: La fortalesa del creixement de l'activitat de "la Caixa" l'ha convertit en l'entitat espanyola del sector financer que ha generat més ocupació en els darrers 10 anys.

On volem arribar: Continuar vinculant el creixement de l'Entitat amb la creació d'ocupació de qualitat.



La creació d'ocupació és un dels motors que intervé de manera més directa en la generació de riquesa, la qual cosa es tradueix en benestar per a les persones. Amb les seves 5.530 oficines, la xarxa espanyola

de "la Caixa" és la més àmplia del sector financer. L'Entitat no sols guanya presència a Espanya, sinó que també creix cap a l'exterior –Romania i Polònia en són alguns exemples–.

SI L'ANY 2007 ES VAN INCORPORAR MÉS DE 1.000 PERSONES A "LA CAIXA", AL LLARG DEL 2008, MALGRAT EL DETERIORAMENT DE L'ECONOMIA ESPANYOLA, AQUESTA XIFRA HA CONTINUAT CREIXENT EN UNA PROPORCIÓ SIMILAR

D'altra banda, la xarxa s'amplia també en nombre total de persones. Si durant el període 2006-2007 es van incorporar més de 1.000 persones a l'Entitat, al llarg del 2008, malgrat el deteriorament de la situació econòmica, aquesta xifra ha continuat creixent en una proporció similar, i ha consolidat "la Caixa" com la primera entitat financera en creació de feina estable a Espanya.

Al llarg del darrer any, "la Caixa" ha iniciat l'obertura de 68 centres d'empresa, corresponents al negoci de Banca d'Empreses. Aquesta iniciativa implica 650 empleats, un 14% dels quals són noves incorporacions.

"Vaig triar "la Caixa" per la imatge humana que transmet, perquè és una Entitat de referència fins i tot per a familiars i amics que treballen per a altres entitats i, a més, pel prestigi de formar part de la primera caixa nacional."

Sofía Sánchez Borrás, empleada, oficina 5921 - Xàtiva - Baixada del Carme

Paral·lelament, l'adquisició del negoci de Banca Privada de Morgan Stanley ha representat un increment del nombre de treballadors en aquesta àrea. Concretament, s'han integrat 400 empleats, el 70% dels quals es dedica al negoci de Banca Privada.

Malgrat les reubicacions que han comportat aquestes noves branques de negoci, la xifra de nous contractes puja a 1.239.

A més del progressiu increment de la plantilla, "la Caixa" ha impulsat altres mesures destinades específicament a col·lectius amb dificultat per accedir al mercat laboral. A més a més, al final del 2008 s'ha signat un acord amb la Generalitat de Catalunya per contractar persones que han sofert maltractaments i que, a conseqüència d'això, es troben en risc d'exclusió del món laboral.



Igualtat d'oportunitats, incidència en els joves i territorialitat

Punt de partida: L'expansió territorial de "la Caixa" s'ha dut a terme creant ocupació de qualitat, dinamitzant el mercat laboral a tot el territori espanyol i facilitant la incorporació de joves.

On som: "la Caixa" ha creat en els darrers 10 anys 15.300 llocs de treball.

On volem arribar: Continuar vinculant el creixement de l'Entitat a facilitar oportunitats d'ocupació de qualitat a tot el territori nacional i als països en els quals l'Entitat dugui a terme la seva expansió internacional.

Més enllà de les xifres de generació d'ocupació, "la Caixa" s'interessa per obrir les seves portes a professionals de perfils diversos, i estableix com a norma bàsica la igualtat d'oportunitats amb independència del gènere i prenent en consideració també les persones amb discapacitat. A tots se'ls ofereix l'oportunitat de desenvolupar una carrera estable i de futur.

Dins d'aquesta diversitat de perfils, destaca el col·lectiu format per persones joves. Molts d'ells són universitaris que, un cop llicenciats, busquen una empresa solvent en la qual començar la seva etapa professional.

El criteri d'igualtat és aplicable també a la distribució territorial, atès que "la Caixa" disposa d'oficines en localitats petites de tot el territori nacional. És precisament aquesta vocació de presència generalitzada la que contribueix a generar ocupació de qualitat en zones amb població escassa.

A més de proporcionar feina estable i diversificada a persones de qualsevol condició, "la Caixa" col·labora activament en iniciatives relacionades amb la inserció laboral. El 2008, l'Entitat ha elaborat juntament amb Infoocupació, com l'edició d'*El Arte de Buscar Empleo*, una guia que posa a disposició dels lectors els coneixements i les eines necessaris per trobar feina en un context econòmic globalitzat.

La primera edició d'aquesta guia ha tingut una tirada de 12.000 exemplars.

A MÉS DE PROPORCIONAR FEINA ESTABLE I DE QUALITAT A TOT EL TERRITORI EN IGUALTAT D'OPORTUNITATS PER A TOTES LES PERSONES, "LA CAIXA" COL·LABORA ACTIVAMENT EN INICIATIVES RELACIONADES AMB LA INSERCIÓ LABORAL

Creació d'ocupació a través del Programa Incorpora de l'Obra Social "la Caixa", MicroBank i emprenedors

Punt de partida: "la Caixa" ha fet un esforç important en els darrers anys a favor de la integració en el mercat laboral de col·lectius en risc d'exclusió.

On som: "la Caixa" contribueix a la creació d'ocupació al nostre país a través de: MicroBank, l'Obra Social "la Caixa" i EmprenedorXXI.

On volem arribar: Continuar donant suport al teixit social del nostre país oferint oportunitats d'ocupació a persones en risc d'exclusió social i a emprenedors.

Programa Incorpora d'Integració Laboral

La integració laboral és un dels objectius de l'Obra Social de "la Caixa", especialment en una conjuntura econòmica poc favorable com l'actual. Prenent com a punt de partida que l'ocupació és un factor determinant per lluitar contra l'exclusió social, el Programa Incorpora està dissenyat per a les persones que, per les seves condicions particulars, en poden ser víctimes potencials.

L'objectiu és posar al servei del teixit empresarial espanyol un programa de responsabilitat social corporativa que afavoreixi la integració laboral de persones amb discapacitats físiques, intel·lectuals o sensorials; joves amb dificultats per accedir al seu primer lloc de treball, persones més grans de 45 anys sense experiència laboral; immigrants; persones en atur de

llarga durada o dones afectades per situacions de violència domèstica.

Des que s'ha posat en marxa, el Programa Incorpora ha permès la integració laboral de prop de 10.000 persones, a través de les més de 3.700 empreses que ja s'han adherit a aquesta iniciativa.



Primera edició dels Premis Incorpora

En reconeixement de les empreses que participen 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 l'any 2008 la primera edició dels Premis Incorpora.

D'entre un total de 177 candidatures presentades, les empreses guardonades van ser MAPFRE Quavita, Campsa, Hotel Palmeras i Tilseco. A més, el jurat va decidir destacar 14 iniciatives en pro de la integració laboral de persones en risc d'exclusió social atorgant-los una menció especial.

La primera edició dels premis es va emmarcar en el Congrés Incorpora, que va oferir diverses conferències i taules rodones per conèixer de primera mà la responsabilitat social corporativa i la integració laboral que duen a terme grans empreses. Durant aquest esdeveniment es va analitzar la responsabilitat social des de la perspectiva de la petita i mitjana empresa, i també els principals reptes que afronten els tècnics d'inserció laboral i les estratègies que han de seguir per acostar-se al món de l'empresa.



DES QUE S'HA POSAT EN MARXA, EL PROGRAMA INCORPORA HA PERMÉS LA INTEGRACIÓ LABORAL DE PROP DE 10.000 PERSONES, A TRAVÉS DE LES MÉS DE 3.700 EMPRESES QUE JA S'HAN ADHERIT A AQUESTA INICIATIVA

Amb el mateix propòsit de treballar per la integració laboral de persones amb dificultats, "la Caixa" ofereix la seva ajuda per a la inserció laboral de dones que han patit violència de gènere i estan a l'atur: l'Entitat ha signat un acord de col·laboració amb el Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya i unes altres set empreses a través del qual es compromet a contractar, com a mínim, 6 dones d'aquest col·lectiu durant el 2009. En total, l'abast d'aquest acord beneficiarà més de 30 dones a l'atur.

MicroBank

MicroBank, el banc social de "la Caixa", aconsegueix un paper important pel que fa a fomentar l'activitat productiva i la creació d'ocupació. D'una banda, com que concedeix microcrèdits a persones amb un accés limitat al mercat financer, MicroBank contribueix a fomentar l'autoocupació i la inclusió financera. I de l'altra, el finançament de projectes de negoci de creació i consolidació a microempresadors promou l'activitat productiva i la generació de llocs de treball. En definitiva, els microcrèdits d'aquesta entitat representen un gran estímul per a la generació d'ocupació, la qual cosa es tradueix en una contribució important a la creació de riquesa i a la cohesió social.

Emprenedors

Assumint que el grau de desenvolupament d'un país es mesura, en part, per la qualitat de les seves iniciatives emprenedores, "la Caixa" ofereix un suport sòlid a les persones que decideixen iniciar un projecte empresarial solvent. Amb aquest suport es garanteix que cap empenedor amb un projecte viable d'autoocupació deixi de dur-lo a terme per manca d'ajudes. En conseqüència, aquests projectes es converteixen en empreses solvents i, per tant, en una font d'ocupació. Fins al moment, aquesta iniciativa s'ha concretat en el suport a projectes amb una plantilla global de més de 600 empleats.

El suport de "la Caixa" als emprenedors es concreta, així mateix, en la iniciativa EmprenedorXXI, que permet identificar les empreses de creació recent més innovadores i amb un potencial de creixement més elevat de cada comunitat autònoma i, alhora, oferir-los un reconeixement que acceleri el seu procés de creixement i consolidació.



3.2 Inversió de "la Caixa" en Obra Social

	Objectius 2007	Actuacions 2008	Reptes 2009-2010
Contribució de "la Caixa" a l'Obra Social	- Continuar incrementant els recursos disponibles per a l'Obra Social, amb l'objectiu de generar valor des d'un punt de vista social i cultural. - Desenvolupar noves accions que contribueixin a evitar l'exclusió social de persones, tant per motius econòmics com socials.	- L'Obra Social ha disposat d'un pressupost de 500 milions el 2008, la qual cosa significa un 25% dels resultats recurrents de "la Caixa". - Increment del pressupost destinat a accions socials, que passa a representar un 63,94% del total. - Iniciatives orientades a lluitar contra la pobresa i l'exclusió social, a través de programes com CaixaProinfància, Integració Laboral Incorpora, Conservació d'espais naturals i inserció social o les beques per a interns en centres penitenciaris. - Inauguració del CaixaForum Madrid, seu de l'Obra Social a la capital d'Espanya. - Col·laboració internacional mitjançant l'ajuda en desastres i conflictes armats. - Programa de vacunació infantil en col·laboració amb GAVI Alliance.	Continuar dedicant atenció a les activitats socials davant la previsió de noves necessitats, i donar oportunitats a les persones de qualsevol edat i condició.
Impacte dels programes de l'àrea social i ambiental de l'Obra Social	- Treballar per eradicar la pobresa infantil, que afecta aproximadament un 14% dels menors que viuen a Espanya. - Desenvolupar noves fórmules i programes que afavoreixin la no exclusió de determinats col·lectius de la societat. - Incrementar la consciència social sobre el respecte al medi ambient.	- El programa CaixaProinfància ha ajudat ja 81.137 infants, amb una inversió de més de 49 milions d'euros, traduïda en unes 200.000 ajudes. - A través del programa Incorpora més de 5.900 persones han aconseguit accedir al mercat laboral.	- Intensificar el treball contra la pobresa infantil en un moment de desacceleració econòmica i amb taxes d'atur creixents, especialment entre determinats col·lectius de la societat. - Signatura de nous acords amb associacions per canalitzar les ajudes de Caixa Proinfància, amb la qual cosa s'incrementaran les ajudes destinades als infants en situació o risc d'exclusió. - Continuar afavorint la inserció en el mercat laboral de persones en risc d'exclusió a través del programa Incorpora i a través de programes com el de Conservació de Parcs Naturals.

Contribució de "la Caixa" a l'Obra Social

Punt de partida: L'Obra Social és la finalitat social de "la Caixa" i l'instrument a través del qual l'entitat contribueix al desenvolupament de la nostra societat des de la seva creació fa més de 100 anys.

On som: A través d'una contribució del 25% dels resultats recurrents, xifra que ha significat 500 milions d'euros el 2008, s'han dut a terme projectes socials, educatius, culturals i mediambientals per cobrir les necessitats de la nostra societat.

On volem arribar: "la Caixa" vol donar resposta a les necessitats dels ciutadans i contribuir al seu benestar, més si és possible en un entorn econòmic que s'està caracteritzant per un creixement menor i en el qual les necessitats socials emergents es manifesten encara més.

A través de l'Obra Social, actualment "la Caixa" destina a iniciatives socials un 25% dels resultats recurrents. El 2008, el pressupost de l'Obra Social ha pujat a 500 milions d'euros, la qual cosa la situa un any més com la fundació privada espanyola que destina més recursos a l'acció social.

El seu objectiu és donar oportunitats a les persones, amb independència de la seva edat i condició. Seguint aquest objectiu, l'any 2008 l'Obra Social de "la Caixa" ha destinat més d'un 60% del pressupost a projectes socials i assistencials, especialment als que estan dedicats a eradicar la pobresa i a protegir els col·lectius socialment desfavorits.

Des del punt de vista cultural, una de les fites més rellevants del 2008 ha estat la inauguració de CaixaForum Madrid, la seu de l'Obra Social de "la Caixa" a la capital d'Espanya. Aquest espai és un centre d'acció integral dels programes culturals i socials de l'Obra Social de "la Caixa", una filosofia que comparteix amb la resta de centres, situats a Barcelona, Palma, Lleida i Tarragona.

Les iniciatives que impulsa l'Obra Social es desenvolupen tant al nostre país com en altres zones necessitades del món, amb l'objectiu de donar resposta a projectes socials, culturals, educatius i mediambientals, però també a eventuais desastres naturals o a conflictes bèl·lics.

Ajudes per a desastres naturals i conflictes armats

Els desastres naturals i les situacions extremes que generen els conflictes armats són alguns dels cavalls de batalla de l'Obra Social de "la Caixa". Sovint, aquestes necessitats demanen actuacions urgents i les quantitats necessàries són elevades. D'altra banda, moltes d'aquestes necessitats s'acaben agreujant amb el temps, passats els primers moments crítics, amb el risc de desatenció. "la Caixa" fa un esforç per lluitar contra l'oblit en aquestes situacions d'extrema gravetat, ja sia promovent campanyes de sensibilització, ja sia directament a través d'aportacions.

Durant l'any 2008, l'Obra Social de "la Caixa" ha donat un milió de dòlars per reconstruir la província xina de Sichuan, afectada greument per diversos terratrèmols. Aquesta aportació servirà per rehabilitar la xarxa sanitària mitjançant la construcció d'un hospital. De fet, la relació amb la Xina és cada cop més fluida, atès que "la Caixa" disposa d'una oficina de representació a Pequín i està ultimant l'obertura d'una altra a Shanghai (a més, participa –a través de Critería CaixaCorp–, amb un 9,3%, en l'accionariat de The Bank of East Asia, el cinquè banc més gran per actius i el banc local independent més important de Hong Kong).

També el 2008, l'Obra Social ha dut a terme una campanya de sensibilització i recollida de donatius per a projectes d'accés a l'aigua potable a tres països africans i ha contribuït a millorar les condicions de vida de poblacions refugiades de diversos països.

Paral·lelament, també s'han destinat recursos i esforços a ajudar les víctimes del cicló Nargis (Myanmar), i a les del terratrèmol que va sacsejar el Perú l'any passat, o a les víctimes del tsunami a Indonèsia.

EL 2008, EL PRESSUPOST DE L'OBRA SOCIAL HA PUJAT A 500 MILIONS D'EUROS, LA QUAL COSA LA SITUA UN ANY MÉS COM LA FUNDACIÓ PRIVADA ESPANYOLA QUE DESTINA MÉS RECURSOS A L'ACCIÓ SOCIAL

AL LLARG DEL 2008, EL PROGRAMA INCORPORA INTEGRACIÓ LABORAL DE L'OBRA SOCIAL DE "LA CAIXA" HA AJUDAT MÉS DE 5.900 PERSONES EN RISC D'EXCLUSIÓ SOCIAL A ACONSEGUIR FEINA



Entre les accions socials més destacables del 2008 ocupen un lloc destacat els programes d'ajuda a col·lectius amb una problemàtica específica, com discapacitats, joves, immigrants i reclusos. Entre aquests, cal destacar el programa Incorpora Integració Laboral, l'objectiu del qual és proporcionar oportunitats laborals a col·lectius en risc d'exclusió social com ara els esmentats abans o altres com persones en atur de llarga durada, dones víctimes de violència domèstica o més grans de 45 anys.

UNA DE LES FITES MÉS RELLEVANTS DEL 2008 HA ESTAT LA INAUGURACIÓ DE CAIXAFORUM MADRID, LA SEU DE L'OBRA SOCIAL "LA CAIXA" A LA CAPITAL D'ESPANYA

D'altra banda, durant el 2008 l'Obra Social ha continuat les activitats del programa Caixa Proinfància, creat el 2007 per a famílies amb menors en situació o risc d'exclusió social. També continua desenvolupant accions a les escoles a través dels espais lúdics CiberCaixa Escolars, i avança en el

seu programa de prevenció de les drogodependències adreçat a joves i famílies. Aquests programes de creació recent s'afegeixen als tradicionals de Voluntariat, Gent Gran, les CiberCaixa Hospitalàries i els programes de Cooperació Internacional i atenció a les persones dependents.

Així mateix, destaca el programa de vacunació infantil que l'Obra Social desenvolupa en col·laboració amb GAVI Alliance, la primera aliança mundial de vacunes i lluita global contra la mortalitat infantil. A més, l'Obra Social de "la Caixa" també participa en un programa d'atenció psicosocial a malalts terminals i els seus familiars.

Juntament amb aquests programes, d'un caràcter social destacat, l'Obra Social de "la Caixa" impulsa també altres iniciatives, entre les quals destaquen 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.



Més beques per a la reinserció social dels reclusos

Fidel al seu compromís amb la igualtat d'oportunitats, "la Caixa" desenvolupa, a través de l'Obra Social, accions adreçades al col·lectiu d'interns en centres penitenciaris. Enguany, "la Caixa" ha concedit 952 beques en formació professional adreçades a interns, amb una inversió mitjana en cada beca del voltant de 4.757 euros.

Aquest programa, dissenyat en col·laboració amb el Ministeri de l'Interior i la Generalitat de Catalunya, ofereix als interns la possibilitat de formar-se i normalitzar la seva situació personal i professional un cop accedeixin a l'exterior. Durant el curs 2007-2008, el 93% dels interns becats va completar amb èxit la formació i un 28% va trobar feina gràcies a això.

Impacte dels programes de l'àrea social i ambiental de l'Obra Social

Punt de partida: L'enfocament de les activitats de l'Obra Social està orientat a cercar impacte en termes de canvi social i benestar. Per a això desenvolupa programes en l'àmbit social i mediambiental que tenen com a finalitat millorar la qualitat de vida de les persones i la sostenibilitat.

On som: Programes com Incorpora, CaixaProinfància i Voluntariat Corporatiu de "la Caixa" són exemples clars d'iniciatives amb un impacte social important a la nostra societat. Els programes a favor del mar i de conservació de parcs naturals cerquen la preservació dels nostres recursos naturals.

On volem arribar: "la Caixa" té la voluntat de potenciar les seves activitats socials i mediambientals sense renunciar a les activitats culturals, amb l'objectiu de contribuir al desenvolupament i benestar de la nostra societat.



Programa Incorpora Integració Laboral

L'objectiu del programa és facilitar l'accés al món laboral a col·lectius que estan en situació d'exclusió social o corren el risc de patir-ne, per facilitar-los la integració social. Col·lectius com malalts mentals, joves sense experiència laboral, persones amb discapacitats físiques, intel·lectuals o sensorials, persones més grans de 45 anys sense experiència laboral, immigrants, persones en atur de llarga durada o dones afectades per situacions de violència domèstica en són els beneficiaris potencials.

Aquest programa disposa d'una xarxa de intermediaris entre les empreses i els col·lectius formada per 297 tècnics d'inserció, en col·laboració amb entitats socials adherides al programa. Aquests faciliten el procés de recerca de feina, la incorporació a les empreses i l'adaptació i seguiment posterior.

D'aquesta manera s'aconsegueix incrementar el nombre d'oportunitats d'ocupació per a aquests col·lectius, alhora que les empreses i els empresaris poden col·laborar en la integració laboral, amb la col·laboració de la xarxa d'oficines de "la Caixa". Així, al llarg del 2008, gràcies al programa, més de 5.900 persones van aconseguir accedir a una feina.

Programa per eradicar la pobresa infantil

Es considera que al voltant d'un 14% dels menors que viuen a Espanya estan en situació de pobresa. Amb la intenció d'eradicar aquesta situació, "la Caixa" va posar en marxa el 2007 el seu programa Caixa Proinfància, un fons econòmic d'ajuts adreçat a llars amb menors de 16 anys en risc d'exclusió social. El 2008, aquest programa ha ajudat 81.137 nens i nenes.

L'Obra Social ha destinat al programa més de 49 milions d'euros, que s'han traduït en 198.822 ajuts. El 45% de les famílies que reben ajuts del programa són monoparentals, generalment una dona sola amb fills a càrrec. Destaca el fet que, a la segona meitat del 2008, els ajuts a menors van augmentar un 33%. Aquesta aportació garanteix la promoció socioeducativa de l'infant, i es materialitza en ajuts per a roba escolar, ortopèdia, colònies i campaments infantils, atenció psicoeducativa i ajuda a la primera infància.

Les ajudes que atorga el programa CaixaProinfància es canalitzen a través d'entitats socials, que utilitzen la seva infraestructura i posició en cada punt del territori per donar la utilitat més adequada als recursos invertits. Actualment, hi ha un total de 30 convenis de col·laboració amb organitzacions de tot Espanya. No obstant això, i atès que aquestes organitzacions tenen sovint el suport d'altres entitats, el total d'associacions puja a més de 200.



Programa de Voluntariat Corporatiu
Les inquietuds solidàries dels treballadors de "la Caixa" troben resposta a través del programa de voluntariat de l'Entitat. El programa de Voluntariat Corporatiu ha facilitat la creació d'associacions de voluntaris de "la Caixa", en les quals participen empleats del grup en actiu, jubilats i les seves famílies i amics. La missió de les associacions de voluntaris de "la Caixa" és fer activitats de voluntariat en benefici de la societat com a via de participació personal a l'Obra Social.

Per tal d'incentivar i impulsar aquesta mena d'iniciatives de voluntariat, l'Entitat aporta els recursos necessaris per finançar les activitats dels voluntaris, proporciona assessorament, formació i possibilitats d'acció voluntària i dona suport a les juntes directives de les associacions perquè ofereixin als seus voluntaris diverses opcions d'acció solidària.

EL 2008, EL PROGRAMA CAIXAPROINFÀNCIA HA AJUDAT JA 81.137 NENS I NENES, DESTINANT-LOS UN TOTAL DE MÉS DE 49 MILIONS D'EUROS

Fruit d'aquest programa, actualment hi ha a Espanya un total de 45 associacions de voluntaris, repartides per diferents províncies espanyoles. Els seus àmbits d'actuació estan relacionats amb alguna de les àrees següents:

- Assistència a persones necessitades.
- Activitats lúdiques amb persones en risc d'exclusió social.
- Iniciatives educatives d'integració.
- Col·laboracions en entitats socials.
- Activitats relacionades amb el respecte al medi ambient.
- Campanyes de Nadal.
- CooperantsCaixa: Voluntariat Internacional.
- Suport a la gestió d'entitats socials.

Cada associació decideix de manera autònoma les activitats que vol fer, les entitats socials amb què col·labora i ofereix als seus socis participar-hi. D'aquesta manera, les activitats s'adeqüen a les inquietuds i la realitat social de cada lloc.

Durant l'any 2008, en les 45 associacions de voluntaris de "la Caixa" hi ha inscrites 2.538 persones (2.109 de les quals són empleats del Grup "la Caixa", la resta són persones jubilades, amics i familiars), que han dut a terme un total de 980 accions de voluntariat amb 23.480 participacions dels voluntaris.

Solidaritat Empleats

Al llarg del 2008 des de l'Àrea de Responsabilitat Corporativa es va posar en marxa el projecte Solidaritat Empleats, programa a través del qual s'ofereix a tots els empleats de l'Entitat la possibilitat, a partir d'un euro al mes, de participar en el finançament de projectes humanitaris.

