

# 2006

Informe de responsabilidad social "la Caixa"  
Compromiso de gestión responsable



# INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2006

Compromiso de gestión  
responsable



|                                      |     |
|--------------------------------------|-----|
| 1. Presentación                      | 5   |
| 2. Así es "la Caixa"                 | 6   |
| 2. Gobierno Corporativo              | 26  |
| 4. "la Caixa" y sus Clientes         | 36  |
| 5. "la Caixa" y sus Empleados        | 66  |
| 6. "la Caixa" y la Sociedad          | 94  |
| 7. "la Caixa" y el Entorno Ambiental | 120 |
| 8. Informe de Verificación           | 138 |
| 9. Indicadores GRI                   | 140 |

Nuestra vocación por servir a la sociedad, constante a lo largo de toda la historia de "la Caixa", se asienta sobre tres valores: Confianza, Compromiso Social y Calidad, los cuales constituyen el eje de referencia para toda la organización y la clave de nuestro modelo de gestión.

## 1. Presentación



**Ricardo Fornesa**  
Presidente

**Isidro Fainé**  
Director general

Nos complace presentar el 3er Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa, en el que se recogen los hechos más relevantes de la gestión socialmente responsable de "la Caixa" en el año 2006.

Por primera vez, el presente Informe cuyo perímetro es "la Caixa", se ha verificado por el auditor externo Deloitte, que ha avalado que cumple los indicadores establecidos por el Global Reporting Initiative, (GRI-3), en su nivel más exigente, (A+) y constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, social y ambiental de nuestra organización. Una versión completa del Informe puede obtenerse a través de la web corporativa, [www.lacaixa.es](http://www.lacaixa.es).

En relación con nuestros grupos de interés, clientes, empleados y sociedad, queríamos destacar el esfuerzo de la Entidad para transmitirles, mediante el trabajo diario, los valores corporativos de confianza, calidad y compromiso social, que guían nuestra actuación.

A lo largo de este año, más de 477.000 nuevos clientes nos han otorgado su confianza. Este crecimiento ha sido generalizado en todos los colectivos, desde los jóvenes, hasta las personas mayores, pasando por los nuevos residentes y sin olvidar a las empresas. Cabe destacar el avance de la Entidad en facilitar la accesibilidad a los servicios financieros, concretado en el aumento del número de oficinas y en el esfuerzo por eliminar las barreras físicas, sensoriales e idiomáticas.

Otra actividad impulsada por "la Caixa" a lo largo de 2006 ha sido el desarrollo profesional y personal de sus 23.229 empleados, de acuerdo con los principios de descentralización y proximidad propios de la Entidad. Nos complace especialmente que "la Caixa" haya recibido la acreditación del Programa Optima del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, reconociendo nuestro modelo de igualdad profesional entre mujeres y hombres. También queremos subrayar el compromiso social de nuestros empleados, canalizado a través del programa de voluntariado corporativo de "la Caixa".

Desde sus orígenes, la Caixa mantiene su compromiso con la sociedad, que se materializa con múltiples actuaciones: desde el desarrollo de productos y servicios para personas con dificultades de acceso al sistema financiero, como los microcréditos, hasta las iniciativas para fomentar el espíritu emprendedor, la creación de empresas y los diversos programas de la Obra Social, con unos recursos de 302,5 millones de euros para el año 2006. Nos enorgullece que "la Caixa" sea la compañía mejor valorada por sus programas sociales, según una encuesta de la Fundación Empresa y Sociedad.

Con este Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa, queremos comunicar los logros del equipo humano de "la Caixa" en su compromiso con nuestros clientes y con la sociedad. Aprovechamos para expresar nuestro agradecimiento a todos los que han depositado su confianza en "la Caixa" y esperamos que el presente Informe sea un fiel reflejo de nuestra voluntad por responder a sus necesidades y expectativas.



Así es "la Caixa"

## Índice

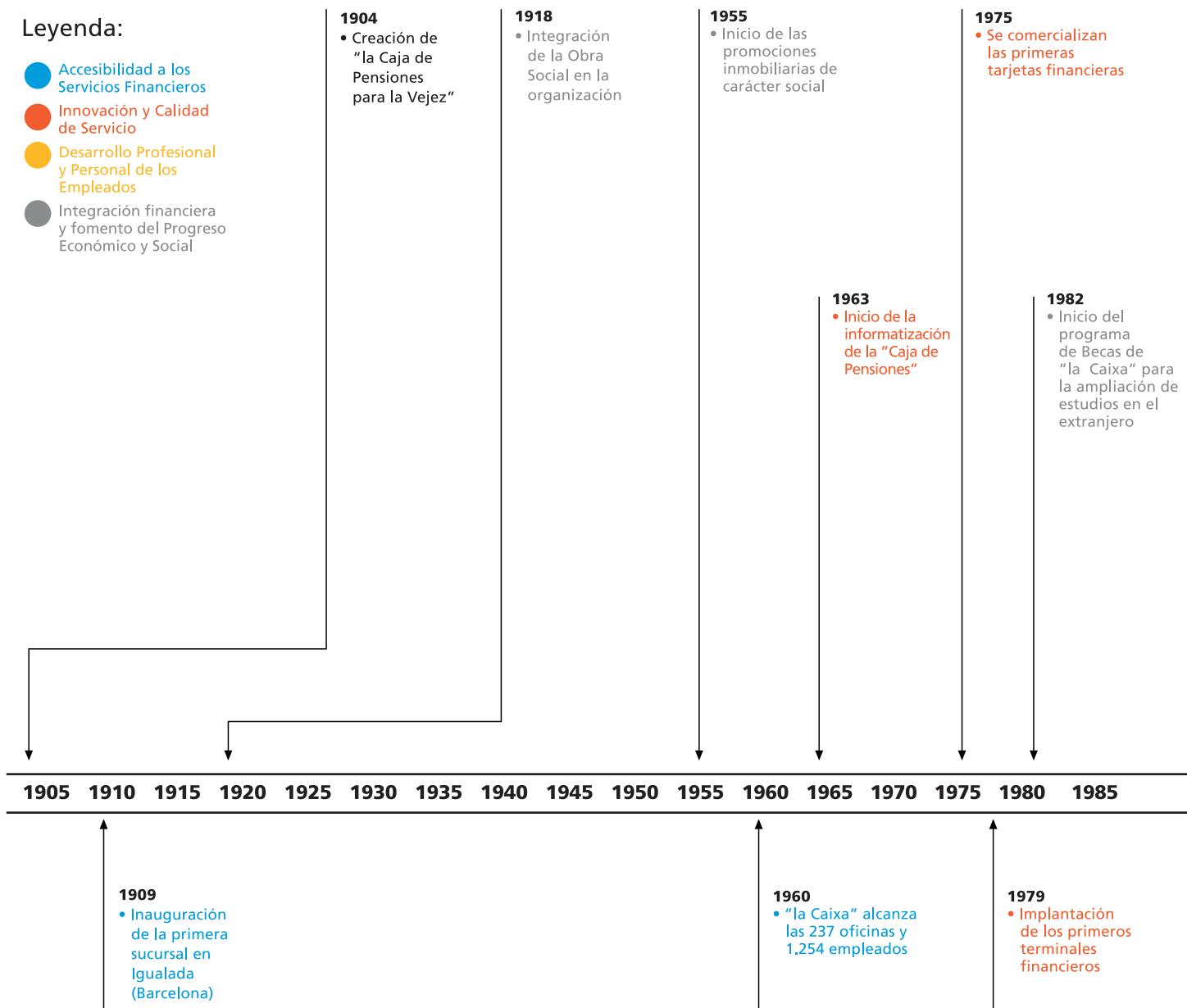
|   |           |
|---|-----------|
| <b>2.1. Una historia basada en el compromiso</b>              | <b>8</b>  |
| <b>2.2. Misión, Visión y Valores de "la Caixa"</b>            | <b>11</b> |
| <b>2.3. La Gestión Responsable "la Caixa"</b>                 | <b>14</b> |
| <b>2.4. Balance Económico de "la Caixa"</b>                   | <b>20</b> |
| <b>2.5. Balance Social y Balance Sostenible de "la Caixa"</b> | <b>21</b> |

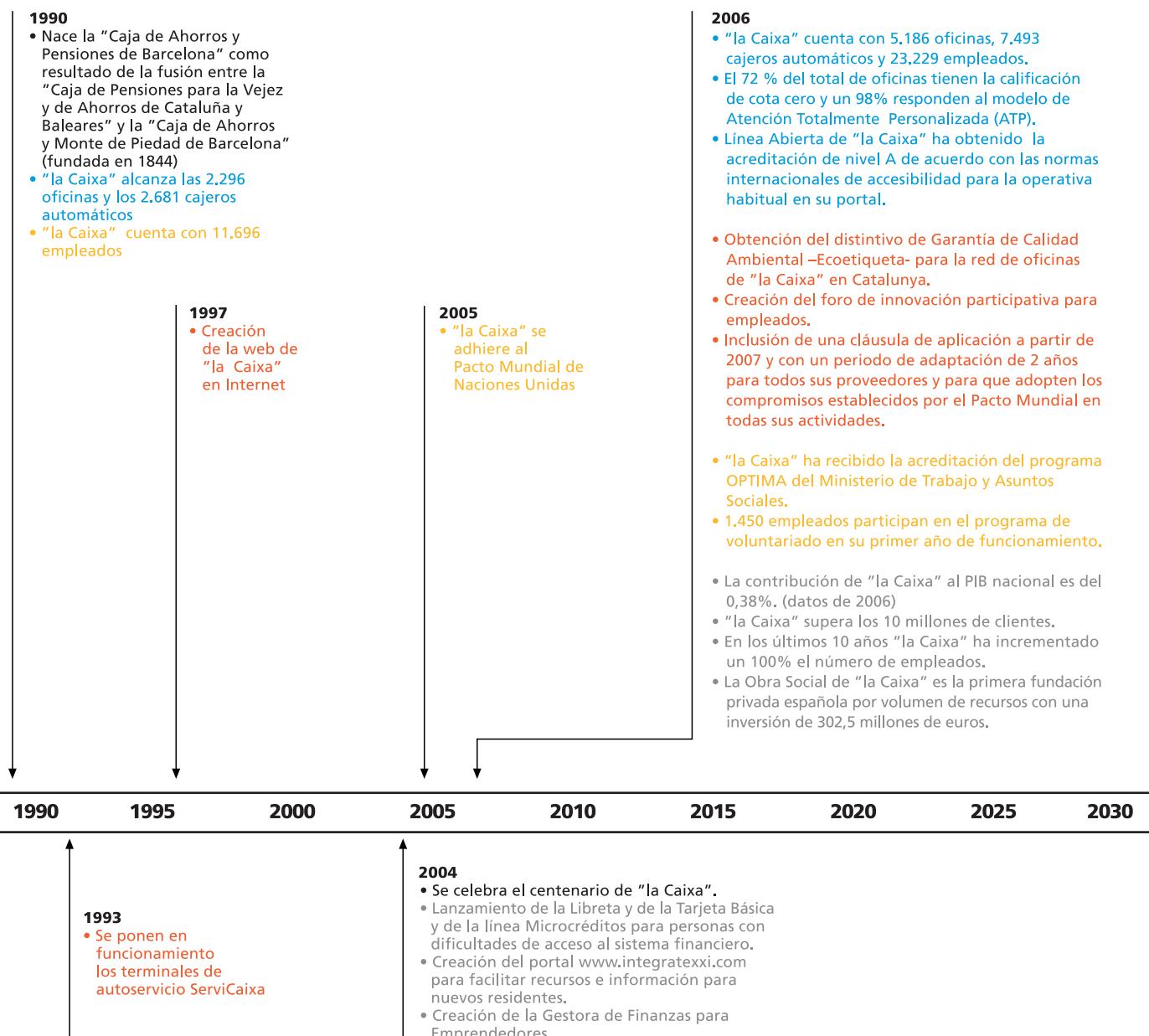
## Una historia basada en el compromiso con los clientes, con los empleados y con la sociedad

La accesibilidad a los servicios financieros, la innovación y calidad de servicio, el desarrollo profesional y personal de los empleados, la integración financiera y el fomento del progreso económico y social son los ejes que han guiado el desempeño responsable de "la Caixa" desde sus orígenes.

### Leyenda:

- Accesibilidad a los Servicios Financieros
- Innovación y Calidad de Servicio
- Desarrollo Profesional y Personal de los Empleados
- Integración financiera y fomento del Progreso Económico y Social





El compromiso de "la Caixa" con sus clientes, con sus empleados y con la sociedad se recoge en su misión y se transmite a través de su visión y valores.

## Misión, Visión y Valores de "la Caixa"

### **Misión**

Fomentar el ahorro y la inversión mediante la oferta del mejor y más completo servicio financiero al mayor número de clientes y hacer una aportación decidida a la sociedad para la cobertura, flexible y adaptada, de las necesidades financieras y sociales básicas.

### **Visión**

Grupo Financiero líder en el mercado español con generación de valor para los clientes, los empleados y la sociedad.

### **Valores**

Los valores de "la Caixa", presentes desde sus orígenes, constituyen el eje de referencia y actuación para toda la organización.

Confianza, basada en la honestidad y el respeto a las personas, el Compromiso Social, explícito no sólo en la Obra Social sino en el conjunto de toda la actuación de "la Caixa" y Calidad, fundamentada en la profesionalidad y la innovación.

Estos tres valores definen la identidad de "la Caixa", conforman el modelo de gestión de la Entidad y establecen los vínculos de relación entre la organización, los clientes, los empleados y la sociedad.



## Misión Visión y Valores de "la Caixa"



### Confianza, basada en la honestidad y el respeto a las personas

Contar con la confianza de los clientes, empleados, beneficiarios de la Obra Social y de la sociedad en general es una de las aspiraciones de "la Caixa". Forma parte de la identidad de la Organización desde siempre y continuará siendo uno de sus valores clave. Para ello, "la Caixa" y las personas que trabajan en ella, tratan de hacer bien su tarea, tomar decisiones justas y cumplir las promesas.

La confianza se mantiene con el comportamiento diario, guía las relaciones y se convierte en el marco de referencia de decisiones y actuaciones, como expresión de la vocación de servicio a las personas, que tiene la Entidad.

Por esta razón, "la Caixa" impulsa entre las personas que trabajan en ella, los clientes y la sociedad, un trato honesto, siempre respetuoso y basado en el diálogo, esforzándose por mejorar las capacidades, convencida de que la confianza empieza por uno mismo.



### **Compromiso Social, basado en la solidaridad y el respeto a las personas**

El compromiso social de "la Caixa", expresión de la voluntad de contribuir a la mejora del entorno social, no es sólo una característica que la diferencia de sus competidores: es la razón de ser de "la Caixa".

El compromiso con la sociedad se explicita no sólo en la Obra Social sino en el conjunto de toda la actividad de "la Caixa": conseguir resultados, invertir, crear puestos de trabajo y promover la Obra Social con los beneficios generados. La vocación de ser útiles a la sociedad está presente en cada una de sus actuaciones, y estimula a gestionar eficientemente los recursos a fin de cubrir las necesidades mediante un servicio financiero universal y la potenciación del tejido social.

Ser fieles al compromiso con la sociedad obliga a una actuación ética y a un trato respetuoso con cada uno de sus miembros. Y también a una atención próxima y constante, para ser capaces de detectar los cambios continuos, incluso antes de que se produzcan. De esta forma se puede responder adecuadamente a las necesidades de ahora mismo y a las que vayan surgiendo en el futuro.

### **Calidad, basada en la profesionalidad y la innovación**

"la Caixa" ofrece un servicio financiero de calidad. Gestiona pensando en el cliente, le proporciona productos y servicios útiles e innovadores, utiliza la innovación tecnológica como una herramienta clave para la mejora de los sistemas y procesos, y asume los compromisos con profesionalidad.

Cada una de las personas que trabajan en "la Caixa" aporta al equipo de trabajo lo mejor de sus competencias profesionales, comprometiéndose con el trabajo y desarrollando con eficiencia cada una de las tareas. Y que, más allá del cumplimiento estricto de la labor, ha de ser capaz de mantener y promover una actitud innovadora, aportar nuevas ideas, y proponer y realizar mejoras.

Esta capacidad de innovar, marca la diferencia con los competidores otorgando posiciones de liderazgo. Es una de las claves del desarrollo de "la Caixa".



**"la Caixa" es una Entidad de Ahorros y Previsión de fundación privada sin ánimo de lucro, no dependiente de ninguna otra empresa dedicada a la captación, administración y a la inversión de los ahorros que le son confiados.**

Los principales stakeholders de "la Caixa" son sus clientes, sus empleados y la sociedad. Estos tres grupos están representados en la Asamblea General que es el órgano supremo de gobierno y decisión de la Entidad.

La Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona ha concretado en sus Estatutos estos porcentajes de la manera siguiente, sobre un total de 160 miembros de la Asamblea:

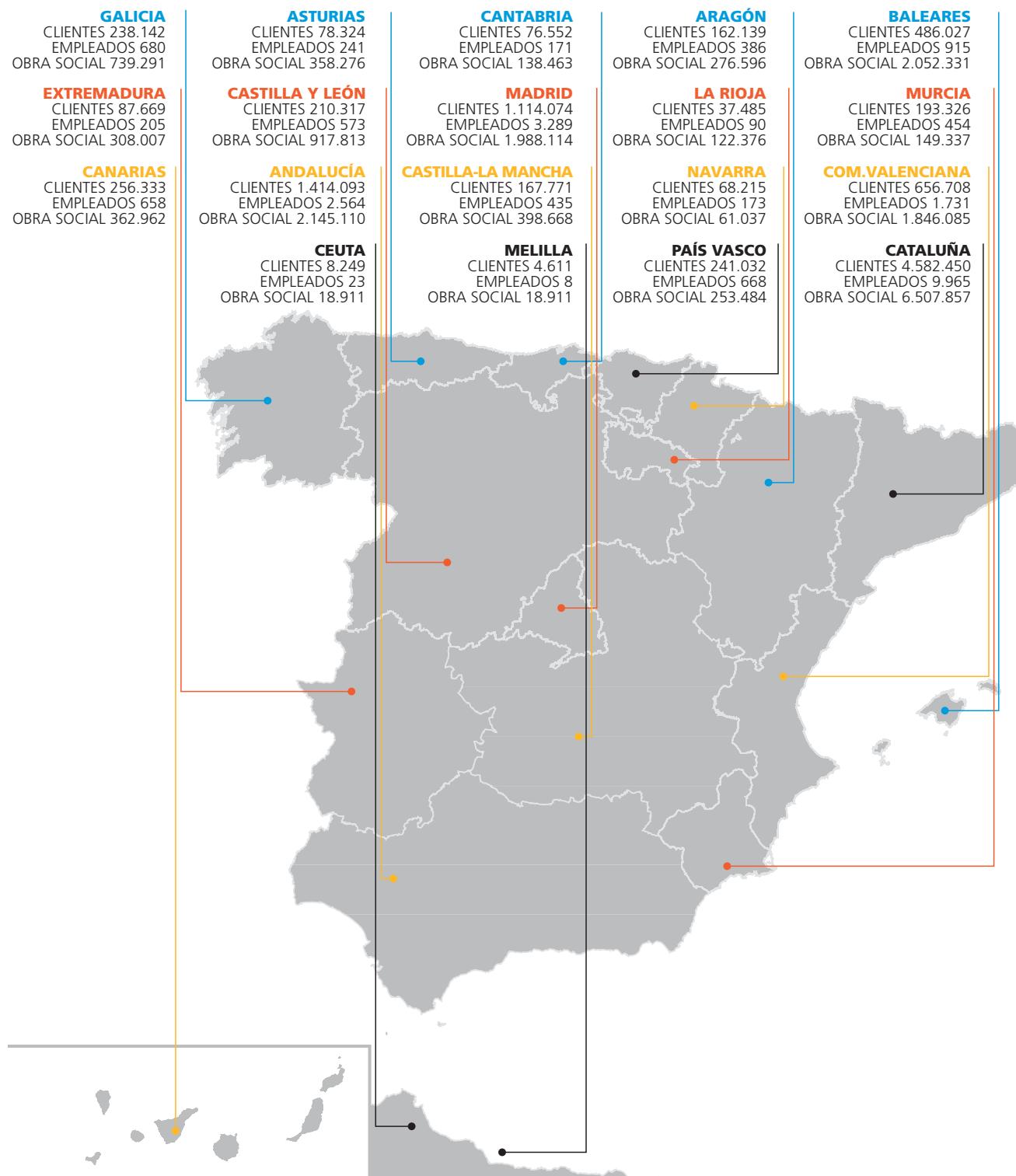
- 58 consejeros generales representantes de los impositores, lo que representa un 36%.
- 48 representantes de las entidades fundadoras y otras de interés social, lo que supone un 30%.
- 34 representantes de las corporaciones locales, lo que supone un 21%.
- 20 representantes de los empleados, lo que supone un 13%.

