

La Responsabilitat Corporativa a "la Caixa" 2009
 Els nostres valors, el nostre compromís de sempre



Els nostres valors, el nostre compromís de sempre



Isidre Fainé
President

Joan Maria Nin
Director General

Durant l'any 2009, "la Caixa" ha desenvolupat una estratègia d'actuació que es fonamenta en els seus valors corporatius de confiança, excel·lència en el servei i compromís social. Al llarg de l'any s'ha mantingut l'alineació entre l'activitat financera i l'actuació social de l'Entitat, coordinant les mesures, les actuacions i els programes amb l'objectiu de contribuir a la superació d'una conjuntura adversa caracteritzada per la destrucció de llocs de treball, l'estancament de l'activitat empresarial o la pèrdua significativa del poder adquisitiu d'alguns segments de la població.

Així doncs, les principals línies d'actuació de l'exercici s'han dirigit a mantenir el suport financer a empreses i particulars i a les seves necessitats de finançament, reforçant, a més a més, l'aposta de "la Caixa" pels emprenedors. Aquest esforç s'ha traduït en els més de 104.045 milions d'euros de risc concedit als clients, en l'increment, en un 55% del nombre de crèdits concedits per MicroBank per a la creació o el manteniment de negocis o per la cobertura de necessitats familiars puntuals, i en l'activitat de les gestores de Caixa Capital Risc, centrada en el finançament de projectes empresarials de sectors innovadors i de gran potencial de creixement, com les ciències de la vida o les noves tecnologies de la informació i la comunicació.

A més a més, s'ha establert un conjunt de mesures dirigides a aquells clients particulars afectats per dificultats econòmiques temporals, derivades de la reducció dels seus ingressos, amb l'objectiu de facilitar el pagament de les quotes dels seus préstecs hipotecaris.

Cal destacar, també, el paper de l'Obra Social "la Caixa" que, un any més, s'ha caracteritzat pel compromís amb les persones i la comunitat i que ha prioritzat el desenvolupament dels programes de caràcter social i assistencial, als quals ha destinat gairebé 300 milions d'euros. El 2009, "la Caixa" ha tornat a assignar a la seva Obra Social un pressupost de 500 milions.

Com en anys anteriors, el present Informe s'emmarca dins del compromís de l'Entitat amb els principis establerts en el Pacte Mundial de les Nacions Unides, un compromís renovat any rere any i que s'estén a les seves empreses filials, que han fet explícita la seva adhesió al Pacte aquest any 2009.

En definitiva, aquest Informe resumeix l'acompliment de l'Entitat en termes de responsabilitat corporativa i estableix nous reptes per al Grup "la Caixa", tenint en compte, sempre, els seus principals grups d'interès: clients, empleats i societat. De la mateixa manera, volem fer extensiu el nostre agraïment a totes les persones que han dipositat la seva confiança en la nostra Entitat i esperem que la informació que conté aquest Informe els permeti conèixer més la realitat de "la Caixa".

Informe de Responsabilitat Corporativa "la Caixa" 2009

1. Temes rellevants

2. Objectius i reptes

3. "la Caixa" amb els emprenedors

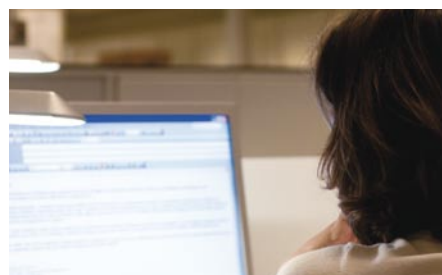
- 3.1 MicroBank, el Banc Social de "la Caixa"
- 3.2 Emprenedors
- 3.3 Emprenedors rurals
- 3.4 Banca d'empreses
- 3.5 Recolzament a l'expansió internacional de les empreses

4. Actuar d'acord amb els valors corporatius

- 4.1 Confiança
- 4.2 Excel·lència en el servei
- 4.3 Compromís social

5. Informe de Verificació





1. Temes rellevants

Mitjançant el diàleg amb els nostres grups d'interès- clients, empleats i societat- ens comprometem amb l'avenç en responsabilitat corporativa.

Com en anys anteriors, per determinar els temes més rellevants de “la Caixa” i les seves filials, Caixa Capital Risc, e-la Caixa, GDS-Cusa, MicroBank, PromoCaixa, ServiHabitat, Silk, Sumasa i Habitatge Assequible així com per avaluar la resposta de l’Entitat a les expectatives dels seus grups d’interès, s’ha dut a terme un procés múltiple basat principalment en:

- La consulta interna, mitjançant entrevistes, a les diverses àrees corporatives de “la Caixa” i de les seves filials, els temes rellevants de les quals s’inclouen en el present Informe.
- El diàleg amb especialistes en responsabilitat corporativa, així com amb representants d’empreses, sindicats, consumidors i organitzacions del Tercer Sector.
- La revisió d’altres informes de responsabilitat corporativa, tant del sector financer com d’altres empreses, a nivell nacional i internacional.

L’any 2009, en relació al diàleg amb els especialistes i representants dels grups d’interès i, com a mesura de millora, es va decidir incrementar el nombre de reunions, passant, d’aquesta manera, de dos a quatre tallers, amb la participació d’un total de 25 organitzacions i institucions. Aquest procés, basat en la [metodologia de la AA1000](#), ha permès enfocar millor el diàleg de “la Caixa” amb els seus grups d’interès, aprofundir en el coneixement de les seves expectatives i optimitzar la resposta que se’ls dona.

PARTICIPANTS EN ELS TALLERS DE DIÀLEG AMB GRUPS D’INTERÈS:

Organitzacions de consumidors, empreses i sindicats:

- FACUA-Consumidores en Acción
- Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE)
- Comisiones Obreras
- Confederación de Consumidores y Usuarios (CECE)

Experts en Responsabilitat Corporativa:

- IESE
- ESADE
- Centre d’Investigació de l’Economia Social de la Universitat de Barcelona
- Fundación Empresa y Sociedad
- Club de Excelencia en Sostenibilidad
- Instituto Español de Analistas Financieros (IEAF)
- Associació de Periodistes d’Informació Econòmica de Catalunya, (APIEC)

- Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas (ASEPAM)

Entitats del Tercer Sector:

- Fundació Ashoka
- Mensajeros por la Paz
- Mans Unides
- Aldeas Infantiles
- Emaús
- Cermi
- Fundació IUVE
- Acció Natura
- Justícia i Pau
- Càritas Barcelona
- Intermon Oxfam
- Escola de Cultura i Pau-Universitat Autònoma de Barcelona
- Fundació Edad & Vida



1. Temes rellevants

Com a resultat d'aquest procés múltiple, es van identificar uns temes rellevants que s'han classificat en una matriu, en funció del seu grau d'importància per als grups d'interès i del grau de desenvolupament en l'estratègia de "la Caixa".

El present Informe s'ha centrat en les novetats anuals i inclou tots aquells temes rellevants classificats en la matriu, ja sigui per als grups d'interès o per a l'estratègia de "la Caixa". La resta de temes seran tractats en exercicis posteriors.

El resultat és un document més sintètic que el de l'exercici 2008, al qual, per altra banda, s'ha afegit un apartat d'objectius i reptes. S'hi recullen, mitjançant quadres, els principals objectius fixats en l'exercici anterior, tant per les àrees corporatives com per a les filials de "la Caixa", en relació als seus grups d'interès, així com el nivell d'acompliment aconseguit i els reptes de futur.

A més a més, s'han introduït determinades millores que tenen com a objectiu facilitar la seva lectura per a aquelles persones amb discapacitat visual.

		Maduresa del tema		
		Latent	En consolidació	Integrat a l'estratègia de "la Caixa"
Importància per als grups d'interès	Molt important		Empremta ambiental	Respostes financeres davant la crisi Impacte de l'Obra Social Compromís amb la comunitat Gestió ambiental Satisfacció dels clients Inclusió financera
	Important		Establiment i comunicació d'objectius i reptes	Conciliació de la vida professional i personal Compromís amb el manteniment dels llocs de treball Igualtat d'oportunitats Transparència informativa Voluntariat corporatiu
	Creixent	Educació financera (*)	Inversió socialment responsable	

Temes rellevants relacionats amb els clients
Temes rellevants relacionats amb la societat

Temes rellevants relacionats amb els empleats
Temes rellevants relacionats amb el medi ambient

(*) A desenvolupar en exercicis futurs.



2. Objectius i reptes

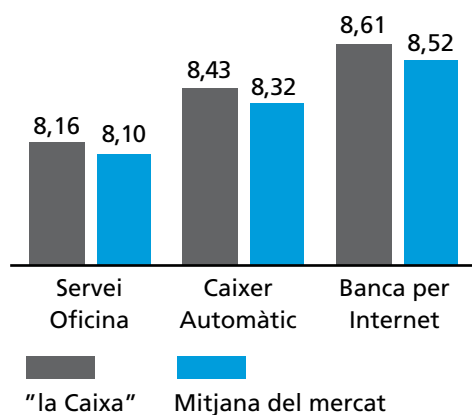
La responsabilitat corporativa s'integra en la gestió de "la Caixa" i l'avaluació del progrés en aquest àmbit es duu a terme mitjançant el seguiment d'objectius i reptes.

Clients



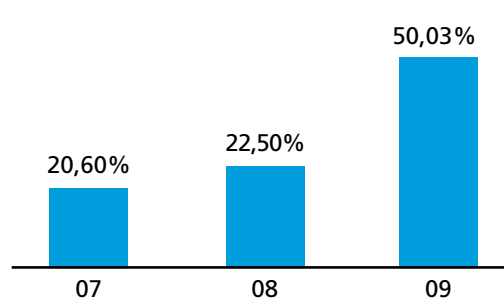
Durant l'any 2009, "la Caixa" ha prioritzat la seva actuació en tres eixos: la promoció de solucions financeres per ajudar als clients, particulars i empreses, en el complex context econòmic actual, el recolzament als emprenedors i als col·lectius en risc d'exclusió social, així com la millora dels serveis prestats.

Satisfacció dels clients el 2009
(escala de 0 a 10)

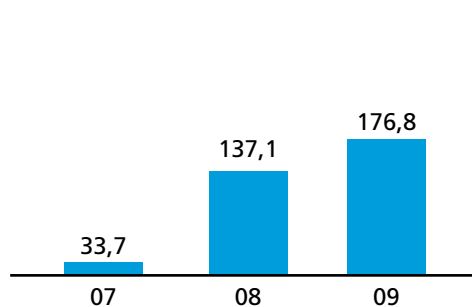


Font: FRS Inmark

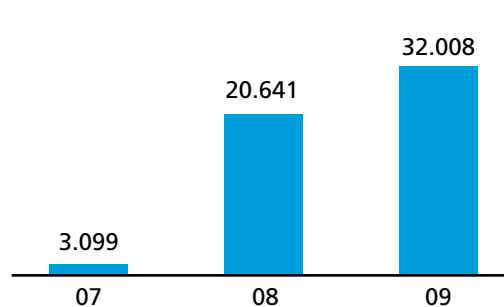
Caixers accessibles (segons els criteris de la Fundació Barcelona Digital)



Inversió de MicroBank (milions d'euros)



Número de microcrèdits concedits



Clients

	COMPROMÍS 2008	PROGRÉS 2009	
<u>Resultats Econòmics</u>	Mantenir un elevat nivell de solvència.	La solvència de l'Entitat es manté entre les millors del sistema financer espanyol, amb una ràtio de Core Capital (recursos de màxima qualitat) del 8,7%.	●
	Continuar amb una gestió estricta i prudent del risc, que assegurí una adequada cobertura actual i futura.	- La ràtio de morositat s'ha situat en el 3,42%, i manté el diferencial positiu respecte a la mitjana del sector (5,08%). - La ràtio de cobertura d'actius dubtosos arriba al 62% (el 127% amb garanties hipotecàries).	●
	Mantenir els elevats indicadors de liquiditat, amb un nivell mínim del 5% de l'actiu de liquiditat total.	21.208 milions d'euros de liquiditat, una quantitat que suposa un 7,8% dels actius totals del Grup "la Caixa", essent superior al mínim del 5% contemplat en el Pla Estratègic 2007-2010 de l'Entitat.	●
<u>Solucions contra la crisi</u>	Desenvolupar nous paquets de mesures d'ajuda dirigits a particulars.	Posada en funcionament de mesures per alleugerir la càrrega financera de les famílies.	●
<u>MicroBank</u>	Incrementar la seva activitat.	32.008 microcrèdits concedits, per un import de 176,77 milions d'euros. - Firma de nous acords amb organismes i entitats nacionals.	●
	Ampliar la gamma de productes i serveis ofertats.	- Nou paquet de productes i serveis per a les Entitats Socials en desenvolupament. - Nous microcrèdits específics per a persones amb discapacitat.	●
<u>Emprenedors</u>	Finançar projectes empresarials innovadors, valorant adequadament el risc.	A causa de la conjuntura econòmica adversa, la inversió de capital risc s'ha dirigit de forma prioritària envers les empreses en cartera, amb l'objectiu de contribuir a garantir la seva viabilitat i supervivència.	●
	Potenciar l'esperit empenedor.	Augment del nombre d'empreses participants en els Premis EmprenedorXXI, amb més de 300 candidatures de les 17 comunitats autònomes.	●
<u>Empreses</u>	Obertura de nous centres d'empreses.	11 nous centres d'empreses, la qual cosa fa un total de 80.	●
	Obertura de 2 noves oficines de Banca Corporativa per a grans empreses a Madrid i Barcelona.	Oficines ja operatives.	●
	Facilitar l'accés de les empreses a la liquiditat.	L'any 2009, la cartera de crèdits sobre clients, va augmentar en 1.603 milions, fins als 178.026 (+0,9%), amb més d'un milió de noves operacions i 104.045 milions de risc concedit.	●
<u>Internacional</u>	Donar suport a la internacionalització de les empreses.	Obertura de nous centres a Casablanca, Istanbul i Xangai.	●
<u>Seguretat</u>	Mantenir i millorar els estàndards de seguretat corresponents a una entitat financera líder.	Canvi de la central d'alarma analògica per una de digital a 380 oficines.	●

Clients

	COMPROMÍS 2008	PROGRÉS 2009	
<u>Ètica empresarial</u>	Elaboració d'un nou Codi Ètic de l'Entitat.	Publicació del Codi Ètic, disponible per a la seva consulta pública en el portal corporatiu de "la Caixa".	●
	Millorar la transmissió de la Responsabilitat Corporativa (RC) als diferents grups d'interès.	- Publicació de la versió <i>online</i> de l'Informe de RC en format flash. - Publicació d'un fullet de RC, disponible tant a les oficines com per als empleats.	●
	Avançar en el procés d'auditoria de l'Informe de Responsabilitat Corporativa.	Increment en l'abast d'àrees auditades.	●
<u>Satisfacció del client</u>	Mantenir i millorar l'índex de satisfacció del client malgrat el context actual.	No s'ha assolit l'objectiu: durant el 2009, l'índex de satisfacció del client particular i empresa ha disminuït respecte l'any anterior, a causa de l'empitjorament de la situació econòmica.	●
	Reduir les reclamacions d'Atenció al client.	No s'ha assolit l'objectiu: durant el 2009, les reclamacions dels clients s'han incrementat en un 63,55% en relació a l'any anterior, un augment que ha estat generalitzat per a totes les entitats bancàries. Malgrat això, "la Caixa" continua essent l'entitat amb menys reclamacions, en relació al seu volum de negoci, de tot el sector financer espanyol (segons les últimes dades disponibles del Banc d'Espanya).	●
<u>Innovació</u>	Desenvolupar noves solucions tecnològiques per als clients.	- Pressupost de R+D+i de 24,65 milions d'euros. - Nous productes desenvolupats: botiga d'aplicacions per a mòbils, cercador d'oficines i caixers per a mòbils amb realitat augmentada o aplicació de compra d'entrades per al mòbil. - Acords amb IBM, Telefónica i HP per a millorar les infraestructures. - Desenvolupament de Transf-i (transferències de mòbil a mòbil) i altres solucions de pagament amb telèfon mòbil.	●
	Desenvolupar sistemes i arquitectures informàtiques que suportin el creixement futur.	Construcció de 2 nous centres de processament de dades.	●
<u>Accessibilitat</u>	Continuar la reducció de les barreres físiques i sensorials en caixers automàtics i oficines.	- Intervencions a 30 oficines per valor de 287.452 euros. - Continuació del projecte INREDIS: col·laboració en el desenvolupament d'una tecnologia genèrica que permetrà a persones amb discapacitat interactuar, des d'un dispositiu mòbil adaptat, amb diferents dispositius existents al mercat. - El 50% dels caixers automàtics són totalment accessibles.	●
<u>Inversió Socialment Responsable</u>	Incrementar l'oferta de productes socialment responsables.	- Volum de la cartera de FonCaixa Cooperació Socialment Responsable de 4,39 milions de euros i de 5,8 milions en el FonCaixa Privada Fons Actiu Ètic. - Nous productes en desenvolupament.	●

Clients

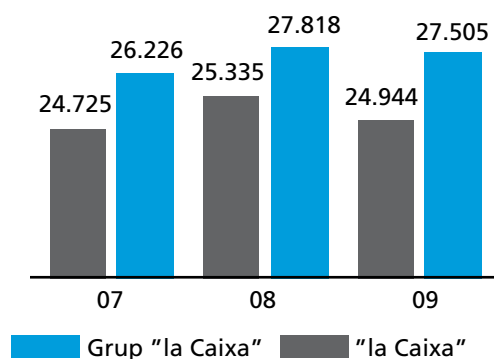
REPTES DE FUTUR	
MicroBank	- Assolir els 100.000 clients. - Incrementar el nombre de microcrèdits en cartera a 85.000, amb una inversió de 350 milions d'euros.
Emprenedors	- Impulsar el creixement de les zones rurals mitjançant el suport a iniciatives empresarials destinades a la creació de nous serveis o infraestructures. - Reforçar el Premi EmprenedorXXI, mantenint la seva presència a les 17 Comunitats Autònomes amb una difusió més gran que es tradueixi en un nombre més elevat de candidatures. A més a més, incrementar la vinculació amb els <i>partners</i> estratègics del premi. - Donar suport a les empreses participades i invertir en nous projectes de base tecnològica, principalment del sector TIC o de les ciències de la vida, que operen a Espanya. - Augmentar el nombre de projectes participants en el programa BioEmprenedorXXI. - Al llarg de 2010, i com s'ha fet en l'exercici anterior, la inversió de capital risc es continuarà dirigint de forma prioritària envers aquelles empreses en cartera, amb l'objectiu de contribuir a garantir la seva viabilitat i la seva supervivència.
Internacional	Donar suport a la internacionalització de les empreses amb l'obertura de noves oficines a Delhi (Índia), Alger (Algèria) i Dubai (Emirats Àrabs).
Ètica empresarial	- Difondre el Codi Ètic. - Establiment d'un Codi Ètic i de Conducta (Silk).
Seguretat	- Continuar amb la instal·lació de nous sistemes <i>antiskimming</i> (anti còpia de targetes) a la xarxa de caixers automàtics. - Continuar amb el canvi de la central d'alarmes analògica per una de digital a 193 oficines més, per incrementar d'aquesta manera el nivell de seguretat de clients i empleats, ja que permet una més gran bidireccionalitat de les dades.
Satisfacció dels clients / Qualitat	- Reduir el nombre total de reclamacions dels clients en un 15%. - Elaboració d'un pla per a la reducció de les reclamacions per "temps d'espera". - Ampliar l'enviament d'enquestes de satisfacció d'empreses a comerços i autònoms. - Millora de la qualitat per reduir el nombre d'oficines amb un Índex de Satisfacció de Client (ISP) inferior a 100 en un 10% l'any 2012. - Creació d'un nou portal informàtic dedicat a la Qualitat dins de la intranet corporativa, que inclourà, entre d'altres temes, informació sobre les enquestes als clients, un decàleg de qualitat, articles relacionats o un espai participatiu on els empleats podran aportar suggeriments de millora.
Innovació	Desenvolupament de pilots i/o noves solucions de pagament mitjançant telèfons mòbils, per facilitar el pagament als clients.
Accessibilitat	- Ampliar el nombre d'operatives i llenguatge de signes als vídeos d'ajuda a sordmuts als caixers i a la Línia Oberta. - Consolidació del projecte INREDIS (Interfícies de Relació entre l'Entorn i les persones amb Discapacitat), en col·laboració amb la ONCE. - Disposar de, com a mínim, un caixer accessible a cada oficina.
Inversió Socialment Responsable	- Simplificació de la cartera de fons d'inversió per aconseguir una oferta més transparent per als clients. - Promocionar la Inversió Socialment Responsable (en col·laboració amb Banca Privada). - Creació d'un nou fons d'inversió que tingui en compte criteris mediambientals en la composició de la seva cartera.
Difusió de la RC	- Una més gran presència de la RC a les oficines per acostar-se a clients i empleats. - Incentivar la col·laboració amb els projectes de l'Obra Social a través de la Banca Privada.

Empleats

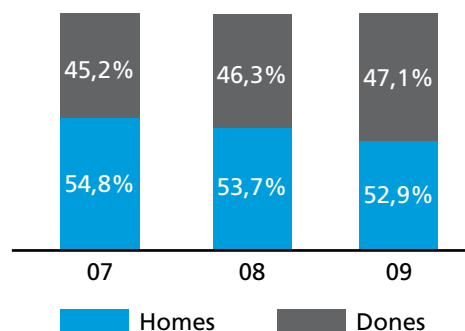


"la Caixa" ha mantingut el seu compromís amb la creació de llocs de treball i continua essent, per quart any consecutiu, l'empresa preferida per treballar a Espanya – segons dades de l'estudi Merco Personas 2009-.

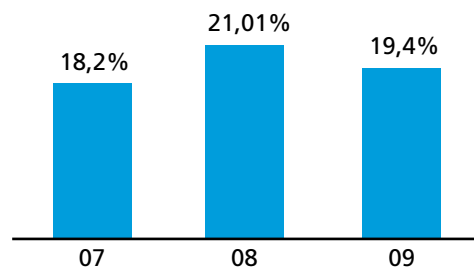
Número d'empleats



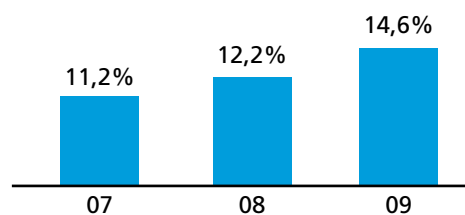
Empleats de "la Caixa": distribució per gènere



% d'empleats de "la Caixa" promocionats internament



Dones de l'equip directiu de "la Caixa"



Empleats

	COMPROMÍS 2008	PROGRÉS 2009	
	Elaboració del nou Codi Ètic.	Publicació del nou Codi Ètic.	
<u>Gestió de l'equip humà</u>	Continuar millorant la percepció de satisfacció del client intern.	La nota mitjana atorgada per les oficines als proveïdors interns és un 7,5 en una escala de 0 a 10, enfront d'una nota de 7 de l'exercici 2008.	
<u>Diversitat</u>	Desenvolupament d'un Pla sobre Igualtat.	Disseny del Pla sobre Igualtat.	
<u>Desenvolupament Professional</u>	Potenciar la formació i el desenvolupament professional dels empleats.	22.308 empleats formats i un total de 548.047 hores de formació impartides. - Concreció dels programes de gestió per competències i de talent.	

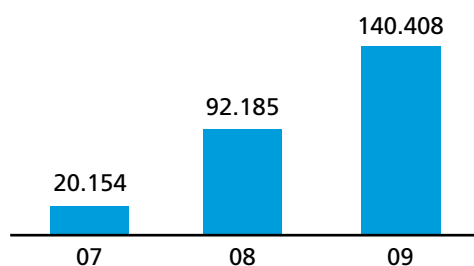
	REPTES DE FUTUR
<u>Millor lloc per treballar</u>	Creació d'una nova enquesta de satisfacció per als clients interns, que permeti mesurar la qualitat del servei i el suport rebut per part dels Serveis Centrals.
<u>Diversitat</u>	- Acompliment de la LISMI: elaboració d'un pla per incrementar les contractacions de persones amb discapacitat fins arribar a un 2% d'empleats en plantilla. - Aprovació d'un Pla d'Igualtat.
<u>Desenvolupament Professional</u>	- Definir els nous perfils professionals de les noves funcions més especialitzades. - Sistema de seguiment de la contribució individual en Serveis Centrals. - Desenvolupament de plans informatius i de carrera, tant a "la Caixa" com a les empreses filials. - Nou programa per compartir el coneixement en un entorn de sistemes, mitjançant la plataforma Forma't (SILK).
<u>Difusió de la RC</u>	- Difusió del Codi Ètic a través d'un mòdul formatiu per a empleats. - Creació d'un curs de formació per a empleats a Virt@aula sobre Responsabilitat Corporativa, amb la col·laboració de la Càtedra "la Caixa" de RC del IESE i creació d'un fòrum participatiu sobre el mateix tema. - Curs de formació per als empleats de GDS-Cusa que inclogui temes de RC.
<u>Voluntariat Corporatiu</u>	Consolidar el compromís i la participació dels empleats del Grup "la Caixa".

Societat

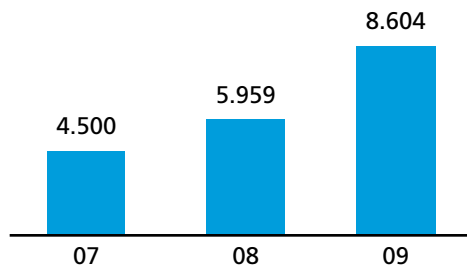


La satisfacció de les necessitats societat s'ha focalitzat durant l'any 2009 en els programes socials i assistencials de l'Obra Social –CaixaProinfància i Programa Incorpora d'Integració Laboral, entre d'altres-, la col·laboració amb la institució GAVI Alliance a través de l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil, així com en el programa Habitatge Assequible per facilitar l'accés a l'habitatge a joves, persones grans i famílies.