Al final del 2008, 506 empleats van decidir participar en el programa i van aportar més de 44.000 euros per a tres iniciatives: el Programa Incorpora, de l'Àrea d'Integració Social de la Fundació "la Caixa"; GAVI Alliance, per a la lluita contra la mortalitat infantil en països desfavorits a través de la vacunació a infants menors de cinc anys, i finalment, la Fundació MCCH per a la formació de dones emprenedores a l'Equador, un programa gestionat per l'Àrea de Cooperació Internacional de la Fundació "la Caixa".



EL PROGRAMA DE VOLUNTARIAT CORPORATIU HA FACILITAT LA CREACIÓ D'ASSOCIACIONS DE VOLUNTARIS DE "LA CAIXA" EN LES DIFERENTS PROVÍNCIES ESPANYOLES, EN LES QUALS PARTICIPEN EMPLEATS DEL GRUP EN ACTIU, JUBILATS I LES SEVES FAMÍLIES I AMICS



Voluntariat corporatiu	2008
Nombre total d'associacions de voluntaris	45
Nombre d'empleats voluntaris	2.109
Voluntaris que són empleats en actiu	90%
Voluntaris que són jubilats	10%
Nombre total de voluntaris	2.538
Nombre total d'accions solidàries desenvolupades	980
Participacions dels voluntaris en les esmentades accions solidàries	23.480

AL LLARG DEL 2008, MÉS DE 500 EMPLEATS DE L'ENTITAT VAN PARTICIPAR EN EL PROGRAMA SOLIDARITAT EMPLEATS PER FINANÇAR DIFERENTS PROJECTES HUMANITARIS MITJANÇANT LA DONACIÓ MENSUAL A TRAVÉS DE LA NÒMINA

Programes ambientals

Assumint el seu lideratge en acció social i mediambiental, "la Caixa" disposa d'un Programa de Medi Ambient, els principals àmbits del qual són la biodiversitat -protecció d'espècies en perill i conservació d'ecosistemes i hàbitats fràgils, tant terrestres com marins- i els residus -prevenció i minimització de la seva generació-. Aquest programa dirigeix les seves accions en una triple direcció:

- El coneixement i la sensibilització del ciutadà.

- La investigació dels experts.
- L'acció sobre el medi natural.

En conjunt, les diferents accions persegueixen a la vegada un objectiu ambiciós: el de la conscienciació i el canvi cultural d'actitud. En aquesta diversitat d'objectius s'emmarquen els programes empresos per "la Caixa".

Programa "la Caixa" a favor del mar
L'objectiu d'aquest programa, desenvolupat conjuntament amb la Fundació per a la Conservació i Recuperació dels Animals Marins, és contribuir a la conservació dels ecosistemes marins del litoral espanyol. Per aconseguir-ho se segueixen tres vies: l'educació mediambiental, el rescat i la recuperació d'espècies marines en perill d'extinció i la investigació sobre l'estat dels ecosistemes marins.

DURANT MÉS DE 10.000 MILLES NÀUTIQUES DE NAVEGACIÓ, L'EMBARCACIÓ IBER HA RECALAT EN 32 PORTS D'ESPANYA, AJUDANT A EDUCAR I CONSCIENCIAR SOBRE ELS PERILLS QUE SOTGEN EL MEDI MARÍ

Dins del programa es desenvolupen tres projectes:

- La ruta del Vell Marí: dirigida a la conservació de la biodiversitat dels nostres mars a través del rescat, la investigació i la divulgació de les espècies i ecosistemes marins amenaçats. Inclou també activitats didàctiques.
- La ruta de l'Iber: l'Iber és una embarcació tripulada per 10 especialistes que vetlla per la conservació del bon estat dels ecosistemes marins.
- Mapa acústic submarí del litoral espanyol: el Laboratori d'Aplicacions Bioacústiques (LAB), a bord dels velers científics del programa "la Caixa" a favor del mar, ha creat el primer mapa acústic del mar al voltant de la Península, i ha realitzat l'estudi de l'efecte de la contaminació acústica sobre les poblacions de cetacis que habiten les aigües litorals. Aquest laboratori és també, a la vegada, una bona eina de conscienciació ciutadana sobre la realitat acústica del litoral i els seus efectes sobre els ecosistemes marins.



Programa Conservació de parcs naturals i reinserció social

Aquest altre programa, que va arrancar l'any 2005, uneix dos objectius de l'Obra Social de "la Caixa": per una banda, es contribueix a preservar els espais naturals de la península i les illes. I per l'altra, s'incideix en la integració de persones en situació de risc d'exclusió afavorint la seva reinserció social.

El programa treballa, concretament, en la millora dels hàbitats forestals, la prevenció d'incendis, el manteniment dels hàbitats oberts, la protecció dels espais fluvials i formacions de ribera, la restauració de les àrees degradades i l'optimització de la xarxa d'infraestructures i de la seva senyalització.

Per realitzar aquesta tasca, l'Obra Social de "la Caixa" dóna prioritat a l'ocupació de col·lectius de persones en situació o risc d'exclusió social, preferentment col·lectius d'exreclusos,

exdrogodependents, immigrants, dones en situació extrema o qualsevol altre col·lectiu que es consideri convenient.

Malgrat que aquesta iniciativa va començar amb un acord amb la Diputació de Barcelona, actualment l'Obra Social ha iniciat activitats en espais i parcs naturals de totes les comunitats autònomes.



L'OBRA SOCIAL DE "LA CAIXA" DÓNA PRIORITAT A L'OcupACIÓ DE COL·LECTIUS DE PERSONES EN SITUACIÓ O RISC D'EXCLUSIÓ SOCIAL

Inversió de l'Obra Social de "la Caixa" (en milions d'euros)	2006	2007	2008
Programes socials	160	256	297
Programes educatius	19	23	32,6
Programes culturals	66	59	70,9
Programes medi ambient i ciència	58	61	64

3.3 Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil



L'elevada taxa de mortalitat infantil és una xacra que arrossegueu els països més pobres del planeta i que les vacunes poden ajudar a reduir. L'any 2000 es va crear GAVI Alliance (The Global Alliance for

Vaccines and Immunization), una institució nascuda per facilitar l'accés a vacunes noves i infrautilitzades i reduir en la mesura que fos possible, la mortalitat infantil dels països en vies de desenvolupament. Es tracta,

per tant, d'una de les iniciatives més ambicioses en matèria de salut infantil. De fet, es calcula que, dels 9,7 milions de nens menors de cinc anys que moren anualment, 2,5 milions ho fan a causa de malalties que es podrien haver evitat amb vacunes.

Durant l'any 2008, "la Caixa" ha tingut un paper molt actiu en aquesta iniciativa internacional, gràcies a la firma d'un acord de col·laboració amb la GAVI Alliance per liderar a Espanya l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil. Aquesta aliança empresarial que "la Caixa" lidera a Espanya es converteix així, en una coalició mundial, basada en la col·laboració públic-privada, per a lluitar contra la mortalitat infantil en països en desenvolupament. És, a

més a més, una iniciativa pionera a Europa, que suposa un avanç significatiu en la consecució del quart Objectiu de Desenvolupament del Mil·lenni de les Nacions Unides pel que fa a la salut infantil: reduir la mortalitat infantil en dos terços abans de l'any 2015.

ES TRACTA D'UNA INICIATIVA PIONERA A EUROPA, QUE SUPOSA UN SIGNIFICATIU PAS ENDAVANT EN LA CONSECUCIÓ DE L'OBJECTIU DE DESENVOLUPAMENT DEL MIL·LENNI PEL QUE FA A LA SALUT INFANTIL: REDUIR LA MORTALITAT EN DOS TERÇOS PER A L'ANY 2015

Objectius 2007		Actuacions 2008	Reptes 2009-2010
Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil	• Partint de l'experiència en l'àmbit de la cooperació internacional, es va plantejar la necessitat de col·laborar en una causa ambiciosa vinculada a la pròpia supervivència dels infants que viuen en països en vies de desenvolupament.	• Acord amb l'organització GAVI Alliance per a liderar, a Espanya, una coalició empresarial que contribueixi a reduir la mortalitat infantil per falta de vacunes.	• Disminuir la taxa de mortalitat infantil en països en vies de desenvolupament, d'acord amb el quart Objectiu de Desenvolupament del Mil·lenni de les Nacions Unides pel que fa referència a salut infantil: reduir la mortalitat en dos terços per a l'any 2015.
		• Aportació directa de "la Caixa" de 4 milions d'euros per a aquesta mateixa comesa.	• El 2009, duplicar la xifra aportada directament per "la Caixa", fins a assolir els 8 milions d'euros.

A través d'aquest acord, "la Caixa", realitza una important tasca de sensibilització social sobre la causa i, a més a més, facilita a les empreses del nostre país la seva àmplia xarxa d'oficines per a donar a conèixer l'Aliança, a més de posar-les a la seva disposició per què puguin realitzar les seves aportacions a la tasca de la GAVI. L'Obra Social "la Caixa", a través del seu Programa de Cooperació Internacional, s'encarregarà del seu seguiment. L'Entitat ha destinat directament 4 milions d'euros, convertint-se d'aquesta manera en un col·laborador estratègic clau i en el primer soci privat a Europa. Per al període 2009-2010, "la Caixa" té previst augmentar aquesta quantitat.

PER A L'ANY 2009, "LA CAIXA" TÉ PREVIST DOBLAR LA SEVA INVERSIÓ DIRECTA, FINS A ASSOLIR ELS 8 MILIONS D'EUROS

"Som una empresa promotora immobiliària amb inquietuds socials. La nostra adhesió a l'aliança empresarial va ser motivada per la finalitat social de la iniciativa, la implicació de "la Caixa" i l'aplicació directa dels recursos que ajuda a eradicar de forma preventiva una de les principals causes de la mortalitat infantil. Una iniciativa com l'aliança empresarial és una oportunitat per a empreses com la nostra de canalitzar el nostre compromís responsable a favor de la societat."

José Luis Galindo, gerent de Veganarcea, S.A., clients de l'oficina 0334 - Montgat

"LA CAIXA" HA APORTAT DIRECTAMENT 4 MILIONS D'EUROS, CONVERTINT-SE D'AQUESTA MANERA EN UN COL·LABORADOR ESTRATÈGIC CLAU I EN EL PRIMER SOCI PRIVAT A EUROPA DE LA GAVI ALLIANCE

GAVI Alliance és una iniciativa especialment important si es té en compte que, des del seu naixement, l'any 2000, ha aconseguit reduir en més de 3 milions el nombre de morts infantils. Aquesta aliança inclou tant a governs de països desenvolupats com en vies de desenvolupament, organitzacions com la OMS, Unicef, el Banc Mundial, la indústria fabricant de vacunes de països tant desenvolupats com en vies de desenvolupament, agències tècniques i d'investigació, diferents organitzacions no governamentals i la Fundació Bill i Melinda Gates.



Reafirmació del compromís social de "la Caixa"

La iniciativa de "la Caixa" per liderar aquesta aliança a Espanya reforça també el compromís de l'Entitat financera que, a través del seu Programa de Cooperació Internacional, col·labora en la lluita contra la pobresa extrema en els països en vies de desenvolupament d'Àfrica, Àsia i Amèrica Llatina. Per la seva banda, la presidenta del Consell de la GAVI Alliance Fund., Graça Machel ha mostrat públicament la seva satisfacció per col·laborar amb "la Caixa", qualificant-la com una entitat de prestigi i compromesa socialment.

A la pràctica, aquest acord permetrà acostar la cooperació internacional a totes aquelles empreses presents en el nostre país que vulguin ampliar la seva acció social a través d'una organització de prestigi internacional com GAVI Alliance. D'altra banda, des de la presentació del projecte el mes d'abril del 2008, fins a final d'any, l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil que lidera "la Caixa" disposa ja de 93 empreses de tota Espanya, per un import de 266.250 euros, empreses que disposen d'un distintiu i un diploma que acrediten el seu compromís, amb aquesta iniciativa sanitària. A més a més de les empreses, "la Caixa" ha obert una línia d'aportacions entre els seus propis empleats.



L'ACORD DE COL·LABORACIÓ ENTRE "LA CAIXA" I GAVI ALLIANCE "ÉS UNA MAGNÍFICA LLIÇÓ DE COM SER LÍDERS EN ELS NEGOCIS I EN RESPONSABILITAT SOCIAL". GRAÇA MACHEL, PRESIDENTA DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ DE GAVI ALLIANCE

Les aportacions a nivell particular pugen a 11.975 euros, per la qual cosa l'aportació total al projecte de GAVI Alliance és de 278.225 euros a 31 de desembre del 2008.

A més a més d'aquesta acció de col·laboració amb GAVI Alliance, el Programa de Cooperació Internacional de l'Obra Social "la Caixa" ha col·laborat en un total de 371 projectes de 58 països amb una aportació de més de 44 milions d'euros.

DES DE LA POSADA EN FUNCIONAMENT DEL PROJECTE I FINS A FINALS DEL 2008, L'ALIANÇA EMPRESARIAL COMPTA JA AMB 93 EMPRESES A TOTA ESPANYA

3.4 Innovació en Serveis Financers

	Objectius 2007	Actuacions 2008	Reptes 2009-2010
Nous desenvolupaments i aplicacions	• Introduir noves millores en les aplicacions informàtiques que agilitin la relació amb el client i li aportin un valor afegit, estalviant temps i diners que posteriorment revertiran en benefici de cada un d'ells.	• Introducció del SNC: Seguiment de Negoci de Canals. • Servei pioner de videotrucades per a agilitar i flexibilitzar l'operativa bancària i extrabancària dels clients. • Inici de la construcció de nous CPDs (Centres de Processament de Dades). • Acord estratègic amb IBM. • Portal personalitzat per a iPhone i iPod. • Millores a la web de "la Caixa" per fer-la més interactiva i pràctica. • Noves aplicacions en el terminal TF7, com la possibilitat de fer trucades o enviar SMS. La seva presència s'ha estès a més a més a tota la xarxa d'oficines. • Digitalització de la documentació en GDS-CUSA i noves aplicacions per al seguiment dels expedients	• Continuar introduint innovacions que millorin la relació amb el client, oferint-li solucions tecnològiques que estiguin a l'alçada de les seves necessitats reals. • Desenvolupar un conjunt de sistemes i arquitectures informàtiques que suportin el creixement de "la Caixa" durant els propers anys.
Seguretat i transparència	• Mantenir i millorar els estàndards de seguretat corresponents a una entitat financera líder, superant els mínims legals amb noves aportacions addicionals per part de "la Caixa".	• Introducció d'elements de percepció i informació sobre seguretat en Línia Oberta. • Millores en el projecte de seguretat Cassiopea.	• Continuar enfortint un entorn de protecció per a les dades confidencials dels clients, combatent les diferents amenaces informàtiques que això pugui suposar. • Mantenir la lluita contra el blanqueig de capitals, en un entorn d'incertesa econòmica, per a salvaguardar l'estabilitat del sistema financer. • Integració del projecte Cassiopea amb el Centre de Gestió del Fraude. • Formació de nous grups d'empleats en matèria de protecció de dades. • Introducció progressiva de noves millores i garanties en el servei CaixaProtect.

Nous desenvolupaments i aplicacions

Punt de partida: La innovació sempre ha format part de l'ADN de "la Caixa" i ha consistit en convertir les idees en valor per als clients, amb l'objectiu d'oferir-los un servei excel·lent.

On som: La inversió en tecnologia i innovació es tradueix en el desenvolupament d'un conjunt de projectes que tenen com a finalitat millorar la seguretat en les operacions, l'accessibilitat als serveis i la informació i assessorament dels clients.

On volem arribar: Volem seguir sent referent en la innovació de nous serveis basats en la nostra capacitat tecnològica i en la dels nostres professionals.

Com a entitat financera líder, un dels compromisos de "la Caixa" amb els seus clients és oferir-los un servei cada vegada més proper i útil. En el capítol de la tecnologia aquest compromís es tradueix en un esforç per desenvolupar innovacions tecnològiques que aportin més comoditat i seguretat, ja sigui de forma directa o indirecta. El Pla Estratègic 2007-2010 ja va recollir i concretar els principals reptes tecnològics per al trienni. Fruit d'aquest esforç, al llarg de l'any 2008 "la Caixa" ha invertit un total de 103.838 milers d'euros, de què 6'99 milions d'euros han estat destinats a innovacions tecnològiques. El resultat ha estat el desenvolupament d'un bon nombre de projectes, entre els quals destaquen els següents:

Acord estratègic amb IBM

L'any 2008, "la Caixa" va formalitzar un acord de col·laboració amb la firma IBM. Aquest acord té com a

objectiu generar valor per als clients, els empleats i la societat, gràcies a una tecnologia innovadora que es basa en l'ús de la nova arquitectura tecnològica que està desenvolupant "la Caixa". Com a conseqüència d'aquesta col·laboració, l'Entitat millora l'eficiència en la gestió diària dels seus recursos tecnològics i podrà centrar tots els seus esforços en les prioritats contingudes en el seu Pla Estratègic 2007-2010.

La tecnologia d'IBM donarà prioritat a la sostenibilitat, un dels pilars fonamentals per a l'evolució del negoci de "la Caixa". Per això, desenvoluparà àrees de treball que potenciïn la racionalització del consum de recursos d'infraestructura i energètics, així com la reducció de consumibles, tot això orientat a una disminució de les despeses associades a les tecnologies de la informació.

SNC: Un seguiment estratègic sobre el canal

Donat que cada vegada son més les operacions que els clients duen a terme a través dels caixers automàtics i del servei Línia Oberta, "la Caixa" ha posat a disposició dels seus empleats una eina batejada amb el nom de SNC (Seguiment de Negoci de Canals). Aquest recurs, fàcil d'utilitzar i accessible a través de la Intranet, permet saber quin percentatge de l'operativa dels clients es du a terme a través d'aquests canals. D'aquesta manera, cada centre pot conèixer també en quina mesura pot centrar-se en altres activitats que aportin valor als seus clients, com pot ser l'assessorament.

CPDs: Plataformes per al creixement

Durant l'any 2008 s'han iniciat les obres per a la construcció de dos nous CPDs

(Centres de Processament de Dades). Gràcies a aquests centres, l'Entitat guanyarà en capacitat energètica, potència i sostenibilitat, tres pilars clau per a garantir l'expansió de "la Caixa". La construcció d'aquests CPDs comporta una inversió de 200 milions d'euros i està previst que finalitzi el desembre de 2012.

Servei pioner en videotrucades

Amb la finalitat d'atendre les necessitats reals dels clients, l'any passat "la Caixa" va reforçar el ventall de serveis que ofereix a través del telèfon mòbil amb un servei pioner: l'operativa bancària per videotrucada. Aquest servei permet als clients realitzar a través d'un mòbil de tercera generació (3G) les mateixes operacions que ofereix un caixer automàtic convencional, excepte la retirada d'efectiu. Gràcies a aquesta innovació,



“El nostre objectiu és oferir als clients una operativa senzilla i que sigui accessible a través de tots els canals de comunicació. Pensem que el mòbil serà, a curt termini, un dels canals més utilitzats per realitzar consultes i operacions financeres, per això ens esforcem en millorar l'ús de CaixaMòbil”

David Urbano Martín, responsable de l'Àrea de mòbils d'e-laCaixa



els clients tenen també la possibilitat d'accedir a l'operativa més habitual de Línia Oberta, com veure el saldo i extracte de comptes, controlar el límit de crèdit o el moviment de targetes, entre d'altres operacions.

El sistema és similar al que s'utilitza en els caixers: els clients que truquen al servei veuen en les seves pantalles una sèrie d'opcions numerades a les quals han de respondre com si es tractés d'un caixer, pressionant les tecles corresponents del telèfon.

Reducció de despeses amb telefonia IP

Un dels projectes tecnològics destacables que s'ha dut a terme en els últims anys és la implementació de la telefonia IP, un sistema de convergència de dades i veu que permet un important estalvi de costos, la qual cosa finalment beneficia el client. Amb la telefonia IP ha arribat

també la Centraleta Virtual, a través de la qual l'empleat pot rebre trucades directes dels seus clients, millorant, d'aquesta manera, la qualitat del servei que s'ofereix. Aquesta millora tecnològica forma part dels reptes del Pla Estratègic 2008-2010, i a dia d'avui ja es troba plenament incorporada a la xarxa d'oficines.

Nou frontal multidispositiu per a mòbils

Una altra de les millores tecnològiques que es van introduir durant l'any passat és el frontal multidispositiu, un sistema que adapta la tecnologia al tipus de mòbil amb el qual es connecta, ja sigui WML o HTML. D'aquesta manera, el llenguatge utilitzat per "la Caixa" per a contactar amb el client a través del mòbil serà sempre compatible i, en conseqüència, el client tindrà a la seva disposició més eines d'ajuda en el seu propi terminal.

Portal personalitzat per a iPhone i iPod

Amb l'objectiu de continuar liderant l'avantguarda dels serveis a través del mòbil, durant 2008 "la Caixa" s'ha convertit en la primera entitat en disposar d'un portal personalitzat per a l'iPhone i l'iPod touch d'Apple, que inclou tota l'operativa actual de Línia Oberta, el servei de banca-online de l'entitat i ServiCaixa. Així mateix, ha incorporat un accés al portal de "la Caixa" i té previst desenvolupar en una segona fase noves funcionalitats que aprofitin la interfície tàctil: buscador d'oficines i caixers, Borsa Oberta, LKXA, etc.

Segona capa antivirus

La seguretat de la informació és prioritària per a "la Caixa" que, des de fa anys, desenvolupa sistemes de protecció a mida i realitza millores constants. Durant 2008, s'ha fet un nou pas en aquesta direcció gràcies a la implantació d'una segona capa d'antivirus. Aquesta nova mesura augmenta la protecció en la navegació

per Internet, protegint les estacions de treball davant virus, troians o altres infeccions de codi maliciós. D'aquesta manera, a més a més, es garanteix la invulnerabilitat del sistema informàtic davant instal·lacions fraudulentes, capturadors d'informació o entrades de persones no autoritzades.

Activació de targetes per SMS

Nova operativa d'activació de targetes per a clients de "la Caixa" a través de missatgeria de telèfon mòbil, facilitant l'accés i oferint un nou canal alternatiu als que existeixen actualment.

DURANT 2008, "LA CAIXA" S'HA CONVERTIT EN LA PRIMERA ENTITAT FINANCERA EN DISPOSAR D'UN PORTAL PERSONALITZAT PER A L'IPHONE I L'IPOD TOUCH D'APPLE



Una web més propera i interactiva

Durant l’any 2008, “la Caixa” ha fet un important esforç per millorar la seva pàgina web corporativa, amb l’objectiu d’augmentar la interactivitat amb els seus clients i posar l’èmfasi en la seva vocació de servei. Amb aquestes innovacions, “la Caixa” fa un pas més en el seu acostament al concepte Web 2.0. Concretament, s’han posat en funcionament tres noves iniciatives: **EcoCaixa:** *microsite* en el qual s’hi pot trobar informació sobre les actuacions que l’Entitat està realitzant per millorar la protecció del medi ambient; les que pot realitzar el client i les que es poden fer conjuntament. A més a més, el microsite possibilita a l’usuari la sol·licitud d’un servei de correspondència personalitzada al qual ja estan subscrits més de 1.250.000 clients. Entre les operacions que ofereix aquest servei està la possibilitat de no rebre correspondència amb paper.

Solucions reals: espai interactiu i amb un fort protagonisme del format vídeo, on l’usuari pot comprovar la utilitat de molts productes i serveis que “la Caixa” ofereix en àrees com targetes, telèfons mòbils o Internet. La web explica, en primera persona, diferents casos reals en els quals els nous productes i serveis de l’Entitat poden ser molt útils per solucionar diferents situacions.

Personalitzar ‘Línia Oberta’: a través d’aquest servei, l’usuari pot escollir el disseny de la interfície que més li agradi a l’hora de visualitzar la seva informació financera a Línia Oberta. El servei ofereix la possibilitat de canviar la capçalera i els menús a través de la tria d’un color (blau, verd, lila, taronja) o un motiu estacional (primavera, estiu, tardor, hivern).



L'EINA NC (SEGUIMENT DE NEGOCI DE CANALS), FÀCIL D'USAR I ACCESSIBLE A TRAVÉS DE LA INTRANET, PERMET SABER QUIN PERCENTATGE DE L'OPERATIVA DELS CLIENTS ES DU A TERME A TRAVÉS DE LÍNIA OBERTA I CAIXERS

EL SISTEMA DE VIDEOTRUCADA, PIONER EN EL SECTOR, PERMET ACCEDIR A L'OPERATIVA MÉS HABITUAL DE LÍNIA OBERTA, COM VEURE EL SALDO I EXTRACTE DE COMPTES, ENTRE MOLTES ALTRES OPERACIONS



Seguretat i transparència

Punt de partida: L’aposta tecnològica de “la Caixa” per a millorar la seguretat i transparència amb els seus clients és una constant des de fa moltes dècades. Com a prova d’això, l’Entitat va iniciar la seva informatització el 1963, i el 1979 va instal·lar les seves primeres terminals d’autoservei.