## La gestión responsable en "la Caixa" Los grupos de interés de "la Caixa"

**10.083.517**  
clientes

**23.229**  
empleados

**18.644.718** participantes-beneficiarios  
de la Obra Social "la Caixa"



## La gestión responsable en "la Caixa" El modelo de gestión responsable en "la Caixa"

La gestión responsable es entendida por "la Caixa" como un proceso de mejora continua, cuya aspiración es avanzar en el logro de los compromisos adquiridos con sus grupos de interés: clientes, empleados y la sociedad en su conjunto.

Estos compromisos sobre la gestión responsable, tienen como eje los valores de "la Caixa"-confianza, compromiso social y calidad-, los cuales juegan un papel clave en la configuración del comportamiento responsable y en el correcto desempeño del mismo por parte de la organización.

Entorno a los tres valores, la organización alinea la visión con los principios de actuación, mediante un modelo de gestión propio.

Estos principios marcan la estrategia de "la Caixa", en los ámbitos del negocio y de la organización.

En este sentido, la utilidad social de "la Caixa" patente no sólo en la vertiente de su Obra Social, sino también en el ámbito financiero, la innovación centrada en la capacidad de convertir las ideas en valor, la proactividad en la respuesta a las necesidades de los clientes, la eficiencia en la gestión del negocio y el buen trato dispensado a través de los profesionales que trabajan en la Entidad, son los ejes sobre los que gira la estrategia de "la Caixa" y que le han permitido convertirse en uno de los principales líderes del sector financiero de nuestro país.

Relacionado con la estrategia del negocio, están los principios sobre los que gira la organización y sin los cuales no se habría logrado esta posición de liderazgo. En este sentido, la dirección por retos apoyada en una adecuada descentralización y autonomía facilita la toma de decisiones en todos los niveles de la organización de "la Caixa". Para ello, la Entidad promueve y garantiza que todas las personas que trabajan en "la Caixa" puedan crecer profesionalmente y como personas.

Para garantizar la coherencia en la aplicación de los principios, "la Caixa" tiene implantado un modelo de gestión sustentado en cinco pilares:

- Orientación al cliente y a sus necesidades tanto de carácter financiero como sociales.
- Trato personalizado, a través de sus 23.229 profesionales.
- La gestión del riesgo basada en la prudencia y la solvencia.
- La gestión multicanal facilitando el acceso a los servicios que ofrece "la Caixa".
- La proximidad al territorio a través de sus más de 5.000 oficinas.

### MODELO DE GESTIÓN



## La gestión responsable en "la Caixa"

### Riesgos y oportunidades

En el proceso de determinación de los aspectos más relevantes de la gestión responsable de "la Caixa", la Entidad prioriza su atención sobre los temas que son considerados como importantes por parte de instituciones y organismos internacionales, analistas y agencias de rating, los principales referentes del sector financiero y los principales grupos de interés: clientes, empleados y sociedad.

Para ello "la Caixa" pone a disposición de sus grupos de interés un conjunto de mecanismos de diálogo, entre los cuales cabe destacar:

- La red de 5.186 oficinas y sus 23.229 empleados.
- Los canales de comunicación internos y externos como la oficina de atención al cliente, el call center de atención telefónica a oficinas y el buzón de sugerencias.
- La realización de investigaciones y estudios sobre necesidades de tipo financiero y social.
- El contacto permanente con instituciones y organizaciones sociales, culturales, educativas y medioambientales.

A partir del análisis que realiza la Entidad se captan las expectativas, las inquietudes y las necesidades, y se trazan las líneas estratégicas para darles respuesta, mitigando de esta forma la aparición de riesgos y optimizando las oportunidades.

Estos aspectos constituyen el foco de la política de responsabilidad social de "la Caixa" y son considerados por la Entidad como cuestiones clave sobre las que la Entidad tiene la vocación de seguir mejorando en su desempeño futuro y la voluntad de integrarlas en su estrategia.

#### Aspectos relevantes en la relación con los grupos de interés

| Clientes  | Empleados   | Sociedad  | Medio ambiente   |
|---|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• La seguridad, la solvencia, la transparencia y la confianza.</li> <li>• La accesibilidad a los servicios financieros.</li> <li>• Amplia gama de productos y servicios adaptados a las necesidades de todos los colectivos de clientes</li> <li>• La innovación para ofrecer mejor calidad de servicio</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diálogo con los empleados</li> <li>• Igualdad de oportunidades, diversidad e integración laboral</li> <li>• Conciliación de la vida laboral y familiar.</li> <li>• Procesos de selección formación y desarrollo profesional</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diálogo y participación institucional</li> <li>• Contribución al desarrollo económico y social del país.</li> <li>• Evitar la exclusión financiera</li> <li>• Fomentar la creación de tejido empresarial.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestión medioambiental de la Entidad.</li> <li>• La aplicación de principios y buenas prácticas ambientales</li> <li>• El impacto ambiental directo e indirecto de las actividades.</li> </ul> |



## La gestión responsable en "la Caixa" Logros y retos de futuro

### Logros en Reputación Corporativa:

- Creación de la Subdirección General de Reputación Corporativa.
- Creación del Área de Cumplimiento Normativo adscrita a la Secretaría General del Consejo de Administración.
- Inicio del desarrollo del mapa de indicadores de riesgo reputacional.

### Logros con Clientes:

Mantenimiento de la ISO 27001:2005 de Gestión de la Seguridad de la Información para los canales electrónicos de "la Caixa".

Lanzamiento de CaixaProtect para garantizar la seguridad en operaciones con Línea Abierta y cajeros automáticos.

Desarrollo de proyectos para facilitar la accesibilidad de personas con discapacidad a oficinas y cajeros: Operativa "Caixa Fácil".

Obtención de acreditación nivel "A" y "AA" de accesibilidad para la operativa en Línea Abierta, de acuerdo con la W3C.

Obtención de la ISO 9001 en la gestión de servicios para nuevos residentes.

Puesta en marcha de un sistema de medición de la satisfacción para clientes empresas.

## Logros

### Retos de futuro

### Retos de Futuro con Clientes:

Hacer accesibles el 100% de las oficinas de "la Caixa".

Inversión de 700 millones de euros hasta 2010 para la expansión y renovación de la red de oficinas y cajeros

En 2010 en cada oficina existirá como mínimo un cajero totalmente accesible.

Desarrollo hasta 2010 del Proyecto INREDIS para acercar las TIC a las personas con discapacidad.

**Logros con Empleados:**

330 Encuentros de la Dirección General con la Red Territorial.

Renovación y mejora de los canales de comunicación interna: Canal Caixa.

Mejora de los canales de innovación interna: Buzón de Sugerencias y Foro de Innovación Participativa.

Acreditación en el Programa OPTIMA del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Realización de la primera encuesta de conciliación de la vida profesional y personal.

Consolidación del programa de Asesores de Servicios Financieros (ASF).

**Logros con la Sociedad:**

Inclusión en contratos con proveedores de los compromisos del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Potenciación de la línea de productos básicos para personas con dificultades de acceso al sistema financiero.

Edición de la Guía para Promover el Voluntariado desde la Empresa.

Inclusión de una línea de productos de comercio justo en el Catálogo de Puntos Estrella.

Contribución a la sociedad de 302,5 millones de euros a través de la Obra Social.

**Logros con el Entorno Ambiental:**

Obtención del distintivo de Garantía de Calidad Ambiental para la red de 1.789 oficinas en Cataluña, otorgado por la Generalitat de Cataluña

Proyectos para mejorar el ahorro de envíos y de consumo de papel: Digitalización de firmas y de documentos de identificación de clientes.

Colocación en todas las plantas de los edificios de Servicios Centrales de contenedores para la recogida selectiva de consumibles.

**Retos de futuro con Empleados:**

Puesta en marcha de acciones de mejora en el marco del Programa OPTIMA: proveedores de selección, reincorporación tras maternidad, revisión de la comunicación en temas de igualdad de género.

Puesta en marcha de acciones para la conciliación de la vida personal y laboral.

**Retos de Futuro con la Sociedad:**

Puesta en marcha de una encuesta de satisfacción de proveedores.

Creación de un banco especializado en microcréditos.

En 2007, inversión en la sociedad de 400 millones de euros a través de la Obra Social.

**Retos de Futuro con el Entorno Ambiental:**

Ampliar el distintivo de calidad ambiental a toda la Red Territorial

Reducir el consumo y residuos de papel.

Incorporar controles de impacto ambientales y sociales en las operaciones financieras significativas.

## Balance económico de "la Caixa"

**El crecimiento de "la Caixa" se sustenta en la solvencia, la rentabilidad y la eficiencia.**

### Eficiencia

La eficiencia además de la solvencia y rentabilidad es otra de las claves sobre las que se sustenta el crecimiento de "la Caixa".

- El ratio de eficiencia recurrente se ha situado en el 47,2%, con una reducción de 5,0 puntos.

### Rentabilidad

La rentabilidad es otro factor clave sobre el que se sustenta el balance económico de "la Caixa", que ha evolucionado positivamente en paralelo a la solvencia.

- El ROE recurrente (resultado recurrente / fondos propios medios) es de un 19,5%.
- El ROA recurrente (resultado neto recurrente/activos totales medios) se ha situado en el 0,9%.
- El RORWA recurrente (resultado neto recurrente/activos ponderados por riesgo) es de 1,4%.



### Solvencia

La prudencia y la diversificación definen la política de riesgos de "la Caixa", lo cual se traduce en un buen nivel de solvencia que supera los requerimientos legales exigidos.

- El coeficiente de solvencia es de un 11,5%, el TIER 1 un 8,3% y el Core Capital un 6,2%.
- El ratio de morosidad se sitúa en el 0,33%
- La evolución de la cobertura de la morosidad ha mejorado situándose en el 444%.

### Crecimiento

La gestión de los retos ha permitido consolidar a "la Caixa" como el tercer grupo financiero español y líder de las cajas españolas y europeas.

- 337.260 millones de euros de volumen total de negocio bancario.
- 3.025 millones de euros de resultado atribuible al Grupo "la Caixa".
- 1.505 millones de euros de resultado recurrente del Grupo "la Caixa".
- 18.480 millones de euros es el valor de mercado de las sociedades cotizadas.
- 9.976 millones de euros en plusvalías latentes, de la cartera de empresas participadas.
- 10.769 millones de euros en fondos propios.

## Valor económico generado, distribuido y retenido de "la Caixa"

(importe en miles de euros)

|  | 2006             | 2005             |
|--|------------------|------------------|
| <b>Valor económico generado</b>  | <b>5.221.840</b> | <b>4.151.820</b> |
| • Margen ordinario   | 4.331.296        | 3.800.528        |
| • Otros productos de explotación   | 126.101          | 102.080          |
| • Otras Ganancias menos Otras pérdidas   | 764.443          | 249.212          |
| <b>Valor económico distribuido</b>   | <b>2.946.388</b> | <b>2.455.953</b> |
| • Otros gastos generales de administración (excepto tributos) más otras cargas de explotación  | 682.770          | 614.077          |
| • Gastos de personal   | 1.610.562        | 1.522.360        |
| • Impuesto sobre beneficios más tributos incluidos en otros gastos generales de administración | 277.056          | 16.516           |
| • Dotación a la Obra Social  | 376.000          | 303.000          |
| <b>Valor económico retenido</b>  | <b>2.275.452</b> | <b>1.695.867</b> |

NOTA: Cálculo conforme al protocolo de la Guía G3 GRI a partir de las cuentas anuales de "la Caixa".

## Balance Social y Balance Sostenible de "la Caixa"

El objetivo del Balance Social y del Balance Sostenible es reforzar el compromiso de "la Caixa" con la sociedad con actuaciones sociales desde la actividad financiera y desde la Obra Social y con la sostenibilidad, donde la transparencia y el diálogo con los grupos de interés presiden todas las actuaciones.



## Balance Social y Balance Sostenible de "la Caixa"



### Confianza

**La gestión profesional del negocio es la base para generar confianza.** Para lograr la confianza de sus clientes, "la Caixa" desarrolla una política de riesgos prudente y diversificada, garantiza al máximo la seguridad de todas sus operaciones y mantiene una relación con los clientes basada en la responsabilidad, la transparencia y la ética.

- Standard & Poor's ha elevado los ratings de largo y corto plazo de "la Caixa" desde 'A+/A-1' hasta 'AA-/A-1+', respectivamente, con una perspectiva estable.
- La medida, el seguimiento y gestión del riesgo se realizan de acuerdo con las directrices del Nuevo Acuerdo de Capitales de Basilea (NACB).
- La protección de datos, el secreto bancario y la seguridad en las operaciones son un principio de actuación reconocido y consolidado en la organización.

### Compromiso Social

**Facilitar la accesibilidad a los productos y servicios y garantizar un servicio financiero universal para que ninguna persona quede excluida del sector financiero son los ejes del compromiso social con los clientes.**

#### Accesibilidad

- 5.186 oficinas (5.179 oficinas en el territorio nacional y 7 oficinas de representación en el extranjero).
- El 98% de las oficinas de "la Caixa" están diseñadas conforme al modelo de Atención Totalmente Personalizada.
- El 72% de las oficinas de "la Caixa" son totalmente accesibles gracias a la política de cota cero.
- Todos los cajeros automáticos de "la Caixa", 7.493, disponen de teclados adaptados para personas con dificultades visuales y 66 de ellos disponen de sistema de voz.

#### Servicio Financiero Universal

- "la Caixa" ofrece a sus más de 10 millones de clientes soluciones financieras adaptadas a sus necesidades.
- 343.347 empresas son clientes de "la Caixa".
- 711.231 nuevos residentes son clientes de "la Caixa".
- 493.717 clientes entre 18 y 25 años participan de las ventajas del programa LKXA.
- 1.468.924 personas mayores se benefician del Club Estrella.

### Calidad

**Estar a disposición de los clientes siempre que lo necesitan es una actitud característica de "la Caixa" que se concreta a través de la profesionalidad de sus empleados, y poniendo al alcance de todos ellos los medios más adecuados y las soluciones más innovadoras.**

- 5,7 millones de euros de inversión en I+D.
- "la Caixa" es la entidad financiera líder en España, segunda en Europa y tercera en el mundo en número de cajeros automáticos.
- 7,8 millones de clientes han utilizado los cajeros automáticos realizando más de 485 millones de operaciones.
- 4,3 millones de clientes de Línea Abierta.
- 90.122 clientes han utilizado Línea Abierta Móvil.
- 620.415 clientes han utilizado el sistema de alertas SMS de CaixaMóvil.
- 170.517 encuestas de satisfacción realizadas a clientes.
- El 66% de los clientes califica el servicio que les ofrece "la Caixa" con una nota superior a 8 (escala de 0 a 10)
- "la Caixa" es la segunda entidad con menor número de quejas recibidas en relación a su volumen de negocio, según la última memoria de reclamaciones del Banco de España.

## Balance Social y Balance Sostenible de "la Caixa"



### Confianza

**La confianza en el equipo de profesionales que conforman "la Caixa" es la clave para obtener la confianza de los clientes y de la sociedad.**

- 23.229 empleados.
- 56,2% de hombres y 43,8% de mujeres constituyen el equipo profesional de "la Caixa".
- 39 años de edad media de la plantilla.
- 12 años de antigüedad media de la plantilla.
- 0,33 es la tasa de rotación.
- 100% de la contratación se realiza mediante la modalidad de contrato indefinido.
- 81% de la plantilla tiene formación oficial universitaria.

### Compromiso Social

**El respeto de los derechos humanos y el compromiso social de "la Caixa" con sus empleados se concreta en la igualdad de oportunidades, la diversidad, la libertad de asociación, la conciliación de la vida personal y profesional y los beneficios sociales.**

- El 57,3% de las nuevas incorporaciones y el 54,8% de las promociones internas han correspondido a mujeres.
- El 7,7% de los puestos directivos están ocupados por mujeres.
- El 33,4% de los cargos de director/subdirector de oficina están ocupados por mujeres.
- El 61% de los asesores financieros (ASF) son mujeres.
- 47 nacionalidades distintas representadas en la plantilla.
- 1.450 empleados realizan actividades de voluntariado corporativo.
- El sistema de complementos de retribución salarial de "la Caixa" para sus empleados ha llegado en 2006 a una inversión de 204,20 millones de euros en materia de servicios y beneficios sociales.

### Calidad

**La calidad del equipo profesional de "la Caixa" se sustenta en una adecuada preparación y experiencia para ofrecer el mejor servicio a los clientes.**

- 2,6 millones de llamadas atendidas en el Call Center de Oficinas.
- 65% de respuestas a las encuestas periódicas de medición de la satisfacción de las oficinas con los proveedores internos.
- 66.936 currículos gestionados en procesos de selección externa.
- 4.597 promociones internas.
- 12,6 millones de euros invertidos en formación interna.
- 568.766 horas de formación, presencial y on-line, impartidas.
- 10.581 empleados (46% de la plantilla) han participado en actividades de formación interna.
- El 100% de la plantilla está sujeta a retribución variable en base al cumplimiento de objetivos individuales o de grupo.