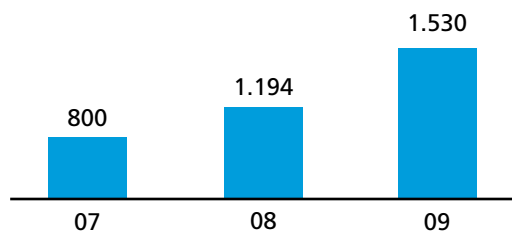
Programa CaixaProinfància: nombre de menors atesos (acumulat)



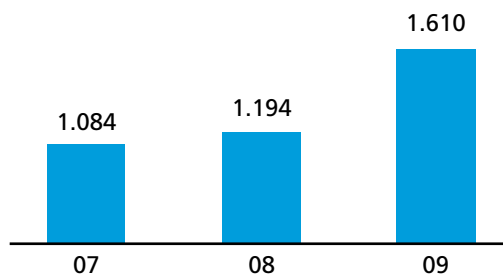
Programa Incorpora d'Integració Laboral: nombre de persones inserides



Habitatge Assequible: famílies beneficiàries (acumulat)



Habitatge Assequible: nombre d'habitatges lliurats (acumulat)



Societat

	COMPROMÍS 2008	PROGRÉS 2009	
<u>Obra Social</u>	Continuar donant atenció a les activitats socials davant la previsió de noves necessitats, donant oportunitats a les persones de qualsevol edat i condició.	- El 65% de la inversió de l'Obra Social s'ha destinat a programes de tipus social o assistencial. - Entre d'altres iniciatives, destaca el nou programa Atenció integral a malalts avançats.	●
	Intensificar la tasca contra la pobresa infantil a través del programa CaixaProinfància.	Més de 90 milions d'euros (50 milions d'euros el 2009) dedicats, en 3 anys, a atendre a més de 140.000 nens i joves menors de 16 anys.	●
	Potenciar el programa Incorpora d'Integració Laboral.	En el 2009, 30.850 persones foren ateses i, a finals d'any, hi havia més de 79.600 beneficiaris i 23.004 persones insertades, gràcies a la col·laboració de 236 entitats i més de 9.400 empreses.	●
	Mantenir el suport a la cultura.	- Convenis amb el Museo del Prado i amb el Louvre. - Projecció dels nous CaixaFòrum de Sevilla i de Saragossa. - Programa Lectura+.	●
<u>Vacunació infantil</u>	Promoure l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil.	- Més de 150 empreses adherides a l'Aliança. - Realitzats diversos actes promocionals, a més a més de visites a empreses, en col·laboració amb la Banca d'Empreses.	●
	Mantenir el suport a GAVI Alliance.	Aportació de 4 milions d'euros.	●
<u>Habitatge Assequible</u>	Donar resposta a la mateixa necessitat d'accés a l'habitatge, però en l'entorn d'un escenari econòmic més precari.	1.610 habitatges lliurats (des de l'inici del programa).	●
<u>Proveïdors</u>	Fer extensius els valors de respecte als Drets Humans fonamentals i al medi ambient del Pacte Mundial de les Nacions Unides a tots els proveïdors.	- Adhesió al Pacte Mundial de les empreses filials. - Formalització de l'auditoria externa i nova clàusula de control.	●
<u>Difusió de la RC</u>	Millorar la transmissió de les accions de Responsabilitat Corporativa als diferents <i>grups d'interès</i>.	- Publicació de l'informe de RC <i>online</i> en format flash. - Publicació del fullet de RC.	●
	Promoure nous estudis en l'àmbit de la RC i ampliar el nombre d'estudis i informes realitzats per a afermar-se com a creadora de referència d'anàlisis socials i econòmics.	Sense avenços significatius.	●

Societat

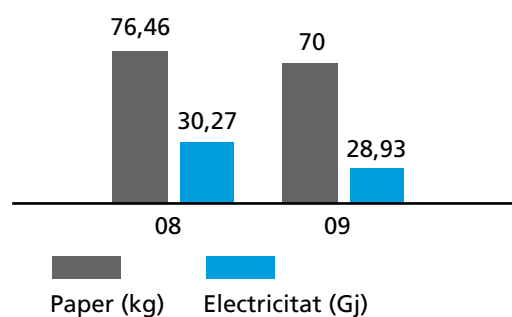
REPTES DE FUTUR	
Obra Social	• Contribuir a l'acompliment del quart Objectiu de Desenvolupament del Mil·lenni enunciat per Nacions Unides, reduir la mortalitat infantil en dos terços abans de l'any 2015, a partir de l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil i de la col·laboració amb GAVI Alliance. • Potenciar la sensibilitat empresarial a favor de la contractació de persones amb dificultats o en risc d'exclusió social. • Consolidar el compromís i la participació dels empleats del Grup "la Caixa" en el desenvolupament d'accions solidàries.
Habitatge Assequible	• Programa Joves i Persones Grans: lliurar 450 habitatges i construir-ne 1.020 més (i així arribar als 3.000 habitatges construïts en el període 2004-2012) • Programa Famílies: construir 360 pisos i adquirir sòl per construir-ne 697 més (l'objectiu per al 2012 és comptar amb un parc de 1.000 habitatges).
Proveïdors	• Adhesió i Compliment de la Normativa Europea de Compres. • Avançar en el procés de control i de seguiment de les pràctiques responsables dels proveïdors (PromoCaixa): - Control de les certificacions ambientals i laborals dels proveïdors més significatius, que representen un 70% de la seva facturació. - Incloure en el plec de condicions de subhasta unes clàusules més restrictives que permetin, de manera automàtica, no formalitzar la contractació, si després de la revisió dels centres productius l'auditoria és negativa. A més a més, i en el cas de dur-se a terme una segona auditoria, la despesa aniria a càrrec del proveïdor.
Difusió de la RC	• Difondre la responsabilitat corporativa entre els grups d'interès: - Millorar l'accessibilitat de l'informe de RC, especialment per a les persones amb discapacitat visual. - Redisseny de l'apartat de RC a www.lacaixa.es per millorar la comunicació amb els grups d'interès. - Informar periòdicament sobre els temes rellevants en RC. - Donar més visibilitat a la càtedra de Responsabilitat Corporativa, en relació amb l'IESE, com a tribuna oberta a la societat i impulsora d'innovació. - Participar en els programes organitzats pel Cercle d'Empresaris, amb l'objectiu d'afavorir l'intercanvi mutu d'experiències i coneixements entre el món empresarial i els estaments legislatiu i judicial. - Realitzar una auditoria completa de l'Informe de Responsabilitat Corporativa.

Medi ambient

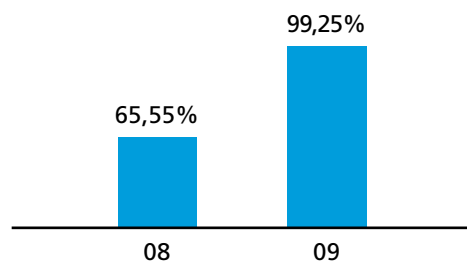


"la Caixa" té integrat el compromís amb el medi ambient en tota la seva gestió i també en els seus productes i serveis, així com en els programes de l'Obra Social.

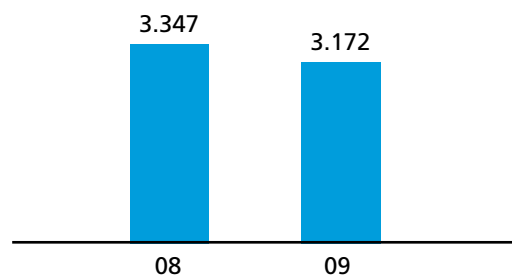
Consum de paper (kg) i electricitat (Gj)
per empleat a "la Caixa"



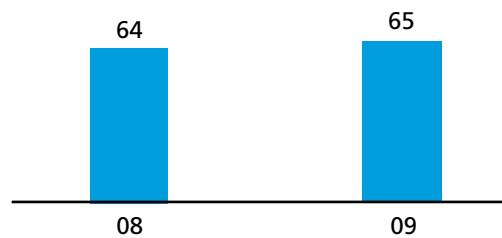
% de paper reciclat sobre paper utilitzat
a "la Caixa"



Inversió en projectes d'energia renovable



Nombre de *project finance* subjectes als
Principis d'Equador



Medi ambient

	COMPROMÍS 2008	PROGRÉS 2009	
Finançament	• Avançar en l'aplicació del ECOXEC (avaluació del risc ambiental de la cartera d'actiu).	• Sense avenços significatius.	●
	• Incrementar projectes avaluats en base als Principis d'Equador.	• Millora del procés intern de gestió.	●
	• Mantenir el rigor en l'avaluació del risc mediambiental a mesura que creix la penetració en el mercat d'empreses.	• Avaluació externa dels <i>project finance</i> .	●
Política ambiental	• Reducció del consum de paper en un 10%.	• No s'ha assolit el repte en la seva totalitat, però s'ha aconseguit reduir el consum en un 7%. • Reducció de la correspondència en paper enviada als clients. • Disseny d'una coberta única per a xecs i talonaris (Sumasa).	●
	• Increment del consum de paper reciclat del 64% al 90%.	• Ús, en un 99%, de paper reciclat en relació al total de paper consumit. • Ús del 25% de paper reciclat (Habitatge Assequible).	●
	• Reducció del consum d'electricitat en un 12%.	• Tot i no haver assolit la rebaixa prevista, s'ha aconseguit una reducció d'un 6,58% en el consum, gràcies a mesures com: - Instal·lació de l'interruptor únic i d'un nou sistema d'hibernació automàtica de PCs de les oficines. - Programa de sensibilització dels empleats.	●
	• Reducció de les emissions de CO ₂ en 11.000 Tn.	• La reducció de Tn de CO ₂ ha estat de 5.087,71: tot i no haver-se assolit l'objectiu, hi ha hagut una reducció del consum gràcies a la reducció del consum d'energia elèctrica i dels viatges corporatius.	●

	REPTES DE FUTUR
Finançament	• Fer extensiva l'aplicació dels Principis d'Equador a les operacions de finançament superiors a 7 milions d'euros, tot i que no es tracti de <i>project finance</i> .
Política ambiental	• Incrementar l'eficiència energètica de "la Caixa", minimitzant la seva empremta ambiental: - Disminució del consum elèctric en còmput global: 10%. - Reducció de l'emissió de CO₂ pels desplaçaments en un 10%. - Reducció del consum de paper en còmput global: 10%. - Reducció del consum de tòner: 10%. • Conscienciar i promocionar les bones pràctiques ambientals a "la Caixa": - Mantenir el programa de sensibilització dels empleats. - Creació d'un fòrum a la Intranet corporativa per incentivar la col·laboració entre els empleats i la innovació en les pràctiques. • Compartir les bones pràctiques ambientals entre les empreses del Grup: - Supressió de les papereres i incorporació de nous recipients que permetin el reciclatge (Sumasa). - Reducció del nombre de models de llibretes utilitzats, de 30 a 7 (Sumasa). - Control de les certificacions ambientals dels proveïdors més significatius (PromoCaixa). - Canviar el paper de regal per un de més ecològic i reciclable (PromoCaixa). - Utilitzar un 50% de paper reciclat (Habitatge Assequible). - Continuar amb el procés de substitució dels articles d'oficina de "la Caixa" per articles de menor impacte ambiental (Sumasa). - Definició d'una política ambiental (ServiHabitat).



3. "la Caixa" amb els emprenedors

- 3.1 MicroBank, el Banc Social de "la Caixa"
- 3.2 Emprenedors
- 3.3 Emprenedors rurals
- 3.4 Banca d'empreses
- 3.5 Recolzament a l'expansió internacional de les empreses

Comptar amb un teixit empresarial potent, així com mantenir-lo, és clau per al desenvolupament econòmic de qualsevol país. "la Caixa" no és aliena a aquest fet i, per això, en un moment caracteritzat per la manca de liquiditat, treballa per donar una resposta efectiva a les necessitats financeres dels autònoms i de les petites, mitjanes i grans empreses espanyoles, donant suport també a les iniciatives emprenedores.

3.1 MicroBank, el Banc Social de "la Caixa"



"La idea va néixer de la necessitat que algú anés a casa meua a cuidar els meus dos gossos. Internet em va portar fins a MicroBank, on vaig presentar un projecte viable. Que l'aval sigui el teu projecte és molt important. Amb el microcrèdit de 15.000 euros i uns petits estalvis vaig poder fundar Cangur. Hi oferim un servei integral per a mascotes, que inclou el servei a domicili. Vaig començar tota sola però ara ja som dues persones a temps complet. A més a més, fem una donació del 0'7% dels beneficis a entitats relacionades amb el benestar dels animals".

Montse Nzang, biòloga

Fundar un nou negoci en una època marcada per la recessió econòmica no és fàcil. Tot i així, són moltes les persones que ho han aconseguit gràcies als microcrèdits, un tipus de préstec pensat per oferir finançament a aquelles persones i col·lectius que volen posar en marxa un projecte propi, però tenen recursos econòmics limitats o es troben amb dificultats per accedir al canal creditici tradicional.

En aquest context, [MicroBank](#), el Banc Social de "la Caixa", i única entitat especialitzada en aquesta modalitat de crèdit que existeix a Espanya, ha concedit més de 57.000 microcrèdits des que es va crear el 2007. El valor d'aquests préstecs és superior als 376 milions d'euros.

Només l'any 2009, MicroBank ha aprovat 32.008 projectes per un total de 176,8 milions d'euros. Això significa que s'han formalitzat 130 operacions al dia, amb un import mitjà concedit de 5.500 euros. Cal destacar que, després d'una rigorosa anàlisi, MicroBank aprova entre el 75 i el 80% de les sol·licituds de microcrèdit que rep i que aquestes tenen una resposta en menys d'una setmana.

Microcrèdits financers, socials i familiars

MicroBank centra la seva activitat en dues línies principals: els microcrèdits financers i socials, dirigits a emprenedors, ja siguin autònoms o petits empresaris, i centrats en la creació d'activitat productiva, i els microcrèdits familiars, que tenen com a objectiu atendre necessitats familiars per ajudar les persones a superar les seves dificultats temporals, facilitant el seu desenvolupament personal.

El 2009, més de la meitat de la cartera de MicroBank es componia de microcrèdits per a famílies (un 75% de l'import total concedit i un 87% del nombre de préstecs), mentre que els microcrèdits financers i socials constituïen la resta. El 60% d'aquests darrers s'ha destinat a la posada en funcionament d'un projecte empresarial, mentre que el 40% ha servit per ampliar-ne un de ja existent.

L'ACTIVITAT DE MICROBANK, EL BANC SOCIAL DE "LA CAIXA", S'EMMARCA DINS DE LA VOLUNTAT DE LA COMISSIÓ EUROPEA DE FOMENTAR LA INICIATIVA PRIVADA EN L'ÀMBIT DE L'AUTOOCUPACIÓ I DE LES MICROEMPRESSES, COM A VIA PER AFAVORIR EL CREIXEMENT ECONÒMIC I LA COHESIÓ SOCIAL



Segons les dades disponibles, fins l'any 2009, el 84% dels negocis finançats per MicroBank han tingut èxit i continuen en funcionament, la qual cosa ha contribuït a la generació o manteniment de 16.000 llocs de treball: dos de cada tres projectes de negoci que reben un microcrèdit estan orientats cap a l'autoocupació, i, d'ells, el 21% ha crescut prou com per necessitar més personal.

MicroBank, per a dur a terme la seva activitat, a més a més de comptar amb el suport de "la Caixa", rep el recolzament d'institucions de la Unió Europea com el Fons Europeu d'Inversions (FEI) o el Banc de Desenvolupament del Consell d'Europa (CEB), amb el qual disposa d'una línia de crèdit de 80 milions d'euros fins l'any 2016.

Suport de més de 400 entitats a nivell nacional i europeu

En la concessió dels microcrèdits, MicroBank compta amb la col·laboració de diverses entitats que aporten coneixement sobre les persones sol·licitants i la viabilitat de les seves propostes, a més a més d'assessorar i de realitzar el seguiment dels projectes finançats. A finals de 2009, 417 entitats col·laboradores de tota Espanya vetllen per la viabilitat dels mateixos.

Així doncs, en el passat exercici s'han firmat nous acords de col·laboració amb diferents organismes i entitats com poden ser administracions públiques –Ministeri d'Igualtat i Institut de la Joventut (INJUVE)–; corporacions locals –Barcelona Activa i Universitat Ramon Llull–; escoles de negocis -ESIC i EOI–; i organitzacions del sector privat com Creu Roja Catalunya, entre d'altres. D'aquesta manera, s'intenta fomentar la creació i el desenvolupament de projectes empresarials entre diferents col·lectius.

Recolzament a les entitats socials

També, i amb la voluntat de donar servei a les entitats socials i de facilitar la seva gestió financera, MicroBank té previst per a l'any 2010 un paquet de productes i serveis específics amb l'objectiu de permetre'ls desenvolupar la seva activitat d'una manera més àgil i còmoda.

Entre aquests productes i serveis es troben l'avançament de fins el 80% de cobraments pendents de l'Estat o les Comunitats Autònomes o el servei de gestió de donatius a ONGs, que els permeti obtenir informació dels ingressos rebuts, amb independència del canal, ja siguin oficines, caixers automàtics o Internet. Cal destacar que les entitats que s'adhereixin a aquest paquet podran actuar com a col·laboradores de MicroBank en els programes dirigits a persones en risc d'exclusió social.

MICROCRÈDITS PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT

L'any 2009, MicroBank ha incorporat, dins de l'oferta de microcrèdits familiars, una nova línia de crèdit dirigida a les persones amb discapacitat i a les seves famílies. Aquests préstecs es destinen a fer front a despeses vinculades amb la millora de la qualitat de vida i de l'autonomia d'aquestes persones, i es concreten en l'adquisició d'ajudes tècniques (com poden ser cadires de rodes, pròtesis o vehicles adaptats), en l'eliminació de barreres arquitectòniques, així com en la contractació de serveis.

MICROBANK VOL CONVERTIR-SE EN UN REFERENT EUROPEU EN BANCA SOCIAL, AMB UN MODEL SOSTENIBLE QUE PUGUI FINANÇAR LES SEVES NECESSITATS DE CREIXEMENT

EL CRITERI DE CONCESSIÓ DELS MICROCRÈDITS PER PART DE MICROBANK TÉ EN COMPTE FONAMENTALMENT LA CONFIANÇA EN LA PERSONA I LA VIABILITAT DELS PROJECTES QUE S'HAN DE FINANÇAR. PODEN ACCEDIR-HI CLIENTS ALS QUALS ELS MANQUEN LES GARANTIES I AVALS REQUERITS PEL SISTEMA FINANCER TRADICIONAL

3.2 Emprenedors



"La participació del projecte Sagnetis en el concurs BioemprenedorXXI neix de la tradició emprenedora de l'Institut Químic de Sarrià, i es va plantejar com a un complement formatiu per als estudiants de doctorat del Grup d'Investigació impulsor (GEMAT). L'experiència ha estat formidable, i ens ha permès veure les possibilitats de negoci de la tecnologia desenvolupada, a més a més d'interaccionar de manera intensa amb tots els agents implicats en la creació d'un negoci. Finalment, guanyar el premi ha suposat una injecció d'autoestima per a tots els que estem implicats en el projecte, a la vegada que ens obre les portes per a poder rebre finançament d'una manera més senzilla i per a fer realitat l'empresa que havíem imaginat".
Salvador Borros Gómez, SAGETIS

A més de Microbank, "la Caixa" disposa d'altres instruments per canalitzar els seus esforços per donar suport a les iniciatives innovadores, com són la seva gestora de capital risc, Caixa Capital Risc, o el programa EmprenedorXXI, destinat a fomentar i fer realitat projectes de joves emprenedors. Mitjançant aquestes iniciatives l'Entitat no només ofereix instruments de finançament sinó que també treballa per sensibilitzar i formar futurs empresaris.

Finançament de sectors innovadors

A través de Caixa Capital Risc, "la Caixa" facilita el finançament de projectes innovadors en les seves etapes inicials. L'Entitat disposa de dues societats de capital risc (Caixa Capital Llabor i Caixa Capital Pyme Innovación) que inverteixen en companyies espanyoles de creació recent, liderades per un equip experimentat i compromès i que disposin amb un elevat potencial de creixement.

Caixa Capital Risc opera com a soci estratègic financer d'aquests projectes, que solen pertànyer a sectors punters, d'àmbits emergents i dinàmics, caracteritzats per l'avanç tecnològic continu, com són la biotecnologia (biologia molecular i cel·lular, bioquímica, bioenginyeria i bioinformàtica) i les tecnologies de la informació i la comunicació. Durant l'any 2009, i a causa de la conjuntura econòmica adversa, la inversió de capital risc s'ha dirigit de forma prioritària envers les empreses en cartera, amb l'objectiu de contribuir a garantir la seva viabilitat i supervivència.



EL PROGRAMA EMPREDEDORXXI S'EMMARCA EN LA VOLUNTAT DE "LA CAIXA" D'IMPULSAR I DONAR SUPORT A L'ESPERIT EMPREDEDOR I A LA CREACIÓ D'EMPRESSES QUE ES CARACTERITZIN PEL CARÀCTER INNOVADOR DELS SEUS PROJECTES I PER LA SEVA CAPACITAT PER GENERAR UN IMPACTE POSITIU EN LA SOCIETAT

EMPREDORS	2008	2009
Finançament total compromès per "la Caixa"	5.200.000	3.461.570
Finançament total rebut pels projectes durant l'any	2.410.596	3.614.479
Nombre total de projectes finançats	18	19

D'altra banda, mitjançant la iniciativa EmprenedorXXI, l'Entitat dóna suport a iniciatives que promouen el finançament d'empreses innovadores en les seves etapes inicials, com, per exemple, el Keiretsu Fòrum, la més gran xarxa d'inversors particulars interessats en aquest tipus de projectes (*angel investors*) del món.

Sensibilització i formació

El programa té també la funció de dinamitzar les activitats desenvolupades en el camp de la creació d'empreses, així com de fer visible a la societat la funció social que duen a terme els emprenedors.

Amb l'objectiu de crear una cultura empresarial procliu als emprenedors i a la innovació com a motors del creixement econòmic del país, "la Caixa" participa en activitats divulgatives com "el Dia de l'Emprenedor" i desenvolupa accions formatives dirigides a universitats, a escoles de negoci i al món educatiu en general. Entre aquestes iniciatives destaquen les jornades de divulgació i sensibilització de l'esperit empenedor, el [premi EmprenedorXXI](#) o la col·laboració amb altres institucions per crear programes especialitzats ([BioemprenedorXXI](#) o [Seedrocket](#)).

PREMI EMPREDORXXI 2009

La tercera edició del Premi EmprenedorXXI, que identifica les empreses de cada comunitat autònoma amb un més gran potencial, ha representat la seva consolidació com a

promotor i impulsor de l'esperit empenedor i de la creació d'empreses. El premi pretén reconèixer el paper dels empresaris i de les empreses més innovadores i dotar-les dels recursos necessaris per posicionar-se com a motors econòmics del país.

El 2009 es van presentar més de 300 empreses de les 17 Comunitats Autònomes al premi, que compta amb el suport del Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç, a través d'ENISA, Empresa Nacional d'Innovació, S.A.. L'empresa guanyadora va ser la catalana BMAT (software de tecnologia musical), la primera finalista va ser la basca Histocell (biotecnològica de teixits i teràpia cel·lular) i la segona finalista Ingenia Telecom (optimització de xarxes de mòbils d'última generació) de la Comunitat Valenciana.

**PREMI
EM-
PRENE-
DORXXI
2009**

3.3 Emprenedors rurals



"Ens plantejàvem obrir un establiment dedicat al turisme rural. Per fer-ho, vam anar a una oficina de "la Caixa" i, mitjançant el finançament que ens van proporcionar, vam poder dur a terme la nostra idea: reconstruir un antic cortijo situat a Siles, Jaen, en ple Parc Natural de les Sierras de Cazorla, Segura i Las Villas. I ho vam fer de manera que fos 100% sostenible, utilitzant els elements tradicionals de la zona: fusta, pedra i teula àrab. Ara, la nostra casa està perfectament aïllada, la calefacció és de biomassa (os d'oliva), l'aigua s'escalfa mitjançant energia solar, es canalitza l'aigua de rec, la brossa orgànica s'utilitza com a adob després de compostar-la, etc. Hi treballem dues persones, ajudant a dinamitzar l'economia de la zona, que atrau cada dia a més turistes". Oscar Mendieta López i Maria Jesús Carmona Quiñones

La nova política agrària de la Unió Europea s'orienta envers el desenvolupament rural, és a dir, el foment de la creació de nous negocis i de nous jaciments de creació de llocs de treball en zones rurals, a part de les activitats agrícoles. Aquesta política pretén generar recursos i reactivar l'economia d'aquests territoris.

Un dels actors principals d'aquest desenvolupament són els emprenedors rurals, petits empresaris o autònom en actiu que volen iniciar una nova activitat productiva, incloent-hi ramaders o agricultors que projecten diversificar la seva activitat amb d'altres no estrictament agràries.

"la Caixa" impulsa el creixement de les zones rurals donant el seu suport a iniciatives empresarials que tinguin com a objectiu la creació de llocs de treball i la millora de la qualitat de vida dels seus habitants. Aquestes iniciatives aposten per la creació de nous serveis i infraestructures com poden ser, per exemple, el turisme rural, les energies renovables, la implementació de noves tecnologies o els serveis socials.

Per això, al llarg de 2009, i continuant amb les accions que es van emprendre l'any anterior, l'Entitat ha mantingut el seu suport als emprenedors rurals en les fases inicials i durant el desenvolupament dels seus projectes. "la Caixa" posa a disposició dels clients interessats diversos mecanismes de finançament entre els quals s'inclouen els microcrèdits, gestionats a través de MicroBank; els fons públics, com les línies ICO o les diferents línies de finançament relacionades amb els Plans de Desenvolupament Rural; o bé l'adquisició de participacions temporals en el negoci a través de la gestora de capital risc, Caixa Capital Risc. D'altra banda, i per a persones amb negoci ja establerts, ofereix solucions per cobrir la tresoreria de la seva activitat diària o per afrontar noves inversions.

Cal destacar que "la Caixa" disposa d'una xarxa de 900 oficines en zones rurals, que atenen més de 236.000 clients directament relacionats amb el sector agrorural amb un finançament de 4.600 milions d'euros.

JORNADA

"CREAR EMPRESA EN EL MÓN RURAL: COM FINANÇARÉ EL MEU PROJECTE DE NEGOCI?"

"la Caixa", en col·laboració amb la Fundació del Món Rural (FMR), va promoure aquesta jornada per encoratjar els emprenedors a la creació de noves empreses com una eina per dinamitzar l'economia, generar autoocupació, mantenir la població i atraure nous residents a les zones rurals.

La jornada va permetre conèixer als assistents les diferents línies de finançament públiques i privades a les quals poden accedir, així com la importància de presentar un bon pla de negoci, un element clau per garantir l'èxit de qualsevol iniciativa empresarial.

EMPRENEDORS RURALS		2009
Nombre total de clients	més de 236.000	
Import total invertit	4.600 milions d'euros	

3.4 Banca d'empreses

Per a una empresa resulta fonamental l'accés a línies de crèdit i a altres productes i serveis que li permetin finançar les seves vendes i accedir a nous mercats, tant nacionals com internacionals, a més de fer possibles els processos de desenvolupament que afavoreixen el seu creixement. Per aquest motiu, "la Caixa", que ha assumit en els darrers anys un important paper com a entitat de referència per a les empreses, continua desenvolupant estructures àgils i flexibles per facilitar respostes eficaces i a mida als requeriments empresarials en tots els àmbits: finançament, tresoreria, comerç exterior, etc.

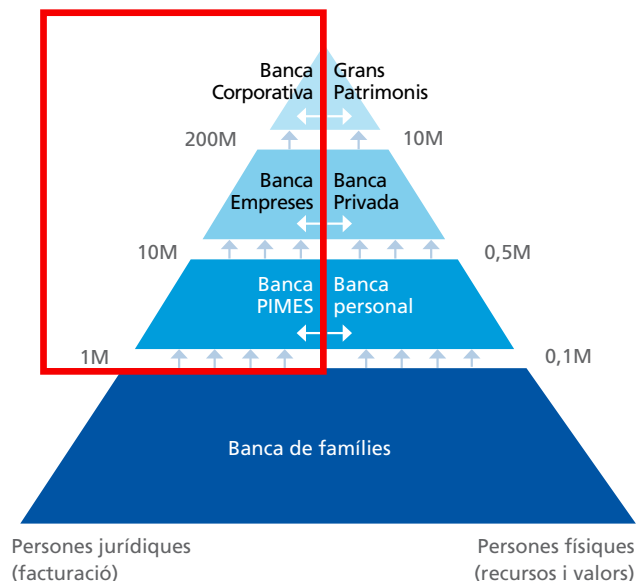
Respostes eficaces i a la mida de les necessitats

Per aconseguir-ho, la xarxa territorial de l'Entitat disposa de dues oficines de Banca Corporativa per a grans empreses a les ciutats de Madrid i Barcelona, 80 Centres de Negoci d'Empresa repartits per tot el territori nacional i amb dedicació exclusiva a les mitjanes i grans empreses, 11 d'ells oberts durant l'any 2009, 852 gestors de negoci, així com la més gran xarxa minorista del país, integrada per més de 5.200 oficines que donen servei a qualsevol tipus de negoci.