On som: L’evolució de les noves tecnologies en el sector financer ha suposat un repte per a les entitats financeres a l’hora de garantir la seguretat de les operacions. “la Caixa” és una entitat sensible a aquesta qüestió i és una de les que més recursos dedica a aquest tema.

On volem arribar: Seguir apostant per la innovació per millorar la seguretat i el servei als nostres clients.

Seguretat

La seguretat és un dels pilars sobre els quals descansa la solidesa d’una entitat financera. Assumint el seu paper de lideratge, “la Caixa” s’ha preocupat sempre de garantir un nivell màxim de seguretat, tant en l’operativa dels clients com en l’entorn dels empleats.

D’altra banda, el desenvolupament de tecnologies en l’actual entorn econòmic, marcat per la competitivitat i la globalització, comporta la creació de models de negoci que s’adaptin als nous canals tecnològics. Per aquest motiu, salvaguardar la informació del negoci, la dels clients i la de les persones que treballen a l’Entitat és una necessitat legal i ètica.

Prenent aquest principi com a element clau, “la Caixa” s’assegura que totes les seves oficines estiguin preparades per a minimitzar el risc d’atracament i robatori, en molts casos per sobre de les exigències que marca la pròpia llei. Les mesures de seguretat són especialment importants quan l’oficina es troba en una zona considerada com d’alt risc. Alguns exemples habituals a les oficines de “la Caixa” són:

- Presència d’equips de captació i gravació d’imatges digitals.
- Porta exclosa d’accés a zona de seguretat.
- Dispensadors i recicladors automàtics d’efectiu o control individualitzat d’accés mitjançant arc detector de metalls.

A més a més d’aquestes mesures, l’Entitat té especialment en compte la formació del personal de seguretat, que pren com a punt de partida el respecte als drets humans en l’exercici de la seva professió. En aquest sentit, tot el personal de seguretat està obligat a realitzar un Curs d’Habilitació per a Vigilant de Seguretat. A això cal afegir que poden completar aquest curs amb altres formacions complementàries. La resta d’empleats rep també formació relacionada amb la seguretat davant eventuais situacions d’urgència. És el cas dels treballadors designats com a responsables en cas d’emergència.

Com a resultat de tota aquesta tasca, el nombre d’atracaments per cada 100 oficines de “la Caixa” ha estat el menor de tot el sector, i és d’1,2 tant pel 2008 com per l’any 2007.

EL CONJUNT DE MESURES DE SEGURETAT ADOPTADES PER “LA CAIXA” HA CONVERTIT A LES OFICINES DE L’ENTITAT EN UNES DE LES MÉS SEGURES DEL SECTOR BANCARI ESPANYOL. “LA CAIXA” ÉS, UN ANY MÉS, L’ENTITAT FINANCERA AMB EL MENOR NOMBRE D’ATRACAMENTS PER OFICINA DE TOT EL SECTOR

	2006	2007	2008
Nombre de vigilants de seguretat que han realitzat el curs d’Habilitació per a Vigilant de Seguretat o altres cursos en els quals s’estudien aspectes dels drets humans rellevants per a la seva activitat	109	112	121
Nombre total d’atracaments per cada 100 oficines de “la Caixa”	1,4	1,2	1,2
Nombre total d’atracaments per cada 100 oficines dels principals bancs i caixes.	1,5	1,4	1,5
Percentatge d’oficines amb Videogravació Digital	55%	59%	76,3%
Percentatge d’oficines amb recicladors/ dispensadors automàtics d’efectiu	100%	100%	100%

"LA CAIXA" TÉ ESPECIALMENT EN COMPTE LA FORMACIÓ DEL PERSONAL DE SEURETAT, QUE PREN COM A PUNT DE PARTIDA EL RESPECTE ALS DRETS HUMANS EN L'EXERCICI DE LA SEVA PROFESSION

Protecció contra el frau

Evitar el frau és una de les prioritats de "la Caixa" en relació a la seguretat de l'operativa de clients. En aquest marc s'enquadren els projectes CaixaProtect i Cassiopea, que durant l'any 2008 han experimentat algunes millores significatives.

Projecte CaixaProtect

És un servei gratuït, pioner a Espanya, que des del 2006 garanteix protecció davant qualsevol operació fraudulenta no realitzada pel titular. El servei CaixaProtect activa un sistema d'alertes al telèfon mòbil davant operacions d'imports elevats, ja siguin compres, disposicions en efectiu, ús de targetes i

transferències des de Línia Oberta o caixers automàtics.

Durant l'any passat, "la Caixa" va introduir diversos elements informatius que milloren la percepció dels usuaris i els permet estar més informats sobre la política de seguretat de l'Entitat. Per exemple, s'ha incrementat la mida de la icona de "cadenat" que dona accés a Línia Oberta, s'ha introduït el concepte d'"Accés segur", s'ha afegit un nou racó de seguretat i s'ha publicat el segell de qualitat ISO 27001:2005, que a més a més, enllaça amb una pàgina informativa de seguretat.

CaixaProtect cobreix una única declaració de robatori, pèrdua o frau per cada període de 12 mesos, amb un màxim de cobertura de 10.000 euros. "la Caixa" verificarà la suplantació del client en les operacions fraudulentes, així com l'efectiva existència de la pèrdua o robatori declarats.



Projecte Cassiopea

Aquest projecte de seguretat es va posar en funcionament l'any 2007 com una eina de control global del frau. Permet detectar les accions fraudulentes de forma avançada en qualsevol canal i bloqueja la targeta de crèdit en cas de robatori. El 2007 es va implantar l'operativa de Línia Oberta i comerços. El 2008 es van introduir millores funcionals en els aplicatius per millorar l'ús i l'accessibilitat en base a comentaris dels usuaris. A més a més, s'han activat alertes de "targetes calentes"- sospitoses de frau -. De cara al proper any, està previst que Cassiopea s'integri amb el Centre de Gestió de Fraus, que anirà aglutinant tota la informació de frau dels diferents canals.

"LA CAIXA" TREBALLA EN UN PROGRAMA PILOT PER MILLORAR LA SEURETAT EN ELS CAIXERS AUTOMÀTICS. ES TRACTA D'UN PROGRAMA DE SEURETAT BIOMÈTRICA ANOMENAT "PALMSECURE", QUE PERMET LLEGIR EL PATRÓ DE LES VENES DEL PALMELL DE LA MÀ DE CADA INDIVIDU. AQUEST SISTEMA PERMET CORREGIR LES IMPERFECCIONS D'ALTRES SISTEMES BIOMÈTRICS, COM LA PETJADA DIGITAL O EL RECONeixEMENT DE L'IRIS

Transparència

Com a part del seu compromís amb l'honestedat i la legalitat vigent, "la Caixa" manté una actitud proactiva respecte a la transparència en el sentit més ampli del terme. Aquesta actitud es concreta en diverses iniciatives:

Prevenió del blanqueig de capitals i polítiques anticorrupció

El blanqueig de capitals intervé en els sistemes financers a nivell mundial provocant danys en la reputació de les institucions financeres i debilitant les seves relacions amb els intermediaris, reguladors i amb el públic en general.

La Llei 19/93 de Moviments de Capitals i Mesures de Prevenció de Blanqueig de Capitals estableix que els subjectes obligats han de disposar de polítiques expressives d'acceptació i coneixement de clients. Aquestes polítiques ajuden a protegir la reputació de les entitats financeres i la integritat dels sistemes bancaris, ja que redueixen la probabilitat que es converteixin en vehicle o víctima del crim financer.

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

Durant el 2008 el nombre de persones dedicades a la prevenció de blanqueig de capitals va ser de 26 (una més que l'any anterior), i de 9 el de persones que van centrar en exclusiva la seva activitat en la matèria.

Formació específica

Tots els empleats de la Xarxa Territorial tenen a la seva disposició des de l'any 2000 un curs de prevenció de blanqueig de capitals integrat a la Intranet de l'Entitat, per sensibilitzar i preparar els treballadors davant casos de manifesta il·legalitat constitutius de delictes i corrupció. L'any 2008, els 23.500 empleats de la xarxa comercial van rebre formació presencial.

Operacions investigades i detectades

Durant l'exercici 2008, Prevenció de Blanqueig de Capitals (UOPBC) ha investigat un total de 867 operacions i s'han detectat 65 casos a través del sistema d'alertes de "la Caixa". 105 d'aquestes operacions es van comunicar al Servei Executiu del Banc d'Espanya.

L'ENTITAT HA PARTICIPAT EN REPETIDES OCASIONS EN INICIATIVES INTERNACIONALS DESTINADES AL CONTROL DEL BLANQUEIG, POSANT ELS SEUS MITJANS A DISPOSICIÓ DE LES INSTITUCIONS AUTORITZADES QUE HO HAN REQUERIT

Protecció de la intimitat i confidencialitat de la Informació

"la Caixa" manté un estricte control de l'ús que es fa de les dades de cada client, així com de la intimitat que cada un d'ells es mereix. A més a més de seguir rigorosament els requeriments establerts per llei, l'Entitat ha desplegat una sèrie de mesures internes que garanteixen la màxima confidencialitat en la relació amb els clients. Amb aquest mateix objectiu, imparteix formació als nous empleats, i du a terme accions divulgatives i de formació per a la plantilla.

D'altra banda, "la Caixa" inscriu 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.

Al llarg de l'any 2008, "la Caixa" ha rebut 3 sancions per incompliment de les normatives sobre el respecte a la intimitat del client per un import de 96.101,21 euros.



Ètica i transparència de la informació comercial

Un dels compromisos més fermes de "la Caixa" en la seva relació amb els clients té a veure amb les comunicacions comercials, que són clares i transparents. Seguint la normativa legal i un codi intern propi, s'evita la informació ambigua, inexacta o exagerada. De fet, "la Caixa" és membre de l'Associació per a l'Autoregulació de la Comunicació Comercial (AUTOCONTROL), els principis de la qual es basen en la veracitat, honestedat, legalitat i lleialtat que comprenen les comunicacions comercials.

A l'exercici del 2008 "la Caixa" ha rebut una sanció per incompliment en matèria de publicitat o informació de productes, per un import total de 3.000 euros.

SEGUINT LA NORMATIVA LEGAL I UN CODI INTERN PROPI, "LA CAIXA" EVITA LA INFORMACIÓ AMBIGUA, INEXACTA O EXAGERADA EN LES SEVES COMUNICACIONS COMERCIALS



Relació amb els mitjans de comunicació

Com correspon a una entitat financera líder, les relacions de "la Caixa" amb els mitjans de comunicació es basen en la transparència informativa i la credibilitat. L'Entitat disposa d'una àrea de comunicació que s'encarrega de mantenir una relació directa i personalitzada amb els professionals de la informació. Aquesta àrea s'encarrega de redactar notes de premsa i d'organitzar rodes de premsa, quan s'escau. Durant el 2008, s'han redactat 80 notes informatives i s'ha convocat als mitjans a 23 rodes de premsa.

Amb la finalitat de facilitar la feina als periodistes, "la Caixa" disposa, a més a més, d'un espai reservat per a ells a la pàgina web (www.prensacaixa.com). A través d'aquest espai, els informadors poden accedir a les pròpies notes de premsa, i a més a més a xifres, dades o fotografies.

Aparició de l'Entitat en els mitjans de comunicació

Rodes de premsa	4 rodes de premsa negoci 19 rodes de premsa corporatives / institucionals	23
Notes de premsa	35 notes de premsa negoci 45 notes de premsa corporatives / institucionals	80
Entrevistes	20 entrevistes a l'alta direcció 7 entrevistes regionals 1 entrevista a altres directius	28

Càtedres 18



3.5 Satisfacció de clients, empleats i proveïdors

	Objectius 2007	Actuacions 2008	Reptes 2009-2010
Satisfacció del client	• Reduir el nombre de reclamacions realitzades pels clients, en línia amb els objectius marcats en aquesta àrea pel Pla Estratègic 2007-2010.	• Nou qüestionari de mesurament de la satisfacció del client, centrat en temes d'assessorament i atenció personalitzada • Reducció del temps mitjà de resposta a les reclamacions passant de 7 a 5 dies per a les cartes i de 3 a 2 dies a les trucades. • Creació del departament de qualitat en GDS-CUSA.	• Mantenir, i fins i tot, millorar el nivell de satisfacció del client malgrat el context d'incertesa econòmica. • Reducció de les reclamacions d'Atenció al client, tal i com estableix el Pla Estratègic 2007-2010.
Satisfacció del client intern	• Millora progressiva de l'entorn laboral dels empleats i col·laboradors de "la Caixa", utilitzant com a eines diferents enquestes de satisfacció internes.	• El 63% de les oficines ha participat en les enquestes de satisfacció amb els proveïdors interns. • La nota mitjana atorgada per les oficines als proveïdors interns és un 7 en una escala de 0 a 10.	• Continuar millorant la percepció de satisfacció del client intern.



Satisfacció del client extern i intern

Punt de partida: La qualitat de "la Caixa" es basa en l'excel·lència del servei al client i en la professionalitat.

On som: Per millorar la satisfacció dels seus clients, "la Caixa" disposa d'un conjunt d'eines i canals de comunicació a través dels quals atén les demandes dels seus clients i li permet conèixer les seves percepcions i expectatives sobre el servei rebut.

On volem arribar: "la Caixa" aspira a millorar la qualitat dels seus serveis de forma contínua en el futur com a forma d'estrènyer els vincles de relació amb els seus clients.

La satisfacció del client, ja sigui un particular o una empresa, és el principal objectiu de "la Caixa", i cap a aquesta finalitat estan orientades totes les seves actuacions. En un context econòmic canviant, dominat per la percepció d'incertesa i per una competència més accentuada, resulta fonamental una estratègia clara per mantenir fidels als clients. Per aconseguir-ho, l'Entitat manté el seu nivell d'exigència i desenvolupa noves fórmules que contribueixen a aconseguir l'excel·lència, entesa com la satisfacció del client en un marc de confiança, proximitat i eficiència.

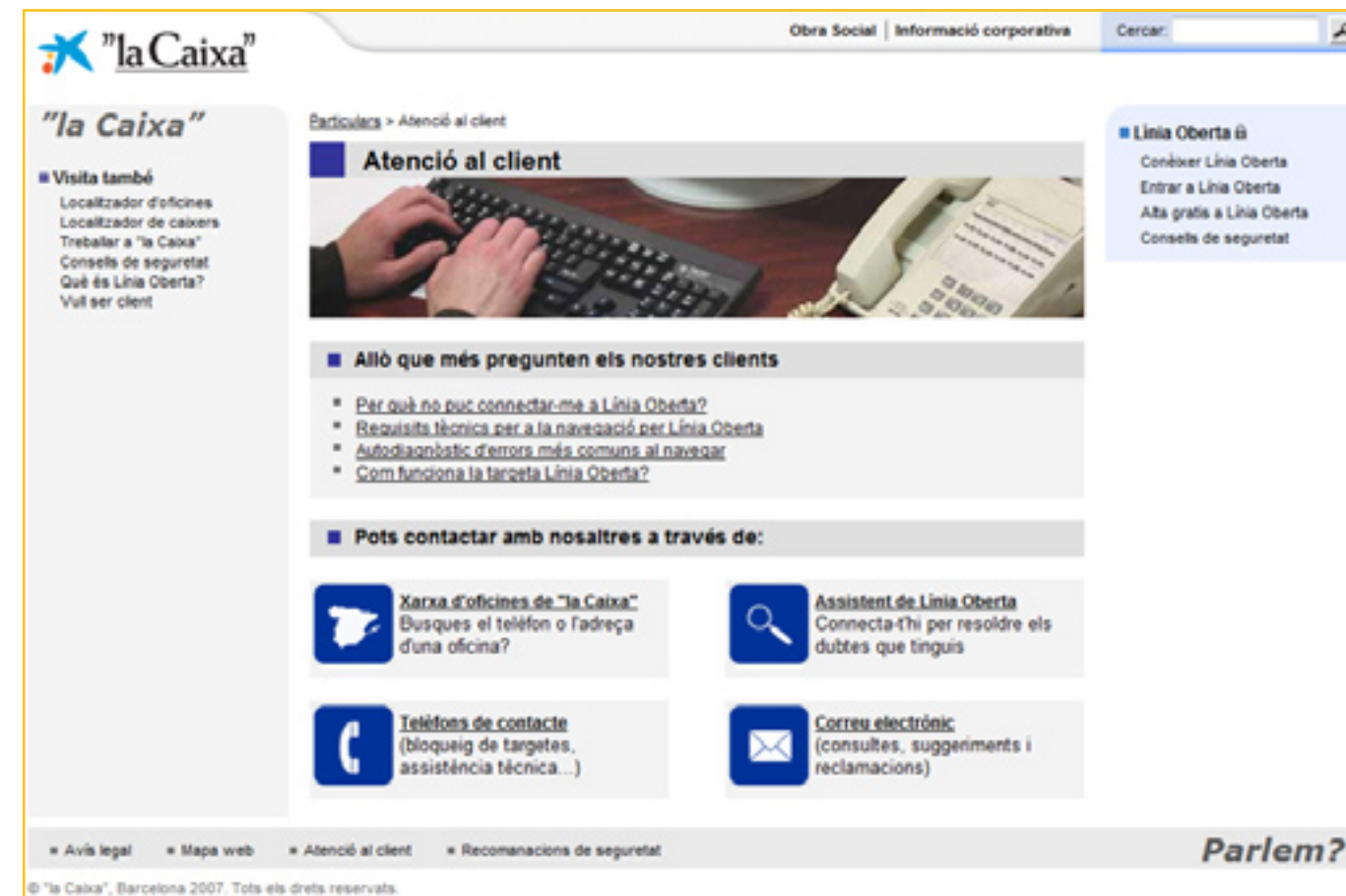
Indicadors de qualitat

Una de les eines bàsiques per aconseguir aquesta excel·lència del servei és el seguiment permanent de la percepció que tenen els clients sobre l'Entitat. En aquest sentit, periòdicament s'efectuen consultes qualitatives i quantitatives sobre

la seva valoració en relació a "la Caixa" i als productes i serveis financers contractats; de la mateixa manera, se'ls convida a compartir les seves necessitats, inquietuds i queixes.

Amb aquesta intenció es realitzen mesuraments a partir de l'Índex de Servei Personalitzat (ISP), indicador que permet aplicar al servei accions de millora. A aquest indicador cal afegir que "la Caixa", amb periodicitat semestral, du a terme un sistema de seguiment de la satisfacció dels clients empresa.

Precisament durant l'any 2008 s'ha aplicat un nou qüestionari de mesurament de la satisfacció del client, centrat en temes d'assessorament i atenció personalitzada, així com un nou model estadístic que actualitza i millora el que s'utilitzava fins ara.



Aquestes enquestes permeten conèixer l'evolució al llarg del temps de tots els elements que el client considera importants en la seva relació amb l'Entitat.

Millora de la qualitat

Assumint que un dels pilars bàsics de qualsevol organització és la formació, "la Caixa" va posar en funcionament fa dos anys un programa dirigit a la millora de la qualitat del servei. Es tracta de l'anomenat COR (Qualitat Orientada a Resultats), un programa que ajuda els empleats a guanyar eficàcia en la resolució dels problemes que es van plantejant en el seu dia a dia, a la vegada que millora les seves actituds comercials. Per això, els empleats disposen d'una

aplicació disponible a la Intranet i a la plataforma Virtaula.

Escollar les opinions del client

A "la Caixa" cada queixa o reclamació es contempla com a una oportunitat per a millorar la satisfacció del client amb el servei, per la qual cosa se'n du a terme un seguiment permanent, des que es reben fins que són contestades adequadament per la persona apropiada i en un termini de temps raonable.

Aquesta gestió eficaç per part de l'Entitat també es reflecteix en la Memòria de Reclamacions del Banc d'Espanya, on "la Caixa" apareix com

l'entitat financera amb el menor nombre de queixes rebudes en relació al seu volum de negoci.

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 poden transmetre les seves queixes i comentaris d'una forma fàcil i còmoda. Es tracta del telèfon gratuït d'Atenció al Client (900 32 32 32), el sistema de cartes al Director General, disponible a totes les oficines i el correu electrònic. Al llarg de tot l'any 2008 l'Oficina d'Atenció al Client va rebre un total de 19.362 reclamacions.

Convé destacar que el compromís de "la Caixa" per a donar resposta a aquestes reclamacions és de 7 dies en el cas de reclamacions per escrit i 4 en el de les telefòniques. El 2008 el temps mitjà de resposta ha estat de 2 dies en les queixes telefòniques i

de 5,7 dies per a les reclamacions per escrit, amb la qual cosa es demostra que l'Entitat ha complert sobradament amb aquest compromís.

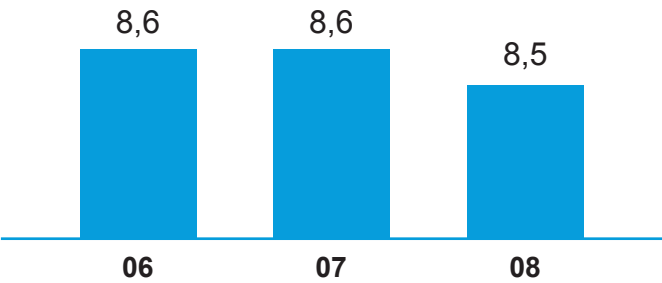
Adicionalment a aquests canals interns, els clients de "la Caixa" poden acudir també a una figura que l'Entitat posa de forma voluntària a la seva disposició: el Defensor del Client de les caixes d'estalvi catalanes. Les seves decisions no són vinculants per al client, però sí d'obligat compliment per a les caixes, la qual cosa converteix al Defensor en una valuosa figura per al client, i d'aquesta manera "la Caixa" mostra també el seu compromís de servei i transparència.

Durant l'any 2008, es van tramitar a través del Defensor del Client un total de 926 queixes, 201 de les quals s'han resolt a favor del demandant i 404 a favor de l'Entitat. La resta es van considerar improcedents o estan pendents de resolució.