## Balance Social y Balance Sostenible de "la Caixa"



### Confianza

**El compromiso de "la Caixa" con la sociedad forma parte de su identidad y se explicita a través del conjunto de su actividad financiera y de su Obra Social, llegando a sus más de 10 millones de clientes y más de 18,6 millones de personas participantes / beneficiarios de su Obra Social.**

- 302,5 millones de euros canalizados a través de la Obra Social de "la Caixa".
- Adheridos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- 12 Conferencias realizadas en el marco de la Cátedra "la Caixa" de Economía y Sociedad en 2005.
- Miembro del Club de la Excelencia en Sostenibilidad.

### Compromiso Social

**El compromiso social de "la Caixa" se materializa a través de su contribución al progreso económico y social, del desarrollo de una banca sostenible y de la realización de proyectos con impacto en la sociedad.**

- 0,38% de contribución al total PIB español. (año 2006)
- Desde 1995 "la Caixa" ha duplicado el número de empleados.
- Más de 14.000 beneficiarios por la Libreta Básica para personas con dificultades de acceso al sistema financiero.
- 635 proyectos de microcréditos financieros durante el año 2006 a los que se han destinado 8,6 millones de euros.
- 12.776 préstamos vigentes canalizados a través de la actividad del Monte de Piedad de "la Caixa".
- 23 convenios de colaboración con entidades de nuevos residentes.
- 29 proyectos empresariales de emprendedores financiados a finales de 2006 y 4 proyectos aprobados pendientes de materializar.

### Calidad

**La proximidad de "la Caixa" y de la Obra Social a las personas es la clave para identificar sus necesidades. Su participación en nuestras actividades es un indicador que nos permite valorar en qué grado satisfacemos sus necesidades.**

- 18.644.718 participantes / beneficiarios y 31.194 actividades desarrolladas.
- El Programa de Voluntariado Corporativo de "la Caixa", creado en el año 2005, cuenta con 42 asociaciones y 1.450 voluntarios.



## Balance Social y Balance Sostenible de "la Caixa"



### Confianza

"la Caixa" ha formulado voluntariamente su compromiso con el medio ambiente más allá del marco establecido por la legislación.

- Obtención del distintivo de Garantía de Calidad Ambiental para la red de 1.789 oficinas en Cataluña.
- "la Caixa" forma parte del Programa de las Naciones Unidas para Entidades Financieras (UNEP-FI) desde 2003.

### Compromiso Social

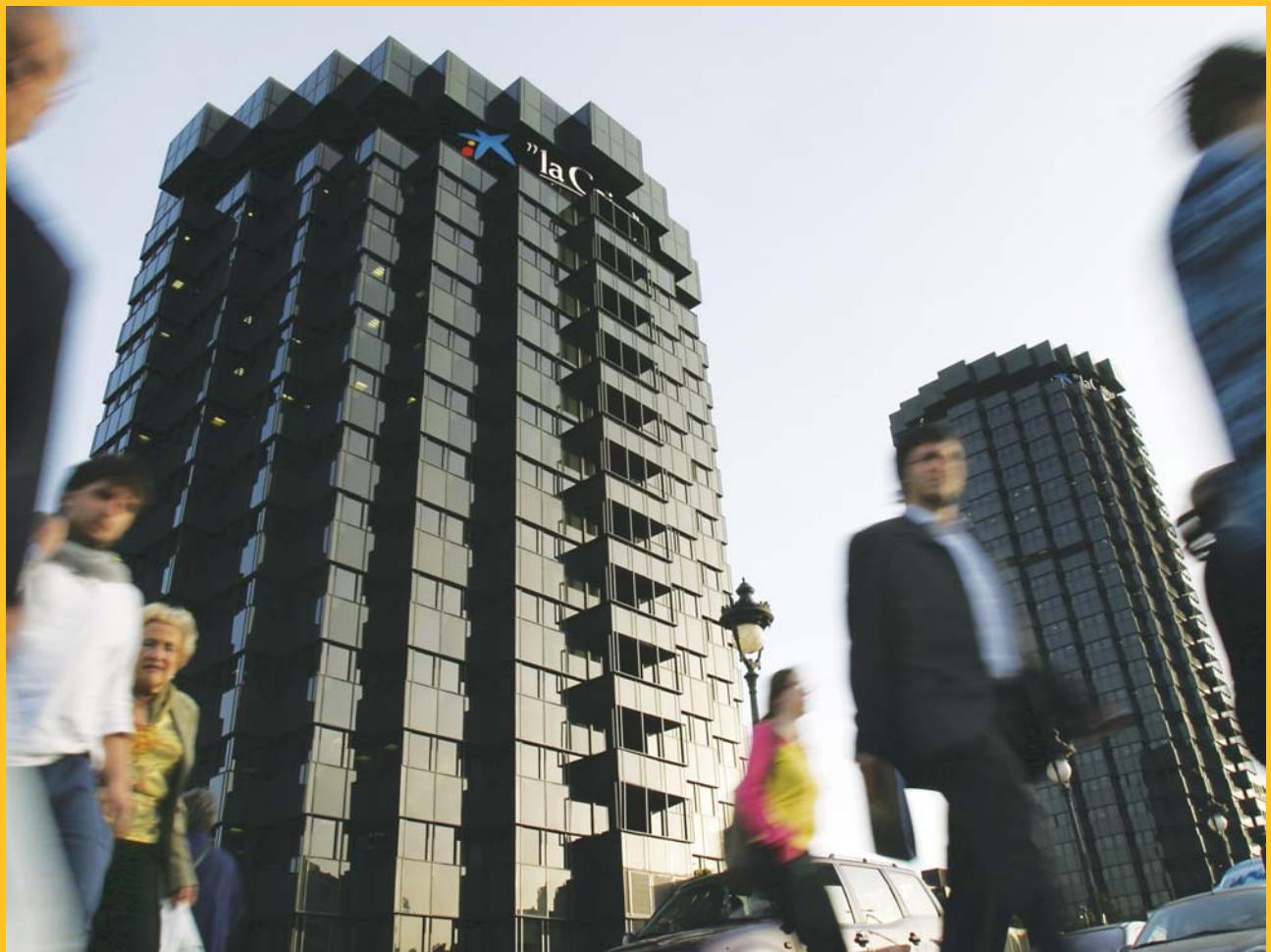
A través de la actividad financiera y de la Obra Social de "la Caixa" se persigue lograr un impacto indirecto positivo que redunde en la mejora del medio ambiente.

- 17 operaciones en colaboración con otras entidades para financiar proyectos de mejora del medio ambiente por un importe superior a los 1.500 millones de euros, de los que "la Caixa" ha asegurado 900 millones de euros.

### Calidad

"la Caixa" se preocupa por la protección y conservación del medio ambiente y se esfuerza por minimizar el impacto de sus actividades.

- Sistema de Gestión Ambiental para los Servicios Centrales de su sede en Barcelona.
  - Norma ISO 14001.
  - Reglamento europeo 761/2001 EMAS.
- 25.440 horas de formación impartidas a cerca de 1.700 empleados en el curso "Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001".
- El 42% de papel utilizado en "la Caixa" es papel reciclado.

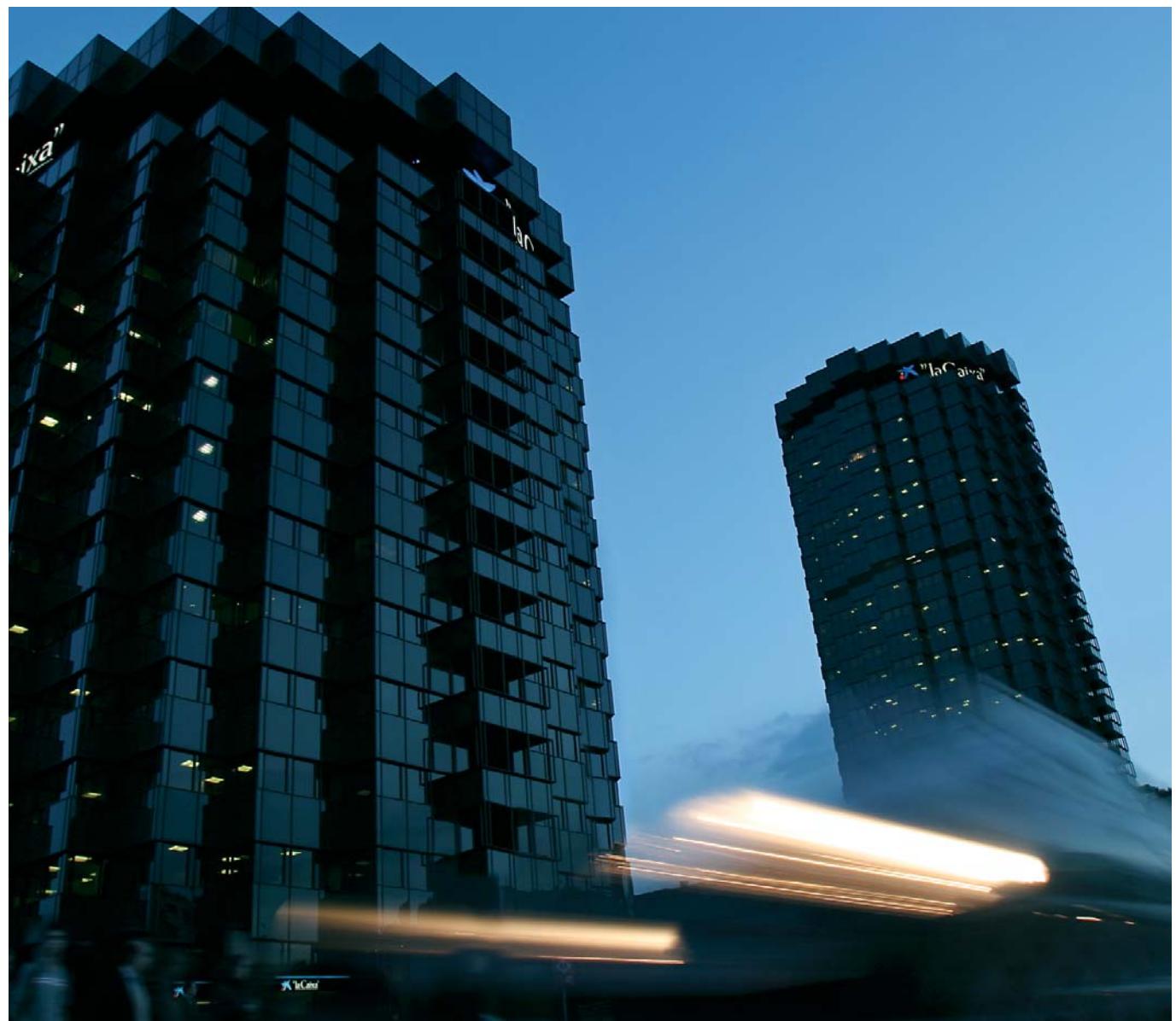


## Gobierno Corporativo de “la Caixa”

## Índice

|   |           |
|---|-----------|
| <b>3.1. Órganos de Gobierno</b>   | <b>29</b> |
| 3.1.1. Asamblea General   | 29        |
| 3.1.2. Consejo de Administración  | 30        |
| 3.1.3. Comisión de Control  | 32        |
| <b>3.2. Régimen aplicable a los miembros de los Órganos de Gobierno</b> | <b>33</b> |
| <b>3.3. Otras medidas del Gobierno Corporativo</b>                      | <b>35</b> |

### 3. Gobierno Corporativo de "la Caixa"



## **Gobierno Corporativo de "la Caixa"**

### **3.1. Órganos de Gobierno**

Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, "la Caixa", es una entidad de carácter financiero, sometida al Decreto Legislativo 1/1994, del 6 de abril, de Cajas de Ahorros de Cataluña e inscrita en el registro especial de la Generalitat de Catalunya. Como Caja de Ahorros es una institución financiera de carácter social y de naturaleza fundacional, sin ánimo de lucro, independiente de cualquier otra empresa, dedicada a la captación, a la administración y a la inversión de los ahorros que se le confían.

El gobierno, régimen, administración, representación y control de "la Caixa" corresponden, de acuerdo con las competencias establecidas en la ley y en los Estatutos, a la Asamblea General, al Consejo de Administración y a la Comisión de Control.

#### **3.1.1. Asamblea General**

La Asamblea General es el órgano supremo de gobierno y decisión de "la Caixa". Sin perjuicio de las facultades generales de gobierno, son de su competencia de forma especial y exclusiva las siguientes funciones:

- Nombrar a los vocales del Consejo de Administración y a los miembros de la Comisión de Control.

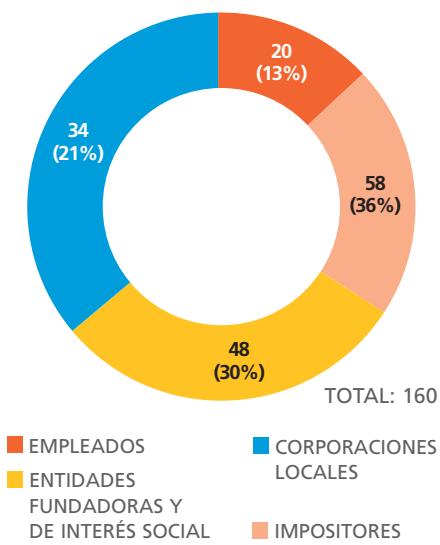
- Apreciar las causas de separación y revocación de los miembros de los órganos de gobierno antes del cumplimiento de su mandato.
- Aprobar y modificar los Estatutos y el Reglamento regulador del sistema de elecciones de los miembros de los órganos de gobierno.
- Acordar el cambio de domicilio social.
- Acordar la transformación de la Entidad, la fusión con otras o cualquier decisión que afecte a su naturaleza, así como la disolución y la liquidación.
- Definir las líneas generales del plan de actuación anual de la Entidad.
- Aprobar la gestión del Consejo de Administración, la memoria, el balance anual y la cuenta de resultados, y la aplicación de éstos a las finalidades propias de "la Caixa".
- Aprobar la gestión de la Obra Social, sus presupuestos anuales y la liquidación de éstos.
- Confirmar el nombramiento del Director General de la Institución.
- Designar, a propuesta del Consejo de Administración, las Entidades de Interés Social que puedan nombrar consejeros generales.
- Cualquier otro asunto que sea cometido a su consideración por los órganos con facultad para hacerlo.

**La Asamblea General es el órgano supremo de gobierno y decisión de "la Caixa"**



### 3. Gobierno Corporativo de "la Caixa"

#### COMPOSICIÓN DE LA ASAMBLEA GENERAL



Los miembros de la Asamblea, que se denominan Consejeros Generales, velan por la salvaguarda de los intereses de los depositantes y clientes, por la consecución de los fines de utilidad social de la Entidad en su ámbito de actuación y por la integridad de su patrimonio, a la vez que fijan las normas directrices de la actuación de la Entidad.

En la Asamblea están representados los grupos de interés que confluyen en ella y que la ley catalana de cajas de ahorros agrupa alrededor de 4 sectores:

- a) los impositores
- b) las entidades fundadoras y otras de interés social.
- c) las Corporaciones Locales
- d) el personal de la Entidad

Los tres primeros siempre hacen referencia al ámbito de actuación territorial de "la Caixa" y este mismo requisito va implícito en el cuarto. De acuerdo con la ley, los porcentajes de representación de cada uno de estos sectores han de estar comprendidos dentro de los siguientes límites:

- a) entre el 30% i el 40% en representación de los impositores.
- b) entre el 25% i el 35% en representación de las entidades fundadoras y de interés social.
- c) entre el 15% i el 25% en representación de las corporaciones locales.
- d) entre el 5% i el 15% en representación del personal.

La Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona ha concretado en sus Estatutos estos porcentajes de la siguiente manera, sobre un total de 160 miembros de la Asamblea:

- a) 58 consejeros generales representantes de los impositores, lo que representan un 36,25%.
- b) 48 representantes de las entidades fundadoras y otras de interés social, lo que supone un 30%.
- c) 34 representantes de las corporaciones locales, lo que supone un 21,25%.
- d) 20 representantes de los empleados, lo que representa un 12,5%.

Las Asambleas Generales podrán ser Ordinarias y Extraordinarias. Las Asambleas Ordinarias tendrán lugar una vez al año dentro del primer semestre natural para proceder a la aprobación, si corresponde, de la memoria, el balance, la cuenta de resultados, el proyecto de dotación de la Obra Social y a la renovación, si corresponde hacerlo, de cargos del Consejo de Administración y de la Comisión de Control, así como la discusión y resolución de otros asuntos y proposiciones que figuren en el orden del día. Las Asambleas Extraordinarias se celebrarán tantas veces como sean convocadas, y solamente podrán tratar del objeto para el cual hayan sido reunidas.

#### 3.1.2. Consejo de Administración

El Consejo de Administración es, de acuerdo con la ley, el órgano delegado de la Asamblea General que tiene a su cargo el gobierno, la gestión y la administración de la caja de ahorros, y puede estar formado por un mínimo de 10 y un máximo de 21 miembros, y su composición tiene que reflejar la composición de la Asamblea.

El Consejo de la Caja de Ahorros y de Pensiones de Barcelona está formado por 21 miembros. Es necesario constatar que, siendo la caja de ahorros de mayores dimensiones del Estado español, resulta razonable que se haya optado por el número máximo de miembros del Consejo -del mismo modo que en la Asamblea General- para conseguir una mayor representatividad en los órganos de gobierno, tanto desde el punto de vista de los cuatro sectores de interés representados, como desde el punto de vista geográfico, por los territorios en los que la Entidad desarrolla su actividad, dada la íntima relación de las cajas con el territorio de su actividad que se pone de manifiesto, de manera especial, en la distribución de su Obra Social.

Forman parte del Consejo de Administración:

- 8 vocales representantes de los impositores; 6 de ellos serán elegidos, necesariamente, entre los consejeros generales

de este sector y 2 podrán ser elegidos entre personas que no sean consejeros generales y reúnan los requisitos adecuados de profesionalidad.

- 6 vocales representantes de las entidades fundadoras o instituciones de interés social, elegidos entre los consejeros generales de este sector.
- 4 vocales representantes de las Corporaciones Locales, 2 de los cuales se elegerán, necesariamente, entre los consejeros generales de este sector y 2 podrán ser elegidos entre personas que no sean consejeros generales y reúnan los requisitos adecuados de profesionalidad.
- 3 vocales representantes de los empleados, escogidos entre los consejeros generales de este sector.

Además de los miembros, asisten a las reuniones el Director General de "la Caixa" - quien, según la ley, tiene derecho a votar - y los Directores Generales Adjuntos Ejecutivos.

La Comisión de Obras Sociales y la Comisión Ejecutiva son comisiones delegadas del Consejo de Administración.

#### **Comisión de Obras Sociales**

La Comisión de Obras Sociales tiene como función proponer al Consejo de Administración, para su aprobación, las obras nuevas de esta naturaleza para las cuales se haya pedido apoyo a "la Caixa", y los presupuestos de las ya existentes, así como su gestión y administración de acuerdo con los criterios de racionalidad económica y máximo servicio a los intereses generales del territorio donde se desarrollan.