Cada una de les divisions que posseeix "la Caixa" -Banca de Pimes, [Banca d'Empreses](#) i Banca Corporativa- disposa d'un model de gestió, un catàleg de productes i serveis i una estructura comercial pròpia.

Productes i serveis per a empreses

Per poder continuar oferint a les empreses solucions de finançament amb condicions avantatjoses, durant l'any 2009 "la Caixa" va firmar diferents acords de col·laboració amb les administracions públiques. Destaquen, entre d'altres, les línies ICO per avançar el cobrament de factures pendents amb les entitats locals o la línia de crèdit concedit pel Banc Europeu d'Inversions (BEI) per finançar les Pimes. També cal destacar la renovació dels acords firmats el 2008 amb la Confederació Espanyola d'Organitzacions Empresarials (CEOE) i la Confederació Espanyola de la Petita i Mitjana Empresa (CEPYME) per finançar empreses amb condicions preferents.



Banca Corporativa

Empreses amb nivell de facturació > 200 milions d'euros

Banca de Empreses

Empreses amb nivell de facturació entre 10 i 200 milions d'euros

Banca de Pimes

Empreses amb nivell de facturació entre 1 i 9 milions d'euros

3.5 Suport a l'expansió internacional de les empreses



"El desenvolupament internacional suposa obrir-se a gent de tots els horitzons. Jo penso que cal tenir aquesta cultura d'obertura. Si anem a un país, cal treballar amb la gent del país, adoptar el que es fa bé al país i naturalment aportar alguna cosa atractiva. Volem acompanyar les empreses i ser un referent important desenvolupant tot el ventall de productes i serveis per cobrir les seves necessitats empresarials".

Ali Kadiri, Managing Director Nova Sucursal de Casablanca, Marroc

Amb l'objectiu d'ajudar les empreses espanyoles en els seus projectes d'expansió internacional, "la Caixa" compta, fora d'Espanya, amb una sèrie d'[oficines](#) a 11 països d'Europa, Àfrica i Àsia. L'objectiu d'aquestes oficines és donar suport a les empreses clients que operen a l'estranger o a potencials clients amb interessos comercials en diferents zones i contribuir, a més a més, a canalitzar l'operativa de companyies estrangeres que s'estableixen i que tenen relacions comercials amb Espanya.

En aquest sentit, i en el marc de l'estratègia internacional de l'Entitat fixada pel Pla Estratègic 2007-2010, durant l'any 2009 "la Caixa" ha inaugurat la seva primera sucursal operativa a Marroc, a la ciutat de Casablanca, que es suma a les ja existents a Varsòvia (Polònia) i Bucarest (Romania).

A més a més, "la Caixa" disposa actualment d'oficines de representació a Londres (Regne Unit), París (França), Bèlgica (Brussel·les), Milà (Itàlia), Stuttgart i Frankfurt (Alemanya), Porto i Lisboa (Portugal), Istanbul (Turquia), Pequín i Xangai (Xina), que es veuran ampliades pròximament amb noves oficines a Delhi (Índia), Alger (Algèria) i Dubai (Emirats Àrabs).

Per últim, cal destacar que "la Caixa" canalitza el negoci de comerç exterior dels seus clients a través d'acords bilaterals amb més de 2.500 bancs internacionals.

"LA CAIXA" ESTÀ PRESENT EN L'ACTUALITAT EN 11 PAÏSOS D'EUROPA, ÀFRICA I ÀSIA. AMB AQUESTA EXPANSIÓ INTERNACIONAL, L'ENTITAT DÓNA SUPORT ALS SEUS CLIENTS EN ELS SEUS INTERESSOS I RELACIONS COMERCIALS FORA D'ESPANYA

ACORD ESTRATÈGIC AMB EL BANC PORTUGUÈS BPI

"la Caixa" va rubricar l'any 2009 un acord estratègic amb el Banc BPI que li ha permès conformar la més gran xarxa de banca d'empreses de la Península Ibèrica. A les 80 oficines d'empresa de "la Caixa" que existeixen actualment a Espanya, cal afegir-hi les 53 de BPI a Portugal. Aquest acord permetrà atendre els interessos dels clients de l'Entitat a Portugal i dels de BPI a Espanya.



4. Actuar d'acord amb els valors corporatius

4.1 Confiança

4.2 Excel·lència en el servei

4.3 Compromís social

Confiança, compromís social i excel·lència en el servei són els valors que han inspirat l'actuació de "la Caixa" des dels seus orígens.

4.1 Confiança

Un dels objectius prioritaris per a "la Caixa" és el de mantenir la confiança que els seus clients hi han dipositat. Per això, resulta indispensable oferir un servei de qualitat, que arribi a tota la gestió del negoci i que es materialitzi, entre d'altres aspectes, en uns bons resultats econòmics, en una solvència contrastada en el mercat financer, en la seguretat en els productes i serveis que oferta, i, en general, en una actuació íntegra i transparent.

Resultats econòmics

Tenint en compte la situació econòmica adversa actual, les entitats financeres estan, en general, realitzant un exercici de prudència per afrontar l'increment de la taxa de morositat sense disminuir els seus nivells de solvència.

En aquest context, durant l'any 2009, "la Caixa" s'ha mantingut entre les principals entitats financeres del sistema espanyol, gràcies a una estratègia que uneix sempre creixement i seguretat, amb un reduït perfil de risc, amb elevades garanties i amb una gestió exigent i conservadora dels riscos.

Solvència

Per a una entitat financera, la solvència és la mesura de la seva capacitat per respondre a situacions adverses, que, en cas de produir-se, podrien implicar un risc per a ella i comprometre el seu patrimoni.

Per a "la Caixa" la gestió global de riscos és consubstancial a la seva activitat. Per això identifica, mesura i valora els riscos en totes les decisions del negoci, d'acord amb estàndards d'avaluació i de millors pràctiques, a més a més, d'invertir en tecnologia i eines per avaluar i millorar aquesta gestió de riscos.

Durant 2009 "la Caixa" ha reforçat la gestió activa dels recursos propis creant l'Àrea de Solvència, amb dependència directa de la Direcció Executiva Financera. Les seves principals funcions són garantir els nivells de solvència exigits pel Banc d'Espanya, planificar i determinar els objectius de capital de l'Entitat, i establir els plans de contingència necessaris per fer front a possibles situacions de dificultat que es poden produir en un futur.

Aquest esforç ha fet que "la Caixa" consolidi la seva fortalesa financera i mantingui el seu lideratge en el sistema financer espanyol en termes de solvència: un Core Capital de 8,7%, un Tier-1 del 10,40%, un Tier total del 11%; recolzant-se en l'emissió de 1.898 milions d'euros de participacions preferents i de 2.500 milions d'euros de deute subordinat, que han reforçat els seus recursos propis.

DURANT 2009 S'HA PRODUÏT LA CONSOLIDACIÓ DE LES FORTALESES FINANCERES DE "LA CAIXA" EN TERMES DE SOLVÈNCIA I LIQUIDITAT

ALTA QUALIFICACIÓ CREDITÍCIA

Les principals agències de qualificació creditícia han mantingut, al llarg de l'any 2009, uns ràntings de nivell elevat per a "la Caixa": AA, per Standard & Poor's, Aa2, per Moody's i AA, per Fitch. L'Entitat és un dels tres únics grups financers espanyols amb un ràting a llarg termini en el rang AA de les tres agències de qualificació.

Aquestes agències valoren positivament el gran posicionament bancari en el mercat espanyol, que permet la bona evolució del negoci bancari, la liquiditat i solvència, la bona gestió i èxit de l'estratègia i la bona qualitat de l'actiu.

LA SOLVÈNCIA DE "LA CAIXA" ES MANTÉ PER SOBRE DE LA MITJANA DE LES ENTITATS FINANCERES ESPANYOLES I OBTÉ, DE NOU, LA MÀXIMA VALORACIÓ DE LES AGÈNCIES DE QUALIFICACIÓ DE RISC

Finançament als clients

Cal destacar que "la Caixa" ha seguit responnent el 2009 a les necessitats de finançament dels seus clients, contribuint d'aquesta manera al desenvolupament econòmic del territori. Així doncs, l'any passat la cartera de crèdits sobre clients va augmentar en 1.603 milions d'euros, fins els 178.026 (+0,9%), amb més d'un milió de noves operacions i 104.045 milions de risc concedit, pel fort creixement de la inversió creditícia a empreses a través dels 80 centres d'empresa (+14%) i de tota la xarxa d'oficines.

Liquiditat

Durant el 2009 la disponibilitat de liquiditat ha resultat fonamental per operar en un mercat financer marcat per les constants fluctuacions. "la Caixa" disposa d'un marc de gestió de liquiditat prudent, d'acord amb uns objectius estratègics, i realitza aquesta gestió de manera eficient i activa mantenint una presència contínua en els mercats financers. A més a més, incorpora les millors pràctiques i recomanacions del mercat i dels organismes supervisors. Addicionalment, té definits uns plans de contingència per a fer front amb les millors garanties les circumstàncies més adverses que es puguin produir.

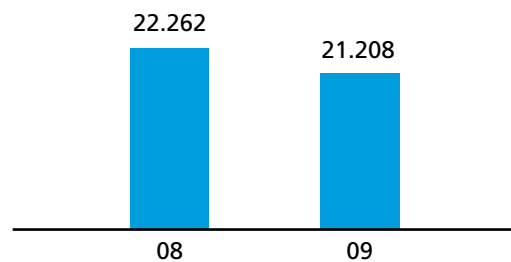
Tot això ha permès a "la Caixa" continuar mantenint un alt nivell de liquiditat, amb 21.208 milions, una quantitat que suposa un 7,8% dels actius totals del Grup "la Caixa" i que és superior al mínim del 5% contemplat en el Pla Estratègic 2007- 2010 de l'Entitat.

Cal destacar, d'altra banda, que la liquiditat de "la Caixa" procedeix, en un 70% del passiu dels clients: això suposa una forta estabilitat i implica que la dependència del finançament dels mercats internacionals de capitals sigui molt reduïda. L'any 2010, el venciments de deute institucional previstos seran de 2.810 milions d'euros.

A més a més, comptar amb aquesta ampla disponibilitat de diner líquid li permet no només afrontar el creixement dels seus negocis de forma segura i millorar la seva posició davant la competència, sinó també respondre davant les necessitats de finançament dels seus clients.



Evolució de la liquiditat de "la Caixa"
(milions de euros)



Seguretat en els productes i serveis

Garantir un nivell màxim de seguretat, tant en l'operativa dels clients com en l'entorn dels empleats, és, des de fa anys, un dels camps en què "la Caixa" centra els seus esforços en innovació tecnològica.

Seguretat a les oficines

L'Entitat considera una prioritat garantir la seguretat dels seus clients i dels seus empleats. Per això, les oficines de "la Caixa" estan preparades per minimitzar el risc d'atracament i de robatori, en especial en aquelles zones considerades de més alt risc.

Aquest compromís implica també l'adopció de mesures de protecció per damunt dels mínims legals establerts. Així, l'any 2009 s'ha conclòs amb la implantació d'equips de captació i gravació d'imatges digitals a les oficines, s'ha millorat la central d'alarmes de 380 oficines, i s'han instal·lat 29 nous controls individualitzats d'accés mitjançant arc detector de metalls, amb l'objectiu de prevenir atracaments.

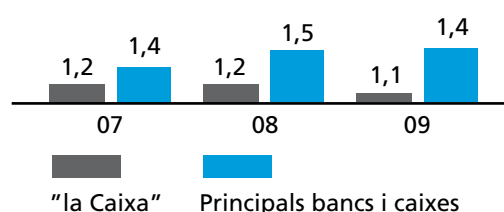
Pensant també en la seguretat dels empleats, s'ha actualitzat el Protocol d'actuació davant d'un atracament o una agressió en una oficina. L'objectiu d'aquest protocol és promoure l'adopció de mesures específiques d'acció i de coordinació amb la finalitat de protegir les persones implicades abans, durant i després que es produeixi aquesta situació. I, amb aquest mateix objectiu, s'ha posat també a disposició dels treballadors el curs "La seguretat dels empleats en les entitats financeres" a través de la plataforma d'aprenentatge online Virt@ula.

Cal destacar que "la Caixa" és l'entitat financera amb el nombre més baix d'atracaments per oficina de tot el sector. El 2009 va haver-hi 1,1 atracaments per cada 100 oficines, la millor mitjana dels últims 4 anys.

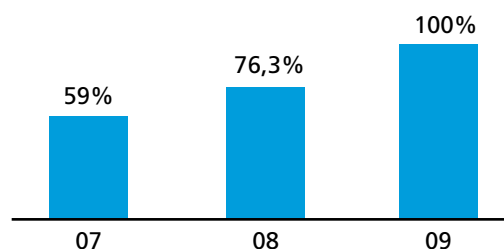
COM A MESURA DE SUPORT ALS PROFESSIONALS DE L'ENTITAT, DES DE 2009 L'ATACAMENT ÉS CONSIDERAT UN RISC LABORAL

"LA CAIXA" CONTINUA ESSENT L'ENTITAT FINANCERA AMB MENOR NOMBRE D'ATACAMENTS DEL SECTOR, GRÀCIES A LA MILLORA CONSTANT DE LA SEGURETAT DE LES SEVES OFICINES

Nº total d'atracaments per cada 100 oficines



Percentatge d'oficines amb videogravació digital



SEGURETAT	2007	2008	2009
Nº de vigilants de seguretat que han realitzat el Curs d'Habilitació per a Vigilants de Seguretat o altres cursos en què s'estudien aspectes dels drets humans rellevants per a la seva activitat.	112	121	117
Percentatge d'oficina amb recicladors / dispensadors automàtics d'efectiu.	100%	100%	100%

Seguretat en l'operativa

"la Caixa" busca assegurar la màxima tranquil·litat de tots els seus clients a través d'una fórmula molt senzilla: evitar i detectar de manera preventiva el frau en l'operativa.

En aquest sentit, [CaixaProtect](#) és un servei pioner en la banca espanyola que, des del 2006, garanteix la protecció del titular davant actuacions fraudulentas en el seu nom. Així, el servei informa al client, a través d'avísos al seu telèfon mòbil, de les operacions d'import elevat efectuades, ja siguin compres, disposicions en efectiu o l'ús de targetes i transferències des de Línia Oberta o caixers automàtics. A finals de l'any 2009, més de 5 milions de clients rebien alertes en els seus mòbils.

D'altra banda, en relació als caixers automàtics de l'Entitat, s'han continuat desenvolupant eines per evitar el frau i s'han començat a instal·lar nous sistemes *antiskimming* (anticòpia de targetes).

Seguretat informàtica

"la Caixa" és l'entitat financera amb la quota més gran de mercat de banca per Internet i, al mateix temps, amb un menor nombre d'atacs de *phishing* (correus enganyosos i servidors fraudulents) del sector. Gràcies a la seva plataforma electrònica i a unes mesures pioneres que garanteixen la [seguretat de l'usuari](#), l'Entitat té els canals de banca *online* més segurs del mercat.

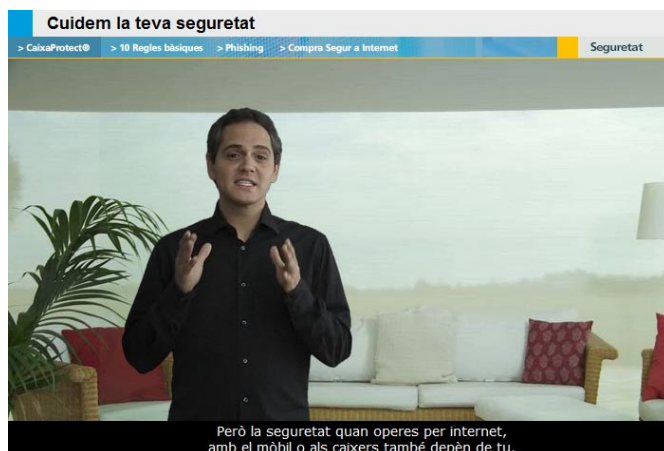
A més a més, i amb l'objectiu de protegir la tasca dels seus empleats en entorns *online*, durant l'any 2009 s'han emprès diverses mesures de millora, com poden ser la protecció dels equips informàtics davant atacs malintencionats o l'actualització continuada de normes i procediments interns de seguretat.

"LA CAIXA" ÉS UNA ENTITAT A L'AVANTGUARDA DE LES SOLUCIONS DE PAGAMENT. CAIXAPROTECT ÉS UN SERVEI PIONER A ESPANYA QUE GARANTEIX LA PROTECCIÓ DAVANT QUALESVOL OPERACIÓ FRAUDULENTA NO REALITZADA PEL TITULAR AMB LES SEVES TARGETES, EN CAIXERS AUTOMÀTICS O MITJANÇANT LA LÍNIA OBERTA

"LA CAIXA" RENOVA EL CERTIFICAT ISO 27001:2005

Aquest certificat atorga a "la Caixa" un dels nivells més alts en la gestió de la seguretat dels serveis que ofereix a través d'Internet. L'Entitat ha renovat aquesta certificació després de superar positivament un procés d'avaluació i de revisió de tots els procediments de seguretat de resposta i incidents.

Aquesta renovació suposa un compromís més amb la seguretat, la qualitat i la revisió dels seus sistemes de seguretat.



AMB L'OBJECTIU QUE ELS CLIENTS DE "LA CAIXA" VEGIN ELS CANALS ELECTRÒNICS TAN SEGURS COM ELS CANALS FÍSICS I APROFITIN LA SEVA COMODITAT I RAPIDESA A L'HORA DE REALITZAR LES SEVES OPERACIONS HABITUALS, L'ENTITAT HA PRODUÏT EL VÍDEO "[CUIDEM LA TEVA SEGURETAT](#)", UNA INICIATIVA QUE HA REBUT MÉS DE 45.000 VISITES DES DE LA SEVA PUBLICACIÓ

Ètica empresarial

Respecte a l'ètica i la transparència comercial, "la Caixa" ha posat en funcionament diverses iniciatives durant l'any passat, entre les quals destaca la publicació del nou Codi Ètic de l'Entitat, que actualitza els principis rectors de "la Caixa" i la prepara per als nous reptes que ha d'afrontar.

Nou Codi de Valors Ètics i Principis d'Actuació

El 2009 el Consell d'Administració de "la Caixa" va aprovar un nou [Codi de Valors Ètics](#) que revisa i actualitza l'anterior, de 1990. Aquest codi de conducta interna s'inspira en els valors de l'Entitat –confiança, compromís social i excel·lència en el servei–, i promou uns principis d'actuació que es podrien resumir en: integritat, confidencialitat, servei als clients, transparència, respecte a les persones i a les cultures, responsabilitat –tant personal como social– i treball en equip.

Cal destacar que, si l'anterior codi anava dirigit als empleats i feia incidència en la seva actuació professional, el nou document va més enllà i suposa un compromís públic de "la Caixa", que també reflecteix l'adhesió de l'Entitat a acords internacionals com el Pacte Mundial de les Nacions Unides o els Principis d'Equador.

Aquest codi, que respon a l'evolució de la societat i a la de la pròpia Entitat, tracta, entre d'altres aspectes, de la protecció de la informació personal i privada dels clients, la lluita contra el blanqueig de capitals, la igualtat de gènere, la sensibilitat pel medi ambient o el foment del voluntariat corporatiu.

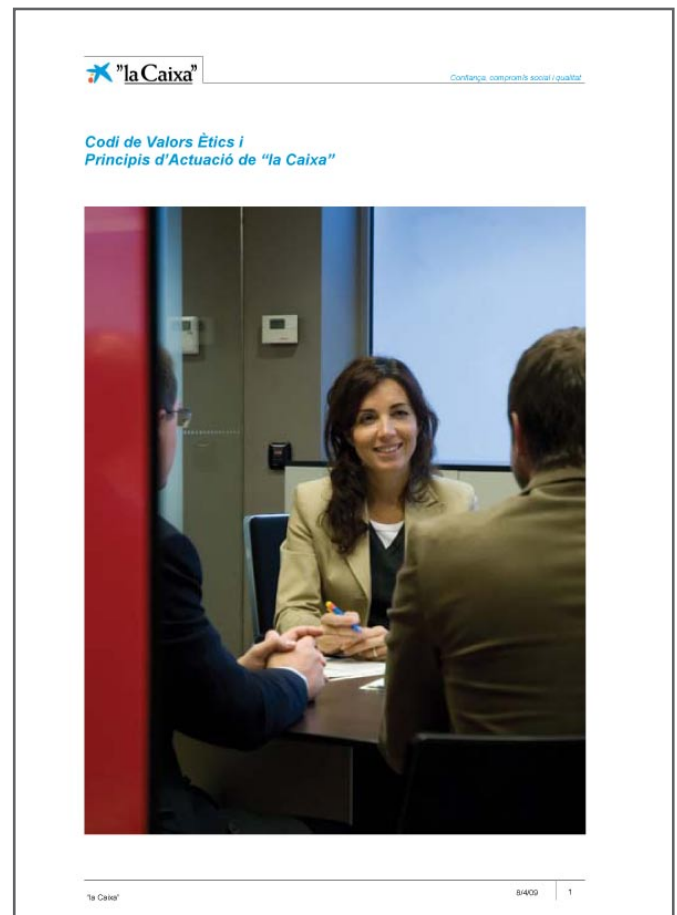
Prevenició del blanqueig de capitals i polítiques anticorrupció

"la Caixa" estableix sistemes de control intern i forma i informa de manera periòdica als seus empleats sobre la [prevenció del blanqueig](#) d'aquells capitals que provenen del tràfic de drogues, el terrorisme o la delinqüència organitzada. En aquest sentit, durant l'any passat s'han pres diverses mesures per incrementar el control que afecta als protocols interns d'actuació, així com a les filials de l'Entitat.

El 2009, "la Caixa" ha comptat amb un equip de 9 persones dedicades en exclusiva a aquesta tasca. A través del sistema d'alertes centralitzades s'han revisat 60.558 alertes, corresponents a 3.581 clients. A més a més, mitjançant el sistema d'alertes descentralitzades, gestionat per les oficines, s'han revisat unes altres 5.010 alertes, corresponents a 1.988 clients. Per la seva part, la Unitat Operativa de Prevenció de Blanqueig de Capitals (UOPBC) ha investigat un total de 685 operacions. D'aquestes, 94 es van comunicar al Servei Executiu del Banc d'Espanya.

EL NOU CODI ÈTIC DE "LA CAIXA" SUPOSA UN COMPROMÍS PÚBLIC DE L'ENTITAT I UNA ADEQUACIÓ ALS REPTES ACTUALS DELS SEUS PRINCIPIS RECTORS

AQUEST CODI AFECTA TOTES LES PERSONES QUE INTEGREN "LA CAIXA", QUE HAN DE RESPECTAR ELS VALORS, ELS PRINCIPIS I LES NORMES QUE RECULL TANT EN LES SEVES RELACIONS PROFESSIONALS INTERNES COM EN LES EXTERNES AMB ELS CLIENTS, ELS PROVEÏDORS I LA SOCIETAT EN GENERAL



Cal destacar que des de fa dos anys, tots els empleats de la Xarxa Territorial de l'Entitat tenen a la seva disposició un curs de prevenció de blanqueig de capitals a la Intranet corporativa, així com un manual de formació. El 2009, han participat en aquest curs un total de 618 persones.

Protecció de la intimitat i confidencialitat de la informació

La protecció de dades i el dret a la intimitat són presents en tota la gestió de "la Caixa", incloent-hi les comunicacions que s'estableixen entre clients i empleats. L'acompliment rigorós de la legislació vigent en matèria d'intimitat, de protecció de dades i de secret bancari es veu reforçat per les estrictes mesures internes i els diversos cursos de formació per a la plantilla que es duen a terme.

A més a més, l'Entitat manté inscrits en el Registre General de Protecció de Dades tots els fitxers de la seva responsabilitat que contenen dades de caràcter personal i disposa d'un document de seguretat, d'obligat compliment per a tots els empleats, amb accés a les dades personals automatitzades o als sistemes d'informació. La simple consulta de dades de clients que no siguin estrictament necessàries per a la feina, o bé no es pot realitzar o serà objecte de sanció, tot i que no tingui transcendència exterior.

Referent a això, al llarg del 2009 "la Caixa" ha rebut una sanció per l'incompliment de les normatives sobre el respecte a la intimitat del client per un import de 60.101,21 euros.

DURANT EL 2009, "LA CAIXA" HA CONTINUAT REFORÇANT ELS SEUS SISTEMES DE CONTROL PER PREVENIR EL BLANQUEIG DE CAPITALS I EL FINANÇAMENT DEL CRIM ORGANITZAT

"LA CAIXA" DISPOSA D'UN COMITÈ DE SEGUIMENT DE L'APLICACIÓ DE LA LLEI ORGÀNICA DE PROTECCIÓ DE DADES (LOPD), QUE VETLLA PEL COMPLIMENT DE LA NORMATIVA DE PROTECCIÓ: EN LA GENERACIÓ I TRÀMIT DE DOCUMENTACIÓ A LES OFICINES, EN LES GESTIONS ELECTRÒNIQUES, ETC

Transparència en l'activitat comercial

Totes les comunicacions comercials que "la Caixa" dirigeix als seus clients han d'evitar la informació ambigua, inexacta o exagerada segons es reconeix en un codi intern i en la normativa legal. 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, honestat, legalitat i lleialtat que comprenen les comunicacions comercials.

L'any 2009 es va constituir la Comissió de Transparència de Productes Financers, en la qual es troben implicades les principals àrees relacionades amb el desenvolupament i la comercialització de productes, amb l'objectiu de debatre tots aquells temes relacionats amb la transparència dels productes i els serveis oferts als clients. Cal destacar que en l'exercici passat no consten informacions o resolucions contràries a "la Caixa" en matèria de publicitat o informació de productes.

De la mateixa manera, les relacions de "la Caixa" amb els mitjans de comunicació es basen també en la transparència i la credibilitat. Per mantenir una relació directa i personalitzada amb els professionals de la informació, l'Entitat compta amb una àrea de comunicació, encarregada, entre d'altres coses, de redactar notes informatives, organitzar rodes de premsa i atendre les preguntes i peticions dels periodistes.

A més a més, amb la finalitat de facilitar el treball dels [professionals](#) dels mitjans de comunicació, "la Caixa" els dedica un espai en el seu portal corporatiu, on poden trobar informació corporativa de l'Entitat, notes de premsa, xifres, dades, fotografies i altres recursos d'interès informatiu.

Per últim, l'Entitat va inaugurar el 2009 un nou [bloc corporatiu](#), una nova font d'informació creada per apropar els interessats en el món financer i econòmic a tots aquells temes rellevants relacionats amb "la Caixa".