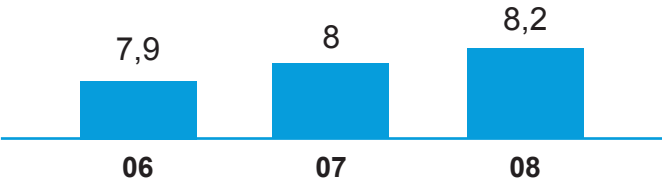


Enquestes de satisfacció entre clients particulars i empreses

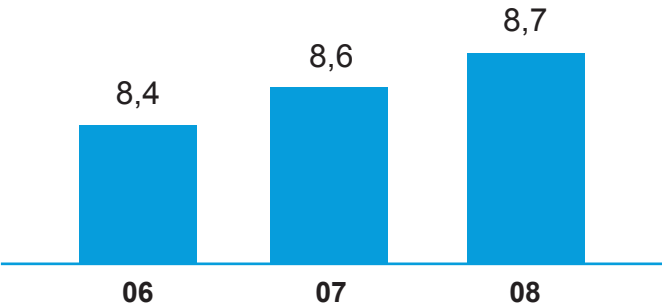
ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DEL CLIENT PARTICULAR



SATISFACCIÓ RECINTE TERMINALS AUTOSERVEI

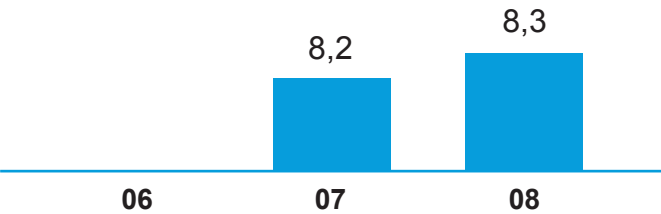


SATISFACCIÓ LÍNIA OBERTA

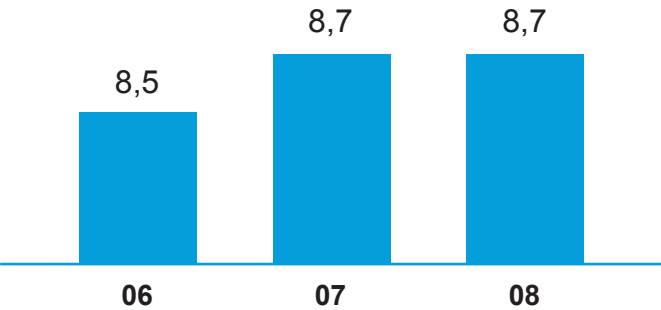


Nº total d'enquestes realitzades: 247.919

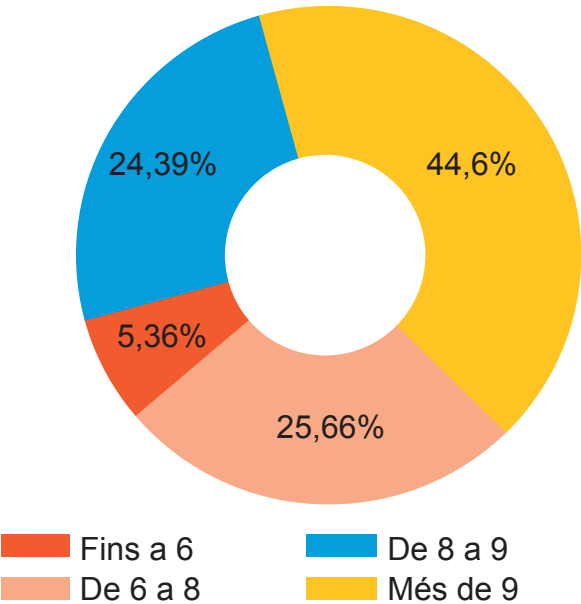
ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DEL CLIENT EMPRESA



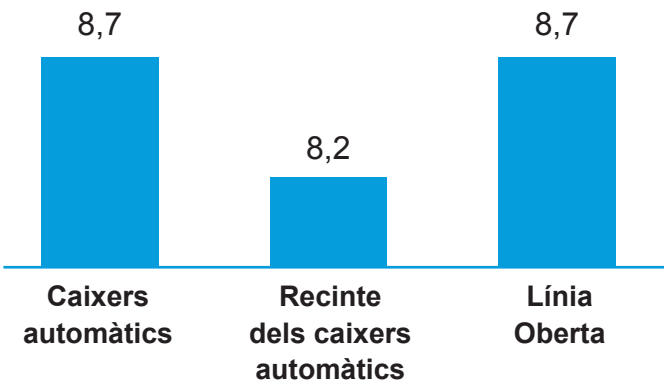
SATISFACCIÓ TERMINALS AUTOSERVEI



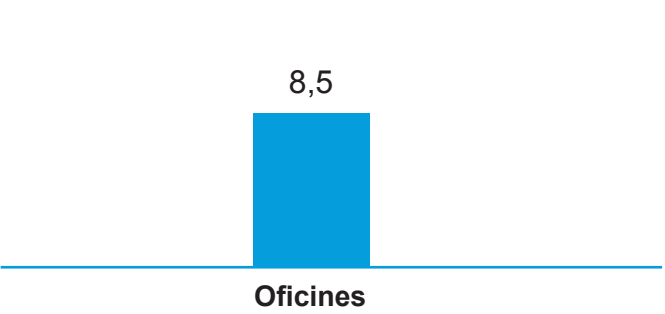
SATISFACCIÓ DEL CLIENT: DISTRIBUCIÓ PER TRAM DE NOTA



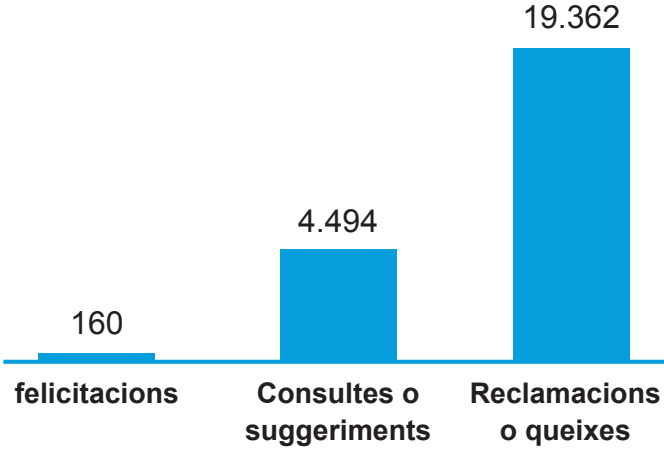
NOTA DE L'ÍNDEX DE SATISFACCIÓ
-CANALS- (DE 0 A 10)



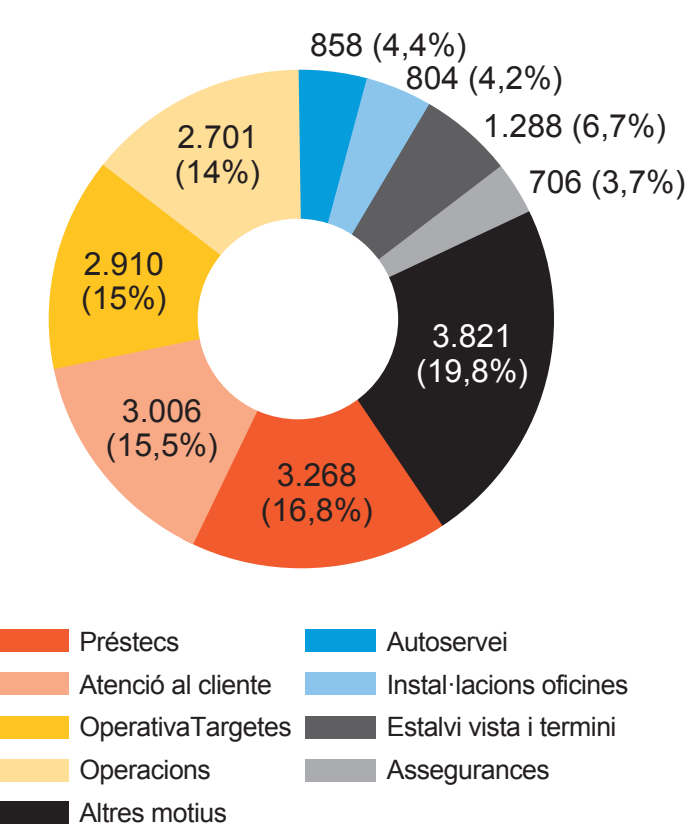
NOTA DE L'ÍNDEX DE SATISFACCIÓ
-OFICINES- (DE 0 A 10)



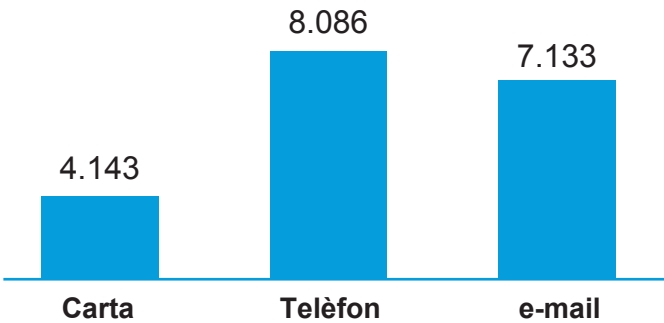
SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS DELS
CLIENTES



RECLAMACIONS O QUEIXES REBUDES
PER TIPUS



RECLAMACIONS O QUEIXES REBUDES
POR VIA



Nº total de Reclamacions o queixes rebudes
per tipus: 19.362

Temps mitjà de resposta de les reclamacions

Reclamacions per carta	5,7
Reclamacions per telèfon	2
Reclamacions per e-mail	0

Servei d'Atenció al Client i Defensor del client de "la Caixa"

Resoltes a favor de "la Caixa"	404
Resoltes a favor del client	201
Improcedents	101
Renúncies del client	33
Pendents de resoldre	186
Traslladades a SAC	1

EL 2008 S'HA APLICAT UN NOU
QÜESTIONARI DE MESURAMENT DE LA
SATISFACCIÓ DEL CLIENT, CENTRAT EN
TEMES D'ASSESSORAMENT I ATENCIÓ
PERSONALITZADA

SEGONS EL BANC D'ESPANYA,
"LA CAIXA" ÉS L'ENTITAT FINANCERA
AMB EL MENOR NOMBRE DE QUEIXES
REBUDES EN RELACIÓ AL SEU VOLUM
DE NEGOCI

"Segons la meua opinió, el punt fort de "la Caixa"
és el seu servei, que és excel·lent tant pel meu
negoci com a nivell particular. A més a més,
valoro molt la seva rapidesa i la seva capacitat
per donar-me solucions i oferir-me novetats"

Francisco José Martínez Quesada, client, gerent
de INTERSPORT, oficina 2471-Gran Vía Colón
(Granada).



Satisfacció del client intern

Per aconseguir mantenir i superar l'elevat nivell de servei que "la Caixa" ofereix als seus clients és necessari aconseguir prèviament la màxima satisfacció de les oficines en relació al servei que reben dels proveïdors interns.

Precisament per garantir en la mesura que sigui possible aquest objectiu, es duen a terme enquestes de satisfacció trimestrals, dirigides a totes les oficines de la xarxa.

Aquestes enquestes tenen un elevat índex de resposta. Durant el 2008, l'índex de participació va ser del 63% de les oficines. Fruit d'aquestes enquestes, sorgeixen noves propostes

i suggeriments que guarden relació amb l'entorn laboral dels empleats.

En aquest sentit, es demana als treballadors que puntuïn diferents aspectes del seu entorn de treball- fins a un total de 62 serveis -, puntuació que dóna lloc a una nota global sobre la satisfacció general dels treballadors de "la Caixa". El 2008, la nota mitjana d'aquestes enquestes va ser de 7 en una escala de 0 a 10.

Les diferents consultes que "la Caixa" realitza entre els seus empleats s'afegeixen a altres iniciatives paral·leles, com, per exemple, la Intranet de l'Entitat. A través d'aquesta eina, els empleats que ho desitgin poden formular consultes, suggeriments o reclamacions.

Enquestes de satisfacció xarxa d'oficines	
Índex de resposta mitjana de les oficines	63%
Nombre total de suggeriments de millora presentades	1.436
Valoració mitjana de la satisfacció de las oficines amb el servei rebut (escala 0 a 10)	7

DURANT L'ANY 2008, EL 63% DE LES OFICINES VAN PARTICIPAR EN LES ENQUESTES DE SATISFACCIÓ AMB ELS PROVEÏDORS INTERNS



3.6 Compromesos amb l'entorn ambiental

"la Caixa" està compromesa amb el medi ambient i aquest compromís el trasllada als seus empleats, clients, proveïdors i a la societat a través d'una gestió ambiental integrada en la seva activitat de negoci i que comprèn tots els seus projectes, serveis i productes, i també els programes de l'Obra Social.

Aquest compromís va més enllà d'allò que s'estableix en el marc legal. "la Caixa" ha desenvolupat un complet sistema de gestió ambiental mitjançant el qual realitza auditories (internes, externes i EMAS) i revisions periòdiques als Serveis Centrals

i a la xarxa territorial d'oficines de Catalunya. En segon lloc, cal 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 de l'Equador".



La gestió ambiental, compromís de "la Caixa"

Punt de partida: Assumits els "Principis d'Equador" el 2007, "la Caixa" reforça el seu compromís amb el medi ambient integrant-lo en la seva activitat financera.

On som: "la Caixa" ha fet extensible la seva política de gestió ambiental al conjunt d'agents que intervenen en la seva activitat, empleats, clients, proveïdors i societat.

On volem arribar: Ser una entitat líder en polítiques de reducció de l'impacte de l'activitat financera en el medi ambient

La política ambiental de "la Caixa" s'articula a través del seu Comitè de Medi Ambient, l'objectiu del qual és que tots els processos relacionats amb la seva activitat financera siguin respectuosos amb l'entorn ambiental, fomentant i promovent la implicació de totes les persones que formen part de "la Caixa".

La política ambiental de "la Caixa" es basa en els requisits establerts pel marc normatiu, europeu i internacional que garanteixen una política de gestió ambiental de qualitat. La Norma ISO 14001 i el reglament europeu 761/2001 EMAS són els dos certificats que des de l'any 2003 asseguren el compliment ambiental de "la Caixa".

La gestió ambiental duta a terme per "la Caixa" segueix els paràmetres que estableix:

- El sistema de certificat de gestió ambiental, la norma ISO 14001 i el reglament europeu 761/2001 (EMAS).
- L'adhesió al Programa de Medi Ambient de les Nacions Unides per al sector financer.
- Els 'Principis d'Equador', als quals es va adherir l'entitat el 2007.

Així mateix, i com a forma d'estendre el compromís mediambiental a les oficines, l'any 2006 va obtenir l'Ecoetiqueta, distintiu de garantia de qualitat ambiental per la seva xarxa d'oficines a Catalunya.

Un any més, dins dels seus programes de formació per a empleats, ocupen un lloc central totes aquelles matèries relacionades amb la sostenibilitat i el medi ambient.

El 2008, Virtaula ha tornat a impartir un curs de sensibilització ambiental, dirigit especialment als nous empleats. A més a més, 1.973 treballadors han assistit al curs "Sistema de Gestió Ambiental ISO 14001", on han sumat un total de 29.685 hores de formació. A e-la Caixa, filial de l'Entitat, 66 empleats han rebut també cursos des sensibilització ambiental, sumant un total de 53 hores de formació impartides.

Por últim, cal destacar la reducció del consum de paper, energia i altres elements durant el darrer any, la qual cosa ha estat possible gràcies a la participació i implicació dels empleats. A través de la xarxa corporativa, s'han rebut 74 propostes amb l'objectiu de millorar l'estalvi d'energia i el reciclatge de paper. Reduir les impressions i la inclusió del missatge ecològic en correus electrònics i terminals autoservei són algunes de les iniciatives que millor resposta han trobat entre empleats i clients.

A TRAVÉS DE LA XARXA CORPORATIVA, S'HAN REBUT 74 PROPOSTES AMB L'OBJECTIU DE MILLORAR L'ESTALVI D'ENERGIA I EL RECICLATGE DE PAPER

EL SISTEMA DE GESTIÓ AMBIENTAL DE "LA CAIXA" ESTÀ CERTIFICAT PER LA NORMA ISO 14001 I EL REGLAMENT EUROPEU 761/2001 (EMAS), AMBDÓS RENOVATS DURANT L'ANY 2008

REDUIR LES IMPRESSIONS I LA INCLUSIÓ DEL MISSATGE ECOLÒGIC EN E-MAILS I TERMINALS AUTOSERVEI SÓN ALGUNES DE LES INICIATIVES QUE MILLOR RESPOSTA HAN TROBAT ENTRE EMPLEATS I CLIENTS

Bústia d'ecoidees

Una de les iniciatives que més èxit ha tingut des de la seva implantació és la bústia d'idees i suggeriments, un espai on els empleats poden expressar i compartir les seves iniciatives ambientals. Un cop les ha analitzat el Comitè Ambiental, les idees seleccionades són posades en pràctica. Durant l'any 2008, els empleats de "la Caixa" han enviat un total de 74 suggeriments relacionats amb el medi ambient.



Respecte a l'impacte ambiental, l'Entitat es compromet cada any a reduir al màxim qualsevol efecte que pugui revertir negativament en el medi ambient. Optimitzar els recursos ha estat un dels reptes protagonistes en el conjunt d'instal·lacions de l'Entitat al llarg de l'any.

Un dels objectius marcats per a l'any 2009 és la reducció de les emissions de CO₂ en 11.000 tones, la reducció del consum de paper en un 10%, l'increment del consum de reciclatge del 64% actual al 90% i la disminució del consum d'electricitat en un 12%.

Oficines i edificacions

Després de dur a terme l'Anàlisi del Cicle de Vida (ACV) de les seves oficines, "la Caixa" ha pogut reduir de manera significativa els impactes i les càrregues ambientals que aquestes generen, derivats dels materials i components utilitzats en la construcció, el seu ús i manteniment.

Dins del pla d'adaptació d'oficines a les funcionalitats del nou model, s'han condicionat un total de 100 oficines amb un impacte ambiental mínim.

Energia elèctrica

L'energia que consumeixen els sistemes d'il·luminació i la seva instal·lació informàtica ha estat objecte d'una anàlisi exhaustiva. L'objectiu és identificar aquells usos que, una vegada revisats, poden

LA FILIAL VIVENDA ASSEQUIBLE DE "LA CAIXA" DU A TERME TOTES LES SEVES EDIFICACIONS D'ACORD AMB CRITERIS DE SOSTENIBILITAT. COM A NOVETAT, L'ANY 2008, EN UNA PROMOCIÓ A GIRONA, HA REALITZAT UN PROJECTE DE SOSTENIBILITAT ENERGÈTICA I AMBIENTAL EN L'EDIFICACIÓ, ELS RESULTATS DEL QUAL ES POSARAN EN PRÀCTICA A TOTES LES PROMOCIONS INICIADES A PARTIR DEL SEGON SEMESTRE DEL 2008. AQUESTS CRITERIS DE SOSTENIBILITAT SE CENTREN EN L'APLICACIÓ DE DISSENYS ECOEFICIENTS I SOSTENIBLES, EN EL COMPLIMENT DEL DECRET D'ECOEFICIÈNCIA PER SOBRE DEL NIVELL MÍNIM LEGAL I LA INTRODUCCIÓ DE MILLORES EN MATERIALS I INSTAL·LACIONS AMB CRITERIS DE SOSTENIBILITAT



incidir en un menor i més eficient consum d'energia.

Partint d'aquesta premissa, "la Caixa" ha posat en funcionament noves fórmules d'estalvi energètic en els sistemes centrals mitjançant nous criteris d'enllumenament. Aquests sistemes permeten, per exemple, reduir el consum de llum en els espais que registren menor presència humana, com lavabos, arxius i soterranis. El 2008, el Comitè ha proposat algunes senzilles mesures, com apagar tots els equips possibles durant la nit (pantalles, impressores, calculadores, etc.), que, amb la col·laboració de tots els seus empleats, han registrat una gran repercussió.

Gasoil

El consum de gasoil es realitza únicament pels equips d'emergència. El consum del 2008, correspon a la utilització de 49,5 hores per necessitats de manteniment i 9 hores per oscil·lacions i tallades elèctriques.

Aigua

Un any després d'implantar mesures com la reducció de les descàrregues a les aixetes automàtiques o la substitució de les fonts ornamentals per zones amb jardí, l'Entitat ha seguit analitzant possibles actuacions que contribueixin a millorar els índexs d'estalvi d'aigua.

Paper

El paper és el residu més significatiu que generen les instal·lacions de "la Caixa". Des que es va implantar l'any 2006, la política de reducció del consum de paper està present en tots els processos de l'entitat i persegueix un ambiciós objectiu: evitar, sempre que sigui possible, la impressió de paper.

Aquesta política ha fet possible que, gràcies a la utilització de paper reciclat en documents com targetes de visita, carpetes, expedients, etc., un 60% del paper utilitzat ja sigui reciclat. Des del Comitè de Medi Ambient s'han implementat altres senzilles formes d'estalvi com la impressió a doble cara i en qualitat esborrany. A més a més s'ha introduït a les oficines el paper reciclat com a primera opció, aconseguint l'objectiu del 60% de la seva utilització.

Principals mesures implantades el 2008:

- Reducció de l'horari d'encesa de rètols externs a les oficines de 24 a 7 hores.
- Reducció del temps necessari per què les pantalles entrin en modalitat d'estalvi de 60 a 15 minuts.
- Recomanació, a través d'adhesius informatius en els termòstats, dels nivells òptims de temperatura en 20° C a l'hivern i 25° C a l'estiu.

Indicadors de l'impacte directe ambiental	2006****	2007****	2008
Energia Elèctrica (GJ) Factor conversió: GJ por Kwh: 0,0036. Font: Protocols Tècnics del GRI			
Total energia elèctrica consumida	90.701,90	95.132,7	760.914 *
Total energia elèctrica consumida per empleat	55,17	57,83	29,20 *
% d'estalvi d'energia elèctrica	+6,2%	+4.8%	-49%*
Gasoil (GJ) Factor de conversió: GJ per galó de gasoil (3,78 litres): 0,138. Font: Protocols Tècnics del GRI			
Total gasoil consumit	3.023	6.770	5.503 **
Total gasoil consumit per empleat	2,02	4,54	3,47**
CO₂ (t) Factor de conversió: gr de CO₂ per Kwh. Factor mitjana d'emissió del sector elèctric espanyol (2008)			
Emissions CO ₂ per consum de gasoil (t)	224	501	407,22*
Emissions CO ₂ per consum elèctric (t)	9.837	10.398	73.112,94*
Total tones CO ₂	10.060	10.889	73.520,16*
Aigua (m³)			
Total aigua consumida	75.036	76.036	75.808***
Aigua consumida per empleat	45.64	46,56	37,88***
Variació de consum d'aigua	+33,6	+1,3%	-18%
Paper (Kg)			
Total paper consumit	120.912	115.868	1.992,412*
Paper consumit per empleat	72,45	65,38	76,46*
Percentatge de paper reciclat sobre total consumit	42%	40%	64%*

* Dades de "la Caixa" i les seves filials (e-la Caixa, Sumasa, Silk, Habitatge Assequible, ServiHabitat, Caixa Capital Risc, PromoCaixa, GDS-Cusa y MicroBank).

** Dades de Serveis Centrals de "la Caixa".

*** Dades de Serveis Centrals de "la Caixa", Caixa Capital Risc, Silk, Sumasa i ServiHabitat.

**** En consum d'energia elèctrica i aigua s'inclouen les dades de Serveis Centrals de "la Caixa" i Sumasa. En gasoil i emissions de CO₂ s'inclouen les dades de Serveis Centrals de "la Caixa". En consum de paper, en 2006 s'inclouen dades de Serveis Centrals de "la Caixa", Sumasa i Habitatge Assequible i, en 2007, s'inclouen les dades de Serveis Centrals de "la Caixa", Sumasa, Habitatge Assequible i ServiHabitat.

Consums indirectes d'energia desglossats per energia primària consumida (GJ) de "la Caixa"			
Factor de conversió: GJ por Kwh: 0,0036. Font: Protocols tècnics de GRI.			
	2006	2007*	2008*
Biomasa	2.092	2.194	17.579
Carbó	117.330	123.092	986.120
Gas natural	4.172	4.377	35.067
Hidràulica	13.782	14.459	115.832
Nuclear	111.175	116.634	934.385
Petroli	24.683	25.895	207.454
Vent	1.721	1.806	14.466

* Nota: A l'any 2007 s'inclouen les dades de Serveis Centrals de "la Caixa" i Sumasa.

** Nota: A diferència d'anys anteriors, a l'any 2008 s'inclouen dades de "la Caixa" i les seves filials.

Residus amb tractament normatiu especial recollits			
	2006*	2007*	2008*
Total cartutxos de tòner (unitats)	3.986	4.054	4.546
Total envasos de productes químics (kg)	647	682	351
Total fluorescents (kg)	720	820	998
Total paper i cartró (kg)	N/D	N/D	184.038
Total piles (kg)	360	312	574
Total plàstic (kg)	51.380	N/D	1.842

* Dades dels Serveis Centrals de "la Caixa".

** En la totalitat de cartutxos de tòner s'inclouen les dades dels Serveis Centrals de "la Caixa", Caixa Capital Risc, e-la Caixa, PromoCaixa, Sumasa i ServiHabitat. En la totalitat d'envasos de productes químics i piles, s'inclouen les dades dels Serveis Centrals de "la Caixa". En la totalitat de fluorescents, s'inclouen les dades dels Serveis Centrals de "la Caixa" i de e-la Caixa. En la totalitat de paper i cartró, s'inclouen les dades dels Serveis Centrals de "la Caixa", Caixa Capital Risc, e-la Caixa, GDS-Cusa, PromoCaixa, Sumasa, ServiHabitat i Habitatge Assequible. En la totalitat de plàstic, s'inclouen les dades dels Serveis Centrals de "la Caixa" y e-la Caixa.

Projecte Paperless

"la Caixa" ha finalitzat el 2008 el projecte central emmarcat a la campanya Paperless. Iniciat el 2007, el seu objectiu era dotar a totes les seves oficines d'una impressora multifuncional que, a més a més, de ser impressora, fotocopiadora i fax, disposés d'escàner de documents d'alta capacitat. Aquesta aplicació ha permès reduir notablement l'ús de paper substituint-lo per informació en format digital.

Mesures d'estalvi més destacades portades a terme a "la Caixa"

- Substitució dels enviaments postals per documents electrònics, reduint en més de 58 milions el nombre de comunicats impresos el 2008.
- Unificació d'enviaments de documentació a través del Rebut Únic.
- Digitalització de contractes, documents, firmes, etc., que ha facilitat , a més a més, el seu emmagatzematge, consulta i transmissió.
- Implantació de nous panells electrònics a les oficines de la xarxa territorial, que redueixen el nombre de fulletons impresos.
- Enviament on-line de la felicitació nadalenca.
- Si l'usuari sol·licita un article disponible en versió reciclada, tindrà prioritat el lliurament d'aquesta versió.

Accions de Sumasa el 2008:

- Tot el paper que es deriva dels seus processos és reciclat.
- Augment del nombre de targetes de visita impreses en cartolina reciclada.
- Substitució de les fundes de PVC per un material menys contaminant, com el polipropilè.
- Reducció del temps d'encesa de rètols d'oficines i serveis centrals.
- Desconnexió automàtica dels ordinadors i altres equipaments.
- Racionalització de l'enllumenat dels serveis centrals i oficines fora de l'horari de treball.