La Comisión de Obras Sociales está integrada por el Presidente del Consejo de Administración y ocho personas elegidas por el Consejo de Administración entre sus miembros, en proporción a los sectores que lo integran. Asisten a las reuniones el Director General de "la Caixa" y el Director Ejecutivo responsable de la Obra Social.

#### **Comisión Ejecutiva**

La Comisión Ejecutiva es el órgano delegado permanente del Consejo de Administración. Sus facultades son todas aquellas que hayan sido delegadas por el Consejo de Administración.

La Comisión Ejecutiva está integrada por los miembros siguientes del Consejo de Administración: el Presidente, los Vicepresidentes y 4 vocales, pertenecientes a cada uno de los sectores representados en la Asamblea. Asiste a las reuniones el Director General de "la Caixa".

La Comisión de Inversiones y la Comisión de Retribuciones son comisiones creadas en el seno del Consejo de Administración con funciones de información.

#### **Comisión de Inversiones**

Tiene la función de informar al Consejo de Administración o a la Comisión Ejecutiva sobre las inversiones o desinversiones que, conforme a la normativa vigente, tengan un carácter estratégico y estable. También informará sobre la viabilidad financiera de las citadas inversiones y sobre la adecuación de los presupuestos y planes estratégicos de la Entidad. La normativa vigente establece que se entiende como estratégica la adquisición o venta de cualquier participación significativa de una sociedad cotizada o la participación en proyectos empresariales con presencia en la gestión o en sus órganos de gobierno cuando impliquen una participación total de "la Caixa" que supere el 3% de los recursos propios computables.

La Comisión de Inversiones está integrada por el Presidente del Consejo de Administración y por dos consejeros, quienes deben ser elegidos atendiendo a su capacidad técnica y experiencia profesional. Asiste a las reuniones el Director General de "la Caixa".

#### **Comisión de Retribuciones**

Tiene la función de informar al Consejo de Administración o a la Comisión Ejecutiva sobre la política general de retribuciones y de incentivos de los miembros del Consejo de Administración y del personal directivo.

**El Consejo de Administración acuerda las actuaciones para el desarrollo de las finalidades y objetivos de "la Caixa"**

#### **COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**



### 3. Gobierno Corporativo de "la Caixa"

#### La Comisión de Control vela por la adecuada gestión del Consejo de Administración

La Comisión de Retribuciones está integrada por el Presidente del Consejo de Administración y por 2 consejeros. Asiste a las reuniones el Director General de "la Caixa".

#### 3.1.3. Comisión de Control

La Comisión de Control se establece como un órgano de supervisión del Consejo de Administración independiente de éste y que no está subordinado a él. Esta función de supervisión no sólo se concreta en los aspectos de tipo económico sino que tiene un papel preponderante, además, en los procesos electorales y puede llegar a proponer al Departamento de Economía y Finanzas de la Generalitat de Catalunya la suspensión de los acuerdos del Consejo en caso de que se considerase que vulneran las disposiciones vigentes.

Su composición tiene que reflejar con criterios proporcionales la representación de los diferentes grupos de interés en la Asamblea. Además, no puede darse duplicidad de condición, es decir, ninguna entidad puede tener representantes en el Consejo y en la Comisión de Control a la vez.

Para el cumplimiento de estas funciones, la Comisión de Control tiene las siguientes facultades:

- Supervisar la gestión del Consejo de Administración y velar por la adecuación de sus acuerdos a las directrices y resoluciones de la Asamblea General y a las finalidades propias de la Entidad.
  - Vigilar el funcionamiento y la tarea desarrollada por los órganos de intervención de la Entidad.
  - Conocer los informes de auditoría externa y las recomendaciones que formulen los auditores.
  - Revisar el balance y la cuenta de resultados de cada ejercicio anual y formular las observaciones que considere adecuadas.
  - Elevar a la Asamblea General la información relativa a su actuación, como mínimo, una vez al año.
- Requerir del Presidente la convocatoria de la Asamblea General, con carácter extraordinario, cuando lo considere conveniente.
  - Controlar los procesos electorales para la composición de la Asamblea General y del Consejo de Administración, junto con el Departamento de Economía y Finanzas. Asimismo, la Comisión de Control a menudo controlará el proceso para la composición de la Comisión de Control renovada.
  - Conocer los informes de la comisión delegada de obras sociales y emitir su opinión.
  - Proponer al Departamento de Economía y Finanzas la suspensión de los acuerdos del Consejo de Administración en el supuesto de que vulneren las disposiciones vigentes.
  - Todas aquellas funciones atribuidas al Comité de Auditoría por la disposición adicional decimoctava de la Ley 24/1988 de 28 de julio, del Mercado de Valores, en aquello en que no resulten ya atribuidas por las funciones anteriores, como son:
    - a) Informar a la Asamblea General de las cuestiones que se planteen en su seno en materia de su competencia.
    - b) Proponer al Consejo de Administración, para su sometimiento a la Asamblea General, el nombramiento de auditores de cuentas externos.
    - c) Supervisar los servicios de auditoría interna.
    - d) Conocer el proceso de información financiera y de los sistemas de control interno.
    - e) Relaciones con los auditores externos para recibir información sobre las cuestiones que puedan poner en peligro su independencia, las relacionadas con el proceso de la auditoría y las otras comunicaciones previstas en la normativa vigente.
  - Cualquier otra que le atribuya la Asamblea General dentro de las directrices marcadas en los apartados anteriores.

COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE CONTROL



La Comisión de Control está integrada por 9 personas elegidas por la Asamblea General entre sus miembros que no tengan la condición de vocales del Consejo de Administración, con la siguiente distribución:

- 3 miembros del sector de impositores.
- 3 miembros del sector de entidades fundadoras y de interés social.
- 2 miembros del sector de corporaciones locales.
- 1 miembro del sector de empleados.

Además de los órganos citados anteriormente, también es necesario destacar la figura del Director General de "la Caixa", como figura ejecutiva y a quien la ley atribuye la ejecución de los acuerdos del Consejo y el ejercicio de aquellas otras funciones que los estatutos o los reglamentos de la Entidad le encarguen. La figura del Director General tiene una relevancia especial ya que, aunque es designado por el Consejo, tiene que ser confirmado por la Asamblea General, al igual que su cese. Y en el caso de la legislación catalana, se da la peculiaridad que el Director General tiene voz y voto en el Consejo de Administración.

Se da, por lo tanto, una diferenciación de órganos con diferentes funciones que lleva a un control de éstos y al equilibrio, lo cual se adecua a las recomendaciones de los códigos de buen gobierno. Dentro de cada uno de los órganos de gobierno existe una ponderación adecuada entre los diferentes sectores manteniendo la misma proporcionalidad.

### **3.2. Régimen aplicable a los miembros de los órganos de Gobierno**

En lo referente a las características de los miembros del Consejo de Administración, es necesario señalar que no se tienen que aplicar en las cajas de ahorros las calificaciones al uso en los códigos de gobierno, ya que por ser de carácter fundacional no pueden existir consejeros dominicales.

Todos los consejeros están adscritos o representan un sector de interés determinado, aunque dentro de los sectores de los impositores y de la corporaciones locales existe la posibilidad de que se designen como miembros del Consejo de Administración hasta a dos miembros, para cada uno de estos sectores, entre personas que no tengan la condición de miembros de la Asamblea General y que reúnan los requisitos adecuados de profesionalidad, y sin que ello pueda suponer anular la presencia en el Consejo de representantes de los grupos citados que ostenten la condición de miembros de la Asamblea.

En lo referente a la situación de los miembros de la Asamblea y de los miembros del Consejo de Administración y de la Comisión de Control, la normativa aplicable establece diferentes incompatibilidades, por lo que no pueden ostentar estos cargos:

- a) Los fallidos o concursados no rehabilitados, así como los condenados a penas que impliquen la inhabilitación para el ejercicio de cargos públicos.
- b) Aquellos que antes de la designación o durante el ejercicio de su cargo incurran en el incumplimiento de sus obligaciones con "la Caixa".
- c) Los administradores y los miembros de órganos de gobierno de más de tres sociedades mercantiles, los consejeros delegados, miembros del consejo, directores, asesores y empleados de otras instituciones de crédito o de empresas que dependan de ellas, o de la propia Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona y de corporaciones o entidades que promocionen, sostengan o garanticen instituciones o establecimientos de crédito.
- d) Los funcionarios al servicio de la administración con funciones que se relacionen directamente con las actividades propias de las cajas.
- e) Los cargos públicos de designación política de las administraciones públicas y el Presidente de la entidad o corporación fundadora.



### 3. Gobierno Corporativo de "la Caixa"

- f) Aquellos que hayan ejercido los cargos de miembro de Consejo o de Director General durante más de 20 años en la propia Caja o en otra absorbida o fusionada.

En cuanto a la duración del cargo de los miembros de la Asamblea, del Consejo y la Comisión de Control, es de 6 años y pueden ser reelegidos para un segundo mandato si se cumplen los requisitos establecidos en el nombramiento, hasta llegar de manera continuada o interrumpida hasta la duración máxima de 12 años de mandato. En el cómputo de este límite no se incluye el tiempo en que el cargo se haya ejercido por razones de substitución, ya que se computará todo el mandato al titular designado originariamente. Transcurridos 8 años desde el fin del último mandato, se empezará a computar nuevamente el límite hasta los 12 años.

Por otro lado, los consejeros generales, los miembros del Consejo de Administración y de la Comisión de Control no pueden estar relacionados con "la Caixa" o con sociedades en las cuales ésta participe en más de un 25% por contrato de obras, servicios, suministros o trabajos retribuidos durante el periodo en que tengan esta condición ni en los dos años siguientes a su cese, con la excepción de la relación laboral cuando la condición de consejero se tenga por representación del personal.

Es necesario señalar, además, que la concesión de créditos, avales y garantías a los miembros del Consejo de Administración, de la Comisión de Control, al Director General o a sus cónyuges, ascendientes, descendientes y colaterales hasta el segundo grado y también a las sociedades en las que estas personas tengan una participación que, de manera aislada o conjunta sea mayoritaria, o en las cuales ejerzan cargos directivos, tendrá que ser aprobada por el Consejo de Administración y autorizada expresamente por el Departamento

mento de Economía y Finanzas de la Generalitat de Catalunya.

Este régimen también es aplicable a las operaciones de estas mismas personas, físicas o jurídicas, o emitidas por estas últimas, que tengan por objeto alienar sus bienes a la Entidad, derechos o valores de propiedad. Están genéricamente autorizadas las operaciones relativas a personas físicas que no superen la suma de 128.719 euros i las que no superen la suma de 321.796 euros cuando sean personas jurídicas. A pesar de ello, no están sujetas a ninguna autorización las operaciones con personas jurídicas con las que el cargo directivo se desarrolle en representación de la Entidad y no tengan interés económico personal o familiar directo o a través de personas interpuestas.

Desde otro punto de vista, como Entidad emisora de valores, la Caja de Ahorros y de Pensiones de Barcelona está sujeta al Reglamento Tipo Interno de Conducta en el Mercado de Valores, aprobado por la Confederación Española de Cajas de Ahorros, al cual se adhirió mediante el acuerdo del Consejo de Administración del 24 de julio de 2003, ratificado el 25 de septiembre de 2003. En este Reglamento se regulan diversas materias como el respeto a la legislación vigente, el abuso de mercado, la información relevante, las normas generales de actuación, la actuación por cuenta ajena, la actuación por cuenta propia, las operaciones por cuenta de administradores o de empleados de otra entidad, la información sobre conflictos de intereses, las obligaciones de los emisores, las barreras de información, el órgano encargado del seguimiento y el incumplimiento del Reglamento. Se mantiene, de esta forma, una norma adaptada a las últimas modificaciones en la materia, introducidas por la Ley 44/2002, del 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero que, a su vez, se ha visto desarrollada y complementada por unas Normas de Desarrollo aprobadas por la Entidad y que ser refieren



a una serie de materias concretas como las barreras de información, el trato de la información privilegiada y los libros de registro que son obligatorios.

### 3.3. Otras medidas Gobierno Corporativo

Una vez expuesto el régimen legal aplicable a los órganos de gobierno de la Caja de Ahorros y de Pensiones de Barcelona se detalla, a continuación, algunas de las medidas adoptadas por la Entidad, que afectan al Gobierno Corporativo:

1) Para afrontar uno de los reproches que tradicionalmente se han dirigido a las cajas, el estar sujetas a una influencia política excesiva, la Caja de Ahorros y de Pensiones de Barcelona optó por que el sistema de elección de miembros de la Asamblea General en representación de los impositores sea el de compromisarios designados por sorteo y elección entre los consejeros en cada circunscripción, teniendo en cuenta que el sistema de elección directa podría distorsionar la representación de estos intereses, ya que existen pocas organizaciones de la dimensión de "la Caixa", al margen de los partidos políticos, para organizar candidaturas y una campaña electoral auténtica en todo el territorio donde realizan su actividad. Con el sistema de compromisarios y su elección en cada circunscripción se intenta evitar que la elección de los representantes de los impositores se vea afectada por la política y que ésta pueda tener una influencia excesiva en "la Caixa".

2) En lo referente a las funciones que en el ámbito de las sociedades anónimas la ley atribuye al Comité de Auditoría (que es un órgano delegado del Consejo de Administración), de acuerdo con los estatutos de la Caja de Ahorros y de Pensiones de Barcelona, se ha optado por que sean asumidas por la Comisión de Control, teniendo en cuenta que éste es un órgano independiente del Consejo de Administración y permite



cumplir con más rigor las recomendaciones del buen gobierno.

- 3) Se ha optado por fijar la edad máxima para el ejercicio del cargo de vocal del Consejo de Administración- así como para los miembros de la Comisión de Control- en 78 años, pero si se cumpliese esa edad durante el mandato se continuará el ejercicio del cargo hasta la Asamblea General Ordinaria que se celebre después de haber cumplido dicha edad. Asimismo, para evitar nombramientos de corta duración, se ha establecido que en el momento de la elección se tendrá que tener menos de 75 años.
- 4) Los Estatutos de la Caja de Ahorros y de Pensiones de Barcelona establecen también una incompatibilidad, y es que no pueden formar parte del Consejo de Administración aquellos que pertenezcan al Consejo de Administración o a la Comisión de Control de otra caja de ahorros o entidad de crédito o financiera.

Las entidades públicas o privadas y las corporaciones locales que estén representadas en el Consejo de Administración o en la Comisión de Control de otra caja de ahorros no podrán tener los mismos representantes en la Comisión de Control de la Caja de Ahorros y de Pensiones de Barcelona.

4. "la Caixa" y sus clientes



## "la Caixa" y sus clientes

## Índice

|   |           |
|---|-----------|
| <b>4.1. Introducción</b>  | <b>39</b> |
| <b>4.2. Aspectos clave de la relación de "la Caixa" con los clientes</b>                        | <b>39</b> |
| <b>4.3. Los clientes de "la Caixa"</b>  | <b>42</b> |
| <br>  |           |
| <b>CONFIANZA</b>  |           |
| <b>4.4. La gestión profesional del negocio como base para generar confianza</b>                 | <b>44</b> |
| 4.4.1. Calidad del Activo, Gestión del Riesgo y Solvencia de "la Caixa"                         | 44        |
| 4.4.2. La Seguridad de los Clientes Externos e Internos   | 45        |
| <b>4.5. Relación con los clientes basada en la responsabilidad, la transparencia y la ética</b> | <b>45</b> |
| 4.5.1. Prevención del Blanqueo de Capitales y Políticas Anticorrupción                          | 45        |
| 4.5.2. Respeto a la Intimidad y Confidencialidad de la Información                              | 46        |
| 4.5.3. Protección Contra el Fraude. La Seguridad Fomenta la Confianza                           | 46        |
| 4.5.4. Ética y Transparencia de la Información Comercial  | 48        |
| 4.5.5. Relación con los Medios de Comunicación  | 49        |
| <br>  |           |
| <b>COMPROMISO SOCIAL</b>  |           |
| <b>4.6. Accesibilidad</b>   | <b>50</b> |
| 4.6.1. Presencia Territorial de "la Caixa"  | 50        |
| 4.6.2. Eliminación de Barreras. Adaptación y Accesibilidad de Oficinas                          | 52        |
| <b>4.7. Servicio financiero universal</b>   | <b>55</b> |
| 4.7.1. "la Caixa" y los Jóvenes: LKXA   | 55        |
| 4.7.2. Productos y Servicios para las Personas Mayores  | 56        |
| 4.7.3. Nuevos Residentes  | 57        |
| 4.7.4. CaixaEmpresas  | 58        |
| 4.7.5. Sector Agrario   | 59        |
| <br>  |           |
| <b>CALIDAD</b>  |           |
| <b>4.8. Innovación y servicio como motor de calidad</b>   | <b>60</b> |
| 4.8.1. Innovación Tecnológica Constante   | 60        |
| 4.8.2. Servicio 24 Horas al Día: "Estamos Siempre"  | 60        |
| 4.8.3. La Innovación en los Productos y Servicios de "la Caixa"                                 | 62        |
| <b>4.9. La satisfacción del cliente</b>   | <b>64</b> |

#### 4. "la Caixa" y sus clientes



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

**"Si algo caracteriza a "la Caixa" es la calidad, tanto de la oferta que tenemos de productos como del servicio que prestan sus empleados. Cuando se gestiona el patrimonio de una persona o de una familia, contar con la confianza de esas personas es imprescindible. Para mí, ofrecer calidad implica que el cliente, la próxima vez que tenga una pregunta, una dificultad, no dude en acudir a ti y que te vea como una persona merecedora de su confianza"**



## "la Caixa" y sus clientes

### 4.1. Introducción

"la Caixa" supera los diez millones de clientes -10.083.517- gracias a un modelo de gestión enfocado hacia un asesoramiento personalizado, profesionalizado y de calidad, un espíritu de innovación presente en las constantes iniciativas ideadas a partir de las diferentes necesidades de los mismos, y una oferta de productos y servicios diversa y competitiva.

A través de su red de más de 5.000 oficinas, "la Caixa" pone a disposición de sus clientes una plantilla de profesionales experta, próxima y dedicada a dar respuesta a las necesidades cotidianas de las personas. La Responsabilidad Social de la Entidad toma como pilar básico sus valores que guían la respuesta de "la Caixa" en temas relevantes para sus clientes como por ejemplo: la solvencia, la lucha contra la exclusión financiera, la accesibilidad a los servicios financieros y la satisfacción por el servicio prestado.

Por otro lado, fiel a su compromiso con la sociedad, "la Caixa" desarrolla un modelo de banca universal que persigue la excelencia en el servicio financiero y no financiero llegando al máximo número posible de clientes cuyas características sociales o culturales requieren tanto de un trato y una aproximación específica.

### 4.2. Aspectos clave de la relación de "la Caixa" con los clientes

Para lograr formalizar los compromisos con sus clientes, "la Caixa" pone a su disposición diversos canales de diálogo con sus clientes a través de los cuales, estos expresan sus necesidades, inquietudes y quejas. Los temas relevantes para los clientes son respondidos por parte de la Entidad a través de múltiples actuaciones, tal y como se detalla en las páginas siguientes.