LES RELACIONS DE "LA CAIXA" AMB ELS SEUS CLIENTS I AMB ELS MITJANS DE COMUNICACIÓ ES BASEN EN LA TRANSPARÈNCIA, LA CLAREDAT I LA CREDIBILITAT

APARICIÓ DE L'ENTITAT EN ELS MITJANS DE COMUNICACIÓ EL 2009

11	Rodes de premsa
83	Notes de premsa
32	Entrevistes
57	Càtedres

MÉS DE 250.000 VISITES EN EL PRIMER ANIVERSARI DEL CANAL "LA CAIXA" A YOUTUBE

L'any 2008, "la Caixa" va apostar per la creació d'un canal propi en el portal YouTube, en el qual s'han publicat més de 300 vídeos explicatius sobre productes i serveis financers com CaixaProtect o Premi@, el Programa LKXA, serveis mòbils (CaixaMòbil), productes de CaixaEmpresa, l'Obra Social o formació financera. Aquests vídeos faciliten el coneixement dels productes de l'Entitat, ja que expliquen amb un llenguatge senzill conceptes que podrien resultar complexes d'entendre. Des que es va posar en funcionament s'han enregistrat més de 250.000 visites d'usuaris.

4.2 Excel·lència en el servei

Adaptació i millora contínua són dos dels conceptes clau, que es troben estretament vinculats i defineixen l'excel·lència en el servei que "la Caixa" dona als seus clients.

D'una banda, és tasca fonamental de l'Entitat conèixer i entendre les inquietuds de tots els seus clients, per poder adaptar els seus productes i serveis a les necessitats d'aquests, tant en aquest com en qualsevol entorn econòmic. Per altra banda, l'Entitat realitza un important esforç en investigació i en el desenvolupament de noves tecnologies per atendre un mercat canviant i cada vegada més ampli. En aquesta línia, "la Caixa" segueix esforçant-se en eliminar totes les barreres, ja siguin físiques o sensorials, que poden suposar un obstacle per als seus clients.

Solucions contra la crisi

En un context como l'actual, "la Caixa" ha afegit a la seva cartera comercial nous productes i serveis adaptats a les necessitats dels seus clients. Entre aquests, destaquen per la seva importància les mesures d'ajuda i finançament que l'Entitat posa a disposició dels seus clients, ja siguin particulars o empreses, per permetre'ls superar possibles dificultats econòmiques conjunturals, així com per donar suport a aquells projectes empresarials que presenten una estructura sòlida i una estratègia de negoci consistent.

Mesures destinades a alleugerir la càrrega financera de les famílies

"la Caixa" disposa de diversos mecanismes d'ajuda dirigits a aquelles famílies afectades de restriccions puntuals de liquiditat. D'altra banda, en el context de recessió econòmica que ha afectat l'any 2009, l'Entitat ha reforçat la gestió i previsió d'insolvències amb la creació d'una nova àrea, depenent de la Direcció General i amb responsables en totes les delegacions territorials, que estudia i respon totes i cada una de les sol·licituds presentades per famílies que són titulars de crèdits i hipoteques.

Pla d'Ajuda a particulars amb hipoteca sobre l'habitatge habitual

Amb aquest pla es pretén ajudar aquelles unitats familiars que, tenint un bon comportament històric com a clients de l'Entitat, hagin d'enfrontar-se a una situació problemàtica que redundi en la reducció dels seus ingressos, com poden ser l'atur d'algun titular o una malaltia, i com a resultat de la mateixa hagin entrat en morositat o estiguin en risc de fer-ho. El pla ofereix reduir o ajornar el pagament total o parcial de les quotes hipotecàries i es concreta en 3 vies: ús de la carència o la clàusula d'espera; refinançament o reestructuració del deute; o moratòria en el pagament de quotes.

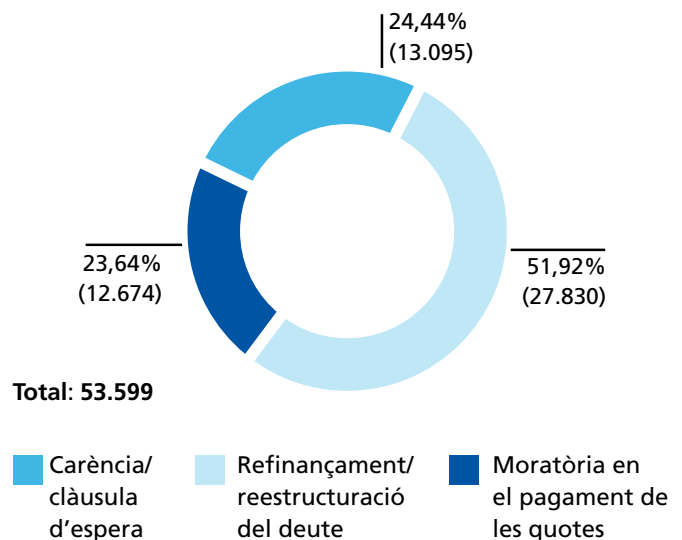
Adhesió a la Línia ICO-moratòria hipotecària

Una altra de les iniciatives dutes a terme ha estat l'adhesió a la línia de crèdit Moratòria Hipotecària de l'Institut de Crèdit Oficial (ICO) que permet aplaçar el pagament de les

EL 2009 "LA CAIXA" HA REPETIT, PER SETÈ ANY CONSECUTIU, COM LA MARCA FINANCERA MILLOR VALORADA ENTRE ELS CONSUMIDORS, SEGONS LA CLASSIFICACIÓ DEL MERCADO MARCA FINANCERES

A TRAVÉS DEL PLA D'AJUDES PER A LA PREVENCIÓ DE LA INSOLVÈNCIA, "LA CAIXA" OFEREIX MESURES I SOLUCIONS FINANCERES PER DONAR SUPORT ALS CLIENTS AMB DIFICULTATS DE PAGAMENT

Nº total de contractes tramitats en el Pla de Ajuda a particulars amb hipoteca sobre l'habitatge habitual al 2009



quotes a aquells autònoms o particulars en situació d'atur, viduïtat o altres circumstàncies i que han vist reduïts de forma substancial els seus ingressos. L'any 2009, "la Caixa", amb un import de 15 milions d'euros, ha tramitat un total de 2.283 contractes.

Mont de Pietat

Malgrat els seus més de tres segles d'història, la fórmula creditícia del Mont de Pietat de "la Caixa" segueix essent vigent. De una manera ràpida, permet atendre les necessitats temporals de liquiditat dels clients a través d'un préstec en base a les joies cedides en custòdia.

Els préstecs tenen una vigència d'un any, tot i que l'Entitat contempla un mecanisme de renovació per un altre període igual, en cas que el prestatari no pugui tornar-lo, evitant, d'aquesta manera, la subhasta de les prendes. L'activitat del *Mont de Pietat* va créixer notablement durant el primer semestre de 2009, tornant a partir d'aquell moment a les quotes habituals de concessió de préstecs. Considerant tot l'any, el nombre de concessions es va incrementar un 8,5% i el capital un 6,5%. Així, el saldo de la cartera de préstecs va pujar a 26 milions d'euros, corresponents a 15.973 préstecs.

Finançament de pimes, autònoms i comerços

També durant el 2009, "la Caixa" ha culminat la implantació del model especialitzat de Banca de Pimes, amb la creació de la figura del gestor de negocis, per reforçar el seu compromís amb les petites i les mitjanes empreses (Pimes), els comerços i els empresaris autònoms, amb l'objectiu de contribuir a dinamitzar la seva activitat empresarial.

El desembre de 2009, l'equip estava format per 852 gestores, presents en 820 oficines. Tot això, amb el suport de la potència comercial que ofereix l'extensa xarxa d'oficines de "la Caixa". Així, a 31 de desembre de 2009, es gestionaven quasi 179.000 empreses i autònoms clients de "la Caixa", la qual cosa ha permès assolir una quota de penetració del 30,8% en el mercat espanyol.

D'altra banda, "la Caixa" ha participat en les distintes [línies ICO per al finançament d'empreses](#), intervenint de forma activa en la seva definició i disseny, en base a la seva experiència i coneixement del mercat i transmetent als organismes les necessitats detectades entre els clients. Entre les línies que l'Entitat va oferir a través de la seva xarxa comercial es troben l'ICO-TIC o el Pla Avanç, amb 28.000 préstecs concedits, per un import total de 300 milions d'euros, i les noves ICO-Liquiditat Pimes i ICO Moratòria Pime, a més a més dels convenis que pertanyen al Pla de Foment Empresarial, que inclou els convenis de Pimes, Creixement Empresarial, Internacionalització i Emprenedors.

EL PRIMER SEMESTRE DE 2009, EL MONT DE PIETAT VA REGISTRAR UN REMARCABLE INCREMENT DEL NOMBRE DE PRÉSTECES CONCEDITS, DESTINATS A ATENDRE LES NECESSITATS TEMPORALS DE LIQUIDITAT DELS SEUS CLIENTS

MONT DE PIETAT	2007	2008	2009
Cartera de préstecs	20,5 M €	24,7 M €	25,98 M €
Import mitjà concessió	1.806 €	1.706 €	1.675 €
Vida mitjana	807 dies	910 dies	713 dies

PRINCIPALS LÍNIES ICO 2009	Préstecs concedits	Import (Milers d'euros)
Pla de Foment Empresarial	12.111	585.000
ICO-Liquiditat Pimes	4.090	187.755
ICO Moratòria Pime	77	961

"LA CAIXA" REAFIRMA EL SEU COMPROMÍS AMB EL FINANÇAMENT I CREACIÓ D'EMPRESSES, TENINT EN COMPTE ELS REQUERIMENTS ESPECÍFICS DEL CONTEXT ECONÒMIC

Relació amb entitats del Tercer Sector



“UNICEF du a terme diversos programes que aborden l'arrel de cada problemàtica de la infància, amb la finalitat d'assegurar que tots els nens i nenes tinguin accés a una educació de qualitat. El recolzament d'entitats com “la Caixa”, que ha estat capaç de desenvolupar productes específics per a les entitats socials, així com el recolzament dels seus clients, són imprescindibles perquè UNICEF i altres organitzacions puguin dur a terme els seus projectes, contribuint a millorar les condicions de vida i les oportunitats de futur de la població infantil dels països menys afortunats. La contribució de Fundació “la Caixa” a UNICEF es destina a projectes que aconseguen donar accés a l'ensenyament als nens dels districtes nòmades d'Afar i Oromia, a Etiòpia. La tasca que UNICEF realitza en més de 150 països no seria possible sense el compromís d'entitats com la Fundació “la Caixa” o de cada una de les persones que, a través de les seves accions orientades a reunir fons per al treball en cooperació al desenvolupament, fa la seva aportació personal.”
Paloma Escudero, Directora Executiva d'UNICEF Espanya

La contribució de “la Caixa” a la tasca que desenvolupen les organitzacions sense ànim de lucre no només es vehicula a través de la seva [Obra Social](#). En aquest sentit, l'Entitat va eliminar fa anys les despeses de gestió de les transferències en concepte de donatiu a comptes autoritzats i acreditats de ONGs. L'any 2009, l'exempció del cobrament d'aquestes comissions ha pujat a 300.000 euros, sense comptabilitzar l'exempció realitzada a les mateixes organitzacions en la seva operativa.

D'altra banda, [MicroBank](#) ha estat desenvolupant l'any 2009, un paquet de productes i serveis específics amb l'objectiu de facilitar la gestió financera d'aquest tipus d'entitats.

També cal destacar el conveni de col·laboració firmat l'any 2008 entre “la Caixa” i [GAVI Alliance](#), una iniciativa internacional dedicada a facilitar l'accés a la vacunació dels nens i nenes dels països de renda baixa, contribuint, a més a més, a millorar el sistema sanitari d'aquests països així com la seva sostenibilitat a llarg termini. “la Caixa”, amb l'objectiu d'ajudar en la lluita contra la mortalitat infantil, ha efectuat una donació a GAVI Alliance de 8 milions d'euros en els dos darrers anys, essent aquesta la donació més gran mai realitzada per “la Caixa” a una única organització.

Punts Estrella

El programa de ‘[Punts Estrella](#)’ ofereix als clients dues vies de contribució a projectes solidaris: convertint els punts que han acumulat en aportacions monetàries o bé, bescanviant-los per productes vinculats al comerç just. Durant l'any 2009, “la Caixa” i PromoCaixa han realitzat un esforç per incrementar el nombre de projectes i d'organitzacions socials i mediambientals beneficiades, així com per millorar el catàleg físic i virtual d'articles de regal de comerç just. Els clients han pogut triar entre 126 projectes solidaris als quals s'ha aportat un total de 383.994 euros.

DIPÒSIT SOLIDARI

Dins de la cartera de productes que “la Caixa” ofereix als seus clients cal destacar el Dipòsit Solidari, un producte financer que permet col·laborar amb 4 projectes de cooperació

seleccionats per “la Caixa” i proposats per diferents entitats com Creu Roja, Metges Sense Fronteres, Càritas i Intermon Oxfam. L'import mínim a invertir en el dipòsit és de 1.000 euros, a un termini d'1 any, i es pot triar donar entre el 25% i el 100% dels interessos nets al projecte de l'ONG que s'hagi seleccionat quan s'ha efectuat la imposició. El marge que “la Caixa” obté d'aquestes inversions és pràcticament nul i, tot i així, es desvia al programa solidari.



Qualitat

La satisfacció dels clients, ja siguin particulars o empreses, és un dels principals objectius de "la Caixa". Per això, manté un alt nivell d'exigència i treballa per aconseguir l'excel·lència en el servei, basant la relació amb els clients en la confiança, la proximitat i l'eficiència.

Indicadors de qualitat

Per aconseguir l'excel·lència en el servei és imprescindible conèixer de forma continuada la percepció que els clients tenen de l'Entitat. Per això, es realitzen consultes periòdiques, tant quantitatives com qualitatives, per conèixer la valoració d'aquests sobre els productes i els serveis financers contractats. Les enquestes de qualitat permeten mesurar el nivell de satisfacció del client a través de l'anomenat Índex de Qualitat Personalitzat (ISP), essent l'objectiu aconseguir un resultat global superior a 100. Respecte a això, l'any 2009 s'ha desenvolupat un Pla de Millora de Qualitat per reduir el nombre d'oficines que reben un ISP inferior a 100.

D'altra banda, i amb la finalitat de millorar el servei ofert als clients, "la Caixa" té en actiu el Programa COR (Qualitat Orientada als Resultats). Aquest programa ajuda als empleats a guanyar eficàcia en la resolució dels problemes que se'ls plantegen en el dia a dia, i, a la vegada, els fa millorar les seves aptituds comercials.

Cal destacar que, si bé els índexs de satisfacció del sector financer s'han vist, en general, afectats per la situació de recessió econòmica, "la Caixa" ha mantingut la satisfacció dels seus clients per damunt de la mitjana del mercat. Així ho avalen tant estudis interns com estudis realitzats per tercers, com són els de la consultora FRS Inmark, AQMetrix o el Banc d'Espanya.

Satisfacció del client intern

La qualitat del servei que els Serveis Centrals de l'Entitat donen a les oficines té també un paper fonamental en la consecució de l'elevat nivell que "la Caixa" desitja oferir als seus clients. Històricament, aquest nivell de satisfacció s'ha obtingut a través d'enquestes realitzades a les oficines de forma periòdica.

L'any 2009, s'han introduït canvis en la forma de mesurar la qualitat del servei intern. D'una banda, s'han modificat els qüestionaris d'avaluació, la qual cosa ha permès un anàlisi més proper a les inquietuds reals de la xarxa d'oficines: es contemplen més els aspectes de negoci i els comercials. I, d'altra banda, s'han començat a introduir diferents Indicadors de Qualitat Objectiva (ICO), que permeten tenir una valoració més real de la qualitat dels serveis prestats, mitjançant la medició de paràmetres d'activitat o del grau de consecució d'objectius de les diferents àrees dels Serveis Centrals.

"LA CAIXA", PREMI MADRID EXCELENTE A LA CONFIANÇA DELS CLIENTS

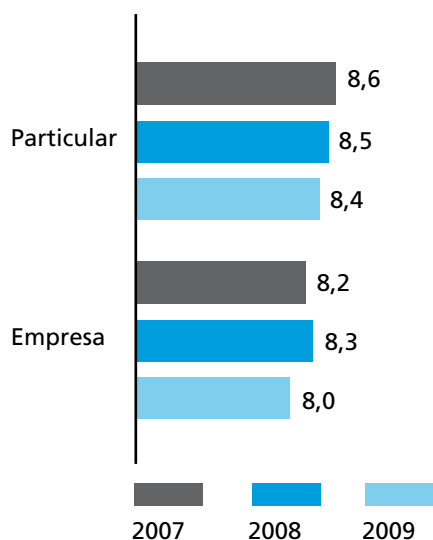
La Comunitat de Madrid ha premiat l'any 2009 a "la Caixa" en la seva tercera edició dels Premis Madrid Excelente, en la modalitat de Gran Grup Empresarial. Aquest guardó reconeix les millors empreses per l'excel·lència de la seva gestió i la confiança dipositada en elles pels clients.



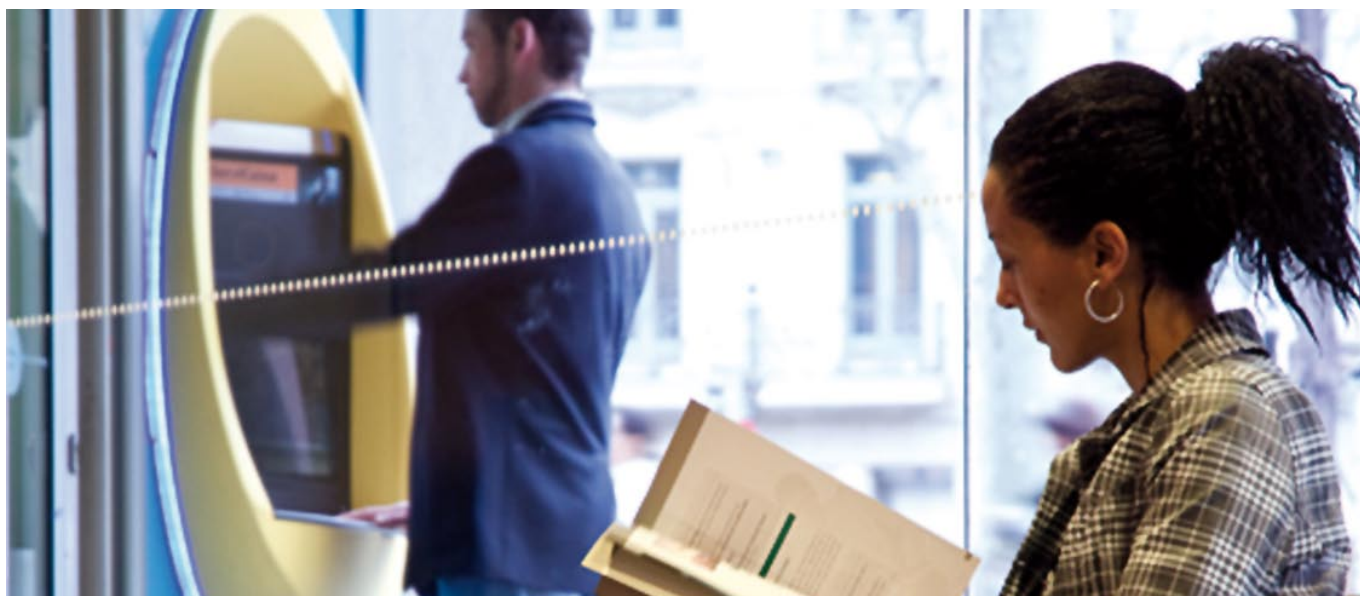
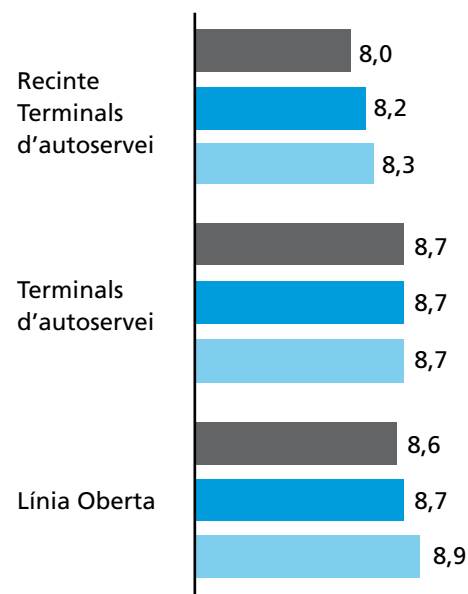
La importància que té la qualitat de servei intern per a l'Entitat es tradueix en una elevada participació de les oficines, amb més d'un 65% de respostes als qüestionaris d'avaluació i una valoració global de 7,52 en una escala de 0 a 10.

L'AVALUACIÓ CONTINUADA DE LA SATISFACCIÓ DELS CLIENTS PERMET MANTENIR UN ELEVAT NIVELL D'EXCEL·LÈNCIA EN ELS PRODUCTES I SERVEIS DE "LA CAIXA"

Índex de satisfacció del client



Enquestes de satisfacció



Atenció al client



"Donar un bon servei al client implica millorar dia a dia, estar atent a les seves necessitats i buscar noves solucions. Per aquest motiu, i després de comentar amb diversos clients empresa les diferents possibilitats del servei de correspondència online, em va semblar que seria una bona opció per a ells poder agrupar tots els rebuts en un únic pdf, per facilitar el control i per reduir el consum de paper. Vaig fer la proposta i es va incorporar aquesta opció de servei."

Sergio Villegas Jiménez. "la Caixa" - Director Ag. 1446 Quevedo (Madrid)

Per a "la Caixa", a més a més del control de la qualitat del servei, és prioritari atendre i respondre a totes les consultes, queixes i reclamacions plantejades pels seus clients, que són ateses pels responsables corresponents de la Xarxa Territorial, els Serveis Centrals o les filials del Grup.

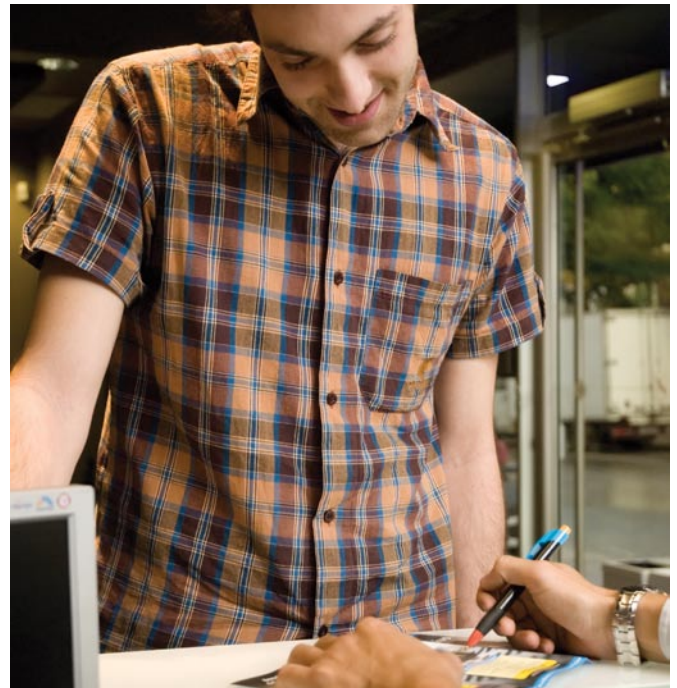
Aquesta gestió atenta de les reclamacions permet que "la Caixa" sigui, de manera recurrent, una de les entitats amb el nombre més baix de reclamacions en relació a la seva activitat, tal i com destaca el Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya.

Escollir els clients

Cada queixa o reclamació és una oportunitat per millorar l'excel·lència en el servei ofert. A través de l'[Oficina d'Atenció al Client](#), "la Caixa" posa a disposició de tots ells diversos canals de comunicació a través dels quals poden transmetre les seves queixes i comentaris de manera fàcil i còmoda: el telèfon gratuït d'Atenció al Client 900 32 32 32, les cartes al Director General i el correu electrònic.

De forma paral·lela, els clients poden acudir al Defensor del Client de les caixes d'estalvi catalanes, les decisions del qual són vinculants per a les entitats, però no per als clients. Per mitjà d'aquesta figura, el 2009 es van tramitar 2.229 reclamacions, de les quals van ser resoltes 458 a favor del reclamant, 660 a favor de "la Caixa", 445 van ser considerades com a improcedents o no van ser admeses, 642 van quedar pendents de resolució i, finalment, 24 reclamacions van ser renúncies del client.

Durant l'exercici 2009, les reclamacions dels clients s'han vist incrementades en percentatges propers al 63% respecte a l'any anterior, possiblement derivades de l'empitjorament de la situació econòmica, ja que el seu augment ha estat generalitzat per a totes les entitats bancàries. Els temes relacionats amb les operacions

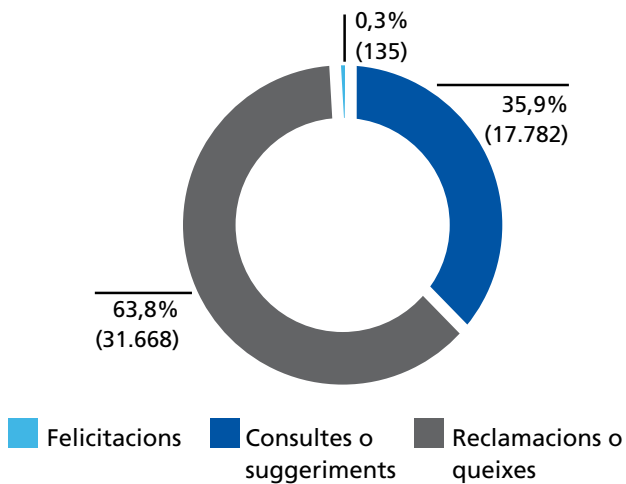


EL 2009, "LA CAIXA" HA ATÈS UN TOTAL DE 2.229 RECLAMACIONS, QUE VAREN SER RESPOTES ADEQUADAMENT PER LA PERSONA APROPIADA I EN UN TERMINI DE TEMPS RAONABLE

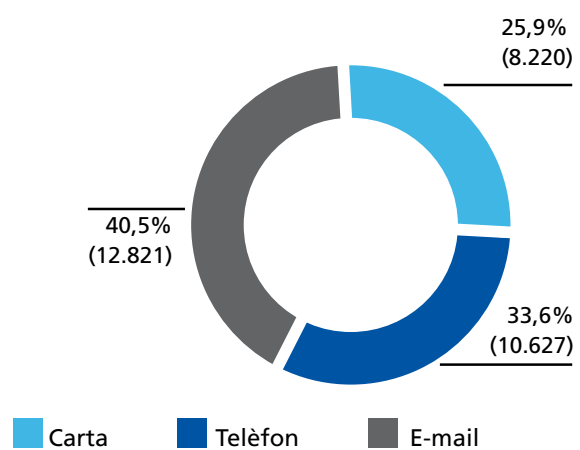
de crèdit i les despeses pels serveis són els que han experimentat un increment més gran.

En aquest sentit, i des de l'àrea d'Organització i Qualitat, s'han dut a terme diferents accions amb l'objectiu de reduir les ja anomenades reclamacions: s'ha format la xarxa d'oficines per resoldre els principals motius de queixa de forma immediata i s'hi han realitzat visites per reconduir les situacions que propiciaven aquestes reclamacions. A partir de les valoracions dels clients, "la Caixa" també ha aplicat millores en àmbits com la gestió de caixers automàtics, Línia Oberta o les assegurances.