Reptes de Sumasa el 2009:

- Reducció del nombre de models llibretes utilitzades: de 30 a 7.
- Coberta única per a xecs i talonaris.

LA POLÍTICA DE REDUCCIÓ DEL CONSUM DE PAPER ESTÀ PRESENT EN TOTS ELS PROCESSOS DE L'ENTITAT I PERSEGUEIX UN AMBICIÓS OBJECTIU: EVITAR, SEMPRE QUE SIGUI POSSIBLE, LA IMPRESSIÓ EN PAPER

L'Entitat ha estès el seu compromís amb el medi ambient a totes les empreses que en formen part. Sumasa és una de les companyies de referència que, en col·laboració directa amb "la Caixa", ha desenvolupat una sèrie de mesures que contribueixen a reduir l'impacte ambiental del conjunt de les seves activitats.

Gestió de residus

"la Caixa" disposa d'una normativa interna que garanteix una gestió òptima,

segons els requisits legalment previstos, dels residus que genera. Tot i que el volum en termes comparatius amb altres sectors és poc rellevant, les runes, restes de plàstic, vidre o mobiliari fora d'ús són objecte de valoració. Les deixalles que tenen algun component contaminant, com piles, bateries, fluorescents o envasos de productes químics disposen de contenidors específics i són recollits regularment per gestors autoritzats. Els empleats dels Serveis Centrals, per la seva banda, també poden col·laborar en la gestió de residus a través dels Punts Verds de recollida.

Emissions

Un any més, els compromisos adquirits amb el Protocol de Kyoto en emissions de CO₂ regeixen



"Un client habitual em va comentar l'interès de poder veure el saldo en pantalla al mateix temps que fas un reintegrament pel caixer automàtic, sense haver d'imprimir el comprovant. La idea em va semblar una bona manera d'estalviar paper i contribuir a la conservació del medi ambient. Vaig fer un suggeriment que va ser adoptat".

Rafael Morey Gelabert, GSF apoderat de l'oficina 2429-Sa Coma.



les actuacions de "la Caixa" en aquest àmbit. En principi, les seves emissions es deriven de les activitats de gestió i la climatització dels seus immobles, la realització de viatges i, en cas d'emergència, la posada en funcionament de turbines i grups electrògens.

El 2008, "la Caixa" ha consolidat totes aquelles expectatives que, implantades el 2007, han aconseguit reduir el nivell d'emissions despreses a l'atmosfera. Al llarg del 2008, el total d'emissions de CO₂ ha sigut de 73.520,16 tones, de les quals 73.112,94 corresponen a les emissions per consum elèctric i 407,22 a emissions per consum de gasoil. El 2008 s'han dut a terme 19,4 milions de km. en desplaçaments, un 24% menys que

el 2007, gràcies a l'impuls d'opcions alternatives. La reducció dels viatges corporatius ha permès retallar aquest impacte fins les 2.473,5 tones de CO₂, és a dir, 755 tones menys que en l'exercici anterior.

Desplaçaments sostenibles

El 2008 "la Caixa" ha elaborat una enquesta de mobilitat entre els empleats, a l'edifici amb més accessos, Serveis Centrals, per conèixer la distribució de desplaçaments segons les modalitats de transport.

Requeriments a proveïdors

Punt de partida: Fer extensiu el compromís pel desenvolupament sostenible a tots els proveïdors i col·laboradors que participen en la cadena de valor de l'activitat financera.

On som: "la Caixa" ha consolidat una política de gestió mediambiental coherent en tots els seus processos. Tots els proveïdors assumeixen com a propis els requeriments ambientals que identifiquen la seva política mediambiental. A la vegada, "la Caixa" ha definit una política de compres que vetlla per la transparència i el compliment rigorós del marc legal establert.

On volem arribar: Fomentar i incrementar la conscienciació dels seus proveïdors a través de nous acords i polítiques de sensibilització comunes.

Els proveïdors formen part de la cadena de valor de "la Caixa" i incideixen, amb la seva activitat, sobre el medi ambient. La coherència de les seves actuacions amb els principis corporatius de l'entitat és objecte d'un constant seguiment per part de l'organització.

La transparència i el rigor són requisits imprescindibles sobre els quals s'assenten les relacions entre "la Caixa" i els seus col·laboradors. Per això, la totalitat dels processos que s'estableixen entre l'Entitat i els seus proveïdors estan gestionats i informatitzats mitjançant programes que recullen totes les seves actuacions.

En la política de gestió participen diverses àrees, com els serveis jurídics o els centres gestors de les àrees contractants. Per a "la Caixa" és imprescindible el seguiment exhaustiu de cada procés, així com la constatació del compliment de les seves obligacions en matèria de prevenció laboral.

PER A "LA CAIXA" ÉS IMPRESCINDIBLE EL SEGUIMENT EXHAUSTIU DE CADA PROCÉS, AIXÍ COM LA CONSTATAció DEL COMPLIMENT DE LES SEVES OBLIGACIONS EN MATÈRIA DE PREVENCIÓ LABORAL

ELS PROVEÏDORS TENEN EL DEURE I L'OBLIGACIÓ D'ASSUMIR ELS REQUERIMENTS AMBIENTALS QUE IDENTIFIQUEN LA SEVA POLÍTICA MEDIAMBIENTAL

Durant l'exercici 2008, "la Caixa" va presentar un volum de compres de béns i serveis de 1.512, 77 milions d'euros, pagats a través de 620.320 factures. Aquestes van registrar un nivell de compliment del 90% en un termini establert de 60 dies. Amb un total de 285 proveïdors, els cinc proveïdors amb un volum més gran de facturació han representat 235,38 milions d'euros en facturació.

A PromoCaixa, per exemple, totes les contractacions per sobre de 30.000 euros passen per RFQ (Request For Quotation) i la Mesa de Compres, mentre que les que són superiors a 60.000 passen per subhasta i la Mesa de Compres. Per la seva banda, Sumasa ha consolidat el 2008 el procediment d'adjudicació a través de CaixaExchange per a tots els serveis adquirits a partir de 30.000 euros.

El compromís adquirit per promoure el desenvolupament sostenible ha de ser coherent al llarg de tota la cadena de valor que es deriva de l'activitat de "la Caixa". Per això, els proveïdors tenen el deure i l'obligació d'assumir els requeriments ambientals que identifiquen la política mediambiental de l'entitat.

En aquest sentit, des del 2005 l'entitat està adherida als principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides, que ha fet extensiu als seus proveïdors. Des de l'any 2007 les empreses GDS-CUSA, PromoCaixa i Sumasa han incorporat en tots els seus contractes una clàusula a través de la qual també sol·liciten als seus proveïdors que aportin els certificats que posseeixin en aquest àmbit.

PromoCaixa, en concret, ha requerit a tots els seus proveïdors, nous i antics, la incorporació de la clàusula de Protecció Mediambiental i d'adhesió al Pacte Mundial. A la promoció de les compres responsables o a aquelles relacionades amb el comerç just destaca, per exemple, la compra de Sumasa de 190 tones de caramels fabricats amb sucre procedent del Comerç Just.

LA SEVA LLUITA CONTRA EL DETERIORAMENT DEL MEDI AMBIENT ES VA CONCRETAR EL 2005 AMB L'ADHESIÓ ALS PRINCIPIS DEL PACTE MUNDIAL DE LES NACIONS UNIDES, QUE HA FET EXTENSIU ALS SEUS PROVEÏDORS

PROMOCAIXA HA REQUERIT A TOTS ELS SEUS PROVEÏDORS, NOUS I ANTICS, LA INCORPORACIÓ DE LA CLÀUSULA DE PROTECCIÓ MEDIAMBIENTAL I D'ADHESIÓ AL PACTE MUNDIAL

3.7 Un bon lloc per treballar

El Grup "la Caixa" és una de les empreses líder en creació de llocs de treball estable a Espanya.

L'equip humà de "la Caixa" i les seves filials està format per 26.056 professionals, integrats en els equips d'empleats de "la Caixa", Caixa Capital Risc, e-la Caixa, GDS-CUSA, MicroBank, PromoCaixa, ServiHabitat, Silk, Sumasa i Habitatge Assequible.

Malgrat l'alentiment econòmic, el ritme d'incorporació de nous professionals a l'Entitat ha continuat creixent, amb 1.919 persones. A "la Caixa" se n'han integrat

1.730, la qual cosa ha suposat un 4,3% més que en el període del 2007.

El creixement de la plantilla s'ha focalitzat en tres àmbits. El primer d'ells ha estat la incorporació de 1.330 persones. El segon ha estat la creació d'una nova línia de negoci, la Banca d'Empreses. Amb 68 centres d'empresa i 650 empleats, aquesta divisió ha generat el 14% de les noves incorporacions a "la Caixa". I, finalment, el tercer ha estat la incorporació de 400 professionals procedents de Morgan Stanley, reforçant d'aquesta manera la divisió de banca privada de "la Caixa".

Distribució per gènere	2006	2007	2008
Nombre total d'homes	13.296	13.560	13.996
% d'homes	56	55	53,7
Nombre total de dones	10.361	11.165	12.060
% de dones	44	45	46,3

Nota 1: Inclouen els empleats de "la Caixa", Caixa Capital Risc, e-la Caixa, GDS-CUSA, MicroBank, PromoCaixa, ServiHabitat, Silk, Sumasa i Habitatge Assequible.

El compromís amb un equip de treballadors sòlid, motivat i dinàmic, que pugui créixer personal i professionalment al si de l'empresa, és la clau de

l'excel·lent posició competitiva de "la Caixa", que ha portat l'Entitat al lideratge en banca minorista a Espanya i a ser la caixa d'estalvis més gran del món.



	Objectius 2007	Actuacions 2008	Reptes 2009-2010
Diàleg	• Potenciació dels canals de comunicació interna.	• Funcionament al 100% del portal de l'Empleat/ Manager. • Finalització del sistema Link-Caixa. • Creació de l'Espai Solidari a la Intranet.	• Millorar la comunicació amb els empleats de "la Caixa".
Diversitat	• Acompliment de les mesures del Programa Òptima.	• Revisió del Programa Òptima i verificació del compliment de totes les seves directrius. • Desenvolupament d'un diagnòstic intern sobre igualtat.	• Disseny i desenvolupament d'un Pla Intern sobre Igualtat.
Conciliació	• Firma del Protocol d'Igualtat i Conciliació amb els sindicats.	• Establiment d'un pla de mesures de conciliació. • Creació de la comissió de seguiment de conciliació.	• Desplegament de les accions aprovades en el Protocol d'Igualtat i Conciliació.
Integració laboral	• Apostar per la creació de llocs de treball, promoció i formació de capacitats.	• Revisió del Codi Ètic. • 1.730 nous empleats s'han incorporat el 2008. • Celebració de la sessió 1000 del programa "Conèixer "la Caixa". • 6% més d'inversió en formació respecte al 2007. • 1.128 empleats s'han incorporat al programa de Gestor de Serveis Financers.	• Comunicació Interna del Codi Ètic. • Potenciar la formació i el desenvolupament professional dels empleats de "la Caixa".

Evolució dels empleats de "la Caixa" i les seves filials	Antiguitat mitjana	Edat mitjana
"la Caixa"	12	39
Caixa Capital Risc	2,39	32,4
e-la Caixa	4,3	37,25
GDS-Cusa	5,09	33,7
MicroBank	3,72	41,8
PromoCaixa	2,74	36
ServiHabitat	7	40
Silk	2,55	36,1
Sumasa	6	40
Habitatge Assequible	1,8	33

Tipus de contracte de "la Caixa" i les seves filials	2006	2007	2008
Nombre total de becaris	N/D	N/D	28
Nombre total d'empleats amb contracte fix o indefinit	23.625	24.590	25.894
Nombre total d'empleats amb contracte fix o indefinit a temps complert	23.623	24.489	25.824
Nombre total d'empleats amb contracte fix o indefinit a temps parcial	2	101	70
Empleats amb contracte fix o indefinit	99%	99%	99%
Nombre total d'empleats amb contracte temporal	32	135	165
Empleats amb contracte temporal		1%	1%

Diàleg

Punt de partida: La motivació i el talent de l'equip professional de "la Caixa" han estat la clau per a aconseguir l'excel·lent posició competitiva de l'Entitat.

On som: "la Caixa" ha consolidat un ampli ventall de canals que fomenten el diàleg bidireccional entre l'entitat i els seus empleats. El seu bon funcionament ha estat avalat per l'Institut Great Place to Work com una de les cinquanta millors empreses per treballar-hi.

On volem arribar: Seguir desenvolupant noves iniciatives que cobreixin les necessitats individuals i concretes dels seus treballadors, les seves inquietuds i expectatives personals i professionals.

Donar respostes concretes a les necessitats dels empleats és vital per crear un clima laboral òptim que, finalment, reverteixi en el client de "la Caixa". Un any més, "la Caixa" ha disposat d'un gran nombre de canals de comunicació que serveixen per fomentar el diàleg bidireccional entre l'Entitat i els seus empleats.

Els empleats poden expressar les seves opinions, suggeriments, necessitats i idees a través de diversos canals:

Enquestes
"la Caixa" realitza entre els seus empleats enquestes per avaluar les necessitats, inquietuds i punts de millora de la seva política de recursos humans. Juntament amb l'“Enquesta de Clima Laboral”, es realitza també

l'“Enquesta de Conciliació”, que dóna rellevància a les necessitats de la plantilla respecte a la seva vida familiar i personal. Ambdós instruments han permès avançar durant l'any 2008 en temes clau com la igualtat i la conciliació laboral a través de la posada en funcionament de noves polítiques.

CanalCaixa
Un dels instruments que millor identifica els valors de l'equip humà de "la Caixa" és, a la vegada, una plataforma que serveix de suport de la comunicació interna de l'Entitat. La revista CanalCaixa publica set números a l'any amb una distribució de 200.900 exemplars anuals i informa a més a més de totes aquelles iniciatives, projectes, campanyes i activitats de l'Obra Social que són d'interès per als seus empleats.



	2006	2007	2008
Nombre total de números publicats	9	10	7
Nombre total d'exemplars distribuïts	260.000	270.000	200.900

Call Center
El Call Center permet als empleats accedir, des de la Intranet, al contingut de temàtica financera i comercial i resoldre en el menor temps possible qualsevol consulta relacionada amb la seva activitat dins de l'empresa.

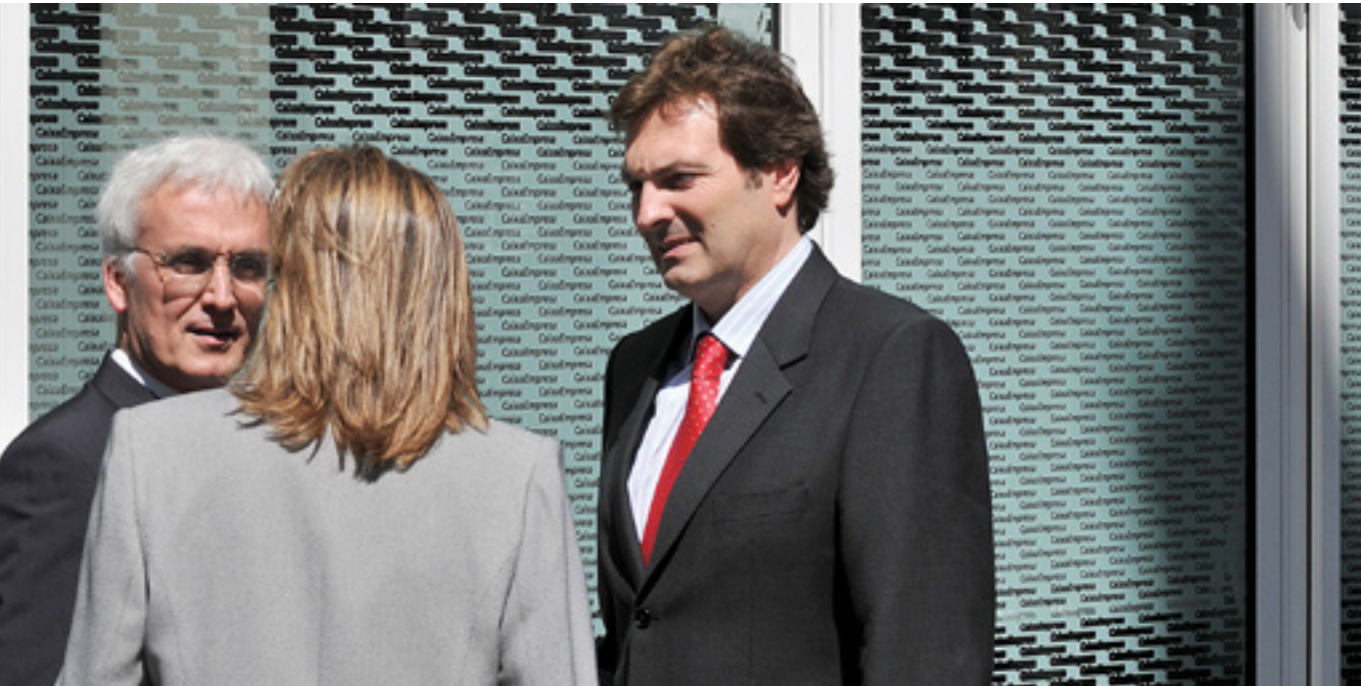
El 2008, el Call Center telefònic ha rebut més de 140.000 trucades, amb més de 77.590 consultes ateses, de les quals més de 62.500 ho van ser en la mateixa trucada.

Intranet i el Portal de l'Empleat / Manager
Impulsar i consolidar les opcions d'ajuda i recolzament a l'empleat a través de la Intranet ha estat un dels objectius principals que s'ha potenciat el 2008. A finals d'aquest any el Portal de l'Empleat /Manager ha arribat a funcionar a ple rendiment i s'hi ha dut a terme la migració de diverses aplicacions de gestió del personal com el sistema Link-Caixa, que ha fet possible la comunicació *peer to*

peer per a qüestions no relacionades directament amb l'àmbit laboral.

Bústia de suggeriments
Els empleats de "la Caixa" són el motor actiu de la innovació. A través de la seva participació en la Bústia de Suggeriments s'han canalitzat fins a 8.358 idees de millora per part de 3.729 empleats; cada dia més de 30 empleats fan arribar les seves propostes a través de la Bústia. Els serveis bancaris, la gestió dels clients, l'operativa de les oficines, etc., són alguns aspectes que han estat revisats gràcies a aquesta plataforma.

Intranet Solidària
La Intranet de "la Caixa" ha estrenat un nou Espai Solidari amb l'objectiu d'informar els empleats de les iniciatives solidàries en les quals poden participar. Amb la col·laboració de l'Obra Social, aquest espai permet a tota la plantilla seguir tots els projectes solidaris que es duen a terme amb informació actualitzada. L'Espai Solidari està dividit en tres apartats: Solidaritat Empleats, Voluntariat Corporatiu i Emergències i Acció Humanitària. A través seu, els empleats poden realitzar aportacions econòmiques voluntàries a partir d'un euro, participar en el programa de voluntariat o oferir ajuda en situacions que requereixen assistència humanitària.



Bústia de Suggeriments i Fòrum d'Innovació Participativa	2008
Nombre total d'empleats que han presentat suggeriments de millora	3.729
Nombre total de suggeriments de millora presentats	8.358
Nombre total de suggeriments finalitzats	3.970
Nombre total de suggeriments planificats	1.033
Nombre total de suggeriments en estudi	951
Nombre total de suggeriments desestimats	2.404
Nivell d'acompliment dels terminis de resposta a tots els suggeriments de millora presentats pels empleats (45 dies)	95%

Idees com EcoCaixa (millores del servei en operacions a través del caixer automàtic relacionades amb l'estalvi de paper), el Compte Digital Cero.com (servei integral sense comissions per a clients amb nòmina i que utilitzin exclusivament canals electrònics) o el servei per a comerços i restaurants TPV·Hora de tancament (que permet als comerços i restaurants escollir l'hora automàtica de tancament dels TPV), han estat iniciatives proposades pels propis empleats de l'Entitat de les diferents zones geogràfiques.

LA BÚSTIA S'HA CONVERTIT EN UN DELS CANALS MÉS DINÀMICS AL SERVEI DELS EMPLEATS, ON CADA DIA MÉS DE 30 EMPLEATS FAN ARRIBAR LES SEVES PROPOSTES A TRAVÉS DE LA BÚSTIA DE SUGGERIMENTS

EN TOTAL, S'HAN REBUT FINS A 8.358 IDEES DE MILLORA QUE MÉS DE 3.729 EMPLEATS HAN FET ARRIBAR AL LLARG DE L'ANY A TRAVÉS DE LA INTRANET

Diversitat

Punt de partida: El respecte a la diversitat és un dels criteris que han regit sempre la política de gestió dels recursos humans de "la Caixa", fomentant la integració de tots els col·lectius.

On som: "la Caixa" ha realitzat el 2008 un diagnòstic d'igualtat com a pas previ al desenvolupament d'un pla d'igualtat el 2009.

On volem arribar: Consolidar una política de gestió de recursos humans que cobreixi les necessitats en aquest àmbit dels empleats.

La gestió responsable dels Recursos Humans de "la Caixa" es caracteritza pel respecte a la diversitat i se sustenta en promoure la igualtat d'oportunitats i la no discriminació per raó de gènere, edat o discapacitat. Any rere any, "la Caixa" ha anat aconseguint els seus reptes a favor de la igualtat.

Des del 2006, de fet, l'Entitat està certificada pel Ministeri de Treball i Afers Socials en el programa Òptima com a empresa col·laboradora en promoure la igualtat. Aquesta certificació, és, a més, revisada anualment, i ha constatat que el 2008 tots els processos de selecció, comunicació, formació i promoció professional han complert les següents directrius:

- Promoure l'equilibri entre homes i dones.
- Incorporar a dones en llocs de treball en què estiguin infrarepresentades.

- Garantir la permanència.
- Impulsar la promoció de càrrecs de responsabilitat.
- Impulsar mesures de conciliació laboral i familiar.

El compromís per avançar en la igualtat es concreta en el compliment del marc legal. Per això, "la Caixa" ha dut a terme un diagnòstic intern sobre igualtat a nivell de tota l'organització amb l'objectiu de realitzar el 2009 un pla en aquest àmbit. Al llarg del 2008, la consolidació de la presència de la dona s'ha produït sense cap incidència per discriminació.

Cap destacar que la compensació econòmica amb la qual es retribueix a les persones que treballen a "la Caixa" i les seves filials s'estableix en funció del nivell professional i del nivell del seu acompliment, amb independència del gènere.

Objectius aconseguits el 2008:

- el 46,3% de la plantilla de “la Caixa” i les seves filials són dones.
- el 12,2% dels llocs de direcció estan ocupats per dones.
- el 55% de les noves incorporacions són dones.
- un total de 502 persones són de nacionalitat diferent a l'espanyola.



Gènere ("la Caixa")	2007	2008
Nombre total d'homes de l'equip directiu	277	259
% d'homes de l'equip directiu	89	87,8
Nombre total de dones de l'equip directiu	34	36
% de dones de l'equip directiu	11	12,2

Nacionalitats ("la Caixa")	2007	2008
Nombre total d'empleats d'altres nacionalitats diferents a l'espanyola	465	481
% sobre el total d'empleats en plantilla	2	1,9

Incorporació laboral de persones amb discapacitat.
El Real Decret 364/2005, del 8 d'abril, estableix les mesures alternatives de caràcter excepcional d'acompliment de la quota del 2% a favor de treballadors discapacitats en empreses de 50 o més treballadors, i que desenvolupa reglamentàriament allò que disposa en

l'article 38.1 la llei 13/1982, del 7 d'abril, d'integració social dels minusvàlids (LISMI).

L'Entitat compleix, en els termes establerts per la llei, amb la reserva del 2% a favor de treballadors discapacitats. En virtut de la declaració d'excepcionalitat atorgat a l'Entitat pel

Ministeri de Treball i Afers Socials, realitza el compliment de la reserva del 2% de llocs de treball a persones amb discapacitat a través de la contractació directa, que actualment és de 96 empleats, i a través de diverses mesures alternatives, ja sigui mitjançant la celebració de contractes amb centres especials d'ocupació per al subministrament de matèries primeres o per a la prestació de serveis, o bé mitjançant la realització de donacions i d'accions de patrocini de caràcter monetari.

L'any 2008 la concessió d'ajuts per al desenvolupament d'activitats d'inserció laboral i de creació de llocs de treball de persones amb discapacitat ha ascendit a la quantitat de 4.002.000 euros.