# Clientes

## 4. "la Caixa" y sus clientes

| Mecanismos de Diálogo  | Temas relevantes para "la Caixa"  |        |                           |       |                   |     |  |
|--|---|--------|---------------------------|-------|-------------------|-----|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina de Atención al Cliente</li> </ul> <p><b>Canales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Teléfono gratuito</li> <li>Sistema de cartas al Director General</li> <li>Correo electrónico en e-laCaixa</li> </ul> <p><b>Comunicaciones Recibidas en la Oficina de Atención al Cliente en 2006</b></p> <table> <tr> <td>• Consultas o Sugerencias:</td> <td>10.419</td> </tr> <tr> <td>• Reclamaciones o Quejas:</td> <td>9.145</td> </tr> <tr> <td>• Felicitaciones:</td> <td>189</td> </tr> </table> <p><b>Principales Motivos de las Quejas Recibidas en la Oficina de Atención al Cliente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 Productos</li> <li>2 Interacción / Trato</li> <li>3 Servicios y Operaciones</li> <li>4 Comisiones y Gastos</li> <li>5 Tarjetas de Crédito</li> <li>6 Otros</li> <li>7 Entorno / Traslados</li> <li>8 Imagen / Publicidad</li> </ul> | • Consultas o Sugerencias:  | 10.419 | • Reclamaciones o Quejas: | 9.145 | • Felicitaciones: | 189 | <b>Seguridad, solvencia, transparencia y confianza</b> |
| • Consultas o Sugerencias:   | 10.419  |        |                           |       |                   |     |  |
| • Reclamaciones o Quejas:  | 9.145   |        |                           |       |                   |     |  |
| • Felicitaciones:  | 189   |        |                           |       |                   |     |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Red de Oficinas. ¿Hablamos?</li> </ul> <p><b>23.229 empleados y 5.179 oficinas de "la Caixa" repartidas por toda la geografía española</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas de satisfacción de clientes</li> </ul> <p><b>170.517 encuestas a clientes realizadas en 2006</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Estudios cuantitativos-cualitativos de calidad y satisfacción (FRS / INMARK).</li> <li>Análisis y estudios de mercado regulares con consumidores, no siempre clientes de "la Caixa".</li> <li>Informe del Banco de España.</li> </ul>   | <b>Accesibilidad a los servicios financieros</b>  |        |                           |       |                   |     |  |
|  | <b>Amplia gama de productos y servicios adaptados a las necesidades de todos los colectivos de clientes</b> |        |                           |       |                   |     |  |
|  | <b>Innovación para ofrecer la mejor calidad de servicio</b>   |        |                           |       |                   |     |  |



## → Actuaciones de respuesta

- "la Caixa" desarrolla una política de riesgos prudente y diversificada que se traduce en ratios de morosidad sistemáticamente inferiores a los del sistema financiero español. "la Caixa" ha sido incluida en el grupo de entidades financieras españolas de sistemas avanzados de gestión del riesgo **Basilea II**, y **Standard & Poor's** ha elevado los ratings de largo y corto plazo de "la Caixa" desde 'A + / A-1' hasta 'AA - / A-1+', respectivamente, con una perspectiva estable.
- La Entidad desarrolla una política proactiva en la prevención de blanqueo de capitales destinando recursos humanos a la formación de empleados en este ámbito.
- El conjunto de medidas de seguridad adoptadas por "la Caixa" ha convertido a las oficinas de la Entidad en una de las más seguras del sector bancario español. "la Caixa" es la entidad financiera con el menor número de atracos por oficina de todo el sector.

- Con sus **5.179** oficinas (40% en zona tradicional y 60% en zona de expansión), "la Caixa" está presente en todos los municipios españoles de más de **20.000** habitantes, en el 86% de los municipios que tienen entre 5.000 y 20.000 habitantes, en el 44% de los que tienen entre 3.000 y 5.000 habitantes, en el 17% de los que tienen entre 1.000 y 3.000 habitantes y en el 1% de los municipios que tienen menos de 1.000 habitantes.
- El **98%** de las oficinas están diseñadas conforme al modelo ATP (Atención Totalmente Personalizada). En la actualidad, el **72%** de las oficinas son accesibles a las personas con discapacidad. Todas las nuevas oficinas que se abren se diseñan con el objetivo "cota cero", el cual determina unos estrictos criterios de accesibilidad.
- La red de cajeros automáticos de "la Caixa", formada por **7.493** terminales, es la más extensa de España, la segunda de Europa y la tercera del mundo. De éstos, **5.328** terminales son además **ServiCajeros**.
- Todos los cajeros automáticos de "la Caixa" disponen de teclados adaptados a las personas con discapacidad visual. La Entidad ha puesto en

- "la Caixa" desarrolla un modelo de banca universal enfocado al servicio y atención de las necesidades y demandas específicas de sus más de **10 millones** de clientes, entre los que figuran jóvenes, personas mayores, familias, nuevos residentes, pequeñas y medianas empresas, el sector agrario, etc. La estrecha relación entre el personal de la red de oficinas y los clientes permite que, de forma constante, se creen nuevos productos y servicios financieros y no financieros, de acuerdo con estas necesidades reales.
- El **Programa LKXA**, que integra todos los productos y servicios diseñados específicamente para los jóvenes de entre 18 y 25 años, cuenta con **493.717** clientes que pueden disfrutar de diferentes productos como el **CrediEstudios**, la **Libreta Vivienda** o la **Hipoteca Joven LKXA**, la única del mercado que ofrece una carencia en un crédito con revolving que permite al titular volver a disponer de parte del capital amortizado para hacer frente a nuevas necesidades de financiación. Además, este programa ofrece a los jóvenes ventajas en el ámbito del ocio, descuentos en gasolina, así como varios servicios a través de su línea específica de tarjetas.
- El **Programa Club Estrella** ofrece a las personas mayores de 65 años o más, productos y servicios con ventajas exclusivas. En la actualidad se benefician de las condiciones de este Club **1.468.924** clientes, de los cuales **702.972** tienen su pensión domiciliada en "la Caixa". Además,

- La innovación forma parte de la cultura de "la Caixa" y consiste en convertir las ideas en valor.
- En el año 2006 la inversión destinada por "la Caixa" a tecnología ha ascendido a **121 millones de euros**, y la inversión en proyectos I+D relacionados con la acción comercial y con la seguridad en las transacciones ha sido de **5,7 millones de euros**.
- A lo largo de 2006 se han implementado todo un conjunto de iniciativas fruto del constante esfuerzo de innovación de la Entidad. Entre ellas destacan la digitalización de firmas y documentos de identidad de los

- La protección de datos de carácter personal y el secreto bancario son un principio de actuación reconocido y consolidado en toda la organización. "la Caixa" se ha convertido en una de las primeras entidades financieras españolas que ha obtenido la certificación internacional **ISO 27001.2005** para su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- Fruto de su labor a favor de la prevención y detección del fraude, en 2006 "la Caixa" ha puesto a disposición de sus clientes **CaixaProtect**, un servicio que mejora y amplía las coberturas de seguridad en el uso de tarjetas y en **Línea Abierta**.
- Para dar respuesta al tema del cobro de servicios, "la Caixa" ha creado **ServiCuentas**, que ofrece un conjunto de servicios integrados a sus clientes bajo una única tarifa que es de las más competitivas del mercado.

marcha un plan de adaptación para que en el año 2010 al menos un terminal en cada una de sus oficinas cumpla el 100% todos los requisitos de accesibilidad física, sensorial o psíquica.

- Esta política ha llevado a "la Caixa" a convertirse en la primera entidad en España que cuenta con un servicio de banca on-line accesible. El servicio de banca electrónica **Línea Abierta** ha obtenido la acreditación de nivel "A" de acuerdo con las normas internacionales de accesibilidad **Web Accessibility Initiative (WAI)**, determinadas por **World Wide Web Consortium (W3C)** para la operativa habitual, que es aquella que representa más del 50% de las operaciones realizadas por los clientes. También la página web de "la Caixa" ha conseguido el nivel "AA".
- En 2006 "la Caixa" ha potenciado todos sus canales electrónicos con nuevos servicios y ventajas que facilitan la operativa de los clientes. De los **4,3 millones** de clientes que existen con contrato de **Línea Abierta**, cerca de **2 millones** han operado a través de Internet realizando **864 millones** de operaciones.

"la Caixa" ha lanzado la **Hipoteca Inversa** para facilitar ingresos adicionales que complementen sus pensiones.

- Una década tres nuevos clientes de "la Caixa" es nuevo residente, lo que demuestra la aceptación de los servicios diseñados especialmente para este colectivo, como pueden ser las tarjetas **Internacional Transfer**, **Visa Giros**, o el servicio **ServiCuenta CaixaGiros**. En este marco, la Entidad fue la primera en poner a disposición de sus clientes un servicio multicanal para enviar dinero al exterior. Dentro del portal de "la Caixa" se ha creado también un sitio específico para nuevos residentes con información general sobre finanzas y sobre los productos y servicios de la Entidad de especial interés para este colectivo. "la Caixa" tiene suscritos acuerdos con bancos de 13 países y en enero de 2007 se incorporarán 3 más.
- Las necesidades operativas de las **343.347** empresas clientes de "la Caixa" están siempre resueltas por el sistema de "banco en casa", denominado **Línea Abierta Empresa**, un servicio que ha merecido en repetidas ocasiones la mejor calificación del sector realizada por entidades independientes, valorando su funcionalidad y la cobertura de todas las necesidades de la empresa.
- "la Caixa" cuenta con productos específicos para atender las necesidades de sus clientes del sector agrario, tanto de forma individual como para las cooperativas agrícolas y ganaderas. Para la comercialización de estos productos la Entidad cuenta con **745** especializadas en este sector.

clientes, el servicio **CaixaFactura**, la plataforma de pago para gestores o la instalación de máquinas truncadoras de cheques en las empresas para eliminar el ingreso de cheques en las oficinas.

- "la Caixa" tienen un modelo propio para medir la calidad que ofrece a sus clientes particulares y de empresas. Para ello, realiza estudios cualitativos y cuantitativos para medir la calidad del servicio que ofrece y pone a disposición de los clientes diversos canales a través de la Oficina de Atención del Cliente para que éstos puedan transmitir sus comentarios, opiniones y quejas.

## 4. "la Caixa" y sus clientes

### 4.3. Los clientes de "la Caixa"

"la Caixa" cuenta entre sus más de 10 millones de clientes con una amplia diversidad territorial, generacional y cultural, entre otras características. Clientes y usuarios que conforman un público heterogéneo que demanda diferentes soluciones y métodos de aproximación.

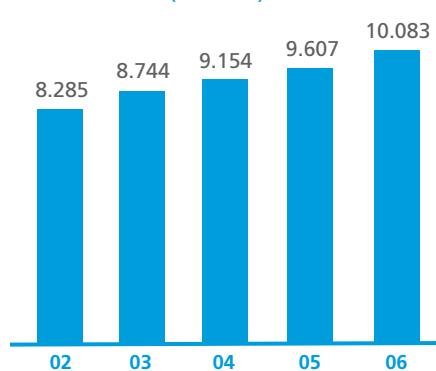
La progresión de "la Caixa" es constante en la geografía española y el crecimiento en número de clientes no ha tenido al ejercicio 2006 como excepción. En este sentido, más de 477.000 nuevos clientes han dado su confianza a "la Caixa" en España, experimentándose un crecimiento en todas las comunidades autónomas del Estado.

#### La orientación a las necesidades de los clientes de "la Caixa"

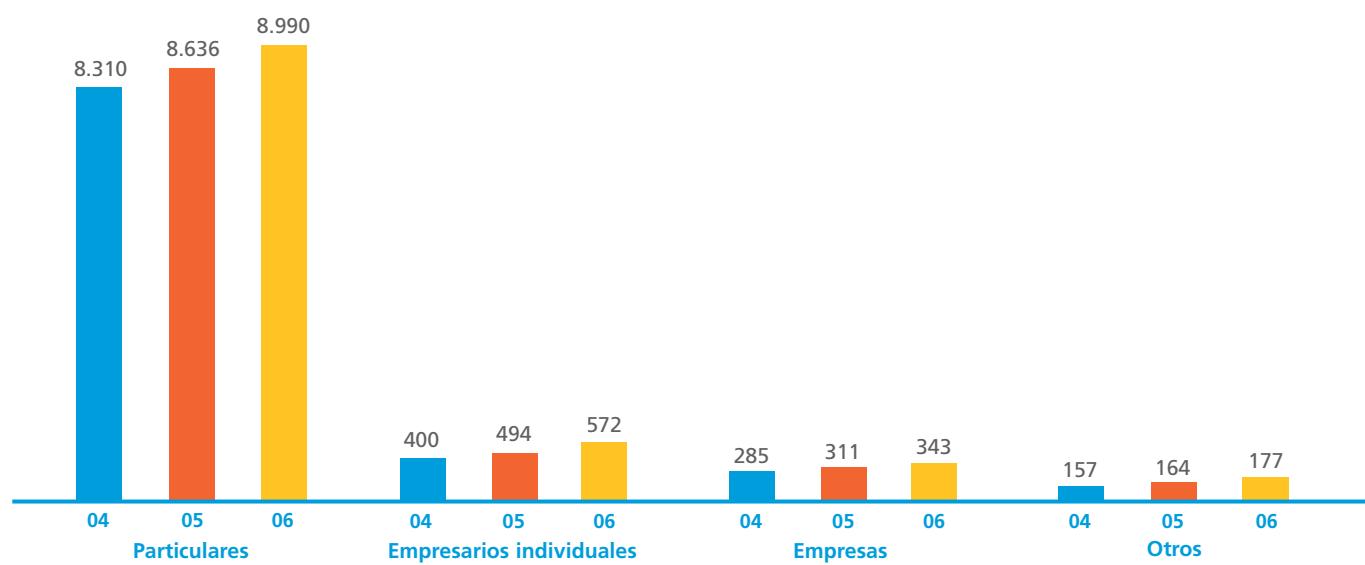
Las modalidades de economías que conviven en todo el territorio (particulares, empresarios individuales, grandes empresas...) requieren de tratamientos específicos para cubrir inquietudes y necesidades muy concretas.

"la Caixa" concreta diversas iniciativas orientadas a diferentes colectivos de edad para la captación y fidelización de los clientes. La Entidad experimenta un crecimiento en todos y cada uno de los grupos de edad.

**EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE CLIENTES DE "LA CAIXA" (en miles)**



**BASE DE CLIENTES DE "LA CAIXA" (en miles)**



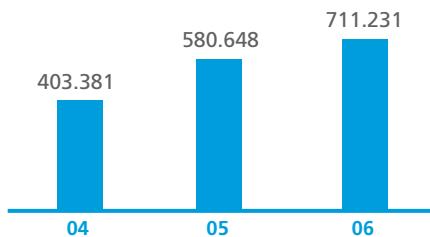
#### La diversidad de los clientes de "la Caixa"

El fenómeno de la inmigración ha significado una diversificación social y cultural en el perfil del cliente tipo de "la Caixa", hecho que ha dado pie a una importante política de aproximación a sus necesidades en los últimos ejercicios.

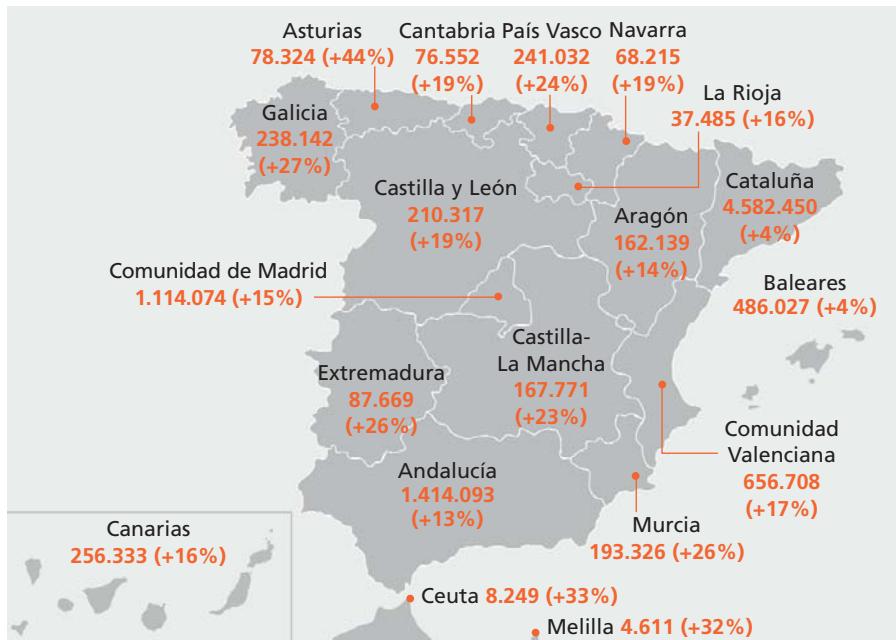
Aproximadamente, cerca del 30% de nuevos clientes de "la Caixa" son nuevos residentes, por lo que la sensibilización hacia este colectivo social se presenta clave para el futuro de cualquier entidad financiera, tal como se especifica en el apartado 4.7.3.

En las cifras de clientes de "la Caixa" destacan países de Latinoamérica, Asia o África, territorios con fuertes y tradicionales relaciones migratorias con nuestro país.

**TOTAL PROCEDENCIA DE LOS CLIENTES PARTICULARES (RESIDENTES) DE OTRAS NACIONALIDADES**



NÚMERO DE CLIENTES Y EVOLUCIÓN DEL CRECIMIENTO  
PERÍODO 2004 / 2006



PROCEDENCIA DE LOS CLIENTES PARTICULARES (RESIDENTES) DE OTRAS NACIONALIDADES  
PERÍODO 2004 / 2006





**La agencia de calificación Standard & Poor's ha elevado los ratings de largo y corto plazo de "la Caixa" desde 'A+/A-1' hasta 'AA-/A-1+', respectivamente, con una perspectiva estable**

#### 4.4. La Gestión Profesional del negocio como base para generar confianza

La confianza es un valor fundamental para todas las personas que trabajan en "la Caixa". Esta confianza se basa en la seguridad y profesionalidad que se transmite desde la gestión del negocio; y se materializa en la solvencia, la gestión prudente del riesgo y la lucha contra el fraude, entre otros.

##### 4.4.1. Calidad del Activo, Gestión del Riesgo y Solvencia de "la Caixa"

La voluntad de "la Caixa" es avanzar en la gestión del riesgo de acuerdo con el marco normativo vigente.

Sobre estos riesgos se vienen aplicando desde hace años un conjunto de herramientas y técnicas de cuantificación y seguimiento que se consideran adecuados y de acuerdo con los estándares y mejores prácticas para su gestión.

Todas las actuaciones en el ámbito de la medida, el seguimiento y gestión del riesgo se realizan de acuerdo con las directrices del Nuevo Acuerdo de Capitales de Basilea (NACB). El Grupo "la Caixa" comparte la necesidad y la conveniencia de los principios que inspiran este nuevo acuerdo, que estimula la mejora en la gestión y cuantificación de los riesgos.