Suggeriments i reclamacions dels clients



Reclamacions o queixes rebudes per via



RECLAMACIONS O QUEIXES REBUDES PER TIPUS A L'OFICINA D'ATENCIÓ AL CLIENT DE "LA CAIXA" AL 2009

Préstecs	6.111
Atenció al client	5.035
Operativa targetes	6.208
Operacions	3.811
Autoservei	1.234
Instal·lacions oficines	548
Assegurances	942
Estalvi vista i termini	2.750
Altres motius	5.029
TOTAL	31.668

RECLAMACIONS DE "LA CAIXA" PRESENTADES AL DEFENSOR DEL CLIENT DE LES CAIXES D'ESTALVI CATALANES AL 2009

Resoltes a favor de "la Caixa"	660
Resoltes a favor del client	458
Improcedents / No admeses	445
Renúncies del client	24
Pendents de resoldre	642
TOTAL	2.229

Innovació



“Des de l'Àrea de Targetes treballem constantment per crear noves formes de pagament que siguin còmodes per als nostres clients. Pensant en els professionals o autònoms que realitzen feines a domicili, com reparacions d'electrodomèstics, hem desenvolupat el TPVMòbil. Només necessiten disposar d'un telèfon mòbil per acceptar el pagament amb targeta, tan senzill com això. D'aquesta manera desapareix el risc de robatori o pèrdua en el trasllat del diner en efectiu. A més a més, poden oferir als seus clients una forma de pagament còmoda, amb la garantia de cobrament immediat dels seus serveis”.

Sergio Segovia, director de gestió de Banca Electrónica

En el Pla Estratègic 2007-2010 es van fixar els principals reptes tecnològics per al vigent trienni. Al llarg de l'any 2009 “la Caixa” ha invertit un total de 166,5 milions d'euros en tecnologia, dels quals 24,6 milions corresponen a R+D+i.

En el marc de la seva aposta estratègica per continuar modernitzant la seva xarxa d'oficines, durant l'exercici passat “la Caixa” ha avançat en la millora de la seva infraestructura de telecomunicacions de banda ampla mitjançant fibra òptica, la qual cosa suposa ampliar la cobertura tecnològica de les sucursals i incrementar l'eficiència dels llocs de treball, fet que permetrà als empleats millorar les seves funcions en la relació amb els clients.

Altres avenços produïts al llarg de l'any 2009 han estat:

- L'inici de la construcció de dos nous centres de processament de dades a Cerdanyola del Vallès (Barcelona) que potenciaran el lideratge tecnològic de l'Entitat i que disposaran d'una tecnologia que optimitzarà el rendiment energètic i espacial dels equipaments.
- La millora constant de la usabilitat dels canals electrònics (Internet -[Línia Oberta](#) i portals d'empreses del Grup-, dispositius mòbils i caixers automàtics). En aquest sentit, s'ha continuat realitzant tests amb usuaris amb la finalitat de millorar l'experiència dels mateixos en aquests canals. Durant els darrers 6 anys, més de 2.500 usuaris ja han participat en el Laboratori d'Usabilitat.



**LES MILLORES TECNOLÒGIQUES DE “LA CAIXA”
PRETENEN MANTENIR L'EXCEL·LÈNCIA DE L'ENTITAT I
PREPARAR-LA PER AL SEU CREIXEMENT**

- S'han incorporat sistemes de treball en Línia Oberta que permeten a l'usuari participar en la creació i millora d'un servei determinat. Un exemple d'aquesta nova manera de treballar són les versions en "beta", en les quals es convida al client que provi el servei i emeti la seva opinió.
- El disseny de nous dissenys de les pestanyes de Línia Oberta que el client pot configurar d'una manera senzilla. Actualment es pot triar entre 32 imatges.
- La posada en funcionament de la nova pàgina web de ServiCaixa, amb un sistema més atractiu, clar i intuïtiu, i amb un nou disseny per al canal de venda d'entrades.
- La implantació de noves eines per agilitzar les consultes de les oficines.
- El desenvolupament d'una nova arquitectura informàtica sobre la qual evolucionaran els sistemes informàtics, de manera que garanteixin el suport al creixement de "la Caixa".

De la mateixa manera, fruit de l'esforç de l'Entitat en matèria d'innovació tecnològica, al llarg de l'any 2009 s'han desenvolupat diferents solucions i aplicacions noves amb l'objectiu de contribuir a la millora constant del servei ofert per "la Caixa". Entre elles, destaquen:

Nou buscador d'oficines i caixers de "la Caixa" pel mòbil

Per facilitar la localització l'accés a la seva xarxa d'oficines i caixers, "la Caixa" ha desenvolupat una nova [aplicació per al telèfon mòbil](#) que el converteix en un GPS.

Només cal obrir l'aplicació al mòbil i el buscador localitza, sense necessitat d'introduir una direcció, les oficines i caixers més propers, encara que estiguin a bastants carrers de distància o hi hagi obstacles en la visió. El 2009, aquest servei de [CaixaMòbil](#) ja estava disponible per als telèfons amb sistema Android de Google. El programa, que també funciona amb mòbils iPhone, iPod touch i Blackberry, ha estat descarregat, des del seu llançament fins a final d'any per més de 20.000 usuaris.

ACORDS DE "LA CAIXA" AMB ELS PRINCIPALS SOCIS TECNOLÒGICS

Per consolidar-se com una de les entitats punteres a nivell mundial en la incorporació de tecnologia al negoci financer, "la Caixa" ha firmat el 2009 una sèrie d'acords de col·laboració amb les principals companyies líders en el sector de les TI (Tecnologies de la Informació).

- IBM: a l'empara del nou acord, i amb la finalitat de recolzar el creixement de l'Entitat, IBM serà responsable del desenvolupament de projectes conjunts en R+D, la prestació de serveis associats a les infraestructures tecnològiques, així com de la provisió de nous recursos tecnològics.
- HP: el nou acord cobreix l'aportació i la gestió d'infraestructura tecnològica, el desenvolupament de solucions tant pel negoci bancari com per a l'assegurador, la gestió del "Contact Center" per a oficines i clients i la prestació de serveis de Back Office Bancari.
- Telefònica: l'acord a què s'ha arribat garanteix les necessitats actuals i futures de comunicació de l'Entitat, alhora que incorpora un compromís de desplegament progressiu de fibra òptica a la xarxa de "la Caixa".



CaixaMòbil Store

"la Caixa" ha posat en funcionament la primera [botiga online](#) per a mòbil creada per una entitat financera en tot el món. Els programes són gratuïts i estan a disposició del públic en general, excepte les operacions relacionades amb l'operativa financera, per a les quals cal introduir una contrasenya de seguretat.

Entre l'oferta per als clients s'inclouen aplicacions que permeten des de descarregar el saldo a les targetes de prepagament o telèfons mòbils, fins a fer un pressupost de despeses domèstiques mensuals o invertir en borsa. Altres serveis, com el localitzador de caixers i oficines o l'aplicació de compra d'entrades per a espectacles, són vàlids per a qualsevol persona i admeten pagaments amb targetes d'altres entitats financeres.

Nova aplicació per a la compra d'entrades pel mòbil

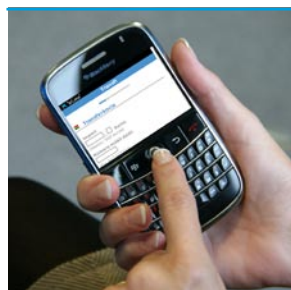
L'Entitat ha creat una nova aplicació per a ServiCaixa que permet realitzar la compra de manera analògica al portal web. Aquesta aplicació permet a l'usuari a més a més veure des del mateix mòbil la cartellera completa d'esdeveniments.

Control d'ingressos i despeses també des del mòbil

S'ha incorporat el servei de "[Les Meves Finances](#)" pel mòbil, a través del qual un client pot veure els ingressos i les despeses mes a mes.

Tax free per a comerços

Es tracta d'un servei gratuït exclusiu de "la Caixa" que permet als TPV dels comerços realitzar la gestió de devolució de l'IVA per a aquells compradors que no siguin residents a la Unió Europea.



TRANSFERÈNCIES DE MÒBIL A MÒBIL A TRAVÉS DE TRANSFI

L'any 2009, "la Caixa" ha presentat Transfi, un servei de pagament nou, senzill i ràpid. Es tracta d'una aplicació a través de la qual

els clients particulars de Línia Oberta poden efectuar transferències de mòbil a mòbil, és a dir, poden gestionar els seus pagaments entre ells, pagaments d'un import baix o micro-pagaments, fent moviments bancaris a través del telèfon. Però en lloc d'identificar el número de compte "Caixa" destí d'aquesta transacció, s'identifica amb el número de mòbil i el nom del titular del mateix.

TPV TELÈFON MÒBIL PER A AUTÒNOMS

Aquesta innovadora aplicació, que converteix el telèfon mòbil en una TPV portàtil, permet a aquells autònoms que solen desplaçar-se de forma constant, poder cobrar amb targeta a l'instant i sense haver de carregar amb més tecnologia que la necessària.



Entra a **CaixaMòbil Store®** i beneficia't dels serveis de "la Caixa" al mòbil



Descobreix-ho ara!

Descobreix els serveis de "la Caixa" al mòbil »

Accessibilitat als serveis financers

"la Caixa" considera que l'accés als serveis financers és un dret fonamental de qualsevol persona, independentment de la situació econòmica, social o física. Per això, l'Entitat entén l'accessibilitat a aquests serveis en un sentit ampli que inclou la proximitat geogràfica, la multicanalitat i l'eliminació de les barreres físiques i sensorials.

Proximitat geogràfica

Atenent les recomanacions del Banc d'Espanya, "la Caixa" ha revisat les dimensions de la seva xarxa d'oficines per adequar-la a la nova situació del sistema financer i les necessitats dels seus clients.

En aquesta línia, s'han obert en els últims dos anys 80 Centres Especialitzats en negoci d'empreses i 31 oficines per l'atenció de clients de Banca Privada. El trasllat del negoci de mitjanes i grans empreses a la xarxa especialitzada, juntament amb la major utilització dels canals d'autoservei (on "la Caixa" ostenta un clar lideratge a Espanya) ha permès traçar un pla d'optimització de la xarxa minorista, que, el mes de febrer de 2010, s'haurà reduït en 400 oficines. No obstant això, "la Caixa" continuarà essent l'Entitat amb una més gran presència del sistema financer espanyol, amb més de 5.200 oficines, la qual cosa suposa una quota propera al 12% del total d'oficines del sistema financer espanyol. En aquest sentit, cal destacar que en l'actualitat l'Entitat està present en el 100% de les poblacions espanyoles amb més de 20.000 habitants, i en més del 90% de les que tenen entre 5.000 i 20.000.

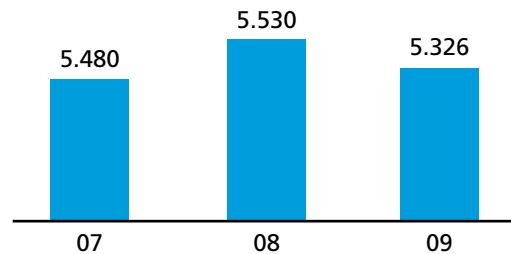
Les oficines que s'han integrat en d'altres d'unes dimensions més grans, són, en general, oficines petites i amb un escàs nivell de consolidació, és a dir, amb pocs clients operatius, i situades a una distància no superior a 300 metres de l'oficina que continua oferint el servei. En tots els casos, els clients han mantingut els seus números de comptes i contractes, per la qual cosa s'han minimitzat les molèsties que el trasllat els pogués ocasionar.

Multicanalitat

Els clients tenen la possibilitat d'accedir als productes i serveis de l'Entitat quan, on i com vulguin, a través de múltiples canals a la seva disposició: oficines, caixers automàtics, telèfons mòbils ([CaixaMòbil](#)) o [Línia Oberta](#) (Internet, telèfon o televisió digital).

En aquest sentit, les noves tecnologies suposen un ventall addicional de possibilitats per oferir serveis innovadors i de qualitat als clients, com complement del tracte personalitzat que es realitza des de la xarxa d'oficines. A més a més, els canals electrònics no només ofereixen una gran diversitat de serveis sinó que possibiliten un elevat grau de comunicació entre els clients i "la Caixa".

Nombre total d'oficines



L'EXTENSA XARXA D'OFICINES I DE CAIXERS DE "LA CAIXA" I EL SEU LIDERATGE EN BANCA *ONLINE*, A TRAVÉS DE LÍNIA OBERTA, EN BANCA MÒBIL I EN BANCA ELECTRÒNICA, HA PERMÉS A L'ENTITAT PRESENTAR UN FORT CREIXEMENT DEL NEGOCI I DE L'ACTIVITAT COMERCIAL, EQUILIBRAT I DE QUALITAT

Descobreix Línia Oberta

Entra a Línia Oberta i realitza les teves operacions habituals

[laCaixa.es](#) [mobil.laCaixa.es](#)

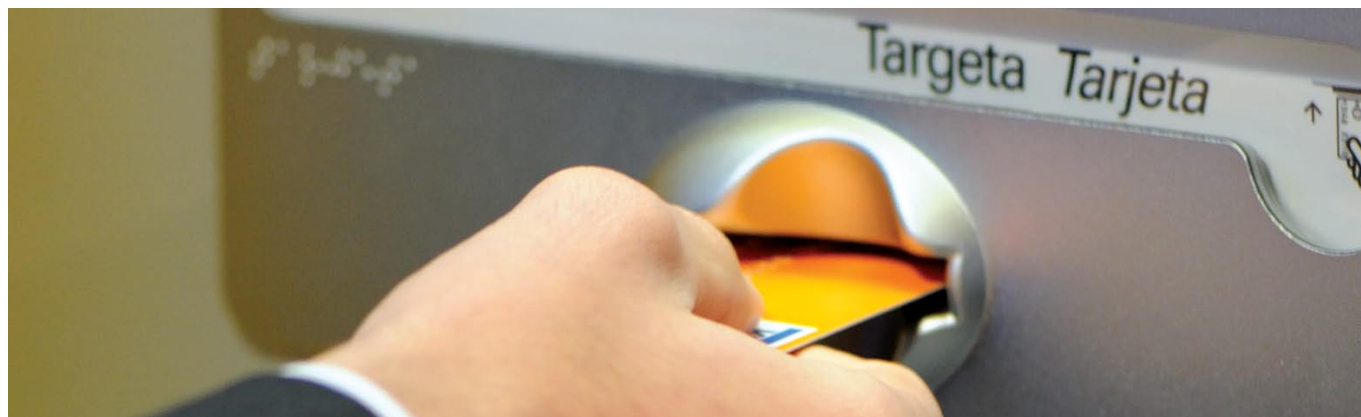
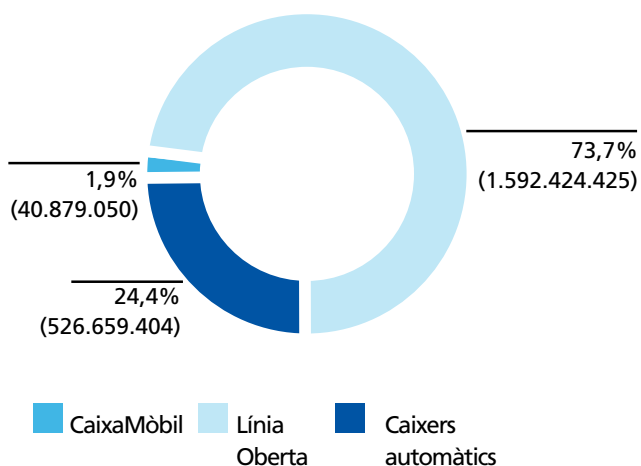
Tan senzill com si fos per a nens!

Línia Oberta

L'any 2009, i amb l'objectiu d'incrementar la interactivitat de la pàgina web de Línia Oberta, s'ha desenvolupat un nou sistema de valoració permanent, a través del qual un client pot valorar i opinar sobre un servei des de la mateixa web.

A ESPANYA, GAIREBÉ LA MEITAT DELS USUARIS QUE ACCEDEIXEN AMB EL SEU TELÈFON MÒBIL A SERVEIS BANCARIS HO FAN A TRAVÉS DE "LA CAIXA"

Operacions realitzades pels clients de "la Caixa"
mitjançant els diferents canals



Eliminació de barreres físiques i sensorials

"la Caixa" continua amb la seva tasca de millorar els accessos i d'[eliminar totes les barreres arquitectòniques](#) de les seves oficines. Així, el 100% de les noves oficines estan completament adaptades i es continuen fent millores a la resta de la xarxa. L'any 2009, s'han invertit 287.452 euros en l'eliminació de barreres arquitectòniques, amb accions 30 oficines.

S'està treballant també per convertir els caixers automàtics de l'Entitat en canals completament accessibles per a tots els clients, característica que ja compleixen els nous caixers al 100%. Aquests caixers compleixen amb la normativa d'accessibilitat de la Fundació Barcelona Digital, tant en el seu disseny com en la seva programació, i permet la interacció de les persones amb dificultats auditives i visuals.

Entre les principals iniciatives desenvolupades durant l'any passat en relació als caixers destaquen:

- La possibilitat de personalització de l'operativa "1111" per a persones amb deficiència visual, només introduint la targeta o llibreta en el caixer, que consisteix en facilitar les operacions amb targetes i llibretes a través d'una pantalla de fons negre i lletres blanques de mida més gran que possibilita una millor lectura.
- La incorporació d'un número més gran d'operatives i el llenguatge de signes en els vídeos d'ajuda per a persones sordes i mudes. L'any 2009, 3.200 terminals d'autoservei ja disposaven de vídeos d'ajuda mitjançant el llenguatge de signes, subtitulats en castellà i català, que expliquen les operatives més comunes: reintegraments d'efectiu, consultes de saldo i moviments, etc.

**INVERSIÓ PER A L'ELIMINACIÓ DE BARRERES
ARQUITECTÒNIQUES A LA XARXA D'OFICINES**
2009

Import de la inversió	287.452
Nombre d'oficines	30

SELECCIONI

[7] RETIRAR DINERS

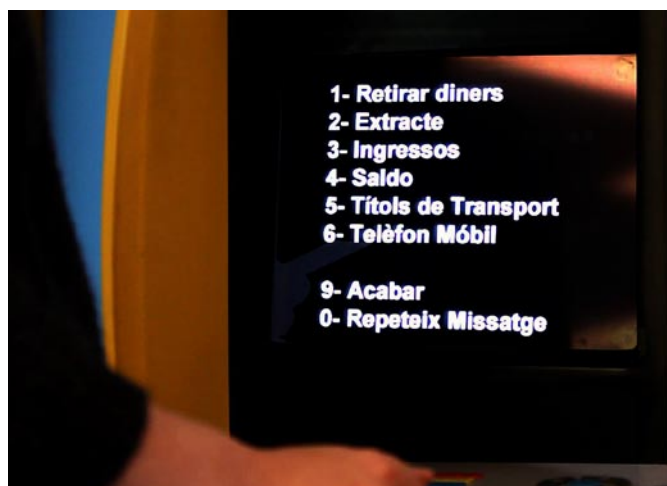
[4] EXTRACTE

[9] INGRESSAR BITLLETS

[6] INGRESSAR XECS

[0] ALTRES OPERACIONS

"LA CAIXA" CONTINUA AMB EL PROCÉS D'ERADICACIÓ DE LES BARRERES ARQUITECTÒNIQUES I SENSORIALS EN ELS SEUS DIFERENTS CANALS: XARXA D'OFICINES, CAIXERS AUTOMÀTICS I INTERNET



L'ENTITAT TÉ PREVIST REALITZAR UNA IMPORTANT INVERSIÓ ECONÒMICA, AMB L'OBJECTIU D'ACONSEGUIR QUE, EL 2010, AL MENYS UN CAIXER PER OFICINA COMPLEIXI AL 100% AMB LES RECOMANACIONS D'ACCESSIBILITAT

Pel que fa als portals de l'Entitat a Internet, cal destacar que des de l'any 2006 "la Caixa" disposa de l'acreditació "nivell A" segons les normes de la Web Accessibility Initiative (WAI) i treballa per complir el seu compromís d'adaptar els seus canals d'Internet als requisits del "nivell AA".

A més a més, és la primera entitat financera d'Espanya que compta amb un servei de banca electrònica accessible ja que, des de fa tres anys, el servei de banca *online*, Línia Oberta, està disponible per a persones amb dificultats visuals.

Per últim, en col·laboració amb la Fundació ONCE, "la Caixa" segueix participant en el projecte [INREDIS](#) (Interfícies de Relació entre l'Entorn i les Persones amb Discapacitat) en el desenvolupament de tecnologies que creen canals de comunicació entre les persones amb necessitats especials i el seu entorn. El 2009, s'ha desenvolupat la tecnologia genèrica que permetrà a persones amb discapacitat interactuar des d'un dispositiu mòbil adaptat amb diferents aplicacions ja existents en el mercat.

Així doncs, el menú web del portal de "la Caixa" ja està adaptat a aquesta tecnologia.

"LA CAIXA" LÍDER DE LA BANCA PER INTERNET A ESPAÑA, SEGONS AQMETRIX

La web de "la Caixa" és líder en serveis de banca *online* a Espanya amb una quota de mercat del 30,1% segons Nielsen Net Ratings.

D'altra banda, "la Caixa" durant el 2009 va obtenir la primera posició del rànquing AQMetrix d'entitats financeres, estudi que valora la qualitat dels serveis financers a Internet. AQMetrix avalua trimestralment la qualitat dels serveis *online*, usant paràmetres com l'oferta de serveis disponible, l'atenció al client, el disseny i la usabilitat o disponibilitat de la pàgina. A més a més, divideix els canals web segons els seus tipus d'usuaris: particulars, personal, empreses, professionals i negocis, comerç exterior i broker *online*. "la Caixa" obté les millors puntuacions en totes les àrees de negoci valorades.

4.3 Compromís social

Les vessants financera i social s'entrellacen en la missió de "la Caixa" des de la seva fundació. Tant a través de la seva activitat financera ordinària, com de la tasca que desenvolupa la seva Obra Social, l'Entitat tracta de conèixer i de donar resposta a les principals inquietuds i necessitats de les persones i col·lectius amb els quals es relaciona: clients, empleats, proveïdors i la societat en general.

Obra Social



"Ara, més que mai, hem de contribuir a pal·liar les principals preocupacions dels ciutadans, entre les quals figuren la manca de llocs de treball o la pobresa. És el moment de estar més a prop de les persones".

Isidre Fainé, President de "la Caixa" i de la Fundació "la Caixa"

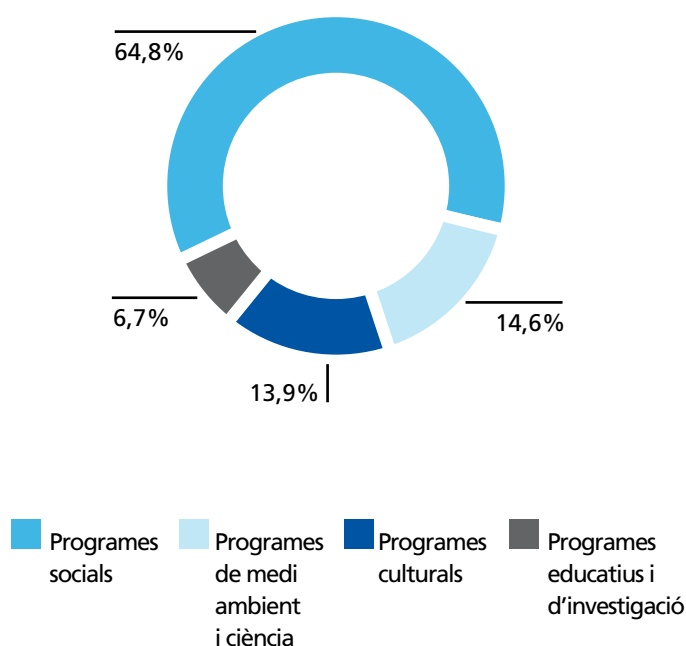
En un context econòmic desfavorable com l'actual, "la Caixa" ha reafirmat el seu compromís amb tots els seus grups d'interès amb l'objectiu de contribuir al benestar de la societat. Amb aquesta finalitat, l'Entitat ha mantingut l'any 2010 la dotació pressupostària de la seva [Obra Social](#) en 500 milions d'euros, la mateixa quantitat que va dedicar en l'any 2009.

Programes socials i assistencials

La raó de ser de l'Obra Social "la Caixa" ha estat sempre la d'ajudar les persones, oferint-los, amb independència de la seva edat i condició, oportunitats que contribueixin a solucionar les seves necessitats socials i financeres. A aquest efecte, durant el 2009, l'Obra Social ha prioritzat els seus programes socials, en els que ha invertit el 65% del seu pressupost liquidat.

El programa de lluita contra la pobresa infantil [CaixaProinfància](#), el foment de les oportunitats laborals entre col·lectius desfavorits o l'atenció a les persones amb malalties avançades i els seus familiars han estat algunes de les prioritats estratègiques de l'Obra Social durant l'any 2009.

Distribució de la inversió segons programes (2009)



- CaixaProinfància



"El que més m'agrada de la meva vida és que tinc la sort que vaig a escola. I que no passo gana".

José Miguel, 10 anys, beneficiari del Programa CaixaProinfància

Amb el propòsit de contribuir a la lluita contra la pobresa infantil i a la ruptura del cercle de la pobresa hereditària a Espanya, "la Caixa", impulsa el [Programa CaixaProinfància](#). A través d'aquest programa, s'ofereix a les famílies amb menys recursos ajudes destinades a millorar la seva situació econòmica, a promoure la inclusió social dels menors que hi viuen i a prevenir el risc de fractura social. El 45% de les famílies beneficiàries del programa són monoparentals, generalment una dona amb fills al seu càrrec.

Des de l'any 2007, més de 140.000 nens i joves menors de 16 anys en risc d'exclusió social han rebut ajudes destinades a afavorir el seu desenvolupament socioeducatiu mitjançant, entre d'altres accions, reforç escolar i recolzament psicològic o mèdic. L'Entitat ha dedicat al programa una inversió de més de 100 milions d'euros en els darrers dos anys.

L'Obra Social "la Caixa" desenvolupa aquest projecte amb l'ajuda d'altres 32 entitats socials, encarregades de coordinar la seva implantació a nivell territorial. Aquestes entitats representen a una xarxa més àmplia de la qual formen part més de 300 associacions socials. El programa es desenvolupa en les deu àrees metropolitanes amb més població del país: Barcelona, Bilbao, Madrid, Màlaga, Múrcia, Sevilla, València, Saragossa, Balears i Canàries.



- Programa Incorpora d'integració laboral



"Sóc responsable de descarregar la mercaderia, de controlar-ho tot i que no falti res. M'han donat l'oportunitat i he respost a la confiança. He passat de sentir-me enfonsat a tocar el cel."

Miguel Ángel, 36 anys, treballa a Leroy Merlin gràcies al Programa Incorpora

A través del [Programa Incorpora](#), la Caixa" facilita la inserció laboral de col·lectius en risc d'exclusió social entre els quals hi figuren joves, persones majors de 45 anys sense experiència laboral, discapacitats físics, intel·lectuals o sensorials, nous residents, aturats de llarga durada o dones afectades per situacions de violència domèstica. A finals de l'any 2009, més de 79.600 persones han trobat ja un lloc de treball remunerat a través d'aquesta iniciativa.