De la mateixa manera, "la Caixa" afavoreix la integració laboral de col·lectius amb dificultats d'accés al mercat laboral. A Catalunya, per exemple, a finals del 2008, s'ha firmat un acord amb la Generalitat per contractar a persones que hagin patit maltractament i que, en conseqüència, hagin pogut quedar excloses del món laboral.

Respecte als drets col·lectius
A més a més del Conveni Col·lectiu del Sector de Caixes d'Estalvi, "la Caixa" inclou els acords firmats entre la Direcció i els sindicats, i que tenen com a resultat una millora de les condicions

dels treballadors. L'Entitat compta també amb 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.

Durant el 2008, un total de cinc organitzacions han estat presents en alguns dels comitès de l'Entitat: 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) i SIB (Sindicat Independent de Balears). Juntament amb la representació sindical procedent de les eleccions del 2006, els sindicats disposen a més a més amb representants del personal en els diversos òrgans de govern: 20 representants a l'Assemblea General, 3 en el Consell d'Administració, 3 en el Patronat de la Fundació "la Caixa" i 1 en cada una de les quatre comissions: Executiva, d'Obres Socials, de Control i d'Inversions.

Fruit del diàleg entre sindicats, el 2008 s'han firmat nous acords que contemplen:

- Protocol de prevenció i gestió de situacions d'assetjament sexual i laboral.
- Protocol d'Igualtat de parelles de fet.
- Posada en funcionament de la Comissió de Seguiment del Protocol de Conciliació.

Per un millor Conveni Col·lectiu:

El passat mes d'abril "la Caixa" va firmar un acord per a la millora del Conveni Col·lectiu de Caixes d'Estalvi per als anys 2007-2010. A través d'aquest acord, més de 24.000 empleats podran beneficiar-se, entre d'altres, d'un mecanisme d'actualització de les retribucions lligat al compliment dels increments fixats pel resultat recurrent, segons el Pla Estratègic 2007-2010. Les actualitzacions resultants d'aquest pacte laboral s'aplicaran a partir de la consecució del 80% dels objectius,i, si se supera el 120%, suposarà un pagament addicional per a tota la plantilla. El mateix acord contempla també el suport a la formació amb ajudes per als empleats que cursin estudis universitaris, de postgrau i idiomes.

Respecte als drets col·lectius a "la Caixa"

Llibertat d'associació i negociació col·lectiva	2008
% d'empleats representats per sindicats independents o que estan coberts per un conveni col·lectiu	100
Despesa total associada a les sancions o demandes laborals rebudes (milers d'euros)	1.253
Nombre d'empleats participants en les últimes eleccions sindicals	4.000
Nombre total d'associacions sindicals en el Comitè d'Empresa	5
Nombre total de representants sindicals en els òrgans de govern	20
Període mínim de preavis (dies)	15

Nombre total de representants sindicals escollits en les eleccions	
"la Caixa"	172
e-la Caixa	1
GDS-CUSA	5
Sumasa	9

Nombre total de sancions o demandes laborals rebudes	
"la Caixa"	119
PromoCaixa	1

Conciliació

Punt de partida: La conciliació personal i professional és un compromís que genera, any rere any, un flux continu de millores que reverteixen en l'equilibri i el benestar de l'empleat.

On som: A través del Projecte "Harmonia", "la Caixa" ha dut a terme una sèrie de millores que incideixen en els aspectes més rellevants de l'àmbit personal de la plantilla. Permisos, vacances, excedències, trasllats, flexibilitat de jornada i horaris són alguns dels àmbits que han introduït importants canvis que afavoreixen la conciliació.

On volem arribar: Posar en funcionament noves i innovadores mesures que afavoreixin l'equilibri de la plantilla i que reverteixin en un millor acompliment de les seves funcions i capacitats, per a un millor servei final al client.

La compatibilitat entre la vida personal i familiar i el desenvolupament professional són claus per al benestar dels empleats que conformen la plantilla de "la Caixa". Un any més, l'Entitat i les seves empreses filials han orientat gran part de les seves iniciatives a l'àmbit de la conciliació laboral a través de projectes concrets.

Durant l'any 2008, s'han assumit nous reptes, fruit dels plans derivats del programa "Òptima" i el projecte "Harmonia". Aquest pla ha articulat un any més totes aquelles millores

que tenen com a objectiu el desenvolupament de mesures d'igualtat i conciliació. La redefinició dels horaris de treball i la gestió dels temps, els permisos, les excedències i els programes de formació són alguns dels aspectes que han estat revisats a través del Protocol d'Igualtat i Conciliació, un nou marc de mesures de gran rellevància per a l'equip humà de "la Caixa". Juntament a aquest protocol es va constituir el passat mes d'abril del 2008 la Comissió de Seguiment de Conciliació.

Protocol d'Igualtat i Conciliació
Objectius:

- impulsar l'accés de dones a càrrecs de responsabilitat
- millorar els permisos de maternitat i paternitat
- introduir nous criteris de conciliació en política de trasllats
- facilitar l'adaptació positiva dels empleats de més edat
- definir una política de cobertura de baixes d'acord amb el Projecte 'Harmonia'
- establir un programa progressiu de formació en conciliació
- institucionalitzar la gestió dels permisos de curta durada
- millorar l'eficiència de les reunions

LA REDEFINICIÓ DELS HORARIS DE TREBALL I LA GESTIÓ DELS TEMPS, ELS PERMISOS, LES EXCEDÈNCIES I ELS PROGRAMES DE FORMACIÓ SÓN ALGUNS DELS ASPECTES QUE HAN ESTAT REVISATS A TRAVÉS DEL PROTOCOL D'IGUALTAT I CONCILIACIÓ, UN NOU MARC DE MESURES DE GRAN RELLEVÀNCIA PER A L'EQUIP HUMÀ DE "LA CAIXA"

"Facilitar l'equilibri entre vida familiar i laboral així com fomentar el principi d'igualtat d'oportunitats entre homes i dones són els reptes del protocol de conciliació i futur pla d'igualtat que hem posat en funcionament. Per aconseguir-ho s'han ampliat els permisos de maternitat, paternitat i lactància, s'han incrementat els supòsits d'excedència, es prioritzen els trasllats segons els criteris marcats i entre d'altres mesures es preveuen programes de formació d'aquestes matèries. Amb aquestes mesures pretenem donar resposta a les realitats personals, familiars i culturals dels empleats, a més de posicionar-nos com a un referent del sector en aquest àmbit".

Anna Quirós, directora de Relacions Laborals de "la Caixa"



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

Apartats	Mesures
Jornada Laboral	• Flexibilitat de mitja hora en l'hora d'entrada • Reducció de jornada entre 1/8 i 1 / 2 per a la cura de fills de fins a 12 anys • Reducció de las tardes dels dijous per a la cura de fills de fins a 6 anys
Permisos, vacances i excedències	• Permisos reduïts de curta durada (fins a un dia) per a urgències, imprevistos, necessitats personals, etc. Gestionats per la oficina. • Permisos no retribuïts de fins a 10 dies per a estudis i situacions personals o familiars greus. • Ampliació de tres dies laborals en els permisos per matrimoni, naixement, malaltia o defunció, trasllat al domicili, etc. • Possibilitat de fraccionar les vacances fins a tres períodes per raó de conciliació. • Excedències: millora i ampliació per vetlla de persones dependents, violència de gènere, manteniment de la convivència, excedència solidària, raons personals o estudis. • Ampliació del permís de maternitat en 10 dies. • Ampliació del permís de paternitat un dia per any durant els propers quatre anys.
Trasllats	• Prioritat als trasllats sol·licitats per a cuidadors de persones dependents, dones embarassades, lactants, necessitats de reunificació familiar, malalties de la persona o de la seva parella, fills i pares. • Preferència en els trasllats sol·licitats per raons personals per a persones amb més de tres anys d'antiguitat.

Apartats	Mesures
Reserva de càrrec	Per excedències per a la cura de persones dependents, fins a un màxim de tres anys.
Equips sènior	- Per a cobertures qualificades de baixes, formació d'empleats joves, suport a unitats de negoci, etcètera. - Elaboració de plans de desvinculació progressiva o per etapes.
Baixes	Cobertura immediata per maternitat, excedència o malaltia prolongada.
Reunions i formació	- Millora de l'eficiència de les reunions. - Cursos de formació en igualtat i conciliació, gestió del temps, planificació del treball, etcètera...
Situaciones especialmente atendidas	Maternitat, paternitat i víctimes d'assetjament, discriminació o violència de gènere.
Comisión paritaria	- Seguiment de l'aplicació del Protocol. - Elaboració d'indicadors quantitatius. - Proposta de mesures.

Els esforços de "la Caixa" per integrar una política de gestió dels recursos humans compromesa, justa i social han obtingut un dels reconeixements més prestigiosos en l'entorn corporatiu internacional. El 2008, "la Caixa" ha estat escollida per l'Institut Great Place to Work com una de les cinquanta millors empreses per treballar-hi. A la present edició, "la Caixa" ha quedat en quarta posició en el grup d'empreses de més de 1.000 empleats. A més a més, l'Entitat ha obtingut el reconeixement a l'empresa que ofereix el tracte més just. Als mèrits internacionals se li suma,

per tercer any consecutiu, el primer lloc com a empresa preferida pels treballadors en el rànkings de MERCO.

A més a més, tota aquesta aposta de "la Caixa" per la igualtat i la conciliació queda complementada amb una política d'avantatges i beneficis socials en forma de cobertures i complements retributius, sense discriminar entre empleats fixos i temporals. El 2008, "la Caixa" i les seves filials han destinat més de 190 milions d'euros en serveis i beneficis socials per als treballadors.

Conciliació vida laboral – familiar	2006	2007	2008
Baixes maternitat / paternitat ("la Caixa")			
Dies establerts de baixa per maternitat (part d'un únic fill)	N/D	N/D	122
Dies establerts de baixa per maternitat (part múltiple, dos fills)	N/D	N/D	140
Dies establerts de baixa per paternitat	N/D	N/D	14
Tipus de jornada (la Caixa" i les seves filials)			
Nombre total d'empleats a jornada completa	23.341	24.514	25.746
Nombre total d'empleats amb reducció de jornada	316	110	283
Nombre total d'empleats en règim d'excedència	N/D	N/D	541

Avantatges i beneficis socials (milers d'euros). ("la Caixa" i les seves filials)		2008
Inversió total realitzada en serveis i beneficis socials per als empleats		194.011
Aportació a plans de pensions		87.451
Ajuts a la sanitat (plans de salut)		10.763
Ajuts d'estudis / educació		14.389
Altres		6.090
Assegurances de vida o assegurances d'accident		26.080
Avantatges en condicions financeres		49.237

Seguretat i Salut

El compliment dels màxims nivells de seguretat i salut és una exigència amb la qual es comprometen "la Caixa" i les seves filials.

Com a mostra 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 al menys cada quatre anys, o quan ho requereix l'autoritat laboral.
- Auditoria Voluntària: voluntàriament, i al marge de l'auditoria reglamentària, "la Caixa" sotmet el seu SGPRL a una auditoria anual de control i seguiment.
- Auditoria OHSAS 18001: "la Caixa" ha obtingut la certificació de la seva SGPRL, segons els requisits de

l'especificació internacional OHSAS 18001:1999 que certifica l'excel·lència del Sistema de Prevenció de Riscos Laborals.

L'any 2008, el nombre de jornades perdudes per accidents en el centre de treball ha estat de 5.570, a les quals cal sumar-hi unes altres 214.698 jornades perdudes per malaltia.

Quant a les filials de "la Caixa", GDS-Cusa i Sumasa disposen de Comitès de Seguretat i Salut en els quals estan representats els empleats i la Direcció.

Pel que fa als mecanismes de prevenció, les filials de "la Caixa" tenen externalitzat el servei de prevenció i, en totes elles, es duen a terme accions de formació en prevenció de riscos laborals d'acord amb el que estableix la normativa vigent.



La integració laboral a "la Caixa"

Punt de partida: "la Caixa" és una entitat financera líder en creació de llocs de treball, promoció i formació de capacitats.

On som: "la Caixa" ha revolucionat el concepte d'integració laboral amb la creació de diversos programes orientats exclusivament a acompanyar i guiar el nou empleat, fent-lo coneixedor dels seus valors corporatius i principis ètics.

On volem arribar: Seguir consolidant el vincle que existeix entre l'entitat i els seus empleats, apostant pel desenvolupament professional en el si de l'entitat.

Ser una entitat de referència en la creació de llocs de treball, promoció i formació d'empleats és un dels objectius pels quals es distingeix "la Caixa" any rere any. La política d'integració laboral de l'Entitat està orientada a crear un marc laboral en el qual el treballador se senti identificat, protegit i atès.

Codi Ètic de "la Caixa"

Des de l'any 1998, els processos i actuacions que es deriven de l'activitat dels empleats de l'Entitat estan recollits en el codi "Ètica Professional, Principis Generals d'Actuació a "la Caixa"". Aquest codi ha estat revisat i actualitzat a

finals del 2008. Aquest any, a més a més, ha entrat en vigor una nova versió del Reglament Intern de Conducta en l'àmbit del Mercat de Valors (RIC), que incorpora canvis significatius en els drets i deures dels empleats.

A través de la Intranet, s'ha creat el nou portal de Compliment Normatiu on es troba tota la informació sobre els reglaments i codis de conducta de "la Caixa" com el Codi Ètic, el Codi Telemàtic, el Reglament Intern de Conducta en l'àmbit del Mercat de Valors (RIC) i la Circular de Desenvolupament del RIC.

Selecció

Durant l'any 2008, s'han incorporat un total de 1.730 nous empleats a "la Caixa". La igualtat d'oportunitats regeix tots els processos de selecció que es duen a terme. Per formar un equip humà competent, s'utilitzen les eines de selecció que garanteixen la igualtat d'oportunitats, així com l'adequació a les competències corporatives.

Taxa de retenció del talent ("la Caixa")	94,5 %
--	--------

Joves preparats

Durant l'any 2008, "la Caixa" ha realitzat 10 presentacions d'empresa a universitats espanyoles. La reputació de l'Entitat com a una empresa generadora de llocs de treball de qualitat ha fet possible que s'hagin rebut 41.109 currículums de joves interessats en formar part del seu equip humà. En resposta a aquesta demanda, "la Caixa" ha apostat un any més pels joves titulats que volen iniciar i desenvolupar una carrera professional de futur a l'Entitat. En sentit general, el perfil d'un aspirant idoni és el d'un jove llicenciat, d'entre 21 i 27 anys, polivalent, dinàmic i amb un perfil comercial.

Noves incorporacions i creació neta d'ocupació ("la Caixa" i les seves filials)		2008
Nombre total de nous empleats incorporats		1.919
Nombre total d'homes incorporats		868
% d'homes incorporats		45
Nombre total de dones incorporades		1.051
% de dones incorporades		55

Programa d'acollida

Compartir els valors i la cultura de l'Entitat és una de les necessitats que "la Caixa" vol cobrir des de l'inici de la trajectòria professional dels nous empleats. El "Programa d'Acollida per a Nous Empleats" és una de les eines més ben valorades per la plantilla i que millor representa els esforços de la política de gestió de les persones de "la Caixa". Aquest programa permet, a més de coordinar una formació específica de primer nivell, estimular i potenciar la il·lusió dels nous treballadors.

'Conèixer "la Caixa"' celebra la seva sessió 1.000

Des que el 1986 un grup d'empleats de la xarxa territorial va visitar per primera vegada els Serveis Centrals i les seves principals àrees de negoci, un total de 22.000 empleats han participat en alguna de les sessions de "Conèixer "la Caixa". Després de 22 anys d'història, aquesta iniciativa ha complert satisfactòriament amb la seva missió i ha derivat a més a més, en noves propostes que serveixen per apropar l'Entitat als seus empleats i viceversa. "Conèixer els Serveis Centrals" i "Conèixer la Xarxa" són els nous programes que s'han implantat.

Formació

La formació és un dels actius més importants que reverteix en el desenvolupament de l'activitat diària de "la Caixa" i les seves empreses. Un any més, la formació és el vehicle a través del qual l'Entitat vol potenciar i millorar la seva competitivitat, consolidar el desenvolupament del seu equip humà i garantir un millor servei al client. Durant l'exercici 2008, "la Caixa" ha disposat de diversos mecanismes sobre els quals ha articulat les seves accions formatives:

- Formació regulada/Institucional.
- Itineraris de formació segons ocupació.
- Cursos de gestió bancària per a majors de 40 anys.
- Pla de formació dels Serveis Centrals.
- Portal de Formació Virtual.
- Cursos de Gestor de Serveis Financers oberts als empleats incorporats al Programa GSF.

A aquesta última modalitat, accedeixen els empleats que desenvolupen la seva carrera en el Programa GSF, a partir de la segona etapa.

En total, durant l'any 2008, "la Caixa" ha destinat més de 15 milions d'euros en formació, un 6% més que l'any 2007, juntament amb ajudes a la formació que ha rebut de la Fundació Estatal per a la Formació en el Lloc de Treball (FEFE), i que puja a més de 3 milions aquest any.

El caràcter participatiu i inquiet defineix l'equip professional de "la Caixa": un 88% de la plantilla ha rebut alguna activitat formativa, sumant en conjunt un total de 634.296 hores impartides (465.408 hores corresponents a formació presencial i la resta, és a dir, 168.891 hores, corresponents a formació on-line). A més a més, 486 formadors interns han acompanyat de manera voluntària a l'empleat a través de cursos de formació presencial o mitjançant tutories virtuals.

A més a més dels programes d'acollida i acompanyament del nou empleat, els arribats de nou accedeixen al Pla d'Inserció i Desenvolupament Professional. Aquest curs formatiu, que té una durada d'un any, compta amb cursos presencials i e-learning assistits per professionals de la banca, d'economia i de finances. A això cal afegir que es desenvolupa un calendari a mida per treballar amb un tutor temes de fiscalitat, serveis, banca electrònica, assegurances. Per últim, cal destacar la bona acceptació dels cursos de formació en Segureta, Blanqueig de Capitals i Prevenció de Riscos Laborals, als quals hi ha assistit un total de 2.911 empleats.

Cal destacar que a Sumasa s'ha desenvolupat un pla de formació sustentat en una plataforma on-line de nova creació.

Desenvolupament professional
Durant l'exercici 2008, "la Caixa" ha centrat gran part dels seus esforços en l'elaboració i ampliació d'una metodologia que permet identificar i desenvolupar les competències segons els perfils professionals.

Per millorar el potencial de cada equip i aconseguir la màxima rendibilitat en les seves actuacions, "la Caixa" s'ha proposat fer extensiu progressivament aquest projecte per al desenvolupament de capacitats a la resta de les àrees de treball.

El Programa Gestor de Serveis Financers (GSF) ha incorporat aquest any a 1.128 empleats, amb una participació total de 3.914 a final d'any. De cara a l'any 2009 es procedirà a la seva actualització. Per agilitar i facilitar l'accés a aquests nous paràmetres, aquest any s'ha iniciat la implantació d'un programa de gestió per competències i un altre de gestió de talent. A més a més, s'han reforçat les competències dels equips de recursos humans de la Xarxa Territorial amb l'objectiu d'aprofundir en la gestió de la plantilla. De cara a 2009 està previst implantar un esquema de trajectòria professional per als empleats dels Serveis Centrals de "la Caixa".

Formació	"la Caixa"	"la Caixa" y les seves filials
Inversió total realitzada en formació d'empleats (en milers d'euros)	15.088	15.675
Subvencions totals rebudes per a la formació d'empleats (en milers d'euros)	3.066	3.071
Accions de formació realitzades		
Nombre total d'empleats formats	22.348	22.552
Nombre total d'horas de formació	634.296	639.945
Nombre total d'hores de formació presencial	465.408	470.847
Nombre total d'hores de formació on-line	168.891	169.098
Nombre total d'empleats que participen com a formadors interns	486	487

Promoció Interna ("la Caixa" i les seves filials)	2008
Nombre total d'empleats promocionats internament	5.350
% sobre el total d'empleats en plantilla	20
Nombre total d'homes promocionats internament	2.295
% d'homes promocionats internament	43
Nombre total de dones promocionades internament	3.055
% de dones promocionades internament	57%

Taxa de rotació mitjana ("la Caixa") 0,26%

	"la Caixa"	Caixa Capital Risc	e-la Caixa	Silk	MicroBank	Habitatge Assequible	ServiHabitat	PromoCaixa	Sumasa	GDS- CUSA
% retribució variable sobre retribució total	5,3%	20%	14%	10%	8%	N/D	18,7%	19,6%	6%	9,5%
% d'empleats que tenen regulades les seves condicions de compensació en base a convenis col·lectius	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
% d'empleats amb retribució fixa	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Nombre total d'empleats subjectes a retribució variable en funció de compliment d'objectius individuals i de grup	100%	87%	100%	100%	67%	93,75%	91,1%	75%	36%	9%

Reconeixement del mèrit

Al sistema de retribució fixa, se suma la consecució d'uns objectius individuals i generals, articulats en forma de retribució variable. Es tracta d'un sistema que vol fomentar la cultura del treball en equip, vinculant l'acompliment individual i els resultats de l'equip de treball. Durant l'any 2008, la retribució variable ha suposat el 5,3% del total de la retribució de "la Caixa".

En línia amb els objectius de suport 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 de l'establert per conveni. De fet, el salari base està regulat per les taules establertes en el conveni i supera àmpliament el salari mínim legal.

EL 'PROGRAMA D'ACOLLIDA PER A NOUS EMPLEATS' ÉS UNA LES EINES MÉS BEN VALORADES PER LA PLANTILLA I QUE MILLOR REPRESENTA ELS ESFORÇOS DE LA POLÍTICA DE GESTIÓ DE LES PERSONES DE "LA CAIXA"

ELS PROCESSOS I ACTUACIONS QUE ES DERIVEN DE L'ACTIVITAT DELS EMPLEATS DE L'ENTITAT ESTAN RECOLLITS EN EL CODI "ÈTICA PROFESSIONAL, PRINCIPIS GENERALS D'ACTUACIÓ A "LA CAIXA"

DURANT L'EXERCICI 2008, "LA CAIXA" HA CENTRAT GRAN PART DELS SEUS ESFORÇOS EN L'ELABORACIÓ I AMPLIACIÓ D'UNA METODOLOGIA QUE PERMETI IDENTIFICAR I DESENVOLUPAR LES COMPETÈNCIES SEGONS ELS PERFILS PROFESSIONALS

UN ANY MÉS, LA FORMACIÓ ÉS EL VEHICLE A TRAVÉS DEL QUAL L'ENTITAT VOL POTENCIAR I MILLORAR LA SEVA COMPETITIVITAT, CONSOLIDAR EL DESENVOLUPAMENT DEL SEU EQUIP HUMÀ I GARANTIR UN MILLOR SERVEI AL CLIENT

3.8 Participació institucional i difusió del coneixement

	Objectius 2007	Actuacions 2008	Reptes 2009-2010
Col·laboració amb Institucions	Consolidar el paper de "la Caixa" en el Pacte Mundial de les Nacions Unides per a fomentar pràctiques empresarials ètiques i responsables.	No existeixen avanços significatius al respecte.	- Fer extensius els valors de responsabilitat del Pacte Mundial de les Nacions Unides a tots els proveïdors de "la Caixa" - Consolidar i ampliar les col·laboracions amb institucions, reforçant els vincles entre "la Caixa" i aquells sectors socials amb més necessitats.
Patrocinis	Ampliar la presència de marca mitjançant el patrocini, en especial en l'àmbit infantil i esportiu.	Activitats diverses en els àmbits cultural, esportiu i social.	Mantenir el patrocini en esports i cultura, segments bàsics per als clients particulars.
Servei d'Estudis i Estudis Socials de l'Obra Social	- Ampliar el número d'estudis socials i econòmics de l'Entitat. - Potenciar la investigació i divulgació mitjançant la Càtedra "la Caixa" Economia i Societat i la Càtedra "la Caixa" Responsabilitat Social de l'Empresa i Govern Corporatiu.	Realització de 22 publicacions del Servei d'Estudis i 2 Estudis Socials publicats per l'Obra Social.	- Promoure els nous estudis entorn de la responsabilitat social corporativa mitjançant trobades amb professionals i empresaris. - Ampliar el número d'estudis i informes per consolidar-se com a creadora de referència d'anàlisis socials i econòmiques.



Col·laboració amb institucions

Punt de partida: "la Caixa" té una llarga tradició des dels seus orígens de col·laborar amb institucions públiques i privades a nivell nacional i internacional.

On som: En l'àmbit de la responsabilitat corporativa, "la Caixa" forma part des del 2005 del Pacte Mundial de les Nacions Unides, ha patrocinat el 2008 múltiples activitats en els àmbits cultural, esportiu i social, i ha contribuït a la difusió del coneixement econòmic i social a través de les publicacions del seu Servei d'Estudis i de la seva Obra Social.

On volem arribar: Continuar amb el tarannà col·laborador establint relacions i vincles amb institucions que representen sectors socials, la tasca dels quals encaixa amb els interessos dels nostres clients.