Como culminación a los esfuerzos realizados desde el año 1999 para alcanzar la adecuación a las exigencias de la nueva regulación de recursos propios, el Consejo de Administración de "la Caixa", en línea con las sugerencias del Banco de España, aprobó en julio de 2005 un Plan Director de Adaptación al NACB.

A diciembre de 2006, el ratio de solvencia del Grupo era de un 11,5%, el Tier 1 (recursos propios básicos o de primera categoría) un 8,3% y el Core Capital, un 6,2%.

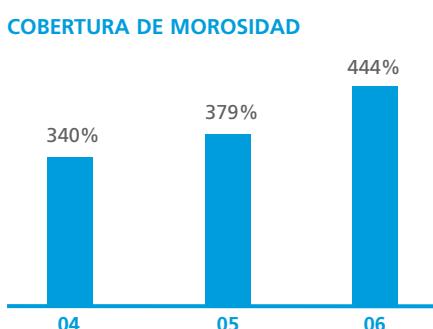
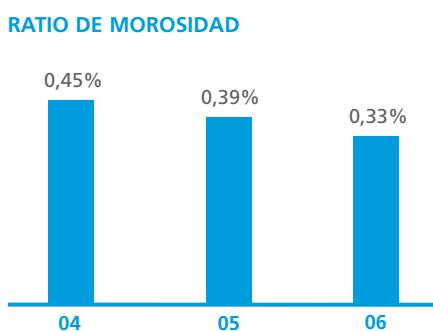
La agencia de calificación Standard & Poor's ha elevado los ratings de largo y corto plazo de "la Caixa" desde 'A+/A-1' hasta 'AA-/A-1+', respectivamente, con una perspectiva estable.

El aumento de la calificación refleja la continua mejora de la rentabilidad recurrente del negocio bancario de "la Caixa", la reducción de su exposición al riesgo de mercado y la positiva evolución de su solvencia. La futura negociación en bolsa de parte de la cartera de participaciones del Grupo y la estrategia enfocada al crecimiento orgánico de la entidad refuerzan estos aspectos.

Para apoyar la toma de decisiones de las oficinas y analistas de riesgo, así como para agilizar la resolución de las solicitudes, "la Caixa" dispone de distintas herramientas para medir la probabilidad de entrada en mora de sus clientes y las pérdidas esperadas e inesperadas de las operaciones.

En el segmento de particulares esta gestión del riesgo se traduce en un conjunto de herramientas de scorings, tanto reactivos como proactivos destinados a la concesión de operaciones y a su seguimiento posterior.

En el segmento de empresas, se dispone de herramientas de *rating* que abarcan desde las microempresas hasta las grandes corporaciones, pasando por las promociones inmobiliarias. Estas herramientas tienen como objetivo servir de apoyo a la red tanto en el análisis de expedientes, como en el seguimiento de los clientes. Tal como detalla el Plan Estratégico de "la Caixa", la Entidad trabaja a conciencia en ofrecer el mejor servicio a este segmento, en especial al de las pymes. Asimismo, y para garantizar la calidad de la cartera, existe una unidad independiente de seguimiento que analiza el posible deterioro de los diferentes riesgos.



Este conjunto de políticas se traduce en ratios de morosidad sistemáticamente inferiores a los del sistema, así como en ratios de cobertura y niveles de capitalización muy por encima del sector, como se refleja en los gráficos.

#### 4.4.2. La Seguridad de los Clientes Externos e Internos

Para garantizar la seguridad de clientes y empleados, las oficinas de "la Caixa" están preparadas para minimizar el riesgo de atraco y robo. Además algunas oficinas se dotan de medidas adicionales no exigibles por ley tales como equipos de captación y registro de imágenes digitales, puerta exclusiva de acceso a zona de seguridad, dispensadores y recicladores automáticos de efectivo o control individualizado de acceso mediante arco detector de metales. A lo largo del primer trimestre del 2007 se mejorará el control del acceso a las oficinas ubicadas en zonas de mayor riesgo, instalando esclusas de seguridad e interfonos o videoporteros. Por otro lado, todas las oficinas de "la Caixa" cuentan con un plan de emergencia desarrollado e implantado.

Dentro de este marco, y en base al compromiso de "la Caixa" de fomentar el respeto a los derechos humanos, todos los vigilantes de seguridad que trabajan para la Entidad han realizado el Curso de Habilidades para Vigilante de Seguridad, en el que se estudia el Artículo 18 de la Constitución Española sobre los Derechos Fundamentales de las Personas. Así mismo, y de forma voluntaria, los vigilantes de seguridad pueden realizar el Curso Multimedia Área Legal y el Curso de Reciclaje sobre Normativa Jurídica Aplicada a la Operativa, en los que se estudian aspectos de los derechos humanos relevantes para su actividad.

Por otro lado, "la Caixa" quiere fomentar, también, el alcance de la seguridad a través de expositores en el interior de sus oficinas y a través de una formación específica para empleados designados responsables en

caso de emergencia, así como a empleados de edificios centrales o singulares y a los delegados de prevención. Paralelamente, a través de Internet, se pueden consultar las instrucciones a seguir en caso de emergencia, así como recibir formación en preventión de riesgos laborales.

#### 4.5. Relación con los clientes basada en la Responsabilidad, la transparencia y la ética

##### 4.5.1. Prevención del Blanqueo de Capitales y Políticas Anticorrupción

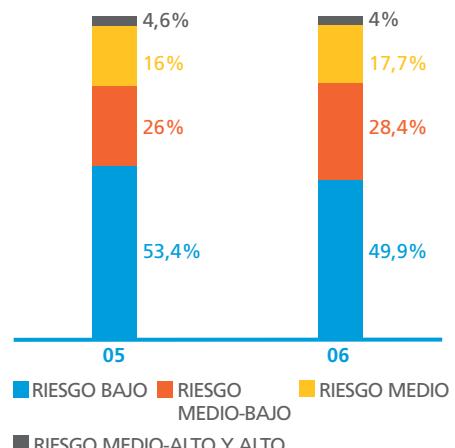
El blanqueo de capitales interviene en los sistemas financieros a nivel mundial provocando daños en la reputación de las instituciones financieras y debilitando sus relaciones con los intermediarios, reguladores y con el público en general. Como respuesta a esto, numerosos países de todo el mundo están aprobando o perfeccionando sus leyes en esta materia de acuerdo con el progresivo marco de medidas de no corrupción ni fomento de la misma que propugna la RSC.

La ley 19/93, modificada por la ley 19/03 de Movimientos de Capitales y Medidas de Prevención de Blanqueo de Capitales, establece que los sujetos obligados deben contar con políticas expresas de aceptación y conocimiento de clientes. Estas políticas ayudan a proteger la reputación de las entidades financieras y la integridad de los sistemas bancarios, al reducir la probabilidad de que se conviertan en vehículo o víctima del crimen financiero.

"la Caixa" adopta medidas concretas para garantizar la identificación de los clientes, el establecimiento de sistemas de control interno, la formación e información de su personal con respecto a estas obligaciones y la máxima colaboración con las autoridades.

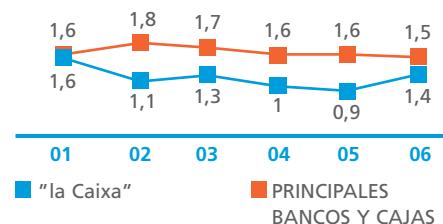
Las cifras en 2006 sobre el personal dedicado a la prevención de blanqueo de capi-

COMPOSICIÓN DE LA CARTERA CREDITICIA

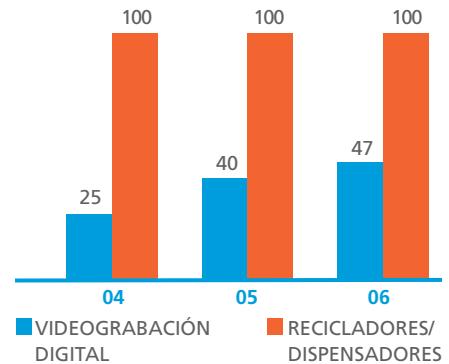


**"la Caixa" es, un año más, la entidad financiera con el menor número de atracos por oficina de todo el sector**

NÚMERO DE ATRACOS POR CADA 100 OFICINAS

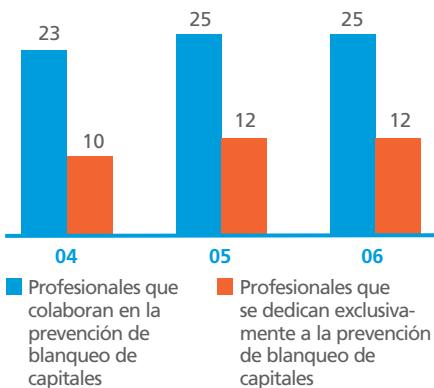


% OFICINAS EQUIPADAS CON MEDIDAS DE PROTECCIÓN CONTRA ATRACOS

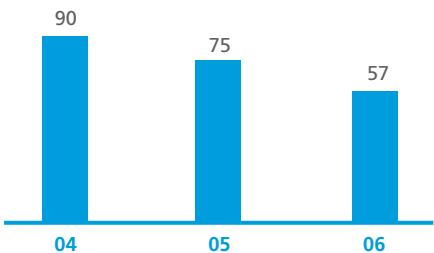


#### 4. "la Caixa" y sus clientes

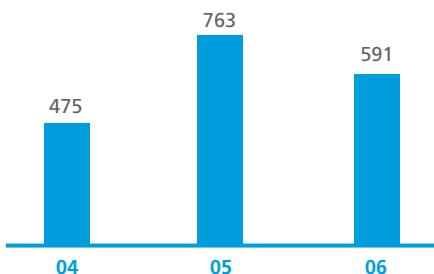
##### PROFESIONALES DE "LA CAIXA" DEDICADOS A LA PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES



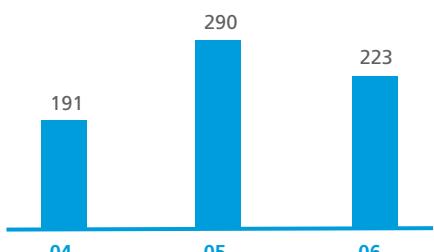
##### Nº TOTAL DE OPERACIONES DETECTADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE ALERTAS DE "LA CAIXA"



##### Nº TOTAL DE OPERACIONES INVESTIGADAS POR LA UOPBC COMO SENSIBLES AL BLANQUEO DE CAPITALES



##### Nº TOTAL DE OPERACIONES COMUNICADAS AL SERVICIO EJECUTIVO DE LA COMISIÓN DE PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES DEL BANCO DE ESPAÑA



tales se mantienen respecto a las del 2005 con un equipo de 25 personas que colaboran en esta tarea y 12 personas que centran en exclusiva su actividad en la materia.

##### Formación Específica

Todos los empleados de la Red Territorial tienen a su disposición desde el año 2000 un curso de prevención de blanqueo de capitales integrado en la Intranet de la Entidad, para sensibilizar y preparar a los trabajadores ante casos de manifiesta ilegalidad constitutivos de delito y corrupción. En el año 2006, 2.229 empleados han participado en el proceso de formación en esta materia, habiéndolo finalizado un total de 178 empleados.

##### Número de Operaciones Investigadas y Detectadas

En el ejercicio 2006, la Unidad Operativa de Prevención de Blanqueo de Capitales (UOPBC) ha investigado un total de 591 operaciones, detectándose 57 casos a través del sistema de alertas de "la Caixa". 223 de estas operaciones se comunicaron al Servicio Ejecutivo del Banco de España.

##### 4.5.2. Respeto a la Intimidad y Confidencialidad de la Información

"la Caixa" cumple de forma rigurosa la legislación vigente en materia de intimidad, protección de datos de carácter personal y secreto bancario. Además, la Entidad mantiene inscritos en el Registro General de Protección de Datos todos los ficheros de su responsabilidad que contienen datos de carácter personal, dispone de un documento de seguridad de obligado cumplimiento para todo el personal con acceso a los datos automatizados de carácter personal y a los sistemas de información, y ha adoptado las medidas técnicas y organizativas necesarias para mantener el nivel de seguridad requerido, según la naturaleza de los

datos personales tratados y las circunstancias del tratamiento, con el objeto de evitar, su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

Los esfuerzos en este campo se amplían con una serie de normas internas, entre ellas; la Norma 47 "Tratamiento y Confidencialidad de los Datos Personales" y su Documento Anexo "Segreto Bancario, Intimidad, Protección de Datos y Buen Uso de la Información", la Norma 66 "Seguridad Informática", los Reglamentos de Seguridad o el Código de Conducta Telemático, de regulación de actuaciones y operativas vinculadas a la protección de la intimidad, de los datos de carácter personal y buen uso de la información. Para ello, los trabajadores es necesario que sean competentes en este terreno, por lo que "la Caixa" imparte formación a los nuevos empleados, y lleva a cabo, de manera periódica, acciones divulgativas y de formación dirigidas a toda su plantilla.

##### 4.5.3. Protección Contra el Fraude. La Seguridad Fomenta la Confianza

Con el objetivo de ofrecer la máxima tranquilidad a los clientes y dotarles de una seguridad total en caso de usos irregulares durante el 2006 "la Caixa" ha creado CaixaProtect®, un servicio pionero en España que garantiza a los clientes protección ante cualquier operación fraudulenta no realizada por el titular en Línea Abierta, cajeros automáticos y con tarjetas de "la Caixa".

El servicio CaixaProtect® es gratuito y es de aplicación inmediata a cualquiera de sus clientes que realicen operativa multi canal, una cifra que a diciembre de 2006 superaba los 10 millones.

Este servicio ha sido posible gracias al desarrollo tecnológico de "la Caixa" para prevenir y detectar los usos fraudulentos



|  | <b>2004</b>                | <b>2005</b> | <b>2006</b>   |
|--|----------------------------|-------------|---|
| % de los datos de clientes cubiertos por los procedimientos de protección de datos.  | 100%                       | 100%        | 100%  |
| Nº y tipos de infracciones cometidas en el marco de las normativas sobre el respeto a la intimidad del cliente.                        | 1 sanción de 120.000 euros | –           | 1 sanción de 2.000 euros (LSSI) y cuatro de 60.101,22 euros cada una (LOPD) |
| Nº de acciones legales por comportamiento de competencia desleal, defensa de la competencia y prácticas de monopolio y sus resultados. | 1 sanción de 300.000 euros | –           | –   |

en tarjetas y en el servicio on-line, Línea Abierta. "la Caixa" abona los importes de cualquier operación fraudulenta realizada hasta dos días antes del bloqueo de la tarjeta, incluyendo los reintegros realizados en cajeros automáticos, y, en el caso de Línea Abierta, hasta treinta días antes de la reclamación.

El servicio CaixaProtect® también activa un sistema de alertas al teléfono móvil para operaciones de compra, disposición de efectivo con tarjeta o transferencias desde Línea Abierta y cajeros de importes elevados. De este modo se abre a los clientes la posibilidad de realizar un seguimiento de sus operaciones más relevantes de forma gratuita.



## PHISING

El *phising* o "pesca electrónica" consiste en suplantar mensajes de correo electrónico de una determinada entidad financiera para intentar conseguir las claves secretas de los usuarios de banca electrónica con la intención de almacenar y utilizar estos datos de forma fraudulenta.

Para evitar este tipo de estafas hay que tener en cuenta que "la Caixa" nunca pide por correo electrónico ningún tipo de información financiera de sus usuarios como pueden ser contraseñas, números de tarjeta o claves personales. Además, aunque estos correos electrónicos pueden llegar a ser muy elaborados, existen una serie de elementos que están siempre presentes en los correos de "la Caixa" y sirven para indicar la autenticidad o no de un mensaje. Los correos electrónicos de "la Caixa" incluyen siempre el nombre y apellido del usuario y cuando se entra en el servicio de banca electrónica aparecen los datos de la última conexión al sistema en la banda inferior izquierda y el nombre y apellidos del usuario en la parte superior.

En caso de duda, "la Caixa" pone a disposición de sus usuarios un teléfono de atención al cliente (902 115 007) y un apartado en su página web sobre seguridad donde se explican las 10 reglas básicas sobre la seguridad on-line.

## 10 REGLAS BÁSICAS SOBRE LA SEGURIDAD ON-LINE

- 1 No se deben abrir los mensajes electrónicos de origen desconocido.
- 2 No se deben facilitar datos personales ni códigos PIN de acceso.
- 3 No se deben abrir archivos de remitentes desconocidos.
- 4 No se deben apuntar las claves de acceso PIN en ningún documento. Hay que dejar la tarjeta de coordenadas Tarjeta Línea Abierta en un lugar seguro.
- 5 No se deben utilizar PIN triviales o fáciles de deducir.
- 6 No se debe confiar nunca en los regalos y las promociones fáciles de obtener ni responder a mensajes que pidan información de forma urgente.
- 7 Es necesario tener un sistema antivirus, utilizarlo y actualizarlo periódicamente. También es recomendable instalar un sistema para evitar los programas espía y de publicidad no deseada.
- 8 Es necesario tener actualizado el navegador e instalar los parches del sistema operativo.
- 9 Es importante considerar unas normas mínimas de protección del ordenador.
- 10 Es necesario mantenerse informado sobre la seguridad general en el uso de Internet.

#### 4.5.4. Ética y Transparencia de la Información Comercial

El cumplimiento de la normativa legal y de los diferentes códigos de autocontrol deontológico voluntarios es uno de los ejes de actuación de "la Caixa", no sólo en su oferta de productos y servicios, sino también en la forma en que éstos se comunican.

Respecto a los requerimientos legales sobre ofertas no fraudulentas, "la Caixa" observa las obligaciones establecidas en las leyes 34 y 26 de 1988, sobre publicidad y disciplina e intervención en las entidades de crédito, respectivamente. La primera contempla aspectos como la reproducción de billetes y monedas, la imagen de las personas, el uso infantil y las publicidades lícitas e ilícitas, entre otras normas. La segunda, en cambio, regula las condiciones de información del tipo de interés, comisiones y obligaciones de información a los clientes, siguiendo los requisitos marcados por el Banco de España. "la Caixa" asume el cumplimiento del

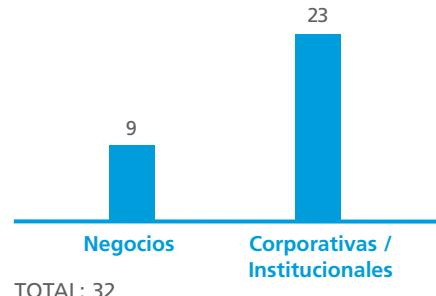
Código General de Conducta Publicitaria de las Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos de Pensiones (INVERCO), así como los códigos de autocontrol elaborados por la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, de la cual la Entidad es miembro. Entre estos códigos cabe citar el Código de Conducta Publicitaria, que está basado a su vez en el Código Internacional de Prácticas Publicitarias de la Cámara Internacional de Comercio (ICC – International Code of Advertising Practice) y en sus principios básicos de veracidad, legalidad, honestidad y lealtad de las comunicaciones comerciales, o el Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva que abarca las comunicaciones comerciales como los aspectos contractuales en las transacciones comerciales realizadas a través de Internet y otros medios electrónicos.