Per a l'aplicació del programa, "la Caixa" es recolza tant en la seva xarxa de més de 5.300 oficines com en 236 entitats socials especialitzades en la inserció laboral d'aquests col·lectius. Disposa, a més a més, d'una xarxa de 358 tècnics en inserció laboral que serveixen de pont entre aquestes entitats i les més de 9.400 empreses adherides al programa. Cal destacar que durant l'any 2009, "la Caixa" ha signat, entre d'altres acords, un conveni de col·laboració amb la patronal catalana Cecot, per a fomentar la contractació de persones desfavorides entre les empreses adscrites a ambdues entitats.



incorpora
OBRA SOCIAL "LA CAIXA"
AMB LA INTEGRACIÓ LABORAL

II EDICIÓ DELS PREMIS INCORPORA

Dins d'aquesta línia de treball, la Fundació "la Caixa" va premiar el mes de juny de 2009 les empreses Decathlon, Clece, Saramar i Ventana amb els Premis Incorpora, la finalitat dels quals és reconèixer les millors actuacions del sector empresarial en l'àmbit del foment de la creació de llocs de treball per a persones desfavorides.

PROGRAMA DE BEQUES PER A RECLUSOS

Complementant les seves actuacions en favor de l'eradicació de la pobresa i de la lluita contra la manca de llocs de treball a Espanya, la Fundació "la Caixa" impulsa un projecte de formació professional de reclusos amb vistes a afavorir la seva reintegració en la societat un cop hagi finalitzat el seu període de condemna. "la Caixa" ha dedicat durant el curs escolar 2008-2009 un total de 4,6 milions d'euros a aquest projecte, un 30% més que l'any anterior. Aquesta inversió ha permès la concessió de 1.000 beques de formació professional a interns de centres penitenciaris de tot l'estat. Aquesta xifra representa un increment de 300 beques respecte a les atorgades en el curs anterior.

Les ajudes permeten als seus beneficiaris, reclusos en l'última fase del compliment de la seva pena, adquirir coneixements suficients per afrontar una futura inserció en la societat amb garanties d'estabilitat en el món laboral.

- Programa per a l'atenció integral a les persones amb malalties avançades



"Acompanyar una persona en els moments difícils de la seva vida em fa sentir plena. Sempre hi ha alguna cosa que cal fer pel malalt".
Sílvia Viel, 63 anys, psicòloga clínica a l'Hospital Residència Sant Camil

Fidel als seus principis de flexibilitat i d'anticipació en la cobertura de les necessitats socials, "la Caixa" ha posat en funcionament el 2009 un programa pioner dirigit a complementar el model actual d'[atenció a les persones amb malalties avançades](#). Els objectius bàsics d'aquest projecte són: atenuar el patiment d'aquells que es veuen afectades per una malaltia avançada; contribuir a dispensar-los una correcta atenció durant els seus últims dies i garantir a tots ells acompanyament espiritual. L'atenció al dol i el suport a les famílies i als professionals que treballen en l'àmbit de les cures pal·liatives completen el ventall d'objectius.

Aquesta iniciativa es desenvolupa ja en tot l'Estat amb el reconzament de 30 equips multidisciplinaris formats per un metge, un psiquiatra, un voluntari i un treballador social. El programa ha tingut un pressupost d'11 milions d'euros i, el 2009, ha facilitat atenció durant l'any a un total de 6.793 pacients i 10.794 familiars.

- **Altres projectes socials**

L'any 2009 també ha destacat la posada en funcionament de dos nous projectes. El primer, que posa de manifest la capacitat de l'Obra Social "la Caixa" d'adaptar-se a les circumstàncies de l'entorn, aposta per la reactivació de promocions immobiliàries paralitzades per la crisi amb la finalitat d'habilitar 3.000 habitatges en règim de [lloguer assequible](#) per a famílies. Aquest programa comptarà amb una inversió per part de "la Caixa" de 150 milions d'euros.

El segon centra la seva atenció en un col·lectiu d'atenció preferent per part de "la Caixa" des dels seus orígens: les persones grans. El naixement del segell editorial "[Lectura +](#)", creat per l'Obra Social "la Caixa" juntament amb el Grup Planeta i Edicions 62, facilitarà l'accés a la lectura de les persones grans o amb dificultats de visió. Aquest projecte contempla l'edició en lletra gran d'una col·lecció de 100 títols literaris de referència, clàssics i moderns, en castellà i català.

EL PROGRAMA DE LLUITA CONTRA LA POBRESA INFANTIL CAIXAPROINFÀNCIA, EL FOMENT DE LES OPORTUNITATS LABORALS ENTRE COL·LECTIUS DESAFAVORITS O L'ATENCIÓ A LES PERSONES AMB MALALTIES AVANÇADES I ELS SEUS FAMILIARS HAN ESTAT ALGUNES DE LES PRIORITATS ESTRATÈGIQUES DE L'OBRA SOCIAL DURANT EL 2009. L'OBJECTIU FONAMENTAL: DONAR OPORTUNITATS A LES PERSONES



A més a més, l'Obra Social ha continuat amb el procés de consolidació d'altres programes posats en funcionament en els darrers anys com a resposta a demandes socials apressants. Entre ells es troben els dirigits a prevenir les situacions de dependència entre les persones grans, disminuir el consum de drogues, fomentar la integració dels nous residents, fomentar la vacunació infantil en països en vies de desenvolupament o encoratjar el voluntariat corporatiu.

Una menció a part mereix, també, en el pla internacional, el llançament de la Fundació Inbursa, a través del qual "la Caixa" i el grup liderat per l'empresari mexicà Carlos Slim impulsaran a Llatinoamèrica projectes socials, educatius, culturals i mediambientals.

Programes educatius

L'Obra Social dona suport a la formació com a instrument essencial per al creixement de les persones. Entre les seves iniciatives en aquest àmbit, destaca el [programa de beques](#) de l'Obra Social "la Caixa", que permet en les seves diferents modalitats, cursar estudis de màster a Espanya, realitzar postgraus en centres acadèmics de l'estranger o completar un doctorat en biomedicina.

Cal destacar, en aquest sentit, que durant l'any 2009, l'Obra Social ha lliurat les primeres 40 beques del seu programa internacional de doctorats en biomedicina, dirigit a incorporar els millors joves talents de tot el món a quatre dels centres d'investigació biomèdica de referència a Espanya.

Programes de ciència, investigació i medi ambient

Compromesa amb la conservació del nostre entorn, l'Obra Social "la Caixa" impulsa també diverses iniciatives dirigides a sensibilitzar els ciutadans, preservar la biodiversitat del planeta i millorar el medi natural.

Entre elles destaca un projecte per a la [conservació i millora de l'estat dels parcs naturals](#) de tota Espanya. Aquest programa, que es desenvolupa en conveni amb institucions provincials i administracions autonòmiques, té també com a objectiu afavorir l'ocupació laboral de persones en risc d'exclusió social. Al llarg de l'any 2009, més de 1.800 persones amb dificultats han treballat en les tasques de preservació mediambiental impulsades per "la Caixa".

Una altra iniciativa important ha estat l'expedició Pol Sud Sense Límits: Obra Social "la Caixa", una aventura que ha aconseguit, per primera vegada a la història, que un grup de persones amb discapacitats físiques hagi recorregut, sense ajuda externa, 250 quilòmetres per la planura antàrtica. L'objectiu d'aquesta iniciativa ha estat, a més a més de mostrar la capacitat d'aquestes persones, recollir mostres a partir de les quals poder analitzar la incidència del canvi climàtic en el continent antàrtic.

PROGRAMA CARBOOCEAN

La conservació de la nostra biodiversitat marina justifica el Programa "la Caixa a favor del mar: la ruta del Vell Marí". Gràcies a ell, el 2009, s'ha donat suport al projecte Carboocean, una campanya d'investigació dedicada a analitzar la importància dels oceans com a fonts i clavegueram de CO₂. Per això, s'han recollit mostres d'aigua al llarg de tot el litoral espanyol i les illes, que seran incloses en una base de dades continental, l'objectiu de la qual és conèixer l'evolució del carboni marí a les aigües europees durant els darrers 200 anys. De forma paral·lela a les activitats d'investigació,



el programa ha desenvolupat una campanya de sensibilització ciutadana entorn dels efectes del canvi climàtic en els mars a través d'una aula mòbil i de visites guiades al veler científic Vell Marí.

4. Actuar d'acord amb els valors corporatius

Per últim, en l'àmbit de la investigació, destacar la posada en funcionament de RecerCaixa, un projecte pioner, dirigit a potenciar l'avanç del coneixement conjuntament amb les universitats públiques catalanes.

Programes culturals

"la Caixa" sempre ha donat suport a la difusió de la cultura entre públics de totes les edats i nivells de formació. En aquest sentit, durant l'any 2009, l'Obra Social ha posat en funcionament una nova línia d'actuació orientada a promoure aliances estratègiques amb els grans centres museístics del món.

El mes d'abril, va firmar un acord amb el [Museo del Prado](#) per desenvolupar la iniciativa "la Caixa. Museo del Prado. L'art d'educar", un ambiciós programa educatiu per al públic escolar i familiar que visita el museu, i que vol arribar a més de 200.000 nens el proper curs amb ajuda del material didàctic que s'ha elaborat.

I també en aquest context, l'Obra Social i el [Museu francès del Louvre](#) han subscrit un conveni de col·laboració per a l'organització conjunta d'exposicions. Gràcies a aquest acord inèdit, els centres CaixaFòrum de Barcelona, Madrid, Palma, Girona i Lleida acolliran en els propers anys mostres d'obres procedents d'aquest museu i d'altres prestadors.

Per últim, l'any 2009, l'Obra Social ha presentat els projectes per a la construcció de dos nous centres CaixaFòrum a Saragossa, previst per al 2012, i Sevilla. Aquest darrer permetrà la conversió de les Reales Atarazanas de la ciutat andalusa en un innovador centre cultural, l'obertura del qual està prevista pel 2015.

Tot això, reforçant, a més a més, la seva programació d'exposicions itinerants i potenciant les activitats dirigides a l'acostament de la música i les humanitats a tot tipus de públics.

"LA CAIXA" SEGUEIX APOSTANT PELS SEUS CENTRES DE DIFUSIÓ CULTURAL CAIXAFÒRUM, AMB LA PROJECCIÓ DE DOS NOVES SEUS A SEVILLA I SARAGOSSA QUE, EN ELS PRÒXIMS ANYS, S'UNIRAN ALS QUE JA EXISTEIXEN A BARCELONA, MADRID, PALMA, GIRONA I LLEIDA



EL 2010 "LA CAIXA" MANTINDRÀ LA DOTACIÓ PRESSUPOSTÀRIA DE L'OBRA SOCIAL EN 500 MILIONS D'EUROS



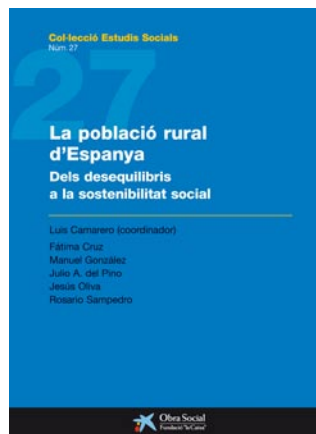
Contribució a la difusió del coneixement

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

Estudis Socials de l'Obra Social

Aquesta col·lecció constitueix un instrument per a l'anàlisi, la reflexió i el debat sobre la realitat social, a partir de la publicació d'[estudis](#) de referència en l'àmbit de les ciències socials. Cada volum pretén posar de relleu dins del debat públic aquells temes socials que mereixen una especial atenció, com poden ser la lluita contra l'exclusió o la integració de col·lectius vulnerables.

El 2009 l'Obra Social "la Caixa" ha presentat els títols: *"La Formació Professional a Espanya. Cap a la societat del coneixement"*, *"Esport, salut i qualitat de vida"* i *"La població rural d'Espanya. Dels desequilibris a la sostenibilitat"*, arribant, d'aquesta manera, als 27 volums editats.



Publicacions del Servei d'Estudis de "la Caixa"

L'objectiu d'aquestes publicacions és difondre el coneixement de la realitat econòmica i social, amb l'objectiu d'estimular el debat i l'intercanvi d'experiències entre tots els sectors de la societat. A la [web del Servei d'Estudis](#) es poden trobar, en format digital, els documents *Informe Mensual* i *Anuari Econòmic d'Espanya*, així com diverses col·leccions que han estat ampliades l'any 2009 amb nous estudis: la Col·lecció d'Estudis Econòmics, la Col·lecció Comunitats Autònomes i els Documents d'Economia "la Caixa".

El servei edita, a més a més, altres publicacions exclusivament en anglès, com *"la Caixa" Economic Papers* i *"la Caixa" Working Papers*, dirigides a la comunitat científica i professional.



Càtedra "la Caixa" Economia i Societat

Aquest Servei d'Estudis organitza també, a través de la [Càtedra "la Caixa" Economia i Societat](#), a Madrid i a d'altres capitals espanyoles, diverses trobades acadèmiques sobre les principals qüestions que interessen i preocupen a la societat actual, sempre amb voluntat d'excel·lència intel·lectual. Durant l'any 2009, la Càtedra ha programat, entre d'altres, els següents cicles de conferències: "Societat oberta, diversitat i cohesió", "Europa: nous escenaris, noves fronteres" i "Un repte europeu: el futur del sistema de benestar social".

D'altra banda, també s'encarrega d'organitzar classes magistrals que tenen lloc en diverses sessions. Així, la Càtedra té l'oportunitat d'oferir desenvolupaments sistemàtics de temes rellevants, tant en la seva vessant humanística com científica. El 2009, han tingut lloc a Madrid un total de 5 classes magistrals.

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

Aquesta [Càtedra](#) respon a la voluntat de "la Caixa" i l'IESE de fomentar, promoure i divulgar la RSE, especialment en la seva vessant pràctica. Durant l'any 2009, la Càtedra va elaborar 18 publicacions, incloent-hi llibres, capítols, articles científics i de divulgació i documents de treball. La Càtedra, a més a més, s'encarrega de publicar una newsletter tres vegades l'any, així com la sèrie Quaderns, amb números dedicats, el 2009, a "Aliances entre empreses i societat civil", "La responsabilitat social de les institucions microfinanceres" i "La lluita contra la corrupció".

D'altra banda, entre les activitats desenvolupades mereixen especial atenció el seminari "Com viure els colors de l'ESR: el cas pràctic del FC Barcelona", la taula rodona "La responsabilitat social de les empreses en el nou ordre econòmic", i el col·loqui de l' European Academy of Business in Society (EABIS), "The role and purpose of business in society: Challenges and issues for global and corporate governance".



Sostenibilitat en l'activitat financera



"La protecció del medi ambient comença per petits gestos en el nostre entorn. Pensant en això, se'm va ocórrer que, per facilitar el reciclatge, es podrien instal·lar a cada oficina papereres que permetessin separar el paper i el cartró i el plàstic. Poc després d'enviar el meu suggeriment, rebíem les papereres."

Antonio Miguel Benítez Mesa, oficina 5971- Puerto del Rosario-El Charco (Las Palmas)

"la Caixa" assumeix que la seva responsabilitat com a entitat financera no està només en la identificació i finançament de projectes viables econòmicament, sinó també d'aquells que són sostenibles des del punt de vista ambiental. A la vegada, col·labora i incentiva el finançament de projectes d'energies renovables, sostenibles en el temps, i desenvolupa una estricta política mediambiental interna.

Medi ambient

El compromís de "la Caixa" amb el respecte i la protecció del medi ambient es troba a la base de la gestió ambiental de l'Entitat i les seves filials, i s'integra en l'activitat de negoci, afectant a tots els seus projectes, productes i serveis, així com als programes de l'Obra Social. Més enllà dels requisits legals, "la Caixa" reafirma aquesta gestió ambiental responsable amb el seguiment del [Programa de Medi Ambient de les Nacions Unides](#) per al sector financer (UNEPFI) i dels [Principis d'Equador](#). D'altra banda, "la Caixa" tracta d'implicar en aquest compromís als seus clients, empleats, proveïdors i a la societat en general.

Política mediambiental

La política mediambiental de "la Caixa" s'articula entorn del seu Comitè de Medi Ambient, que vetlla perquè tota la seva activitat sigui respectuosa amb l'entorn, al mateix temps que fomenta i promou la implicació dels grups d'interès de l'Entitat.

Des del 2003 "la Caixa" està certificada per la Norma ISO 14001 i el reglament europeu 761/2001 EMAS, que revalida de forma anual. A més a més, l'any passat, el 2009, l'Entitat va renovar el distintiu de garantia de qualitat ambiental per a la seva xarxa d'oficines a Catalunya. Aquesta 'Ecoetiqueta' certifica que "la Caixa" compleix amb els criteris ecològics establerts per les xarxes d'atenció al públic i respecta el medi ambient, superant els requeriments obligatoris i opcionals determinats per la normativa.

DES DE L'ESPAI A LA WEB CORPORATIVA DE "LA CAIXA", ECOCAIXA, L'ENTITAT REFORÇA EL SEU COMPROMÍS AMB L'ENTORN, BUSCANT IMPLICAR A TOTS ELS SEUS TREBALLADORS I CLIENTS EN ELS PROCESSOS I INICIATIVES QUE ESTÀ REALITZANT PER MILLORAR LA CURA DEL MEDI AMBIENT



Impacte ambiental: indicadors i iniciatives de millora

A "la Caixa" segueix vigent la voluntat de reduir, any rere any, els efectes negatius que la seva activitat diària té en el medi ambient.

Oficines i edificacions

"la Caixa" continua amb el seu pla d'adaptació d'oficines per disminuir els impactes ambientals que aquestes generen. Així, el 2009, s'han condicionat 63 oficines.

D'altra banda, cal destacar que la filial Habitatge Assequible continua promovent edificacions d'acord amb uns criteris d'eco-sostenibilitat superiors als mínims legals exigits. Aquests criteris es reflecteixen, per exemple, en l'ús de sistemes avançats per assolir la màxima eficiència energètica possible, o en la instal·lació de recobriments abatibles que permeten modular la temperatura de l'edifici. Totes els habitatges, són, a més a més, adaptables i accessibles a les persones amb mobilitat reduïda.

Energia elèctrica

L'Entitat manté l'objectiu de millorar l'eficiència dels seu consum elèctric. Així, a més a més de les accions empreses al llarg dels anys precedents, en la campanya d'estalvi de 2009 s'han distribuït adhesius amb l'eslògan "Apaga'm abans de marxar" perquè els empleats tanquin els equips un cop finalitzada la jornada laboral. A més a més, s'envien comunicacions a les oficines amb informació sobre els seus consums elèctrics, així com amb bones pràctiques d'estalvi energètic.

S'ha implementat també com a mecanisme d'estalvi d'energia un sistema d'hibernació automàtica dels PCs de les oficines, que es posa en funcionament durant 66 hores setmanals.

D'altra banda, i per reduir el consum elèctric dels caixers automàtics, s'ha iniciat un pla de substitució de pantalles CDT per d'altres de TFT, de menor consum que, a més a més de tenir un cost de manteniment inferior, donen un millor servei al client, ja que posseeixen una millor resolució i lluïssor, la qual cosa redunda en una millor visibilitat, a més a més d'una precisió superior de la pantalla tàctil. La instal·lació de les pantalles de TFT s'ha dut a terme en 1.430 terminals.

A "la Caixa", al llarg de l'any 2009 s'ha aconseguit reduir el consum elèctric en un 6,58%. Al llarg del 2010, es continuarà amb els programes de conscienciació i de promoció de bones pràctiques ambientals entre els empleats, amb l'objectiu d'assolir un 10% de reducció del consum elèctric.



INTERRUPTOR ÚNIC

Entre les novetats de 2009, destaca la instal·lació d'un innovador sistema de control remot en aquelles oficines amb un consum elèctric més gran. Mitjançant aquest interruptor es concentra en un únic punt el tancament de la climatització, de tota la il·luminació i de part dels equips informàtics. El sistema actua de forma automàtica quan es tanca l'oficina. A més a més, el control remot detecta si algun sistema ha quedat encès i procedeix a apagar-lo. A finals d'any, aquest interruptor únic estava instal·lat en més de 1.000 oficines. D'aquesta manera s'ha aconseguit un estalvi energètic mitjà del 8%.

Paper

El paper continua essent el residu més significatiu generat en les instal·lacions de l'Entitat. Per això, se segueixen impulsant accions per fer més eficient el seu consum, com la digitalització dels documents. En aquest sentit, durant l'any 2009 s'ha aconseguit reduir el consum de paper un 7% i l'ús de paper reciclat s'ha incrementat fins assolir el 99%. Pel proper any 2010 s'ha establert un nou objectiu de reducció del consum, tant de paper com de tòner, d'un 10%.

Gestió de Residus

Malgrat que els seu volum de residus, comparat amb d'altres sectors, és poc rellevant, "la Caixa" disposa d'una normativa interna que garanteix la correcta gestió dels mateixos, segons preveu la legislació. Tots ells són objecte de valoració i aquells amb algun component contaminant, disposen de contenidors específics i són recollits de manera periòdica per gestors autoritzats.

Emissions

"la Caixa" manté el seu compromís de reducció d'emissions de CO₂. Aquestes emissions són efecte 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 2009, mitjançant la recerca d'alternatives com l'ús de la videoconferència, l'Entitat ha reduït en un 1,35% el nombre de quilòmetres recorreguts -19.204.220 a l'any 2009-.

Les emissions de 2009 han estat de 77.980,01 tones de CO₂, corresponents a 77.231,65 tones per consum elèctric i 748,36 de gasoil. Aquestes emissions directes, juntament a les emissions indirectes, derivades dels desplaçaments dels seus empleats, s'han reduït en 5.087,71 tn de CO₂.

Per a l'any 2010, s'ha establert com objectiu una reducció addicional del 10% en les emissions de CO₂ derivades dels desplaçaments dels empleats.

Formació i sensibilització

Cal destacar que totes les millores en la gestió ambiental dutes a terme per "la Caixa" durant els darrers anys, han estat possible gràcies a la implicació dels empleats que han aportat 47 noves propostes ecològiques a través de la xarxa corporativa i la Bústia d'Ecoidees. A més a més, 311 empleats han rebut 4.665 hores de formació vinculada a la sostenibilitat a través del curs "Sistema de Gestió Ambiental ISO 14001" de sensibilització ambiental que s'imparteix a Virt@ula.

EL SERVEI DE "CORRESPONDÈNCIA ONLINE" JA DISPOSA DE QUASI 2,5 MILIONS DE CLIENTS I, DES DE L'ANY 2007, HA ACONSEGUIT QUE ES DEIXIN D'ENVIAR MÉS DE 38 MILIONS DE SOBRES. EL 2009 S'HA PRODUÏT UN DECREMENT DEL 16,4% EN EL NÚMERO DE SOBRES ENVIATS EN PAPER RESPECTE A L'ANY 2008



INDICADORS DE L'IMPACTE DIRECTE AMBIENTAL	"la Caixa"		Grup "la Caixa"	
	2008	2009	2008	2009 ⁱ
Energia (consum directe desglossat per fons primàries) (GJ)				
Total energia elèctrica consumida	773.144	721.743	780.124	729.748
Total energia elèctrica consumida per empleat	30,27	28,93	30,03	28,48
Gasol (GJ)				
Total gasol consumit	5.503	10.113	5.503	10.113
Emissions directes de CO₂ (TnCO₂)				
Total emissions directes de CO ₂	82.232	77.132,9	82.944	77.980,01
Emissions CO ₂ per consum de gasol	407,77 ⁱⁱ	748,36	407,77 ⁱⁱ	748,36
Emissions CO ₂ per consum elèctric	81.824,41 ⁱⁱ	76.384,5	82.536,12 ⁱⁱ	77.231,65
Emissions indirectes de CO₂ (TnCO₂/km) ⁱⁱⁱ				
Emissions indirectes per empleat	0,100	0,102	0,109	0,115
Total Km recorreguts en desplaçaments i viatges corporatius	19.464.826	19.204.220	21.600.334	22.200.929
Viatges d'avió	15.920.170	16.128.170	17.491.283	18.187.943
Viatges de tren	3.326.406	2.739.442	3.392.686	3.065.992
Viatges en vehicle (d'empresa / llogat)	218.250	336.608	716.365	946.994
Total emissions indirectes de CO ₂	2.539,23	2.550,62	2.840,77	2.954,40
Total emissions de CO₂ (TnCO₂)				
Total emissions de CO ₂ (directes i indirectes)	84.771,23	79.683,52	85.784,77	80.934,41

ⁱ Dades de: "la Caixa", Caixa Capital Risc, e-la Caixa, GDS Cusa, Silk, Sumasa i ServiHabitat.

ⁱⁱ El 2009, els factors d'emissió indicats per Red Eléctrica Española han estat substituïts pels d'UNESA, i a més, s'han tornat a calcular les dades de l'exercici 2008 per a poder fer una comparativa.

ⁱⁱⁱ Els factors d'emissió de l'any 2008 han estat calculats de nou.

INDICADORS DE L'IMPACTE DIRECTE AMBIENTAL	"la Caixa"		Grup "la Caixa"	
	2008	2009	2008	2009
Aigua ⁱ				
Total aigua consumida (m ³)	73.847	75.202	76.379	75.202
Variació de consum d'aigua per empleat (%)		-2,20		-1,55
Paper ⁱ				
Total paper consumit (Kg)	1.928.713	1.795.913	1.996.412	1.830.692
Variació en el consum del paper (%)		-6,89		-8,30
Paper consumit per empleat (Kg)	76,13	71,99	76,62	71,22
Paper reciclat sobre total consumit (%)	64,55	99,25	63,60	98,30

Nota: 2007 no s'inclou perquè no facilita la comparació amb 2008 i 2009.

ⁱ Aigua: edifici dels Serveis Centrals de "la Caixa", Caixa Capital Risc, e-la Caixa, Silk, Sumasa i ServiHabitat.

ⁱⁱ Paper: dades de "la Caixa", Caixa Capital Risc, e-la Caixa, GDS Cusa, MicroBank, PromoCaixa, Silk, Sumasa, ServiHabitat i Habitatge Assequible.

RESIDUS AMB TRACTAMENT NORMATIU ESPECIAL RECOLLITS	2008 ¹	2009 ¹
Total cartutxos de tòner (unitats)	4.546	5.140
Total envasos de productes químics (kg)	351	564
Total fluorescents (kg)	998	754
Total paper i cartró (kg)	184.038	167.006
Total piles (kg)	574	604
Total plàstic (kg)	1.842	4.151

¹ Cartutxos de tòner: dades dels Serveis Centrals de "la Caixa", Caixa Capital Risc, e-laCaixa, PromoCaixa, Sumasa i ServiHabitat. Productes químics i plàstic: dades dels Serveis Centrals de "la Caixa". Fluorescents i piles: dades dels Serveis Centrals de "la Caixa" i d'e-la Caixa. Paper i cartró: dades dels Serveis Centrals de "la Caixa", Caixa Capital Risc, e-la Caixa, GDS-Cusa, PromoCaixa, Sumasa, ServiHabitat i Habitatge Assequible.

CONSUMS INDIRECTES D'ENERGIA DESGLOSATS PER ENERGIA PRIMÀRIA CONSUMIDA (GJ) DE "LA CAIXA"	2008 ¹	2009
Factor de conversió: GJ por Kwh: 0,0036. Font: Protocols tècnics de GRI		
Biomassa	17.579	16.859
Carbó	986.120	945.729
Gas Natural	35.067	33.630
Hidroelèctrica	115.832	111.088
Nuclear	934.385	896.114
Derivats del petroli	207.454	198.957
Eòlica	14.466	13.874

¹ Nota: dades de "la Caixa" i les seves filials.