Les col·laboracions de "la Caixa" amb associacions i organismes són múltiples i variades, tant en l'àmbit financer com en altres camps d'actuació. Entre elles figuren entitats d'àmbit estatal, com la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA) o l'Asociación para el Progreso y la Dirección (APD); d'altres d'àmbit local o autonòmic, com la Cambra de Comerç de Barcelona, l'Institut Agrícola Català de Sant Isidre, la Fundació d'Estudis Borsaris i Financers (València) o el Patronato de la Escuela de Organización Industrial-EOI (Madrid); finalment, d'altres tenen abast internacional, com el Pacte Mundial de les Nacions Unides.

A més a més de les entitats citades, destaquen també d'altres com Fomento del Trabajo, el Consell Espanya-Estats Units, The Conferenc Board, Barcelona Centre Financer Europeu, El Club d'Excel·lència en Sostenibilitat, Societat Econòmica Barcelonesa d'Amics del País o l'Ateneu Barcelonès.

El Pacte Mundial de les Nacions Unides

El 2005, "la Caixa" es va adherir al Pacte Mundial de les Nacions Unides (Global Compact), que advoca per una cultura empresarial i corporativa ètica i responsable. Conscient de la creixent importància de la responsabilitat social en les organitzacions empresarials,

"la Caixa" assumeix els compromisos internacionals del pacte, que es regeixen pels següents principis de conducta:

- Respectar la protecció dels drets humans fonamentals.
- Assegurar-se que les empreses no són còmplices en la vulneració dels drets humans.
- Recolzar la llibertat d'afiliació i el reconeixement de la negociació col·lectiva.
- Eliminar tot 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 més gran responsabilitat ambiental.
- Afavorir el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient.
- Treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloses l'extorsió i el suborn.

Més enllà de l'organització interna de l'empresa, aquests principis pretenen fer extensives la responsabilitat social i la sostenibilitat als proveïdors per garantir un compromís en totes les fases de vida d'un producte o servei. És per aquesta raó que "la Caixa" ha inclòs, el 2007, una clàusula en els contractes amb tots els proveïdors

obligant-los al compliment dels Principis del Pacte Mundial.

Com s'especifica en els principis del pacte, "la Caixa" publica anualment un Informe de Progrés. L'entitat ofereix, a més a més, la possibilitat de consultar el progrés, notícies i activitats de responsabilitat corporativa a la seva pàgina web.



EL 2007 "LA CAIXA" VA CREAR UNA CLÀUSULA SEGONS LA QUAL TOTS ELS SEUS PROJECTES HAVIEN DE COMPLIR ELS VALORS I PRINCIPIIS DE RESPONSABILITAT SOCIAL ESTABLERTS EN EL PACTE MUNDIAL DE LES NACIONS UNIDES

La responsabilitat social, concepte clau

A més a més de subscriure els principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides, "la Caixa" recolza, des de l'any 2004, el Club de l'Excel·lència en Sostenibilitat. Aquesta plataforma va ser la primera organització empresarial espanyola en matèria de desenvolupament sostenible. L'objectiu de la plataforma és afavorir el desenvolupament de les actituds empresarials responsables per impulsar l'excel·lència de les empreses pel que fa a medi ambient, desenvolupament sostenible i progrés social.



Un altre dels pactes que "la Caixa" segueix en matèria de responsabilitat corporativa és l'Aliança Europea per la Responsabilitat Social de l'Empresa, promoguda per la Comissió Europea, i l'objectiu de la qual és difondre la conscienciació de la ciutadania i millorar el coneixement en aquesta matèria.



Col·laboració en l'àmbit universitari

L'universitari és un altre dels àmbits en què "la Caixa" participa de forma activa. L'any 2008, a més a més de les habituals col·laboracions anuals amb nombroses universitats espanyoles, destaca la firma d'un conveni amb la Fundació Parc de Recerca de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB) que, amb una vigència de cinc anys, té els objectius de promoure la investigació i innovació tecnològica així com la integració dels estudiants amb risc d'exclusió social. La inversió per a aquest últim cas implicarà la millora de l'atenció que reben les persones amb discapacitats, a més de millorar l'accessibilitat del campus. En un altre ordre de coses, i per fomentar l'esperit de superació, "la Caixa" ampliarà la convocatòria de beques predoctorals de la universitat. En definitiva, aquestes ajudes suposaran la inclusió de "la Caixa" en el patronat de la Fundació Parc de Recerca UAB,

que vetlla per l'impuls, la gestió i la explotació d'un parc d'investigació, de desenvolupament i de coneixement.

EL 2008 L'ENTITAT HA FIRMAT UN ACORD QUINQUENNAL AMB LA FUNDACIÓ PARC DE RECERCA DE LA UAB PER A LA INNOVACIÓ I DESENVOLUPAMENT I PER A LA INTEGRACIÓ D'ESTUDIANTS AMB DISCAPACITATS

Patrocinis

Els patrocinis són essencials per a "la Caixa", ja que constitueixen una oportunitat per a relacionar la seva imatge i marca amb esdeveniments culturals i esportius. A més a més, lluny de ser una acció merament publicitària,

el patrocini suposa una manera directa de col·laborar i fomentar el desenvolupament cultural i esportiu, aconseguint d'aquesta manera una repercussió real en el progrés social. Al llarg de l'any 2008, "la Caixa" ha invertit més de 22,5 milions d'euros en patrocinis, i se n'han beneficiats 116 entitats d'índole social, cultural o esportiva entre d'altres.

Servei d'Estudis i Estudis Socials de l'Obra Social

El Servei d'Estudis i l'Obra Social de "la Caixa" ajuden a difondre el coneixement a través de diverses publicacions i activitats que l'entitat du a terme. Amb elles, "la Caixa" consolida any rere any el seu compromís d'implicació amb el desenvolupament cultural i el progrés de la societat.





Publicacions del Servei d'Estudis de "la Caixa"

L'objectiu d'aquest tipus de publicacions és difondre el coneixement de la realitat econòmica i social, contribuint d'aquesta manera a l'anàlisi- i, com a conseqüència, la millora- de la societat. A partir d'aquestes publicacions, "la Caixa" estimula el debat i l'intercanvi d'experiències. A la web del Servei d'Estudis (www.lacaixa.es/estudis) podem trobar, en format digital, els principals estudis i informes:



Informe Mensual. Realitzat per economistes del Servei d'Estudis, l'informe 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 proper de la zona euro. Publicat en català, castellà i anglès.

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. Aquesta col·lecció es va iniciar l'any 2007 amb un volum dedicat a Galícia i continua el 2008 amb les Illes Balears. La publicació pretén diagnosticar de manera estratègica l'economia de les diferents autonomies espanyoles.

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 ventall d'empreses, professional i particulars. Es pot consultar com a base de dades a la web del Servei d'Estudis.

A més a més d'aquestes publicacions, "la Caixa" publica informes i estudis exclusivament en anglès, com, per exemple, *"la Caixa" Economic Papers* i *"la Caixa" Working Papers*, dirigides a la comunitat científica i professional. Els working papers només estan disponibles en format electrònic.

Recursos multimèdia per a periodistes

A l'apartat de publicacions i comunicacions, cal destacar la iniciativa que enguany ha emprès l'àrea de comunicació de l'Obra Social "la Caixa", i que posa a disposició dels mitjans de comunicació les notes de premsa relatives a matèries socials, culturals, educatives, mediambientals i científiques. Una novetat són les notes de premsa multimèdia, on destaquen els vídeos. Les notes de premsa estan a disposició de tots els periodistes i es poden consultar a la sala de premsa de l'Obra Social "la Caixa".



De la mateixa manera, l'any 2008, el Servei d'Estudis de "la Caixa" ha publicat nous estudis d'interès general. És el cas de l'últim Estudi Econòmic, sobre les conseqüències personals i socials de l'envelliment de la població.

Un altre estudi significatiu publicat durant aquest any a la col·lecció Documents d'Economia "la Caixa" ha estat *Llums i ombres de la competitivitat exterior d'Espanya*. En aquest informe s'analitzen els diversos factors i contingències que es donen en el mercat internacional

per a analitzar el paper d'Espanya pel que fa referència a la competitivitat en aquests mercats. A la mateixa col·lecció, s'ha publicat l'estudi *Quant costa anar a la feina?* que té per objectiu estimar la despesa en termes monetaris del temps utilitzat en anar i tornar de la feina.

També, cal destacar la publicació de l'*Anuari Econòmic d'Espanya 2008*, que ha estat presentat, per tercer any consecutiu, només en format electrònic, per a compatibilitzar l'exhaustivitat de dades presentades amb la sostenibilitat.

Estudis socials de l'Obra Social

Gràcies a la publicació de la Col·lecció d'Estudis Socials, "la Caixa" pretén dotar la societat d'un instrument de reflexió i anàlisi sobre la realitat social. Aquests informes neixen amb una vocació divulgativa, tot i que sense renunciar al rigor i a l'objectivitat.

Fins el 31 de desembre, s'han publicat 25 volums, dos d'ells en l'últim any, que han tractat alguns dels temes més importants per a la nostra societat com són la immigració, la vellesa i la dependència, així com polítiques de vivenda i familiars. De tota manera, cada volum posa en debat públic aquells temes socials que requereixen una atenció especial.

Càtedra "la Caixa" Economia i Societat

Càtedra "la Caixa" Economia i Societat

A més a més, des de la Càtedra "la Caixa" Economia i Societat impulsada pel Servei d'Estudis de "la Caixa", s'han dut a terme diverses conferències al llarg de tota Espanya. Aquestes accions estan destinades a promoure iniciatives acadèmiques amb una alta excel·lència intel·lectual i que abordin qüestions interessants i preocupants per a la societat actual.

Creada a finals del 2005, la Càtedra ha programat, durant l'any 2008, diferents conferències. Quatre d'elles es van oferir dins del cicle "La projecció exterior d'Espanya" (a Madrid). A més a més, cal destacar altres conferències sobre temes com la globalització i el desenvolupament sostenible, els valors i comportaments de la ciutadania, l'intel·lectual a la societat del nostre temps o la cruïlla europea.

D'altra banda, la Càtedra programa també Classes Magistral. Aquestes es desenvolupen en diverses sessions i s'acredita el seguiment amb un diploma. Així la Càtedra té l'oportunitat d'oferir desenvolupaments sistemàtics de temes rellevants de la nostra cultura, tant en la seva vessant humanística com científica. El 2008, es van programar a Madrid cinc Classes Magistral, totes elles conduïdes per reconeguts intel·lectuals, sobre, entre d'altres temes, la immigració, el territori i el paisatge a Espanya o els laberints del poder.

Així mateix, la Càtedra "la Caixa" Economia i Societat també ha editat el llibre "El temps que arriba. Onze mirades des d'Espanya" que recull la pràctica totalitat de les conferències que van formar part del cicle *Un horitzó per a Espanya* que la Càtedra va programar el primer semestre del 2006.



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

La càtedra de Responsabilitat Social de l'Empresa i Govern Corporatiu, creada el 2005 per "la Caixa" en col·laboració amb l'escola de negocis IESE, té com a objectiu l'anàlisi exhaustiva del mercat així com de les situacions financeres actuals per a fer possible una acció ètica i socialment responsable.

A més a més, la càtedra organitza trobades entre els directors generals i consellers delegats d'algunes de les empreses més importants. També es programen simpòsiums d'experts i classes magistrals de personalitats de prestigi i reconeixement internacional.

LA CÀTEDRA "LA CAIXA" ECONOMIA I SOCIETAT PROMOU L'EXCEL·LÈNCIA INTEL·LECTUAL I L'ESTUDI DE QÜESTIONS INTERESSANTS I PREOCUPANTS PER A LA SOCIETAT ACTUAL

PER TERCER ANY CONSECUTIU, "LA CAIXA" PRESENTA EL SEU ANUARI ECONÒMIC EXCLUSIVAMENT EN FORMAT DIGITAL, COM A MOSTRA DE LA SEVA RESPONSABILITAT ECOLÒGICA I SOSTENIBLE

Pel que fa a l'any 2008, l'activitat de la càtedra es resumeix en:

- Organitzar o patrocinar activitats como:
 - I Seminari de Responsabilitat Social Corporativa
 - 15th Internacional Symposium on Ethics, Business and Society.
- Gestionar publicacions diverses, que engloben des de comentaris d'actualitat, capítols de llibres, documents d'investigació o articles a revistes especialitzades.
- Confeccionar i publicar una sèrie de Quaderns, amb dos primers números dedicats a La responsabilitat social de les empreses petites i mitjanes i a les Aliances entre empreses i organitzacions de la societat civil.

Per a més informació, poden visitar la pàgina web del Servei d'Estudis: www.lacaixa.es/estudis



Glossari

4

Accessibilitat: "la Caixa" porta a terme un gran esforç perquè les persones amb discapacitat puguin accedir fàcilment als seus serveis eliminant barreres arquitectòniques, tecnològiques i de comunicació.

Col·laboració amb institucions: "la Caixa", des dels seus orígens, col·labora amb institucions públiques i privades, nacionals i internacionals, de l'àmbit financer i d'altres àmbits. Aquesta activitat permet a l'entitat estar a prop dels sectors socials la tasca dels quals encaixa amb els interessos dels clients. Per això, participa en activitats socials, culturals i esportives, i difon el coneixement econòmic i social a través de les seves publicacions.

Conciliació: La compatibilitat entre la vida personal i la professional és un compromís que genera equilibri i benestar als empleats. "la Caixa" hi contribueix a través de mesures que permeten aquesta conciliació i que acaben repercutint positivament en els clients.

Core Capital, Tier 1 i Tier Total: És una classificació que mesura la qualitat dels recursos o fons propis. Són les reserves acumulades al llarg del temps i, en el cas dels bancs, el capital. En cas de pèrdues inesperades fan de matalàs per fer front a la situació i continuar l'activitat.

Dimensió Econòmica: "la Caixa", a través de la seva activitat financera, aconsegueix resultats, inverteix en altres empreses, contribueix a la creació de llocs de treball i, amb els excedents de la seva activitat, contribueix al desenvolupament de la societat a través de la seva Obra Social.

Emprenedors: "la Caixa" ofereix el seu suport a les persones que decideixen iniciar un projecte empresarial solvent, per tal que cap emprenedor amb un projecte viable es quedi sense finançament. El suport de "la Caixa" es concreta en la iniciativa Emprenedors XXI, que identifica i dona suport a les empreses de creació recent més innovadores i amb un potencial més gran per ajudar-les en el seu creixement.

Finançament sostenible: "la Caixa" assumeix la seva responsabilitat amb el desenvolupament sostenible i porta a terme els mecanismes necessaris per evitar riscos en el medi ambient i en el desenvolupament de la societat derivats de la seva activitat de finançament.

Project Finance: Mecanisme de finançament per a projectes de gran volum que permet traslladar el risc economicofinancer del promotor o promotors al projecte, que s'autofinança.

GAVI Alliance i l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil: El programa de Cooperació Internacional de l'Obra Social té com a marc de treball els Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni de Nacions Unides i col·labora amb GAVI Alliance. L'Obra Social "la Caixa" va invertir, durant l'any 2008, quatre milions d'euros per facilitar la vacunació als nens menors de cinc anys que viuen en països de renda baixa a través de GAVI Alliance. "la Caixa" ha impulsat l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil, per tal que les empreses espanyoles puguin fer aportacions a aquest projecte.

Gestió ambiental: "la Caixa" integra el seu compromís amb el medi ambient en la gestió de la seva activitat i amb els agents que hi intervenen: empleats, clients, proveïdors i societat. L'objectiu és ser una entitat líder en la reducció de l'impacte ambiental de la seva activitat. Per a això, la gestió ambiental es realitza d'acord amb els paràmetres normatius i els estàndards de qualitat més elevats: norma ISO 14001, reglament europeu 761/2001 (EMAS), etc.

Gestió del Risc: "la Caixa" porta a terme una gestió del risc prudent i rigorosa, amb l'objectiu d'assegurar uns nivells òptims de solvència.

Govern Corporatiu: "la Caixa", com a primera caixa d'estalvis espanyola, és una institució financera de caràcter social i de naturalesa fundacional, sense ànim de lucre, no dependent de cap altra empresa. En els òrgans de govern estan representats els impositors, les entitats fundadores i les entitats d'interès social, les corporacions i els empleats.

Grups d'Interès: Conjunt de persones, col·lectius i entitats amb els quals es relaciona "la Caixa" en el desenvolupament de la seva activitat. Els grups d'interès de "la Caixa" són els clients, els empleats i la societat. Amb aquests grups, l'entitat té oberts canals de diàleg, i forma part dels seus òrgans de govern.

Igualtat: El respecte a la diversitat és un dels pilars de la gestió de recursos humans a "la Caixa", que fomenta la integració de tots els col·lectius. En aquest sentit, l'entitat promou la igualtat d'oportunitats i la no discriminació per raó de gènere, edat o discapacitat.

Inclusió Financera: L'atenció a les necessitats financeres de les persones, especialment aquelles que tenen risc d'exclusió, forma part dels fins socials de "la Caixa".

MicroBank: Entitat financera especialitzada en la concessió de microcrèdits a persones amb risc d'exclusió social o financera i a col·lectius amb recursos limitats o desfavorits, amb l'objectiu de fomentar l'activitat productiva, el desenvolupament personal i la creació d'ocupació.

Productes Gamma Bàsica: La llibreta bàsica i la targeta bàsica són productes sense comissions ni despeses de manteniment que "la Caixa" ofereix a col·lectius amb escassos recursos econòmics per a la realització d'operacions comuns com a ingressos i reintegraments.

Mont de Pietat: Institució creada al segle XVIII que ofereix préstecs ràpids per atendre necessitats temporals de liquiditat amb una durada d'un any sota la garantia de joies cedides en custòdia.

Liquiditat: "la Caixa" disposa d'elevats nivells de liquiditat, procedents de fonts estables, fet que li permet afrontar amb garanties el creixement dels seus negocis i donar resposta a les necessitats de crèdits dels seus clients.

Obra Social: La realització d'obres socials a favor de la societat és un objectiu fundacional de "la Caixa". L'Obra Social, primera fundació privada espanyola, finança i impulsa activitats de caràcter social, educatiu i científic. "la Caixa" ha elevat la seva aportació a la seva Obra Social fins als 500 milions d'euros l'any 2008.

Responsabilitat Corporativa (RC): Per a "la Caixa", la Responsabilitat Corporativa consisteix a actuar d'acord amb els seus valors corporatius de confiança, compromís social i qualitat, fins i tot més enllà de les exigències legals. Al mateix temps, vol aconseguir que els empleats, els clients i la societat percebin els resultats de les seves accions.

Solvència: La solvència en una entitat financera és la mesura de la capacitat per respondre a situacions adverses que poden implicar un risc per a l'entitat i comprometre el seu patrimoni. "la Caixa" treballa per disminuir el perfil de risc i, així, millorar la seva solvència. La solvència del grup se situa entre els nivells més alts del sistema financer espanyol i europeu.



Resum d'Indicadors

5

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.	5-6
1.2	Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.	8-10
2	PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ	Pàgines de l'informe
2.1	Nom de l'organització.	3
2.2	Principals marques, productes i/o serveis.	16-27; 50-81; 110-118
2.3	Estructura operativa de l'organització, incloses les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts (JVs).	Informe Anual 2008 (255-261)
2.4	Localització de la seu principal de l'organització.	3
2.5	Nombre de països en què opera l'organització i nom dels països en el quals desenvolupa activitats significatives o els que siguin rellevants específicament respecte als aspectes de sostenibilitat tractats a la memòria.	28; 86
2.6	Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	14; Informe Anual Govern Corporatiu (15)
2.7	Mercats servits (incloent-hi el desglossament geogràfic, els sectors que abasteixen i els tipus de clients/beneficiaris).	52-56; 61-62
2.8	Dimensions de l'organització informant, inclòs: • Nombre 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	8; 83
2.9	Canvis significatius durant el període cobert per la memòria en la grandària, estructura i propietat de l'organització, inclosos • La localització de les activitats o canvis produïts en elles: 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)	52-53; 66-68
2.10	Premis i distincions rebuts durant el període informatiu	18; 164
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).	5-6
3.2	Data de la memòria anterior més recent (si n'hi hagués).	5-6
3.3	Cicle de presentació de memòries (anual, biennal, etc.).	5-6
3.4	Punt de contacte per a qüestions relatives a la memòria o al seu contingut.	206
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	12-13

3.6	Cobertura de la memòria (p. ex. països, divisions, filials, instal·lacions arrendades, negocis conjunts, proveïdors).	5-6
3.7	Indicar l'existència de limitacions de l'abast o cobertura de la memòria.	5-6
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 poden afectar significativament a la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions.	5-6
3.9	Tècniques de mesurament de dades i bases per realitzar els càlculs, incloses les hipòtesis i tècniques subjacents a les estimacions aplicades en la recopilació d'indicadors i altres informacions de la memòria.	8-10. En tots els capítols de l'Informe.
3.10	Descripció de l'efecte que pot tenir la reformulació d'informació pertanyent a memòries anteriors, juntament 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.	140-142
3.12	Taula que indica la localització dels Continguts bàsics en la memòria.	4; 190-202
3.13	Política i pràctica actual en relació amb la sol·licitud de verificació externa de la memòria. Si no s'inclou en l'informe de verificació a la memòria de sostenibilitat, 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.	204-207
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 com la definició de l'estratègia o la supervisió de l'organització.	14; Informe Anual Govern Corporatiu (198-219)
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; Informe Anual Govern Corporatiu (204)
4.3	En aquelles organitzacions que tinguin estructura directiva unitària, s'indicarà el nombre de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius.	14; Informe Anual Govern Corporatiu (203)
4.4	Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern.	14; 153-156; Informe Anual Govern Corporatiu (199-203; 248-252)
4.5	Víncle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius (inclosos els acords d'abandonament del càrrec) i l'acompliment de l'organització (inclòs l'acompliment social i ambiental).	14; Informe Anual Govern Corporatiu (213; 245-246)
4.6	Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern.	14; Informe Anual Govern Corporatiu (205-207; 250-252)
4.7	Procediment de determinació de la capacitació i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern per poder guiar l'estratègia de l'organització en els aspectes socials, ambientals i econòmics.	14; Informe Anual Govern Corporatiu (199)
4.8	Declaracions de missió i valors desenvolupades internament, codis de conducta i principis rellevants per a l'acompliment econòmic, ambiental i social, i l'estat de la seva implementació.	11; 167
4.9	Procediments del màxim òrgan de govern per supervisar la identificació i gestió, per part de l'organització, de l'acompliment econòmic, ambiental i social, inclosos riscos i oportunitats relacionats, així com l'adherència o compliment dels estàndards acordats a nivell internacional, codis de conducta i principis.	5-11; 14; Informe Anual Govern Corporatiu (248-250)

4.10	Procediments per avaluar, l'acompliment propi del màxim òrgan de govern, en especial respecte a l'acompliment econòmic, ambiental i social.	14; Informe Anual Govern Corporatiu (217-219; 248-252)
4.11	Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.	31-49; 83
4.12	Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscrigui o aprovi.	44-49; 92-109; 135-147
4.13	Principals associacions a les quals pertanyi (com associacions sectorials) i/o ens nacionals i internacionals a les quals l'organització doni el seu suport 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	176-184
4.14	Relació de grups d'interès que l'organització ha inclòs.	12-13
4.15	Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb els quals l'organització es comprometí.	12-13
4.16	Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès, incloses la freqüència de la seva participació per tipus i categories 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 els ha respost l'organització en l'elaboració de la memòria.	12-13

INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ I/O DIRECCIÓ	
DIMENSIÓ ECONÒMICA	Pàgines de l'informe
Acompliment econòmic	8-10; 83
Presència en el mercat	54-56; 62
Impacte econòmic indirecte	83-91
DIMENSIÓ AMBIENTAL	Pàgines de l'informe
Materials	140-141
Energia	138-139
Aigua	139
Biodiversitat	103-105
Emissions, abocaments i residus	138-145
Productes i serveis	136-147
Compliment normatiu	136-137
Transport	144-145
Aspectes generals	136-137
DIMENSIÓ SOCIAL – Pràctiques laborals i ètica a la feina	Pàgines de l'informe
Llocs de treball	84-91; 148-173
Relació Empresa/Treballadors	153-156; 158-159
Salut i Seguretat a la feina	166
Formació i Educació	169-171
Diversitat i Igualtat d'oportunitats	157-167
DIMENSIÓ SOCIAL - Drets Humans	Pàgines de l'informe
Pràctiques d'inversió i aprovisionament	167-172
No discriminació	157-160; 168
Llibertat d'Associació i Convenis Col·lectius	159-160
Abolició de l'Explotació Infantil	Tenint en compte l'àmbit d'actuació de "la Caixa" no s'han identificat activitats ni operacions de risc.
Prevenió del treball forçós i obligatori	Tenint en compte l'àmbit d'actuació de "la Caixa" no s'han identificat activitats ni operacions de risc.
Queixes i procediments conciliatoris	153-156
Pràctiques de Seguretat	166
Drets dels indígenes	No aplicable a les Activitats de "la Caixa".