Por último, es de destacar el Código Interno del Área de Servicios de Marketing y Publicidad que establece una serie de normas bási-

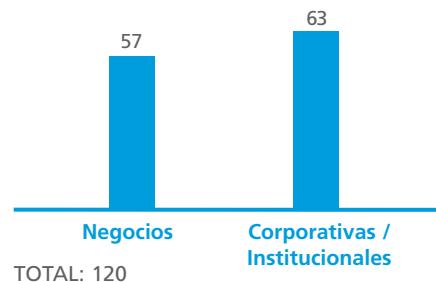


The screenshot displays the 'Sala de prensa' (Press Room) section of the la Caixa website. It features a main content area with several news items and a sidebar with various links related to the company's activities and media relations.

Nº RUEDAS DE PRENSA ORGANIZADAS POR "LA CAIXA" EN 2006



Nº NOTAS DE PRENSA ELABORADAS Y EMITIDAS POR "LA CAIXA" EN 2006



cas de actuación en ámbitos como el respeto de los derechos constitucionales, la igualdad entre hombre y mujer, la protección de los derechos de imagen y la transparencia. Así, la publicidad no puede tener informaciones que sean falsas, ambiguas, inexactas, exageradas o que, de cualquier otra forma, puedan inducir a error con el fin de llevar a engaño a los clientes sobre los beneficios del contenido transmitido.

Al igual que en años anteriores, en el ejercicio de 2006 no constan informaciones o resoluciones contrarias a "la Caixa" en materia de publicidad o información de productos.

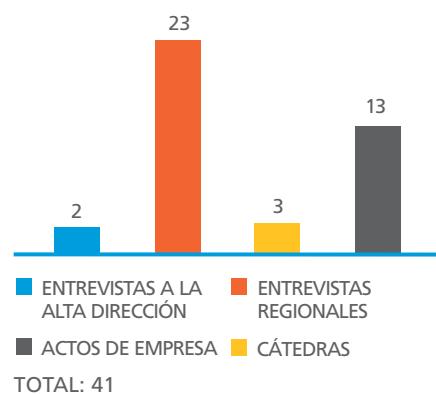
#### 4.5.5. Relación con los Medios de Comunicación

La política de comunicación de "la Caixa" se desarrolla bajo los principios de credibilidad, transparencia informativa, eficiencia y rigor. Uno de sus principales objetivos es la transmisión de los valores fundacionales de la Entidad, que incluyen el servicio a la sociedad

donde desarrolla sus actividades financieras. Para llevar a cabo su cometido, "la Caixa" cuenta con un Gabinete de Prensa que mantiene una relación fluida y directa con los medios de comunicación, a los que atiende en sus peticiones, transmite la actividad relevante de la Entidad y procura trasladar los principios que rigen cada uno de los proyectos que se desarrollan.

Con la finalidad de facilitar a los profesionales de la comunicación su acceso a la información, dentro de la página web de la Entidad se incluye un espacio específico, denominado Sala de Prensa ([www.prensa-caixa.com](http://www.prensa-caixa.com)), para mostrar toda la información relevante sobre "la Caixa" y su Obra Social. En esta web, los medios de comunicación pueden encontrar actualizados, los datos y cifras corporativas, los productos y servicios, las tarifas y comisiones en vigor y las últimas novedades en productos y operaciones. Además, a través de la Mediateca es posible acceder a un archivo de notas de prensa y fotografías.

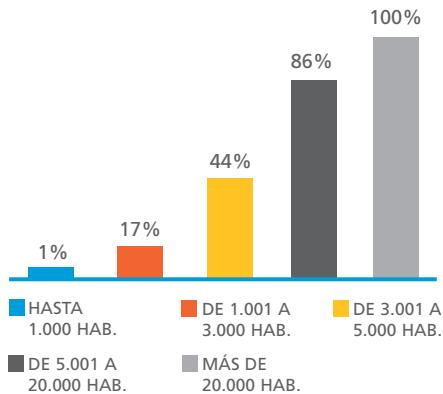
OTROS ACTOS INFORMATIVOS REALIZADOS POR "LA CAIXA" EN 2006



#### 4. "la Caixa" y sus clientes

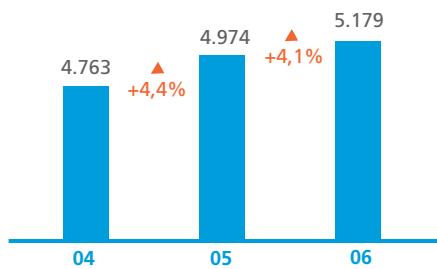


##### PRESENCIA EN EL TERRITORIO DE LAS OFICINAS DE "LA CAIXA"



En los últimos años "la Caixa" ha experimentado una fuerte expansión territorial que la ha acercado más al cliente y la ha convertido en la Entidad financiera española con mayor presencia en todo el territorio español

##### DISTRIBUCIÓN DE LA RED DE OFICINAS DE "LA CAIXA"



#### 4.6. Accesibilidad

El concepto de accesibilidad tiene un significado propio, para "la Caixa", que se traduce en la proximidad al cliente a través de la red de oficinas, la eliminación de barreras físicas o sensoriales, y la superación de la exclusión financiera. La Entidad ha experimentado, también en el año 2006, una expansión territorial que le acerca más al cliente y la convierte en la entidad financiera con mayor presencia en el territorio.

La progresiva implantación de "la Caixa" ha ido rebajando año tras año las cifras de promedio de habitantes por oficina. Las estadísticas muestran una presencia escalonada de acuerdo con el número de habitantes de municipios. Así, con una fuerte presencia en las grandes concentraciones urbanas, la Entidad cuenta con oficinas en prácticamente el 100% de todas las poblaciones españolas con más de 20.000 habitantes, en un 86% de las poblaciones de entre 5.001 y 20.000 habitantes, en un 44% de aquellas que cuentan entre 3.001 y 5.000 habitantes, en un 17% de aquellas poblaciones de entre 1.001 y 3.000

habitantes y en un 1% en aquellas poblaciones con más de 1.000 habitantes.

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

"la Caixa" pone a disposición de sus clientes 5.179 oficinas en el territorio español y 7 oficinas de representación en el exterior (Milán, Stuttgart, Porto, Lisboa, Bruselas, Londres y Casablanca), sumando un total de 5.186 oficinas. Esto consolida a la red de "la Caixa" como la más potente de España.

El número total de oficinas de "la Caixa" se ha incrementado un 8,5% en el periodo 2004-2006.

La presencia creciente y la proximidad de "la Caixa" al territorio español se hace patente en los siguientes indicadores:

- El promedio de clientes por oficina es de 1.947, cifra que supone un incremento del 1% en el periodo 2004-2006.
- El promedio de clientes por empleado es de 434, cifra que supone un incremento del 3% en el periodo 2004-2006.



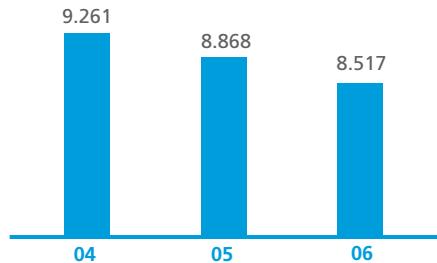
DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL DE LAS OFICINAS DE "LA CAIXA"  
POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y EVOLUCIÓN DEL CRECIMIENTO  
PERÍODO 2004 / 2006



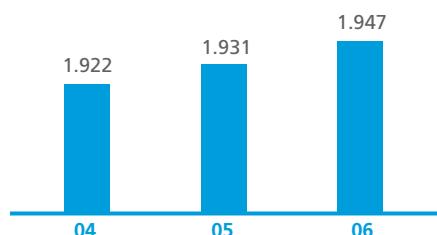
Presencia de las Oficinas de "la Caixa" por Comunidades Autónomas

| CC.AA.               | Oficinas de "la Caixa" | Oficinas del sistema bancario español | % Penetración |
|----------------------|------------------------|---------------------------------------|---------------|
| Andalucía            | 607                    | 6.276                                 | 9,7           |
| Aragón               | 93                     | 1.707                                 | 5,4           |
| Asturias             | 75                     | 905                                   | 8,3           |
| Baleares             | 242                    | 1.168                                 | 20,7          |
| Canarias             | 150                    | 1.264                                 | 11,9          |
| Cantabria            | 44                     | 469                                   | 9,4           |
| Castilla y León      | 201                    | 2.946                                 | 6,8           |
| Castilla - La Mancha | 114                    | 1.836                                 | 6,2           |
| Cataluña             | 1.789                  | 7.665                                 | 23,3          |
| Ceuta y Melilla      | 6                      | 42                                    | 14,3          |
| Valencia             | 478                    | 4.522                                 | 10,6          |
| Extremadura          | 64                     | 1.159                                 | 5,5           |
| Galicia              | 182                    | 2.417                                 | 7,5           |
| La Rioja             | 28                     | 460                                   | 6,1           |
| Madrid               | 751                    | 5.395                                 | 13,9          |
| Murcia               | 131                    | 1.215                                 | 10,8          |
| Navarra              | 54                     | 680                                   | 7,9           |
| País Vasco           | 170                    | 1.761                                 | 9,7           |
| Total España         | 5.179                  | 41.887                                | 12,4          |

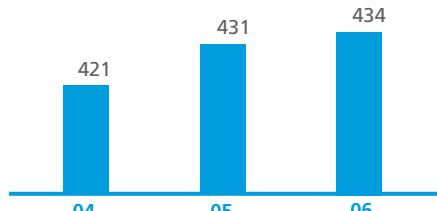
PROMEDIO DE HABITANTES POR OFICINA DE "LA CAIXA"



PROMEDIO DE CLIENTES POR OFICINA DE "LA CAIXA"



PROMEDIO DE CLIENTES POR EMPLEADO DE "LA CAIXA"



#### 4.6.2. Eliminación de Barreras.

##### Adaptación y Accesibilidad de Oficinas

La voluntad de "la Caixa" es ofrecer un servicio de calidad e innovador a sus más de 10 millones de clientes en España, reflejando su vocación social a través de una política de eliminación de barreras arquitectónicas, tecnológicas y de comunicación para facilitar el acceso a la Entidad a todas las personas. La eliminación de estas barreras supone una prioridad para ofrecer al cliente una atención óptima, por lo que la sensibilidad social de la Entidad no sólo centra sus esfuerzos en una expansión cuantitativa, sino también en una mejora cualitativa del concepto de atención al cliente. Algunos ejemplos de esta política son el diseño de oficinas con "cota cero", los teclados en cajeros adaptados para personas con dificultades visuales o la accesibilidad en la web; iniciativas que la Entidad ha llevado a cabo en los últimos años.

En referencia a las barreras arquitectónicas, desde finales de los años noventa, "la Caixa" trabaja en el objetivo 'cota cero', para la eliminación de los desniveles entre las aceras y el interior de las oficinas o, cuando esto no es posible, salvarlos mediante rampas de baja pendiente o plataformas elevadoras. "la Caixa" se ha marcado como reto que el 100% de sus oficinas sean accesibles. En la actualidad, 3.738 oficinas, que suponen el 72,18% del total, ya lo son.

De hecho, las nuevas oficinas se abren, siempre que es posible, acorde con el objetivo "cota cero" que determina unos estrictos criterios de accesibilidad. Paralelamente, en las oficinas ya abiertas, se realizan transformaciones para adaptarse a las necesidades de los colectivos con discapacidades, bien a través de la eliminación de barreras, la ejecución de reformas o ampliaciones como puede ser, por ejemplo, el cambio de ubicación de la puerta de entrada, o en los casos más extremos, mediante el traslado del local.

Por otra parte, la ATP (Atención Totalmente Personalizada) ofrece a los clientes un espacio más propicio para la relación, con un mobiliario y una disposición de los puestos de trabajo dirigidos a facilitar el contacto

#### OFICINAS ACCESIBLES



## OFICINAS ATP



personal. Actualmente, un 98% de las oficinas de "la Caixa" están diseñadas conforme al modelo ATP.

### Accesibilidad a los Terminales de Autoservicio

Las 7.493 terminales de autoservicio de "la Caixa" ya disponen de teclados adaptados para personas con dificultades visuales, que les permiten acceder a las funciones bancarias básicas (reintegro de efectivo, actualización de libreta, consulta de extractos e ingreso de billetes y cheques) mediante la lectura táctil de teclados numéricos en código braille.

En materia de discapacidad sensorial, se ha llevado a cabo un proyecto que permitió, en los terminales de autoservicio de "la Caixa", acceder a un menú específico cuyas pantallas tienen una tipografía mayor y en blanco y negro para facilitar su uso a las personas mayores con dificultades visuales. Este menú permite realizar las funciones bancarias ordinarias en los terminales de autoservicio (reintegro de efectivo, consultas, etc.).

Otro proyecto, iniciado a principios del año 2002, es el de la implantación de una guía a través del sistema de voz que se desplegará masivamente en la red durante el 2007. Para acceder al sistema de audio, el usuario tiene que conectar unos auriculares estándares a la clavija situada en la parte frontal del terminal de autoservicio y marcar en el teclado una clave sencilla. A través de este sistema, puede accederse a toda la operativa anterior y también a la compra de billetes de transporte y a la recarga de teléfonos móviles.

También se ha implantado en el 2006 la operativa "Caixa Fácil" que permite personalizar las operaciones más frecuentes que se realizan en los cajeros. Este servicio, que se programa desde las propias oficinas de "la Caixa" a petición del cliente o de forma proactiva por los empleados de la oficina, facilita a las personas mayores el manejo de los cajeros.

Actualmente, no hay ninguna normativa que defina los parámetros que deben cumplir los terminales de autoservicio

**Todos los terminales de autoservicio de "la Caixa", 7.493, disponen de teclados adaptados para personas con dificultades visuales que les permiten acceder a las funciones bancarias básicas mediante la lectura táctil de teclados numéricos en código braille**

#### 4. "la Caixa" y sus clientes

**"la Caixa" es la primera Entidad en España que cuenta con un servicio de banca on-line accesible. En este sentido, el servicio Línea Abierta ha obtenido la acreditación de nivel "A", de acuerdo con las normas internacionales de accesibilidad Web Accessibility Initiative (WAI)**

para garantizar su accesibilidad. Por ello y conscientes de que cerca del 9% de la población española tiene algún tipo de discapacidad, "la Caixa" y la Fundación Barcelona Digital, han elaborado durante el 2006 un estudio para hacer más accesibles los terminales de autoservicio.

Este estudio propone un conjunto de recomendaciones que hacen referencia a la accesibilidad física del terminal de autoservicio (localización de la entidad financiera, acceso, ubicación, privacidad o seguridad) y la accesibilidad en su utilización (elementos interactivos, dispositivos de entrada y salida, operativa o identificación).

"la Caixa" ha previsto que en el año 2010 dentro de su plan de expansión y renovación de su red de oficinas y terminales de autoservicio, al menos un terminal de autoservicio por oficina cumpla los requisitos mencionados en la propuesta de la Fundación Barcelona Digital.

#### Accesibilidad a Internet

"la Caixa" es la primera entidad en España que cuenta con un servicio de banca online accesible. Línea Abierta, el servicio de banca por Internet de "la Caixa", ha obtenido el año 2006 la acreditación de nivel "A", de acuerdo con las normas internacionales de accesibilidad Web Accessibility Initiative (WAI), determinadas por World Wide Web Consortium (W3C), para la operativa habitual, aquella que representa más del 50% de las operaciones realizadas por los clientes.

La Entidad ha realizado un gran esfuerzo para adaptar la accesibilidad en Línea Abierta y en el portal de "la Caixa", lo que ha significado hacerlo comprensible para el software de apoyo que utilizan las personas con discapacidad visual en su navegación habitual, por ejemplo, el programa de lec-

tura del que se sirven los invidentes (JAWS). En concreto, el portal de "la Caixa" ha obtenido también la acreditación de nivel "AA" en páginas principales de particulares y empresas, en el mapa web de particulares y empresas, en atención al cliente y el Rincón de accesibilidad y también en banca a distancia de particulares y empresas.

"la Caixa" también ha puesto a disposición de todos sus clientes el Rincón de Accesibilidad, un espacio donde se explican todas las actuaciones para facilitar la accesibilidad a los servicios y en el que se detallan las acciones en el área de Internet. Además, se incluyen vídeos en lenguaje de signos, realizados con la colaboración de la Federación Catalana de Personas Sordas.

"la Caixa" se rige por la mejora continua de sus servicios, por ello se validan los cambios en las distintas funciones, aplicando test de usuarios con discapacidad para comprobar el grado de accesibilidad.

La Fundación ONCE ha colaborado estrechamente con "la Caixa" para conseguir las soluciones que permiten cumplir el nivel A de accesibilidad en su servicio de banca electrónica, y el nivel AA de accesibilidad en su portal de Internet [www.lacaixa.es](http://www.lacaixa.es).

#### Gestión Multicanal Accesible

Desde sus orígenes "la Caixa" se ha caracterizado por su fuerte compromiso social, así como una importante vocación de servicio y trabajo a favor del interés general. Esta voluntad se manifiesta en facilitar el servicio a todos los clientes, gracias a una política sostenida de eliminación de las barreras arquitectónicas, tecnológicas y de acceso a la información.



## 4.7. Servicio Financiero Universal

"la Caixa" cuenta actualmente con 10.083.517 clientes, de los cuales 8.990.323 son particulares. Por su parte, en los últimos años, la Entidad está experimentado un aumento importante en su base de clientes del segmento de empresas, que ya alcanza la cifra de 343.347.

"la Caixa" desarrolla un modelo de banca universal enfocado al servicio y atención de las necesidades y demandas de un gran número de clientes, en su mayoría particulares y pequeñas y medianas empresas. Para ello, dispone de una gama de productos y servicios, financieros y no financieros, adaptada a las demandas específicas de cada colectivo. En este sentido, "la Caixa" trata de ofrecer productos adaptados a las necesidades del cliente en cada uno de sus estadios de vida para conseguir una fidelización que es básica para el desarrollo del negocio.

### 4.7.1. "la Caixa" y los Jóvenes: LKXA

La Entidad cuenta con 493.717 clientes jóvenes con edades comprendidas entre los 18 y los 25 años. Para dar respuesta a las necesidades de formación, integración al mundo laboral y acceso a la vivienda existe el Programa LKXA, del cual se benefician 493.717 clientes, que busca ofrecer soluciones y propuestas a las demandas de las nuevas generaciones.

Para facilitar el acceso de los jóvenes a la educación universitaria, "la Caixa" cuenta con dos modalidades de crédito a un plazo máximo de 10 años: el CrediEstudios, para financiar la carrera universitaria, y el CrediEstudios Postgrado, que permite cubrir las necesidades económicas de varios años de estudios de postgrado o master, sin tener que volver a solicitar un préstamo cada año. Además existen 50 convenios de colaboración entre "la Caixa" y diferentes centros uni-

versitarios para facilitar la financiación de las necesidades de los estudiantes.