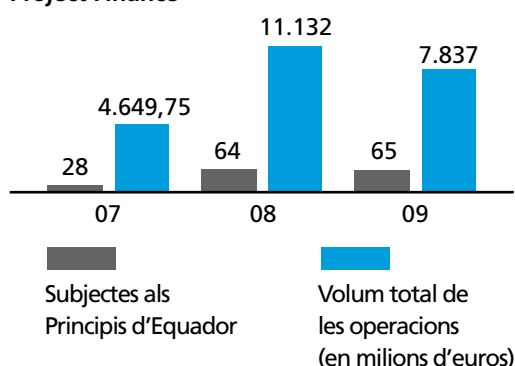
Principis d'Equador

L'any 2007, "la Caixa" va adoptar els [Principis d'Equador](#), una sèrie de directrius voluntàries, basades en els estàndards definits per la Internacional Finance Corporation (IFC), que han d'assegurar que, a més a més, de la viabilitat econòmica, es tinguin en compte els factors socials i ambientals en l'avaluació dels [project finance](#) de més de 10 milions de dòlars. Aquests hauran de comptar amb una avaluació global positiva.

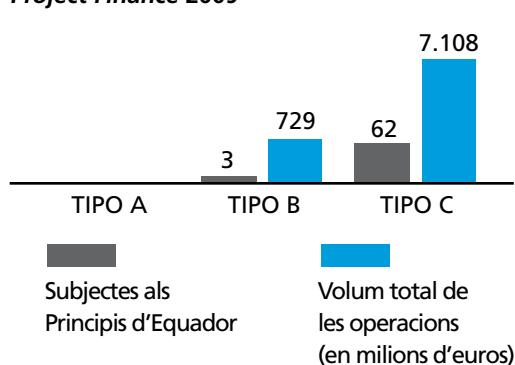
L'any 2009 "la Caixa" ha fet avenços significatius en l'aplicació dels Principis d'Equador. Així, s'ha desenvolupat un Protocol intern per a l'avaluació, la classificació i la gestió d'aquests projectes, a més a més, d'un pla de comunicació d'aquest protocol pels empleats.

Durant l'exercici passat, "la Caixa" ha participat en 65 projectes (a Espanya, Europa i Amèrica), amb una inversió total de 7.837 milions en euros, 2.125 aportats directament i assegurant 1.573 milions. Tots aquests projectes han estat classificats com a tipus C, projectes amb un mínim o nul impacte ambiental o social, excepte tres, amb una B.

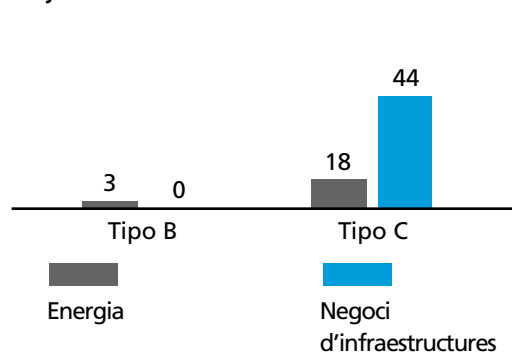
Project Finance



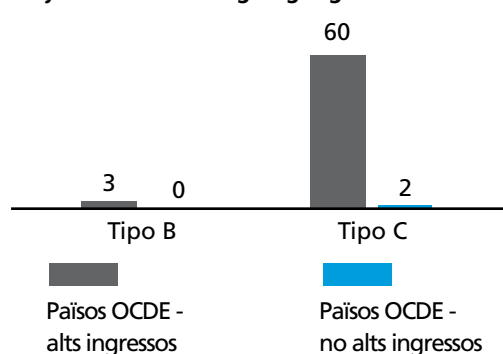
Project Finance 2009



Project Finance / Sector



Project Finance / Origen geogràfic



Finançament de projectes d'energia renovable

Per contribuir a generar un impacte ambiental positiu a llarg termini, una entitat financera pot jugar un paper important finançant projectes respectuosos amb l'entorn o basats en les energies renovables. En aquest marc, durant l'any 2009 "la Caixa" ha participat, juntament amb altres entitats o en solitari, en 21 operacions amb un import total de 3.172 milions d'euros, assegurant "la Caixa" 575 milions i invertint uns altres 587. Això representa una potència conjunta de 1.554 MW.

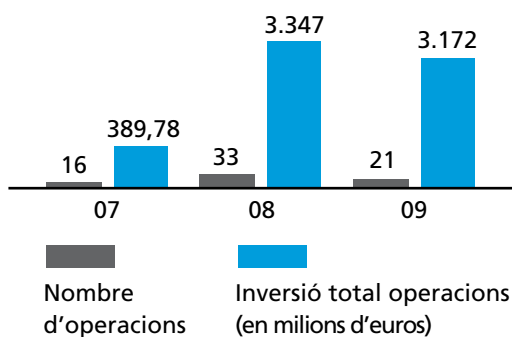
En els darrers anys, l'Entitat ha anat augmentant la seva participació en el finançament d'aquest tipus d'operacions, per la qual cosa ha reforçat els seus equips amb especialistes en la matèria. A partir de 2009, els projectes de més de 10 milions de dòlars seran validats per un assessor tècnic independent, segons els criteris establerts pels Principis d'Equador. De la mateixa manera, tots els projectes que ho requereixen són analitzats durant la seva execució per revisar l'acompliment de la normativa mediambiental.

De la mateixa manera, l'any 2009 s'ha iniciat una nova línia de leasing específica destinada a la instal·lació de plantes fotovoltaïques. En aquest sentit, s'han dut a terme 13 operacions per un volum de 23 milions d'euros.

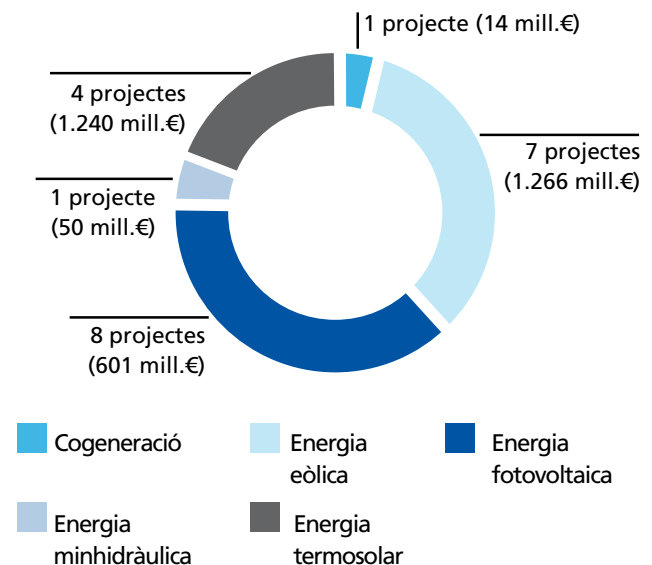
CONVENIS PER AL FINANÇAMENT DE PROJECTES DESTINATS A LA MILLORA DE L'ECOFICIÈNCIA I LA SOSTENIBILITAT

"la Caixa" col·labora amb les administracions públiques en iniciatives d'eficiència energètica mitjançant la signatura de convenis de col·laboració pel finançament de projectes destinats al manteniment i la millora ambiental: entre ells destaca l'ICO-FuturE (per a una activitat turística més eficient en termes mediambientals), l'ICO-VIVE Autobusos (per a la seva substitució per vehicles menys contaminants), l'ICO-Incendis (destinat a la reparació o la reposició d'instal·lacions i equipaments que s'hagin vist danyats com a conseqüència d'incendis i inundacions) o el conveni amb l'Institut Català d'Energia (per al foment de les energies renovables). El 2010 es preveu la posada en funcionament de línies de crèdit per a particulars i empreses que vulguin adquirir béns de major eficiència ambiental.

Energies Renovables



Tipus d'energies finançades 2009



Inversió socialment responsable

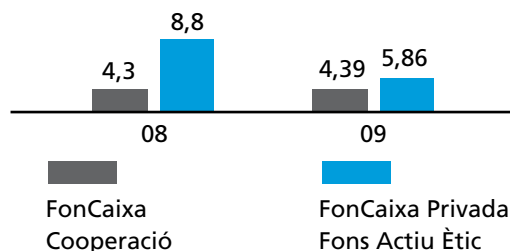
El repte de "la Caixa" és seguir oferint als seus clients aquells productes que més s'adapten a les seves necessitats, amb unes més grans expectatives de rendibilitat i seguretat a llarg termini. El desenvolupament de la inversió socialment responsable és una de les línies que "la Caixa" està consolidant a poc a poc amb productes que responen a aquests objectius.

L'Entitat té en la seva cartera dos fons d'inversió socialment responsables. D'una banda, el FonCaixa Cooperació Socialment Responsable és un fons de renda variable que orienta les seves inversions envers companyies que compleixen amb els estàndards de responsabilitat corporativa. Per altra banda, el FonCaixa Privada Fons Actiu Ètic és un fons de renda variable mixta internacional que manté la mateixa política de selecció d'actius que el fons anterior, a més a més, compta amb l'assessorament d'un Comitè Ètic constituït per professionals independents de reconegut prestigi en matèria de responsabilitat social.

Ambdós fons tenen caràcter solidari ja que cedeixen part de la seva comissió de gestió a projectes socials, el primer, i a organitzacions no governamentals escollides pels partícips, el segon.

L'any 2009 el FonCaixa Cooperació Socialment Responsable disposava d'un patrimoni total de 4,39 milions d'euros, mentre que el FonCaixa Privada Fons Actiu Ètic de 5,86 milions d'euros. En el futur, es preveu augmentar la promoció d'aquest tipus de productes en col·laboració amb InverCaixa i Banca Privada.

Fons d'inversió socialment responsables
(en milions d'euros)



Contribució al benestar de la societat

Durant l'any 2009, "la Caixa" ha incrementat el seu compromís amb les necessitats de les persones i amb els Drets Humans. La implicació de les filials de l'Entitat en el Pacte Mundial, l'extensió del Programa Habitatge Assequible a nous segments de la població i la renovació del seu compromís amb la institució GAVI Alliance, en són alguns exemples.

Compromesos amb els Drets Humans

"la Caixa" forma part des de l'any 2005 del [Pacte Mundial de les Nacions Unides \(Global Compact\)](#), una iniciativa internacional que treballa per promoure una cultura empresarial ètica i responsable a través de deu principis basats en els drets humans, laborals, mediambientals i de lluita contra la corrupció. L'any 2009, s'adhereixen al Pacte les següents filials de l'Entitat: Caixa Capital Risc, GDS-Cusa, e-la Caixa, PromoCaixa, MicroBank, ServiHabitat, Silk, Sumasa i Habitatge Assequible.

El respecte a aquests deu principis es contempla en la gestió diària i estratègica de "la Caixa" i de les seves filials, i queda recollit en el Codi Ètic de l'Entitat. El seu acompliment està controlat per àrees com Auditoria o compliment Normatiu.

Compromís amb la comunitat

Habitatge Assequible

L'any 2009 s'ha ampliat el Programa [Habitatge Assequible](#) que impulsa "la Caixa". Així, als més de 3.000 immobles que, fins el 2012, s'estan construint per a joves d'entre 18 i 35 anys i per a persones majors de 65, s'hi afegiran 1.000 nous pisos per a famílies amb rendes baixes.

El Programa Habitatge Assequible va començar l'any 2004 i, fins al 2012, preveu una inversió de 610 milions d'euros i la construcció de 4.000 habitatges. A la primera fase del programa (any 2004-2006) es van construir i lliurar 1.084 pisos per a joves i persones grans i a la segona fase (2007-2009) es van construir 998 habitatges, 526 dels quals ja han estat lliurats. A més a més, el programa preveu una tercera fase (2010-2012) durant la qual es construiran 954 habitatges que completaran els 3.000 del Programa per a joves i persones grans, a més a més dels 1.000 nous pisos destinats a les famílies. Totes les promocions estan ubicades en capitals de província, àrees metropolitanes i d'altres municipis amb dèficit d'habitatges d'aquestes característiques.

El contracte de lloguer per als joves i per a les persones grans té una vigència de cinc anys renovables, sempre que l'arrendatari segueixi complint els requisits d'accés establerts a la normativa. En el cas de les famílies, algunes de les promocions tenen opció a compra.

SEGUINT EL COMPROMÍS DE "LA CAIXA", LES FILIALS CAIXA CAPITAL RISC, GDS-CUSA, E-LA CAIXA, PROMOCAIXA, MICROBANK, SERVIHABITAT, SILK, SUMASA I HABITATGE ASSEQUIBLE S'HAN ADHERIT L'ANY 2009 AL PACTE MUNDIAL DE LES NACIONS UNIDES



AMPLIACIÓ DEL PROGRAMA HABITATGE ASSEQUIBLE AMB 1.000 NOUS PISOS DE LLOGUER PER A FAMÍLIES

Amb l'objectiu d'estendre a nous col·lectius el compromís adquirit per "la Caixa" de facilitar als ciutadans l'accés a un habitatge de lloguer, el mes d'abril de 2009 es va presentar a Barcelona l'ampliació del Programa Habitatge Assequible a famílies de rendes baixes, pertanyents a qualsevol segment d'edat. D'aquesta manera, no només els joves i les persones grans poden gaudir dels avantatges que ofereix aquest programa.

El preu del lloguer d'aquests immobles serà inferior al del mercat de protecció oficial, i tant el plantejament com la seva superfície (fins a 85 m², amb dues o tres habitacions) els fan especialment adequats per a famílies, sense limitació pel que fa al nombre de membres.

La primera promoció d'aquesta ampliació del programa, que promourà 1.000 nous pisos a tot Espanya fins al 2012, es construirà al municipi de Sentmenat (Barcelona), on s'erigiran més de 150 pisos.

Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil



"El Grup Procoin el formen avui més de deu empreses que treballen en un gran nombre de línies de negoci, que mantenen un ferm propòsit ètic i una política d'empresa basada en la ferma creença que l'empresa ha de ser generadora de riquesa i, a la vegada, contribuir a la millora de l'entorn globalitzat en el qual s'inscriu. És difícil entendre l'ambició empresarial si aquesta no va acompanyada d'un compromís social igual d'ambiciós. Les empreses que formen part del Grup Procoin participen activament en alguns programes de RSC entre els quals, sens dubte, destaca la seva adhesió, l'any 2008, a l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil, amb l'objectiu de col·laborar amb la GAVI Alliance. Aquesta Aliança aconsegueix donar esperança i oportunitats a aquells que vivien sota la incertesa d'una mort fàcilment evitable. És difícil imaginar maneres més efectives, justes i universals de contribuir a que la desigualtat i la marginació de comunitats senceres desaparegui".
Constantino Martínez Pérez, President del Grup Procoin

"la Caixa", a través de la seva Obra Social, es va convertir l'any 2008 en una col·laboradora europea estratègica de GAVI Alliance, una aliança mundial entre els sectors públic i privat que lluita contra la mortalitat infantil als països més desfavorits, ampliant l'accés a les vacunes, millorant la seva distribució i contribuint a reforçar els sistemes sanitaris.

L'any 2009 ha renovat el seu compromís, aportant a GAVI Alliance, per segon any consecutiu, la quantitat de 4 milions d'euros, mantenint d'aquesta manera la seva posició com a primer soci privat europeu de l'organització i reafirmant així el seu ferm compromís amb la salut mental i els Objectius del Mil·lenni.

D'altra banda, "la Caixa" va impulsar la creació de l'[Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil](#), una iniciativa pionera que té per objectiu facilitar a les empreses espanyoles la possibilitat de col·laborar amb aquest projecte solidari, garantint que les seves aportacions es destinen íntegrament a la vacunació de nens a través de GAVI Alliance. Fins al moment, més de 150 empreses s'han adherit a aquesta Aliança, que ja ha recaptat més de 450.000 euros

L'ALIANÇA EMPRESARIAL PER A LA VACUNACIÓ INFANTIL ÉS UNA INICIATIVA DE RESPONSABILITAT SOCIAL EMPRESARIAL PIONERA A EUROPA I LIDERADA PER "LA CAIXA", QUE BUSCA CONTRIBUIR AL QUART OBJECTIU DE DESENVOLUPAMENT DEL MIL·LENNI, QUE FA REFERÈNCIA A LA SALUT INFANTIL: REDUIR LA MORTALITAT EN DOS TERÇOS L'ANY 2015



Recursos Humans



"Vaig començar a treballar a "la Caixa" fa trenta-cinc anys i, al llarg de la meva dilatada trajectòria, he pogut desenvolupar una carrera professional en un entorn laboral estable, aprofitant les oportunitats d'aprenentatge i de creixement laboral que l'Entitat ens ofereix."

Juan Antonio García Gálvez, Subdirector General de Serveis Bancaris

L'equip humà és l'actiu més valuós de "la Caixa" i un factor que pot resultar diferenciador respecte a d'altres entitats financeres. No cal dir que són els propis empleats qui s'encarreguen de transmetre, en la seva activitat quotidiana, els valors de l'Entitat.

L'any 2009, un total de 25.706 professionals conformen "la Caixa" i les seves filials Caixa Capital Risc, e-la Caixa, GDS-Cusa, MicroBank, PromoCaixa, ServiHabitat, Silk, Sumasa i Habitatge Assequible.

La millor empresa en la qual treballar

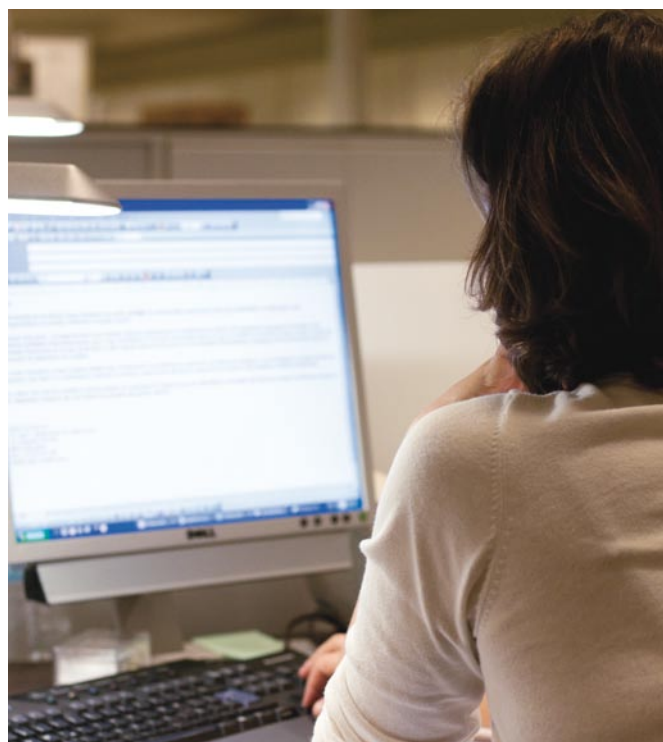
La satisfacció dels empleats de "la Caixa" s'aconsegueix tenint en compte les seves inquietuds laborals presents i futures, així com les seves motivacions personals. "la Caixa" vol garantir l'estabilitat, reconèixer el treball amb igualtat i remunerar als empleats segons els seus mèrits i la funció acomplerta. A més a més, l'Entitat es compromet amb el desenvolupament professional de tota la plantilla i té en compte les seves inquietuds socials promovent la seva implicació en la societat a través del seu programa de [Voluntariat Corporatiu](#).

En aquest context, "la Caixa" ha estat escollida, per quart any consecutiu, com la millor empresa en la qual treballar a Espanya segons els resultats de l'Estudio Merco Personas 2009. L'Entitat se situa al capdavant de les 100 companyies analitzades en aquest estudi, segons l'opinió dels 10.000 enquestats (empleats, estudiants universitaris, ex alumnes d'escoles de negocis i públic en general). En una anàlisi per públics, "la Caixa" s'alça com l'empresa preferida entre els empleats.

Compromís en el manteniment dels llocs de treball

Durant els dos darrers anys, la situació econòmica desfavorable viscuda al nostre país ha portat al sector bancari a replantejar la seva dimensió i estructura. En aquest marc, "la Caixa" ha dissenyat un nou model

"LA CAIXA" HA ESTAT ESCOLLIDA PER QUART ANY CONSECUTIU COM LA MILLOR EMPRESA EN LA QUAL TREBALLAR A ESPANYA, SEGON L'INFORME MERCO PERSONAS 2009



de negoci per adaptar l'Entitat a la nova situació, tot procurant sempre, en la mesura del que és possible, el manteniment dels llocs de treball.

El nou model es basa en dos principis: l'optimització de la xarxa comercial i l'eficiència en les decisions estratègiques. En d'altres paraules, es volen ubicar els recursos humans disponibles en les àrees més estratègiques de l'Entitat o en aquelles en les quals es pot oferir un millor i més gran servei al client. Aquest procés ha comportat una reorganització a través de la integració d'oficines i la racionalització de l'estructura de Serveis Centrals, però també l'obertura, per exemple, de nous centres vinculats a la Banca d'Empreses, amb l'objectiu de millorar el servei als clients d'aquest segment.

La majoria de les integracions de les oficines que s'han produït el 2009 han correspost a petites oficines, de menys de tres empleats, ubicades molt a prop d'altres de més grans que han absorbit la seva tasca i part de la plantilla, garantint en tot moment el servei als clients. També ha afectat a oficines amb un sol empleat a petites poblacions. El procés s'ha circumscrit especialment a Catalunya i Balears, territoris on "la Caixa" disposa d'un nombre més gran d'oficines. Aquests moviments s'han compaginat amb el programa de jubilacions, prejubilacions i jubilacions parcials.

D'altra banda, la implantació del nou model ha comportat la definició de set branques de negoci (Banca Privada Grans Patrimonis, Banca Privada, Banca Corporativa, Banca d'Empreses, Banca Personal, Banca de Negocis i Banca de Particulars) que comporten la concreció de noves funcions professionals més especialitzades. Entre elles trobem assessors de banca privada, directors de banca d'empresa, gestors de banca personal o gestors de pimes. Per a aquests nous rols s'està treballant per definir els perfils, una formació específica i un sistema retributiu propi i adaptat.

Igualtat d'oportunitats per a tots els empleats

El compromís amb l'equip de treballadors de l'Entitat, el respecte a la diversitat i la capacitat de creixement professional i personal són les claus que han fet a "la Caixa" líder de la banca minorista a Espanya i la caixa d'estalvis més gran del món. L'Entitat treballa per evitar la discriminació per raó de gènere, edat, discapacitat o de qualsevol altra circumstància.



"LA CAIXA" SEGUEIX APOSTANT PER LA IGUALTAT D'OPORTUNITATS I LA NO DISCRIMINACIÓ DELS SEUS EMPLEATS PER RAÓ DE SEXE, EDAT, ORIGEN, DISCAPACITAT O QUAalsevol ALTRE CONDICIONANT

Un treball continuat en pro de la igualtat i la integració
El 2008, "la Caixa" va dur a terme un diagnòstic intern sobre igualtat en tota l'organització. A partir d'aquest diagnòstic, i de l'experiència d'aplicació del Protocol de Conciliació, durant l'any 2009, s'ha treballat en la redacció d'un Pla d'Igualtat per establir les bases que han de portar a l'evolució positiva dels indicadors d'igualtat que s'han definit.

Cal destacar que, l'any 2009 no s'ha informat de cap incidència per discriminació i que el paper de la dona ha seguit consolidant-se a "la Caixa".

En el mateix sentit, la plantilla de "la Caixa" està integrada per 504 professionals de nacionalitat diferent a l'espanyola. Aquest fet atén a la normalitat del perfil demogràfic del país, permet l'enriquiment de tots els empleats i ofereix un valor afegit als clients estrangers, ja que els ofereix un tracte personalitzat tenint en compte els seus costums i el seu idioma.

D'altra banda, i en compliment de la normativa vigent respecte a la igualtat per raó de discapacitat, "la Caixa" compleix la quota de reserva del 2% a favor de treballadors amb algun tipus de discapacitat, mitjançant la contractació directa, amb 129 empleats en plantilla el 2009, i a través de mesures alternatives legalment establertes com les aportacions econòmiques a empreses que donen feina i desenvolupen projectes destinats a aquest col·lectiu. En relació a aquest tema, el Departament de Recursos Humans de l'Entitat ha assumit el repte d'arribar a un 2% de contractació directa.

Un sistema retributiu igualitari

Els professionals de "la Caixa" són retribuïts segons el seu nivell professional i les tasques acomplides, amb independència del seu gènere o origen. L'Entitat vol fomentar el treball en equip, igual que l'acompliment personal. Així, reconeix l'esforç dels seus empleats, a més a més de amb una retribució fixa, amb una variable segons la consecució dels reptes individuals i d'equip.

Durant l'any 2009, s'ha instal·lat un nou sistema de gestió de la retribució variable que permet que aquesta retribució s'alineï més amb l'activitat comercial i amb els resultats de cada professional dins dels reptes de negoci de la seva unitat.

Cal destacar que la remuneració mínima dels empleats de "la Caixa" se situa per sobre del que estableix el conveni sectorial.

PROTOCOL DE PREVENCIÓ I GESTIÓ DE SITUACIONS D'ASSETJAMENT

L'any 2009 s'ha posat en funcionament el nou Protocol de prevenció, tractament i eliminació de l'assetjament sexual i laboral. Aquest document estableix mesures preventives contra el *mobbing* (persecució laboral, sexual o per raó de sexe) i proposa un procediment d'actuació per atendre els dubtes, consultes i possibles denúncies.

També en aquest sentit, s'ha designat dos mediadors externs per canalitzar les consultes i denúncies per assetjament i intentar solucionar els conflictes i s'ha habilitat un servei d'atenció telefònica gratuït i una bústia de correu electrònic, que faciliten l'orientació oportuna en cada cas.

"LA CAIXA", ENTITAT CERTIFICADA PEL PROGRAMA ÒPTIMA

L'any 2006, "la Caixa" va obtenir la certificació del [Programa Òptima](#) del Ministeri d'Igualtat com a empresa col·laboradora en la promoció de la igualtat en el treball. Aquesta certificació s'ha renovat amb èxit el 2009, després d'analitzar novament que en els processos de selecció, promoció, comunicació i formació s'han complert les directrius del programa:

- Promoure l'equilibri entre homes i dones.
- Incorporar a dones a treballs en els quals estiguin infrarepresentades.
- Garantir la permanència.
- Impulsar la promoció a càrrecs de responsabilitat.
- Impulsar mesures de conciliació laboral i familiar.

Aposta per la formació i el desenvolupament personal

La formació és un factor clau per a la projecció professional i personal dels empleats. Aquest fet repercuteix positivament en el desenvolupament de l'activitat de "la Caixa" i en la millora de la seva competitivitat i del servei al client.

Formació

"la Caixa" posa a disposició dels seus professionals un ampli catàleg d'opcions formatives:

- Formació regulada / Institucional.
- Itineraris de formació segons ocupació.
- Portal de formació Virt@ula.

Una de les claus de l'èxit de la integració dels nous empleats en la cultura corporativa de "la Caixa" passa pel "Programa d'Acollida per a Nous Empleats". Aquest programa es complementa amb el "Pla de Formació de primer any". Ambdues accions busquen estimular els nous empleats i formar-los en diferents temes d'interès: banca, economia i finances, fiscalitat, assegurances o banca electrònica, per posar alguns exemples.