DIMENSIÓ SOCIAL - Societat		Pàgines de l'informe
Comunitat		92-109; 176-184
Corrupció		122
Política Pública	"la Caixa" no està posicionada en relació a la participació en el desenvolupament de polítiques o activitats de <i>lobbying</i> .	
Comportament de Competència Deslleial	No hi ha procediments oberts contra "la Caixa" per pràctiques anticompetència.	
Compliment normatiu	Informe Anual de Govern Corporatiu 2008 (248-252)	
DIMENSIÓ SOCIAL - Responsabilitat de producte		Pàgines de l'informe
Salut i Seguretat del Client		118-125
Etiquetat de Productes i Serveis		118-125
Comunicacions de Màrketng		118-125
Privacitat del Client		118-125
Compliment normatiu		118-125

INDICADORS GRI G3				
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT ECONÒMIC		Tipus	Pàgines de l'informe	Verificació
EC1	Valor econòmic directe generat i distribuït, incloent-hi ingressos, despeses d'explotació, retribució a empleats, donacions i d'altres inversions a la comunitat, beneficis no distribuïts i pagaments a proveïdors de capital i a governs.	C	83	✓
EC2	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització deguts al canvi climàtic.	C	47-48	✓
EC3	Cobertura de les obligacions de l'organització degudes a programes de beneficis socials.	C	163-166	✓
EC4	Ajuts financers significatius rebuts del govern.	C	169-171	Només s'informa sobre ajudes 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	172	✓
EC6	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals en llocs on es desenvolupen operacions significatives.	C	146-147	✓
EC7	Procediments per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local en llocs on es desenvolupin operacions significatives.	C	167. No existeixen procediments específics per a 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 espècies.	C	47-48; 78-81	✓
EC9	Enteniment i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests impactes.	A	85; 94-105	✓
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT AMBIENTAL		Tipus	Pàgines de l'informe	Verificació
EN1	Materials utilitzats per pes o volum.	C	140-141	✓
EN2	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valorats.	C	140-141	✓
EN3	Consum directe d'energia desglossada per fonts primàries.	C	140-141	✓
EN4	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.	C	142	✓
EN5	Estalvi d'energia degut a la conservació i a millores en l'eficiència.	A	138-145	✓

EN6	Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia o basats en energies renovables, i les reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives.	A	47-48	Només s'informa qualitativament.	
EN7	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives.	A	139-141	Només s'informa qualitativament.	
EN8	Captació total d'aigua per fonts.	C	139	S'informa de Serveis Centrals, Caixa Capital Risc, Silk, Sumasa i ServiHabitat.	
EN9	Fonts d'aigua que han estat afectades significativament per la captació d'aigua.	A		Indicador No aplicable a les Activitats de "la Caixa".	N/A
EN10	Percentatge i volum total de aigua reciclada y 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 de terrenys en propietat, arrendats, o que són gestionats, d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a àrees protegides.	C		Indicador No Aplicable ja que "la Caixa" no disposa d'instal·lacions en espais protegits o en àrees d'alta biodiversitat.	N/A
EN12	Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat en espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides, derivats de les activitats, productes i serveis en àrees protegides i en àrees d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a les àrees protegides.	C		Indicador No Aplicable ja que "la Caixa" no realitza cap activitat nociva en espais protegits o en àrees d'alta biodiversitat.	N/A
EN13	Hàbitats protegits o restaurats.	A		Indicador No aplicable a les Activitats 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 les Activitats de "la Caixa".	N/A
EN15	Nombre d'espècies, desglossades en funció del seu perill d'extinció, incloses en la Llista Roja de la IUCN i en llistes nacionals i 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 les Activitats de "la Caixa".	N/A
EN16	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	C	140-141		✓
EN17	Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	C	144-145		✓
EN18	Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions aconseguides.	A	144-145		✓
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 d'altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes.	C		Indicador No Aplicable donat el baix nivell de consum de combustibles fòssils de "la Caixa".	N/A

EN21	Abocaments totals d'aigües residuals, segons la seva naturalesa i destí.	C		Indicador No Aplicable ja que durant 2008 "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	142		✓
EN23	Nombre total i volum dels vessaments accidentals més significatius.	C		Indicador No Aplicable ja que durant 2008 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 peril·losos 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 mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció d'aquest impacte.	C	47-48; 137-139		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 els multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.	C		Durant el passat exercici 2008 "la Caixa" no ha estat objecte de multes o sancions judicials relacionades amb el compliment de la normativa ambiental per un import rellevant.	✓
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	142-145		✓
EN30	Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals.	A		Indicador No Disponible.	N/D
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL		Tipus	Pàgines de l'informe		Verificació
LA1	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus de lloc de treball, per contracte i per regió.	C	152	Només es dona informació sobre desglossament per contracte.	
LA2	Nombre total d'empleats i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i religió.	C	149; 171	No s'informa sobre plantilla i rotació mitja desglossada per grups d'edat, ni regió. La rotació mitja tampoc es desglossa per sexe, només es dona la dada total.	
LA3	Beneficis socials per a empleats amb jornada complerta, que no s'ofereixen als empleats temporals o de mitja jornada, desglossat per activitat principal.	A	165		✓

LA4	Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu.	C	160	✓
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	160	✓
LA6	Percentatge del total de treballadors que estan representats en comitès de salut i seguretat conjunts de direcció- empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de salut i seguretat a la feina.	A	166	✓
LA7	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina per regió.	C	166	Només s'informa de les jornades perdudes per accidents i malalties.
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	166	✓
LA9	Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb els sindicats.	A	159; 166	✓
LA10	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat desglossat per categoria d'empleat.	C	171	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 donen suport en la gestió final de les seves carreres professionals.	A	169-171	✓
LA12	Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de l'acompliment i del desenvolupament professional.	A	172	✓
LA13	Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossat per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.	C	158. Informe de Govern Corporatiu (204-264)	No es desglosa per grup d'edat.
LA14	Relació entre salari base dels homes respecte al de les dones, desglossat per categoria professional.	C	157	✓

INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL	Tipus	Pàgines de l'informe	Verificació
------------------------------------	-------	----------------------	-------------

DRETS HUMANS			
--------------	--	--	--

HR1	Percentatge i nombre total d'acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans.	C	Indicador No Aplicable ja que la totalitat d'inversions significatives s'han realitzat en països de l'OCDE on no s'han detectat riscos rellevants en matèria de Drets Humans.	N/A
HR2	Percentatge dels principals distribuïdors contractistes que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans i mesures adoptades com a conseqüència.	C	146-147	✓

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	Indicador No Disponible.	N/D
HR4	Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades.	C	157	✓
HR5	Activitats de la companyia en les quals 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	160. "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 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	119	✓
HR9	Nombre total d'incidents relacionats amb violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades.	A	Indicador No aplicable a les Activitats de "la Caixa".	N/A

INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL	Tipus	Pàgines de l'informe	Verificació
------------------------------------	-------	----------------------	-------------

SOCIETAT			
----------	--	--	--

SO1	Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per a avaluar i gestionar els impactes de les operacions en les comunitats, incloent-hi entrada, operació i sortida de l'empresa.	C	85	✓
FS13	Punts d'accés en àrees poc poblades o amb desavantatges econòmics.	C	28-29	✓
FS14	Iniciatives per millorar l'accés a serveis financers per a persones en situació desfavorida.	C	28-29	✓
SO2	Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades respecte a riscos relacionats amb la corrupció.	C	122	✓
SO3	Percentatge d'empleats formats en les polítiques i procediments anti-corrupció de l'organització.	C	122	✓
SO4	Mesures preses en resposta a incidents de corrupció.	C	122	S'informa de les polítiques en aquest sentit.
SO5	Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament de les mateixes i d'activitats de <i>lobbying</i> .	C	"la Caixa" no té una política general definida en relació a la participació en el desenvolupament de polítiques públiques o activitats de <i>lobbying</i> .	✓
SO6	Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països.	A	Informe de Govern Corporatiu 2008 (221-225)	S'informa sobre la financiació a partits polítics i institucions.

SO7	Nombre 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 nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions.	C	122-123	✓
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL		Tipus	Pàgines de l'informe	Verificació
RESPONSABILITAT DEL PRODUCTE				
FS15	Polítiques de claredat i transparència en el disseny i la venda de productes i serveis.	C	50-56; 122	✓
PR1	Fases del cicle de vida dels productes i serveis en les quals s'avaluen, per a ser millorats si s'escau, els impactes dels mateixos en la salut i seguretat dels clients, i percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a aquests procediments d'avaluació.	C	118-119	✓
PR2	Nombre total d'incidents derivats de l'incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	A	122-123; 130	✓
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	122-123	Es dona informació qualitativa.
PR4	Nombre total d'incompliments de la regulació dels codis voluntari relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	A	122-123; 131-132	✓
FS16	Iniciatives realitzades per a incrementar el nivell d'educació financera per tipus de beneficiaris.	C	54-55; 61-64	✓
PR5	Pràctiques respecte a la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client.	A	128-133	✓
PR6	Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris esmentats en comunicacions de màrketing, inclosos la publicitat, altres activitats promocionals i els patrocinis.	C	122-123	✓
PR7	Nombre total d'incidents fruit de l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrketing, incloent-hi la publicitat, la promoció i el patrocini, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	A	122-123	✓
PR8	Nombre total de reclamacions degudament fonamentades en relació amb el respecte a la privacitat i la fuga de dades personals de clients.	A	122; 133	✓
PR9	Cost d'aquelles multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització.	C	122-123	✓
C	Indicador GRI G3 Central			
A	Indicador GRI G3 Adicional			
N/D	Indicador del que no es disposa d'informació.			
N/A	Indicador No Aplicable o poc rellevant per les activitats desenvolupades pel Grup "la Caixa" .			

IMPACTE DEL PRODUCTE I SERVEI		Pàgines de l'informe	Verificació
INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ			
FS1	Polítiques amb un component mediambiental i social aplicades a les línies de negoci.	44-49; 136-138	✓
FS2	Processos de les línies de negoci per a l'avaluació i protecció dels riscos mediambientals i socials.	44-49; 136-138	✓
FS3	Processos per a avaluar la implementació dels requeriments mediambientals i socials inclosos en els acords i transaccions amb clients.	44-49; 136-138	✓
FS4	Processos per a millorar la competència dels empleats per a implementar polítiques i processos mediambientals i socials en les seves línies de negoci.	137	✓
FS5	Interaccions amb clients, inversors i altres col·laboradors respecte als riscos i oportunitats mediambientals i socials.	44-49; 136-138	✓
CARTERA DE PRODUCTE			
FS6	Percentatge del portfolio per línies de negoci, regió i mida (p.ex. micro/pyme/ gran) i sector.	56; 67-78	✓
FS7	Valor monetari dels productes i serveis dissenyats per aportar benefici social desglossat per línia de negoci i objectiu.	19-27	✓
FS8	Valor monetari de productes i serveis dissenyats per aportar benefici mediambiental desglossat per línia de negoci i objectiu.	47-48. ""la Caixa"" no disposa d'una línia de productes mediambientals tot i que el seu programa de fidelització de punts està vinculat a aquestes iniciatives, però sobretot cal destacar el recolzament a projectes d'energies renovables.	✓
AUDITORIA			
FS9	Cobertura i freqüència d'auditories per a avaluar la implementació de les polítiques mediambientals i socials i dels procediments per a avaluar el risc.	44-49	S'informa sobre els procediments d'avaluació de riscos.
GESTIÓ ACTIVA DE LA PROPIETAT			
FS10	Percentatge i nombre de companyies que pertanyen al portfolio de la companyia amb les quals l'organització que reporta ha interactuat en aspectes relacionats amb el medi ambient i socials.	46-48	S'informa del número de projectes i volum d'operacions sotmeses als Principis d'Equador.
FS11	Percentatge dels actius subjectes a valoració positiva i negativa des del punt de vista mediambiental i social.	46-48. "la Caixa" no ha detectat riscos mediambientals i socials significatius en la seva cartera d'inversió.	Es dona informació qualitativa.
FS12	Política de votació aplicada a aspectes mediambientals i socials sobre accions en les quals l'organització que reporta manté drets per votar o influir amb el seu vot.	"la Caixa" no compta amb polítiques de vot formals relatives a assumptes socials o ambientals.	✓

GLOBAL COMPACT	Pàgines de l'informe
DRETS HUMANS	
Les empreses han de recolzar i respectar la protecció dels drets humans internacionals, en el seu àmbit d'influència.	167
Les empreses han d'assegurar-se que no són còmplices d'abusos dels drets humans.	167
TREBALL	
Les empreses han de defensar la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.	160
Les empreses han d'eliminar tota forma de treball forçat i obligatori.	167
Les empreses han d'abolir efectivament el treball infantil.	167
Les empreses han d'eliminar la discriminació respecte als llocs de treball i l'ocupació.	167
MEDI AMBIENT	
Les empreses han de donar suport a un enfocament de precaució davant els reptes mediambientals.	136
Les empreses han d'escometre iniciatives que promoguin una major responsabilitat mediambiental.	136
Les empreses han d'impulsar el desenvolupament i la difusió de tecnologies respectuoses amb el medi ambient.	136
ANTICORRUPCIÓ	
Les empreses han de lluitar contra tota forma de corrupció, incloent-hi el xantatge i el suborn.	122-125;167



Informe de Verificació

6

El present Informe de Responsabilitat Corporativa 2008 de "la Caixa" correspon a la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona i les societats filials e-la Caixa, GDS-CUSA, Microbank, Nous emprenedors, PromoCaixa, SILK, SUMASA, ServiHàbitat, Habitatge Assequible i Caixa CapRisc. En el cas que alguna de les informacions proporcionades correspongui a un perímetre diferent, s'hi fa constar de manera específica.

Així mateix, també s'informa sobre aquelles situacions en què ha calgut modificar les dades d'exercicis anteriors per tal de facilitar la comparabilitat de la informació, ja sigui per un canvi en el perímetre de la informació disponible o per un canvi de criteri.

Per a la seva preparació s'han seguit les normes AA1000, i en concret la Norma de Principis d'AccountAbility AA 1000APS (2008) i la Norma d'Assegurament de Sostenibilitat AA 1000AS (2008). Els principis aplicats són:

- **Inclusivitat:** participació dels grups d'interès en el desenvolupament responsable i estratègic de la sostenibilitat a "la Caixa".
- **Rellevància:** identificació dels assumptes materials o rellevants per a "la Caixa" i els seus grups d'interès.
- **Capacitat de resposta:** respostes amb accions concretes als aspectes materials identificats i informe d'aquestes accions.

Al capítol 1.2 es descriuen les actuacions principals en relació amb la participació dels grups d'interès i les conclusions sobre els assumptes materials o rellevants que més tard es desenvolupen en l'informe.

Així mateix, per facilitar la comprensió de la resposta de "la Caixa" en aquests assumptes, al principi de cada capítol es resumeixen els objectius, les actuacions de l'any 2008 i els reptes per al període 2009-10.

Complementàriament, s'ha seguit l'estàndard GRI (G3) en el seu nivell de màxima exigència A+, per tal que els continguts siguin equilibrats, comparables, exhaustius, precisos i clars.

Segons aquesta guia, existeixen uns determinats requisits sobre nivells d'aplicació de la mateixa 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 listats 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 pel que fa a Perfil, Enfocaments de Gestió i Indicadors d'Acompliment, i que ha estat sotmès a mecanismes de verificació que han implicat:

- La verificació externa per part d'una firma independent i competent en la matèria, amb normes professionals de verificació.
- El seguiment dels processos de verificació aplicats, descrits en l'informe 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 que s'assenyala a l'estàndard G3 de GRI i la comprovació que el contingut i els indicadors es corresponen amb els recomanats per aquest estàndard.
- 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 5 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 tingut en compte el principi de materialitat en aquests casos.

Informe de Revisió Independent

Informe de Revisió Independent de l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2008 de "la Caixa"

Abast del nostre treball

Hem realitzat la revisió dels següents aspectes de l'Informe de Responsabilitat Corporativa (IRC) de l'exercici 2008:

- L'adaptació dels continguts de l'IRC a la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de Global Reporting Initiative (GRI) versió 3.0 (G3), així com els indicadors d'execució centrals i del suplement sectorial del sector financer proposats en aquesta guia.
- La informació inclosa a l'IRC 2008 de "la Caixa" relativa a l'aplicació dels principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta establerts a la norma AA1000 Accountability Principles Standard 2008 d'AccountAbility (AA1000APS).
- La informació proporcionada sobre les actuacions a l'exercici 2008 relatives als objectius en els eixos prioritaris de Responsabilitat Corporativa.

Estàndards i processos de verificació

Hem portat a terme el nostre treball d'acord amb la Norma ISAE 3000 *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* emesa per l'International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) i amb la Guia d'Actuació sobre treballs de revisió d'informes de Responsabilitat Corporativa emesa per l'Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. Així mateix, hem aplicat l'*AccountAbility 1000 Assurance Standard 2008 (AA1000AS)*, emesa per AccountAbility, per proporcionar una seguretat moderada sobre l'aplicació dels principis establerts en la norma AA1000APS i els indicadors d'execució de sostenibilitat (revisió moderada de tipus 2). El nostre treball de revisió ha consistit en la formulació de preguntes a la Direcció, així com a les diverses Àrees de "la Caixa" i les societats dependents que han participat en l'elaboració de l'IRC; i en l'aplicació de certs procediments analítics i proves de revisió per mostreig que es descriuen a continuació:

- Reunions amb el personal de "la Caixa" per conèixer els principis, els sistemes i els enfocaments de gestió aplicats.
- Revisió de les actuacions realitzades en relació amb la identificació, la consideració i els processos de participació de les parts interessades al llarg de l'exercici, a través de l'anàlisi de la informació interna i els informes de tercers disponibles.
- Anàlisi de la cobertura, rellevància i integritat de la informació inclosa a l'IRC a partir de l'enteniment de "la Caixa" dels requeriments dels grups d'interès sobre els aspectes materials identificats i descrits a l'epígraf 1.2.3. de l'IRC, "Diàleg amb els nostres grups d'interès".
- Revisió de la informació relativa als enfocaments de gestió aplicats i comprovació de l'existència i l'abast de polítiques, sistemes i procediments relatius a Responsabilitat Corporativa.
- Contrast que el contingut de l'IRC no contradiu cap informació rellevant subministrada per "la Caixa" al seu Informe Anual.
- Anàlisi de l'adaptació dels continguts de l'IRC als recomanats a la Guia G3 de GRI i comprovació que els indicadors centrals i del suplement sectorial inclosos a l'IRC es corresponen amb els recomanats per aquest estàndard i que s'hi indiquen els no aplicables i els no disponibles.
- Comprovació, mitjançant proves de revisió, a partir de la selecció d'una mostra, de la informació quantitativa i qualitativa, corresponent als indicadors de sostenibilitat GRI, inclosa a l'IRC 2008 i la seva compilació adequada a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació de "la Caixa".

Adicionalment, l'abast de la revisió de l'exercici 2008 s'ha ampliat respecte dels procediments habituals amb la realització de les tasques següents:

- Anàlisi dels processos per recopilar i validar les dades presentades a l'IRC 2008, així com la revisió i execució de proves sobre els controls automàtics i manuals implantats als processos de recopilació, càrrega i tractament de la informació de les àrees de Clients i Recursos Humans.
- Anàlisi dels controls de seguretat i integritat de la nova aplicació utilitzada per "la Caixa" per a la recopilació de la informació de l'IRC.

Responsabilitats de la Direcció de "la Caixa" i de Deloitte

- La preparació de l'IRC 2008, així com el seu contingut, és 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 a interès de "la Caixa" d'acord amb els termes de la nostra Carta d'Encàrrec. No assumim cap responsabilitat davant de tercers diferents de la Direcció de "la Caixa".
- Hem realitzat el nostre treball d'acord amb les normes d'independència requerides pel Codi Ètic de la International Federation of Accountants (IFAC).
- L'abast d'una revisió és substancialment inferior al d'un treball de seguretat raonable. Per tant, la seguretat proporcionada també és menor. En cap cas, aquest informe es pot entendre com un informe d'auditoria.

Conclusions

En el Resum d'Indicadors GRI es detallen els indicadors revisats i l'abast de la revisió, i s'indiquen aquells que no cobreixen els aspectes recomanats per GRI. Com a conseqüència de la nostra revisió no s'ha posat de manifest cap altre aspecte que ens faci creure que l'IRC 2008 de "la Caixa" conté errors significatius o 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).
- la norma AA1000APS 2008, relativa a l'aplicació dels principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta

Així mateix, no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que la informació proporcionada sobre les actuacions de l'any 2008 relatives a objectius en els eixos prioritaris de Responsabilitat Corporativa contingui errors significatius.

Observacions i recomanacions

Adicionalment, hem presentat l'Àrea de Responsabilitat i Marca de "la Caixa" les nostres recomanacions relatives a les àrees de millora en la gestió de sostenibilitat i en l'aplicació dels principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta. A continuació es resumeixen les recomanacions més significatives, les quals no modifiquen les conclusions expressades en el present informe.

Inclusivitat

"la Caixa" disposa de diferents canals de diàleg amb els seus grups d'interès, als quals s'ha afegit aquest any un procés de consulta en les àrees i filials de "la Caixa" i la realització de dos tallers específics amb experts i representants d'aquests grups d'interès. Seria recomanable continuar, estendre i sistematitzar en el futur aquest procés de consulta de manera que es pugui comprovar l'evolució de l'opinió d'aquests grups sobre la gestió responsable de "la Caixa".

Rellevància

Tal com es descriu al capítol 1.2 de l'IRC de l'exercici 2008, "la Caixa" ha identificat i prioritzat els aspectes rellevants per als seus grups d'interès, aspectes que vertebraven les línies de treball de la seva gestió responsable. Per a això, "la Caixa" compta amb uns criteris que haurien de ser objecte d'un desenvolupament i una concreció futura majors amb vista a permetre resoldre els diferents conflictes o dilemes entre les diferents expectatives dels grups d'interès.

Capacitat de resposta

"la Caixa" ha continuat avançant en el finançament sostenible mitjançant la implantació dels Principis d'Equador en el finançament de projectes i l'anàlisi del potencial risc ambiental en la seva cartera de crèdits a empreses. Atès que ambdues actuacions es troben en les seves fases inicials, "la Caixa" haurà de continuar aprofundint en el seu desenvolupament a través de la formalització dels procediments que cal seguir i dels criteris de valoració dels riscos.

D'altra banda, durant l'exercici 2008, "la Caixa" ha implantat una eina de recopilació d'informació i *reporting* de Responsabilitat Corporativa que millora de manera substancial el sistema existent fins al moment. En aquest sentit, recomanem a l'Entitat que aprofiti aquesta implantació per definir un sistema de seguiment periòdic dels indicadors clau dels compromisos en Responsabilitat Corporativa, que li permetin una eficiència més gran en la gestió responsable.

Inclusivitat: Aquest principi es refereix a la participació dels grups d'interès en el desenvolupament d'un enfocament responsable i estratègic de la sostenibilitat a "la Caixa".

Rellevància: Aquest principi es refereix a la identificació dels assumptes materials o rellevants per a "la Caixa" i els seus grups d'interès.

Capacitat de resposta: Aquest principi requereix que "la Caixa" respongui amb accions concretes als aspectes materials identificats i un informe d'aquestes accions.



DELOITTE, S.L.

Helena Redondo
Barcelona, 31 de març de 2009

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

Responsabilitat Corporativa

Jordi Fabà

Director de Responsabilitat Corporativa

Av. Diagonal, 621-629. 08028, Barcelona

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

La versió completa de l'informe es pot consultar a:

www.lacaixa.es/responsabilitatcorporativa

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

Crèdits:

Concepte i coordinació de continguts:

Valores & Marketing

Disseny:

Èxit de disseny

Maquetació:

MediaResponsable

Fotografies:

Coberta: Èxit de disseny

Pàg. 7, 11, 13, 15, 19, 31, 32, 36, 39, 41, 45, 48, 50, 51, 61, 66, 73, 74, 75, 84, 86, 87, 89, 96, 97, 98, 99, 121, 123, 124, 126-127, 130, 138, 148-149, 155, 158, 166: Èxit de disseny

Pàg. 21 (1^a foto): Andersen Ross

Pàg. 25, 64: Jordi Nieva

Pàg. 35: Vicente A. Jiménez

Pàg. 70: David Campos

Pàg. 102: Maite Arranz