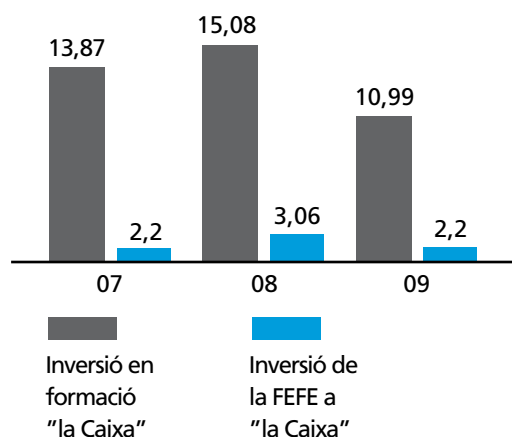
El 2009, la inversió en formació de l'Entitat s'ha reduït degut, entre altres factors, a l'aposta de "la Caixa" per la formació virtual (*e-learning*), amb un increment de més del 63% en el nombre d'hores impartides mitjançant aquesta modalitat formativa que, amb un menor cost, permet una major eficiència i agilitat. A més, la reducció en el nombre de nous empleats, que suposen una inversió formativa inicial elevada, i l'ús de formadors interns, sense cost associat, han permès mantenir un nivell adient de formació per als empleats amb una major eficiència econòmica.

VIRT@ULA 2.0

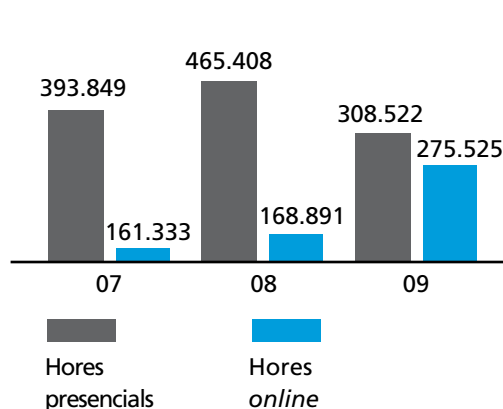
"la Caixa" ha posat en funcionament Virt@ula 2.0, una nova plataforma de *e-learning* basada en la Web 2.0, oberta a tots els empleats de l'Entitat. El projecte pretén fomentar que els propis empleats es converteixin en professors per als seus companys en aquells temes que millor dominen. Amb aquest propòsit, s'ha creat un "espai virtual" que inclou recursos de la Web 2.0 com per exemple blogs (tribunes d'experts), fòrums (eines de conversa i debat), wikis (articles col·lectius), plataformes de vídeo i espais on realitzar sessions de formació en directe. La plataforma és una de les comunitats virtuals d'aprenentatge interactiu de referència a Espanya i ha rebut el premi a la millor iniciativa de formació *online* de l'any per l'Associació Espanyola de Formació On-line (AEFOL).

LA FORMACIÓ CONTÍNUA DELS PROFESSIONALS DE "LA CAIXA" SEGUEIX ESSENT L'EINA CLAU PER A LA MILLORA CONSTANT DE LA COMPETITIVITAT I LA SATISFACCIÓ DEL CLIENT

Formació (en milions d'euros)



Hores Formació



FORMACIÓ	"la Caixa"		"la Caixa" i les seves filials	
	2008	2009	2008	2009
Inversió total realitzada en formació d'empleats (milers €)	15.088	10.991	15.675	11.632
Subvencions totals rebudes per a formació d'empleats (milers €)	3.066	2.200	3.071	2.228
Nº total d'empleats formats	22.348	22.308	22.552	22.803
Nº total d'hores de formació	634.296	584.047	639.945	595.517
Nº total d'hores de formació presencial	465.408	308.522	470.847	319.625
Nº total d'hores de formació online	168.891	275.525	169.098	275.892
Nº total d'empleats que participen com a formadors interns	486	642	487	646
Nº total d'empleats en curs de Prevenció de Riscos laborals	2.911	5.577	3.225	5.892

Desenvolupament professional

El 2009 s'han concretat els esforços que van començar l'any anterior per elaborar una metodologia que permetés identificar i desenvolupar les competències dels empleats segons els seus perfils professionals. Aquests programes s'emmarquen dins del projecte "Gestió i Desenvolupament del Talent Directiu", posat en funcionament per detectar i desenvolupar el talent disponible a l'Entitat.

El "Programa de gestió de competències", que ha implicat a tota l'Entitat, avalua les habilitats directives per potenciar-les o, si és el cas, millorar-les. Consisteix en elaborar un perfil de competències que inclou els comportaments que es consideren crítics per al desenvolupament d'aquest lloc de treball i que es focalitza en quatre àmbits: gestió comercial, gerència del negoci, lideratge i desenvolupament de l'equip així com la projecció i l'impacte de l'entorn de l'oficina. El programa s'estendrà de forma gradual a tots els empleats de l'Entitat.

El "Programa de talent", vinculat estretament a l'anterior, parteix de la definició d'un model de lideratge per a directius, i ha servit per avaluar a membres de l'equip directiu de diversos àmbits de l'organització. El procés ha finalitzat amb un informe individualitzat que incorpora orientacions per al desenvolupament professional i defineix el mapa de talent de l'Entitat.

L'any 2009, a través d'aquests dos programes, s'ha avaluat a 4.756 persones de l'Entitat.

"LA CAIXA" APOSTA PEL DESENVOLUPAMENT DELS SEUS EMPLEATS AMB LA COL·LABORACIÓ DE PROGRAMES PERSONALITZATS DE GESTIÓ DE COMPETÈNCIES I TALENT



Compromís amb la conciliació

"la Caixa" és conscient que el desenvolupament professional només pot anar vinculat al personal. Per això, la conciliació ha seguit essent una prioritat per aconseguir el benestar dels empleats.

Les iniciatives posades en funcionament per l'Entitat per conciliar la vida laboral i familiar de la plantilla s'han articulat al voltant del Programa Òptima, en col·laboració amb l'Institut de la Dona i el Ministeri de Treball i Immigració. En el marc d'aquest programa, es va emprendre el projecte Harmonia, amb la finalitat de dissenyar i implementar polítiques que permetin harmonitzar la vida professional, personal i familiar de les persones que treballen a "la Caixa".

En aquest sentit, des del 2008 està en vigor el Protocol d'Igualtat i Conciliació que inclou directrius concretes com la redefinició dels horaris de treball i la gestió dels temps, els permisos, les excedències i els programes de formació. Aquest protocol és avaluat per la Comissió de Seguiment de Conciliació, que controla l'aplicació de les mesures i en proposa d'altres de noves. En aquest àmbit, durant el 2009 s'han concretat les condicions per a la concessió d'avançaments per naixement de fills, i s'han prioritzat els trasllats per motius de conciliació.

Totes aquestes accions es complementen amb avantatges i beneficis socials (cobertures i complements retributius) per empleats fixes i eventuais, als quals "la Caixa" i les seves filials van destinar el 2009 un total de 196 milions d'euros.

"LA CAIXA" APLICA UN PROTOCOL DE CONCILIACIÓ I IGUALTAT QUE VETLLA PEL BENESTAR DELS SEUS EMPLEATS

GRIP A: PLA D'ACTUACIÓ

Seguint les recomanacions de les autoritats sanitàries i els directrius de la OMS, el 2009 "la Caixa" ha posat en funcionament un 'Pla d'Actuació' per prevenir la propagació del virus de la grip A. Entre les mesures preses es troba el desenvolupament del Portal de la Grip A a la Intranet corporativa, cartells informatius a les oficines, el reforç de la neteja a les superfícies de contacte i el seguiment diari de les absències. També s'ha creat un Comitè de Seguiment encarregat de controlar la situació i activar o desactivar les mesures previstes en el pla.



Foment del voluntariat corporatiu



"El compromís social que caracteritza a "la Caixa" és també una de les senyes d'identitat dels seus empleats. Per aquest motiu, des de l'Obra Social, i mitjançant el programa de Voluntariat Corporatiu, volem ajudar a les persones que hi treballen per tal de què puguin col·laborar de forma activa en aquelles activitats solidàries del seu interès".

Elisa Durán, Directora Executiva adjunta a la Presidència de l'Obra Social



"Tot va començar fa dos anys, amb la trucada d'un amic i company. Des de llavors, un diumenge al mes col·laboro amb les CiberCaixes hospitalàries. En d'altres ocasions, sempre amb el suport de la meua dona, van ser passeigs amb raquetes pel Pirineu aragonès amb persones cegues, activitats aquàtiques amb joves amb paràlisi cerebral, etc. Acostar-nos a col·lectius socials amb necessitats fa que tingui sentit la nostra associació i que cada dia en siguem més, amb una idea que tots els voluntaris compartim: rebem molt més del que donem".

Óscar Bailera, Centre d'Empreses d'Aragó (Saragossa).

L'objectiu del Programa de Voluntariat Corporatiu de "la Caixa" és incentivar el potencial de l'acció solidària del seu equip humà, a més a més de fomentar el voluntariat en general i l'enfortiment del teixit social.

Segons l'Informe sobre el Voluntariat Corporatiu a Espanya, realitzat per l'Observatori de Voluntariat Corporatiu el 2009, "la Caixa" és una de les primeres empreses de referència per al públic en relació a aquesta matèria.

Actualment, "la Caixa" disposa de 45 associacions de voluntaris, presents a les 46 províncies espanyoles, formades per 3.061 voluntaris. D'aquests, el 74% són empleats en actiu, el 8% jubilats i el 18% restant són amics i familiars dels empleats i els jubilats. "la Caixa" entén que cada una d'aquestes associacions és autònoma i, per tant, tenen plena llibertat per escollir els projectes de voluntariat que desitgin realitzar.

L'any 2009, "la Caixa" ha transferit a aquestes associacions un total de 328.100 euros, amb els quals s'han dut a terme 1.347 accions de voluntariat. A més a més, per garantir un desenvolupament òptim de les iniciatives posades en funcionament, l'Entitat desenvolupa diferents cursos de formació.

Entre les accions dutes a terme, destaca, a finals de desembre, la campanya de recollida d'aliments "El teu gest suma tones" que, en cinc dies, va recollir entre els empleats del Grup "la Caixa" 102,4 tones d'aliments bàsics, a favor dels col·lectius més necessitats, que es van lliurar al Banc d'Aliments.

A TRAVÉS DEL PROGRAMA DE VOLUNTARIAT CORPORATIU, "LA CAIXA" OFEREIX A TOTS ELS SEUS EMPLEATS, ACTIUS I JUBILATS, LA POSSIBILITAT DE PARTICIPAR DIRECTAMENT EN L'OBRA SOCIAL, CANALITZANT LES SEVES INQUIETUDS SOLIDÀRIES D'UNA MANERA ORGANITZADA

SOLIDARITAT EMPLEATS

Aquesta iniciativa permet als empleats de "la Caixa" la possibilitat de finançar projectes humanitaris a partir d'un euro al mes. A finals de 2009, 660 empleats del Grup participaven en el programa, aportant al llarg de l'any més de 55.900 euros per a diferents iniciatives:

- El projecte Incorpora i la Creu Roja, que treballa a favor de la integració laboral de dones víctimes de la violència de gènere.
- GAVI Alliance, dedicada a la lluita contra la mortalitat infantil.
- El projecte MCCH (Maquita Cushunchic), una ONG dedicada a la formació de dones emprenedores de les organitzacions camperoles d'Equador.

Relació amb els proveïdors



"A PromoCaixa volem assegurar-nos que els productes que comprem hagin estat fabricats respectant els principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides sobre els Drets Humans i que estiguin manufacturats amb les mesures necessàries de protecció mediambiental. Per això, des de fa temps, sol·licitem auditories externes de les fàbriques on s'elaboren i incloem clàusules i requeriments, d'obligat compliment, sobre els ja anomenats principis en tots els contractes amb els nostres proveïdors. I, si es detecta alguna anomalia, contactem amb el proveïdor i intentem que la solucioni en un curt espai de temps". **Carles Guillot Colls, Conseller Delegat de PromoCaixa**

La política de compres de "la Caixa" es basa en l'acompliment rigorós del marc legal establert. A més a més, l'Entitat, conscient de la necessitat d'efectuar una gestió responsable en relació als seus proveïdors, manté com a criteri d'idoneïtat la conjugació de la qualitat i la fiabilitat en el servei amb el valor i els compromisos ètics adquirits per l'Entitat. Per això, té entre els seus compromisos vetllar per la transparència i el rigor en la selecció de col·laboradors i en l'adjudicació de contractes –totes les compres realitzades passen prèviament per una mesa de compres i, en funció de l'import, per subhasta pública– o el requeriment als proveïdors d'una conducta respectuosa amb el medi ambient i els Drets Humans, reforçant, de la mateixa manera, la cooperació mútua i la fidelització.

Tots els proveïdors de "la Caixa" han d'estar al corrent de les seves obligacions legals per poder col·laborar amb l'Entitat. Aquest control genèric és més rigorós per als sectors de risc més gran, com són els proveïdors que provenen de països de fora de l'OCDE i que s'encarreguen de la fabricació de productes específics per a l'Entitat.

Durant l'any 2009, "la Caixa", amb un total de 551 proveïdors, va presentar un volum de compres de béns i serveis de 1.144 milions d'euros, pagats a través de 659.841 factures. Aquestes van registrar un nivell de compliment del 90%, en un termini establert de 60 dies. Els cinc proveïdors amb el volum més gran de facturació van representar 191,8 milions d'euros.

EL COMPROMÍS DE "LA CAIXA" I DE LES SEVES FILIALS PEL RESPECTE DE L'ENTORN I DELS DRETS HUMANS FONAMENTALS ES MATERIALITZA EN LA INCLUSIÓ DE CLÀUSULES, EN TOTS ELS CONTRACTES QUE ES FIRMAN, QUE HAN DE GARANTIR LA PROTECCIÓ MEDIAMBIENTAL I EL COMPLIMENT DELS PRINCIPIS DEL PACTE MUNDIAL DE LES NACIONS UNIDES PER PART DELS PROVEÏDORS

Extensió del compromís amb el medi ambient i els drets humans a través de la cadena de valor

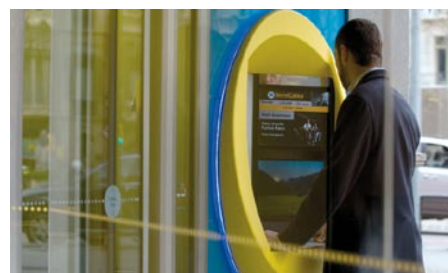
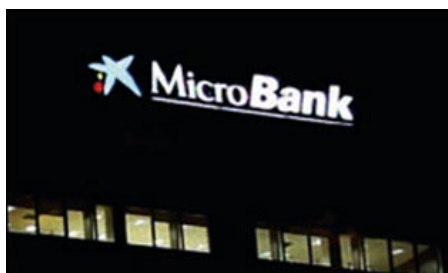
L'any 2009, en relació amb el procés d'homologació dels seus proveïdors, tant "la Caixa" com les seves empreses filials han continuat amb la incorporació de diferents exigències relacionades amb l'objectiu del Grup "la Caixa" de contribuir al respecte del medi ambient i dels Drets Humans fonamentals. Aquestes mesures es materialitzen en el model de contracte utilitzat, que incorpora clàusules de protecció mediambiental d'acceptació forçosa- se sol·licita als proveïdors la presentació dels certificats que posseeixin en aquest àmbit -, així com el compromís de respectar els principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

Dins d'aquest marc, a partir de 2010, "la Caixa" adoptarà la nova Normativa Europea de Compres presentada l'any 2009 per l'AERCE (Associació Espanyola de Professionals de Compres, Contractació i Aprovisionament). Aquesta norma, el primer document de caràcter supranacional creat per als departaments de compres de les mitjanes i les grans empreses, permet, entre d'altres assumptes, garantir que les operacions d'aquests departaments respectin aspectes mediambientals, ètics i de sostenibilitat.

PROMOCAIXA I EL CONTROL DELS PROVEÏDORS

PromoCaixa sol·licita auditories externes d'aquelles fàbriques dels seus proveïdors que se situen en països del Tercer Món, quan es realitzen produccions específiques. Aquests controls d'auditoria comproven la correcta gestió d'aspectes relatius als contractes laborals, la durada de la jornada laboral, la seguretat en els llocs de treball i l'absència de treball infantil.

Durant l'any 2009, es van efectuar un total de 6 auditories relacionades amb la fabricació d'articles per al llançament de grans campanyes. Una d'elles, realitzada a Bangladesh, va evidenciar un incompliment greu en temes de seguretat a la feina, per la qual cosa el proveïdor va quedar descartat. La resta d'auditories van detectar incidències en temes laborals que es van poder solucionar, per la qual cosa es va efectuar la producció. Un dels objectius per al 2010 serà la inclusió en el plec de condicions de subhasta d'una clàusula encara més restrictiva que permeti, de manera automàtica, que si l'informe d'auditoria derivat de la inspecció d'una fàbrica resulta negatiu, no es formalitzi la contractació i que, si és necessària una segona auditoria, el cost de la mateixa corri a càrrec del proveïdor.



5. Informe de Verificació

Informe de Revisió Independent de l'Informe de Responsabilitat Corporativa "la Caixa" 2009

Abast del nostre treball

Hem realitzat la revisió de l'Informe de Responsabilitat Corporativa de "la Caixa" 2009 (IRC), que el seu abast es defineix en el capítol "Temes rellevants". La nostra feina ha consistit en revisar:

- L'adaptació dels continguts de l'IRC a la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de GRI versió 3.0 (G3), així com els indicadors d'acompliment centrals i del suplement sectorial del sector financer proposats en aquesta guia.
- La informació inclosa en el IRC 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 els progressos en els compromisos de Responsabilitat Corporativa per a l'exercici 2009 en el capítol "Objectius i Reptes".

Estàndards i processos de verificació

Hem dut a terme el nostre treball de revisió 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 els treballs de revisió d'Informes de Responsabilitat Corporativa emesa per l'Institut de Censors Jurats de Comptes d'Espanya. Així mateix, hem aplicat l'*AccountAbility 1000 Assurance Standard 2008 (AA1000AS)*, emesa per l'AccountAbility, per proporcionar una seguretat moderada sobre l'aplicació dels principis establerts a la norma AA1000 APS i els indicadors d'acompliment de sostenibilitat (revisió moderada de tipus 2).

El nostre treball de revisió ha consistit en la formulació de preguntes a la Direcció, com també 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 mostrar que tot seguit es descriuen:

- Reunions amb el personal de "la Caixa" per conèixer els principis, sistemes i enfocaments de gestió aplicats.
- Anàlisi dels processos per recopilar i validar les dades presentades a l'IRC.
- Revisió de les actuacions realitzades en relació amb la identificació i consideració de les parts interessades al llarg de l'exercici i dels processos de participació dels grups d'interès a través de l'anàlisi de la informació interna i dels informes de tercers disponibles.
- Anàlisi de la cobertura, rellevància i integritat de la informació inclosa a l'IRC en funció de l'entorn de "la Caixa" dels requeriments dels grups d'interès sobre els aspectes materials identificats per l'organització i descrits en el capítol "Temes rellevants".
- Revisió de la informació relativa als enfocaments de gestió aplicats i comprovació de la existència i abast de polítiques, sistemes i procediments relatius a Responsabilitat Corporativa.
- Contrast que el contingut de l'IRC no contradiu ninguna informació rellevant subministrada per "la Caixa" en el seu Informe Anual.
- Anàlisi de l'adaptació dels continguts de l'IRC als recomanats a la Guia G3 i comprovació que els indicadors centrals i sectorials inclosos a l'IRC es corresponen amb els recomanats per la Guia G3 de GRI i que s'indiquen els no aplicables i els no disponibles.
- Comprovació, mitjançant proves de revisió, basant-se en la selecció d'una mostra, de la informació quantitativa i qualitativa corresponent als indicadors GRI inclosos a l'IRC i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació de "la Caixa".

L'abast de la revisió de l'IRC de l'exercici 2009 s'ha ampliat amb els següents procediments:

- Anàlisi dels processos per recopilar i validar les dades presentades a l'IRC, com també la revisió i execució de proves de efectivitat sobre els controls automàtics i manuals implantats en els processos de recopilació, càrrega i tractament de la informació de les àrees de Clients i de Recursos Humans.
- Revisió dels controls de seguretat i integritat de l'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, així com el contingut del mateix, és responsabilitat de l'Àrea de Responsabilitat Corporativa i Marca de "la Caixa", la qual també es 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.
- L'abast d'una revisió és substancialment inferior al d'un treball de seguretat raonable. Per tant, la seguretat proporcionada també és menor. Aquest informe en cap cas no es pot entendre com un informe d'auditoria.
- Aquest informe ha sigut preparat exclusivament en interès de "la Caixa" d'acord amb els termes de la nostra Carta d'Encàrrec. No assumim responsabilitat alguna 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'equip de treball ha estat format per professionals experts en revisions i auditories d'Informes de RSE, específicament en l'acompliment econòmic, social i mediambiental, i en processos de participació de grups d'interès.

Conclusions

En el "Resum d'Indicadors de l'IRC" es detallen els indicadors revisats, les limitacions en l'abast de la revisió i s'identifiquen aquells que no cobreixen tots els aspectes recomanats per GRI. Com a conseqüència de la nostra revisió no s'ha posat de manifest cap altre aspecte que ens faci creure que l'IRC conté errors significatius o no ha estat preparat d'acord amb les directrius de la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de Global Reporting Initiative versió 3.0 (G3).

Així mateix, no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que "la Caixa" no ha aplicat els principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta tal i com es descriuen en el capítol "Temes rellevants" d'acord amb la norma AA1000 APS 2008:

- **Inclusivitat:** "la Caixa" ha desenvolupat un procés de participació dels grups d'interès que permet el seu involucrament en el desenvolupament d'un enfocament responsable.
- **Rellevància:** el procés de determinació de la materialitat suposa un enteniment dels assumptes materials o rellevants per "la Caixa" i els seus grups d'interès.
- **Capacitat de resposta:** "la Caixa" respon amb accions i compromisos concrets als aspectes materials identificats.

Finalment, no hem detectat cap aspecte que ens faci creure que la informació proporcionada sobre els progressos en els compromisos de Responsabilitat Corporativa per l'exercici 2009 dins el capítol "Objectiu i Reptes" contingui errors significatius.

Observacions i Recomanacions

Adicionalment, hem presentat a la Direcció de "la Caixa" les nostres recomanacions relatives als aspectes de millora en la gestió de la Responsabilitat Corporativa 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 tots els seus grups d'interès. Durant l'any 2009, s'ha continuat i millorat el procés de consulta als grups d'interès per a la determinació de la materialitat externa: d'una banda mitjançant la realització de quatre tallers específics amb experts i representants d'aquests grups d'interès i d'altra banda mitjançant l'assistència a congressos i jornades. Això va constituir una nova font de contacte amb els grups d'interès i va permetre confirmar la identificació d'algunes de les seves principals preocupacions.

Malgrat que el procés de consulta i participació està integrat i es d'aplicació a tota la organització, creiem recomanable la sistematització de la informació obtinguda dels diferents mecanismes de diàleg al llarg de l'exercici de forma que es pugui avaluar periòdicament l'evolució dels temes rellevants per "la Caixa".

Rellevància

Tal com es descriu en el capítol 1 de l'IRC de l'exercici 2009, "la Caixa" ha identificat i prioritzat els aspectes rellevants pels seus grups d'interès, aspectes que vertebraven les línies de treball de la seva gestió responsable. Per això, "la Caixa" disposa d'uns criteris i líndars per determinar la materialitat que haurien de ser objecte d'una major concreció de forma que s'incrementi el seu nivell d'objectivitat.

Capacitat de resposta

Durant el procés de revisió s'ha observat una notable millora de la gestió de l'eina implantada per a la recopilació i report de la informació de gestió de la Responsabilitat Corporativa. En aquest sentit, cal destacar que els procediments de revisió no s'han limitat a conèixer i entendre els controls definits, sinó que s'han ampliat a l'execució de proves sobre l'efectivitat dels controls automàtics i manuals implantats en la recopilació, càrrega i tractament de les dades, amb l'objectiu d'ampliar l'abast de la revisió a un treball de seguretat raonable en els pròxims exercicis. En relació a aquest aspecte, recomanem que es continuï ampliant l'ús de l'eina per part de les diferents àrees, de manera que es compli amb informació periòdicament i no només al tancament de l'exercici.

Tanmateix, "la Caixa" ha destacat en l'IRC l'estat de compliment dels compromisos adquirits l'any 2008, així com els nous reptes pel 2009. No obstant, recomanem una major concreció en els indicadors de compliment per cadascun dels objectius i reptes que facilitin el seu seguiment.

Pel que fa la gestió de proveïdors, "la Caixa" hauria de seguir enfortint i ampliant la implantació de polítiques de Responsabilitat Corporativa.

Finalment, l'avanç que s'ha manifestat en l'aplicació de criteris socials i mediambientals en l'avaluació dels Project Finance s'hauria d'estendre a la resta d'operacions de finançament.

DELOITTE, S.L.



Helena Redondo
Barcelona, 8 de març de 2010



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-14

Crèdits:

Concepte i coordinació de continguts:

Valores & Marketing

Disseny:

Èxit de disseny

Maquetació:

MediaResponsable

Fotografies:

(L'ordre de la lectura de les fotografies és d'esquerra a dreta i de dalt a baix)

Portada: Fotografia 1 i 10: Roc Herms; fotografia 2: Norman García; fotografia 3, 5, 6, 7 i 9: Èxit de Disseny, fotografia 4: © MicroBank; fotografia 8: Olivier Asselin; fotografia 11: CRAM; fotografia 12 : Antonella Delussu

Pàgina 4 (fotografia gran; primera i tercera fotografia petita); 7 (fotografia gran; primera i segona fotografia petita); 8; 12; 14; 19 (fotografia gran; primera i segona fotografia petita); 26 (*verbating*); 27 (fotografia gran; segona fotografia petita); 29; 38; 39; 40 (fotografia inferior); 42; 46; 47 ' ; 58; 64; 67 (inferior); 68; 71; 72; 76 (fotografia gran; segona i tercera fotografia petita): Èxit de Disseny

Pàgina 4 (segona fotografia petita); 54 (inferior): Norman García

Pàgina 7 (tercera fotografia petita); 50 (*verbating*) 51 (ambdues); 52 (ambdues): Roc Herms

Pàgina 17: David Saori

Pàgina 19 (tercera fotografia petita); 20 (*verbating*), 22 (fotografia inferior): © MicroBank

Pàgina 20 (fotografia inferior): José Luis Hausmann

Pàgina 22 (*verbating*): © Biocat, BioRegió de Catalunya - Raimon Solà

Pàgina 24 (*verbating*): Óscar Mendieta i María Jesús Carmona

Pàgina 27 (primera fotografia petita): Olivier Asselin

Pàgina 27 (tercera fotografia petita); 65: Habitatge Assequible

Pàgina 37 (*verbating*): UNICEF Espanya

Pàgina 42 (*verbating*); 49 (*verbating*); 73 (primer *verbating*): Jordi Nieva

Pàgina 50 (inferior): Antonella Delussu

Pàgina 53: CRAM

Pàgina 54: Museu del Prado

Pàgina 56: Máximo García de la Pau

Pàgina 66 (inferior): Unicef Giacomo Pirozzi

Pàgina 76 (primera fotografia petita): © MicroBank

Per a més informació:

General

"la Caixa"

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

Responsabilidad Corporativa

Jordi Fabà

Director de Responsabilitat Corporativa

Av. Diagonal, 621-629. 08028, Barcelona

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

Si desitja fer-nos arribar algun comentari o realitzar qualsevol consulta sobre aquest Informe, posem a la seva disposició la següent adreça: rsc@lacaixa.es