La dificultad del acceso a la vivienda se ha presentado en los últimos tiempos como una de las mayores preocupaciones de los jóvenes, y en ese sentido "la Caixa" cuenta con productos específicos como la Libreta Vivienda, destinada a constituir un capital que permita la futura adquisición o rehabilitación de la primera vivienda. Por otra parte, también se ofrece la Hipoteca Joven, con un plazo de amortización de hasta 40 años y una carencia de hasta diez años, el período más amplio del mercado. Estos diez años de carencia se pueden iniciar e interrumpir en cualquier momento de la vida del crédito, además, se pueden distribuir entre las distintas disposiciones que efectúe el titular. La Hipoteca Joven LKXA es la única del mercado que ofrece una carencia en un crédito con revolving, que permite al titular volver a disponer de parte del capital amortizado para hacer frente a nuevas necesidades de financiación. A diciembre de 2006, "la Caixa" había realizado 41.523 operaciones de Hipoteca Joven por un valor de 6.691 millones de euros.

En línea con su permanente espíritu innovador, "la Caixa" también pone al servicio de los jóvenes todas las posibilidades de comunicación que ofrecen las nuevas tecnologías. Así, este colectivo dispone de toda la oferta multicanal de "la Caixa" que comprende, además de la red de oficinas y cajeros automáticos, la telefonía móvil en todas sus modalidades, la banca telefónica, la televisión digital y el Servicio Línea Abierta de Internet. En este sentido, merece la pena destacar el servicio Caixa Móvil que permite tener todos los servicios financieros que ofrece la Entidad integrados en el móvil y consultar y operar con cuentas y tarjetas las 24 horas del día. Puede accederse a todos estos servicios a través de la página [www.lkxa.com](http://www.lkxa.com).

**"la Caixa" busca a través del programa LKXA soluciones y propuestas a las demandas de las nuevas generaciones. La Entidad cuenta con 493.717 clientes jóvenes con edades comprendidas entre los 18 y los 25 años que pertenecen al LKXA**



#### 4. "la Caixa" y sus clientes

**La estrecha relación entre el personal de la red de oficinas de "la Caixa" y los clientes, permite que, de forma constante, se creen nuevos productos y servicios financieros y no financieros, de acuerdo con las necesidades reales de los más de 10 millones de clientes**

En este sentido, los beneficiarios del programa LKXA han disfrutado durante todo el año 2006 de la exención de comisiones en la compra de entradas a través de cajeros ServiCaixa, Internet o teléfono móvil, con un límite de dos entradas por semana y persona.

Además, el programa ofrece a los jóvenes ventajas y descuentos en el ámbito del ocio, a través de la venta de entradas por ServiCaixa, descuentos en gasolina, así como diferentes servicios a través de su línea específica de tarjetas. Dichas tarjetas permiten personalizar la imagen impresa y cuentan con un catálogo joven de regalos propio del programa Puntos Estrella, que premia las compras efectuadas con tarjeta.

##### **4.7.2. Productos y Servicios para las Personas Mayores**

El compromiso de "la Caixa" con las personas mayores se remonta al momento de su creación, puesto que una de las motivaciones de sus fundadores fue velar por este colectivo, siendo pionera en la introducción de instrumentos de previsión social como las pensiones para la vejez, cuando todavía no existía este tipo de prestación social en España. Hoy, este compromiso sigue patente a través de productos y servicios específicos y en actuaciones orientadas a mejorar su situación y calidad de vida.

El programa Club Estrella ofrece a las personas mayores productos y servicios con ventajas exclusivas. En la actualidad se benefician de las ventajas del Club Estrella 1.468.924 clientes de 65 años o más, de estos, 702.972 tienen su pensión domiciliada en "la Caixa". Así, y través del Club Estrella, las personas mayores pueden tramitar de forma gratuita el expediente de jubilación, cobrar la pensión del INSS el día 25 de cada mes, contratar la Pensión Vitalicia Inmediata, disfrutar del SegurCaixa Hogar con descuento, disponer de préstamos en condiciones preferentes,

recibir asesoramiento económico y financiero y realizar consultas al Teléfono Club Estrella.

Además, la oferta para clientes de la tercera edad cuenta con la Tarjeta Club Estrella, que incorpora gratuitamente la Tarjeta Dorada de RENFE por la cual se consiguen descuentos en el precio de los billetes de tren. La tarjeta también participa en el programa de Puntos Estrella de la Entidad, que premia las compras que se realicen con la tarjeta con puntos canjeables por regalos.

En cuanto a los productos, cabe destacar la Hipoteca Inversa, la cual está pensada para proporcionar a las personas mayores unos ingresos adicionales que complementen sus pensiones. En total se han gestionado a lo largo de 2006 un total de 168 Hipotecas Inversas.

**En la actualidad se benefician de las condiciones del Programa Club Estrella 1.468.924 clientes de 65 años o más. De éstos, 702.972 tienen su pensión domiciliada en "la Caixa"**

**Club Estrella**

**Domicilie su pensión y disfrute de ventajas exclusivas**

The advertisement features a photograph of an elderly couple walking outdoors. The man is wearing a light-colored shirt and trousers, while the woman is wearing a pink jacket and trousers. They are smiling and looking towards each other. The background shows some greenery and trees.

**"la Caixa"**

#### 4.7.3. Nuevos Residentes

Fruto de los fenómenos sociodemográficos de los últimos años, "la Caixa" no ha sido ajena a las nuevas realidades sociales y cabe destacar el notable incremento de los clientes que proceden de otros países. Si el año 2005 se cerró con 580.648 clientes nacidos fuera de España, a finales de 2006 esa cifra alcanza los 711.231.

Para la captación y fidelización de este colectivo, "la Caixa" lleva a cabo diferentes actividades:

- Posibilidad de realizar envíos de dinero en su propio idioma (19 idiomas diferentes).
- Incorporación de personas de otras nacionalidades en plantilla en oficinas y como comerciales en aquellas zonas geográficas con gran presencia de este colectivo.
- Acuerdos internacionales con los principales bancos de los países de origen de este colectivo para facilitar y asegurar la tramitación de los envíos de dinero.
- Red de cajeros que funcionan con cualquier tarjeta para facilitar los envíos de dinero.
- Acuerdos con multitud de asociaciones de nuevos residentes: organización de encuentros, patrocinios, merchandising, cursos de bancarización (formación), etc.

Puesto que "la Caixa" considera la importancia de facilitar la accesibilidad al sistema bancario de estos colectivos, implementa una estrategia basada en la integración financiera mediante una variada oferta de productos y servicios que dan respuesta a sus necesidades y que contribuyen a su desarrollo económico y social en nuestro país. Un ejemplo de las actuaciones llevadas a cabo lo constituye la traducción al árabe y al chino en las operativas de los cajeros y la creación de instrumentos que facilitan el envío de transferencias a sus países de origen.

Así, en la actualidad, los clientes nuevos residentes de "la Caixa", proceden principalmente de Marruecos, Ecuador, Colom-

bia, Perú, China, y Rumanía. En el último año el colectivo de clientes nuevos residentes en "la Caixa" ha crecido un 22%.

Uno de cada tres nuevos clientes de la entidad es nuevo residente, lo que demuestra la aceptación de los servicios diseñados específicamente para este colectivo. "la Caixa" puso en marcha en el año 2002 un programa dirigido a los nuevos residentes en España con el objetivo de proporcionar, al margen de su extensa oferta tradicional, productos y servicios financieros específicos para atender a sus necesidades. En este marco, "la Caixa" fue la primera entidad en poner a disposición de sus clientes un servicio multicanal para enviar dinero al exterior. Ello se puede realizar a través de Línea Abierta, el servicio de Internet de la entidad, así como desde los cajeros automáticos, las oficinas y mediante mensajes SMS.

Además, "la Caixa" cuenta con dos modalidades de tarjeta específicas para este colectivo: la Internacional Transfer -la primera que permite realizar transferencias internacionales a través de los cajeros automáticos de la Entidad-, y la Visa Giros, una tarjeta de prepago con la que se pueden cobrar las remesas enviadas desde España. En este sentido, "la Caixa" ha firmado acuerdos con bancos de Ecuador, Perú y Colombia. Estos acuerdos se suman, así, a los que el grupo ha firmado con otros países como Argentina, Bolivia, República Dominicana, Senegal, Filipinas, Marruecos, Rumanía, Bulgaria, Pakistán y Brasil, todos ellos con el objetivo de facilitar las transferencias internacionales. A partir de Enero de 2007 se incorporarán Ucrania, Uruguay y Cuba a dichos acuerdos.

En cuanto a los productos financieros, "la Caixa" ha desarrollado para el colectivo de nuevos residentes, la 'Hipoteca Básica' que facilita el acceso a la vivienda a este colectivo financiando hasta el 100% del valor de la tasación de los inmuebles.

**El mejor regalo, sentirles cerca**



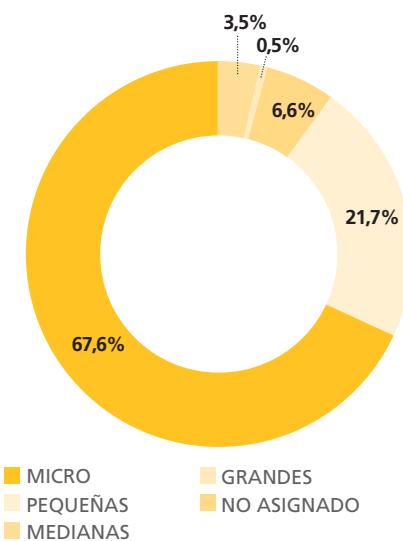
**Uno de cada tres nuevos clientes de "la Caixa" es nuevo residente, lo que demuestra la aceptación de los productos y servicios diseñados especialmente para este colectivo**

#### 4. "la Caixa" y sus clientes

**El servicio Línea Abierta Empresa ha merecido en varias ocasiones la mejor calificación del sector realizada por entidades independientes, valorando su funcionalidad y la cobertura de todas las necesidades de la empresa**



#### DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES EMPRESA POR TAMAÑO



Asimismo, cabe destacar el desarrollo de un nuevo producto, el seguro SegurCaixa Repatriación, que da respuesta a uno de los problemas a que se enfrenta el colectivo de nuevos residentes que es la repatriación de los difuntos a los países de origen en caso de defunción en nuestro país. A 31 de diciembre de 2006 el número de contratos de Segurcaixa Repatriación es de 50.988, lo que supone un incremento del 34,7% sobre los contratos vigentes a finales de 2005.

La Entidad también está potenciando la concesión de microcréditos a este colectivo para favorecer sus iniciativas empresariales. En este sentido, "la Caixa" ha sido la primera entidad financiera en recibir el certificado de calidad según el modelo establecido en la Norma ISO 9001, que avala la calidad prestada en la gestión de los servicios financieros para los nuevos residentes.

#### 4.7.4. CaixaEmpresas

El número de empresas que son clientes llega a los 343.347 con un crecimiento del 10,4% durante el año 2006, y representa ya una penetración (porcentaje de empresas clientes sobre el total de empresas) del 22,4%. La inversión crediticia en este segmento es de 50.497 millones de euros, con un crecimiento del 35,1% y los recursos captados ascienden a 23.297 millones de euros con un aumento del 26,7%. En conjunto, la cifra de negocios de Banca de Empresas representa el 24% de la cifra de negocios de la Entidad.

Las necesidades operativas de la empresa están siempre resueltas por el sistema de "banco en casa", denominado Línea Abierta Empresa, que ha merecido repetidamente la mejor calificación del sector realizada por AQ Metrix, valorando su funcionalidad y la cobertura de todas las necesidades de la empresa. El número total de empresas que durante el año operaron con el servicio Línea Abierta se sitúa en 110.092.

La orientación al segmento de empresas se refleja también en los crecimientos importantes en productos de financiación, como el descuento comercial que ha aumentado en un 22%, y en el elevado número de empresas que tramitan sus pagos a proveedores en la Entidad, 176.721 o en el elevado número de empresas que han pagado sus impuestos recientemente, 231.528.

Desde el punto de vista de la innovación en productos y servicios, cabe destacar el servicio Venta Segura, la tramitación de Créditos Documentarios por Línea Abierta, el Crédito Abierto a Empresas y CaixaFactura, el sistema de factura electrónica de "la Caixa".

El peso de las pymes en la economía española requiere de una atención especial, ya que, es el principal motor dinamizador de empleo, producción, venta, entre otros, por lo que sus necesidades financieras y no financieras son especialmente relevantes.

En este sentido, en el año 2006 "la Caixa" ha firmado un acuerdo de financiación con el Banco Europeo de Inversiones (BEI) consistente en una línea de financiación para proyectos de inversión de pymes en condiciones ventajosas, tanto de plazo como de tipos de interés.

Además, dentro de esta línea de apoyo a las pymes que desarrolla "la Caixa", se engloba la póliza Línea de Riesgos Comerciales, que reúne los productos de crédito más habituales en una sola póliza. De esta manera, con la firma de un único contrato y con un límite fijado, este producto facilita la realización de las operaciones de financiación más frecuentes, tanto nacionales como internacionales. Entre otras, se incluye el descuento y anticipo de créditos comerciales, la financiación de importaciones y exportaciones, el anticipo de facturas nacionales, créditos documentarios, seguros de cambio, avales y garantías.



#### 4.7.5. Sector Agrario

"la Caixa", desde sus orígenes hasta la actualidad, ha prestado una atención prioritaria a las necesidades del sector agrario. La Entidad, en la actualidad cuenta con productos específicos para atender las necesidades del sector agrario, tanto individualmente como para las cooperativas agrícolas y ganaderas. Para comercializar estos productos "la Caixa" cuenta con 745 oficinas especializadas en el sector agrario.

En las oficinas de la Entidad se ofrece asesoría y se informa de las novedades que se puedan producir al respecto. Para completar el servicio, "la Caixa" ofrece la posibilidad de tramitar la solicitud de la PAC e incluso de adelantar el cobro de la ayuda, a través de un crédito en condiciones preferentes.

Además de colaborar en los trámites del cobro de las ayudas de la PAC, "la Caixa" ofrece créditos puente en condiciones ventajosas que permiten a los agricultores adelantar el cobro de ayudas por heladas y sequías. La Entidad ha sido pionera en desarrollar productos de financiación como *renting* de maquinaria agrícola por un período superior a un año para el cual ha firmado acuerdos con los principales proveedores del sector.

Paralelamente, en las oficinas de "la Caixa" también se puede contratar todos los seguros de Agroseguro que se adaptan a todas las necesidades de agricultores y ganaderos. De esta manera, hay seguros especializados en los cultivos frutales, vides, cereales de invierno, cereales de primavera...

Por otra parte, la AgroTarjeta permite a las cooperativas y a las empresas del sector gestionar con agilidad y con las máximas garantías sus actividades de cobros y pagos. Otro ejemplo de colaboración entre "la Caixa" y las cooperativas ha sido el lanzamiento de un producto altamente innovador como es el Plan de Pensiones para el sector agrario que se comercializa exclusivamente a través de las cooperativas.

Con el Crédito Agrolversión, que es una innovadora fórmula de financiación con la suficiente flexibilidad como para permitir que el cliente pueda elegir entre una financiación a 8 años, con garantía personal, y una financiación a 15 años con garantía hipotecaria, es el agricultor o ganadero quien fija la periodicidad de las liquidaciones en función de sus ingresos y puede utilizar un período de carencia de hasta 24 meses.

En cuanto a convenios con la administración pública, "la Caixa" mantiene desde el año 2003 un acuerdo con SAECA para facilitar financiación a agricultores y ganaderos con préstamos con garantía personal y a un tipo de interés preferente. Finalmente, "la Caixa" pone a disposición de sus clientes un boletín bimensual gratuito con noticias relativas al sector denominado InfoAgrario.

Además, "la Caixa" también tramita los préstamos de Estructuras Agrarias, según el convenio del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, y las Comunidades Autónomas, que se destinan a la instalación de jóvenes agricultores y a la mejora de las instalaciones agrarias.

#### Soluciones de financiación

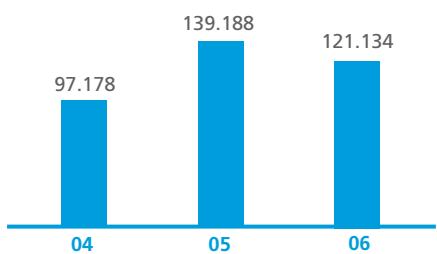
**De regalo, un seguro a terceros para su tractor**

**AgroCaixa**  
Soluciones para el campo

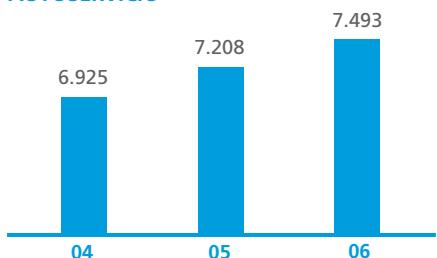


Según el último estudio elaborado por AQMetrix, "la Caixa" es líder en calidad en todos los servicios de Internet: Banca Particulares, Banca Empresas, Broker Online, Banca Personal y Banca Profesionales y Negocio. Es la primera vez que una entidad financiera consigue ser líder simultáneamente en estos cinco índices de análisis

**INVERSIÓN TOTAL REALIZADA POR "LA CAIXA" EN TECNOLOGÍA (en miles)**



**NÚMERO TOTAL DE TERMINALES DE AUTOSERVICIO**



En 2006 "la Caixa" ha potenciado todos sus canales electrónicos con nuevos servicios y ventajas que facilitan la operativa de todos sus clientes

#### 4.8. Innovación y Servicio como motor de Calidad

Para "la Caixa" innovar es convertir las ideas en valor.

En ese sentido, el fomento de las nuevas ideas, que surgen de los propios empleados, permite el desarrollo de proyectos innovadores para dar respuesta a las necesidades más inmediatas de los clientes.

A través de la Intranet de "la Caixa" se fomenta y divulga los resultados de la participación de los empleados en este cometido, así como también se comunican las ideas que van a repercutir en mejores servicios y productos a comercializar. El proceso interno de innovación implantado en "la Caixa" persigue el objetivo de estimular la participación, y además efectuar un reconocimiento a los empleados que realizaron esas propuestas.

##### 4.8.1. Innovación Tecnológica Constante

La tecnología es una variable crítica en el futuro de las organizaciones que permite ofrecer los mejores productos y servicios, así como tener una mejor y más productiva relación con los clientes. La política de innovación tecnológica de "la Caixa" ha tenido siempre una marcada visión volcada hacia el cliente. En este sentido, durante el ejercicio 2006 la Entidad ha dedicado más de 5,7 millones de euros a diversos proyectos de I+D relacionados básicamente con la acción comercial y con la seguridad en las transacciones. Esta inversión se ha plasmado en resultados -algunos en fase piloto y otros totalmente implantados- que han dado lugar, y lo harán también en los próximos años, a una sustancial mejora en la relación de "la Caixa" con sus clientes.

##### 4.8.2. Servicio 24 Horas al Día: "Estamos Siempre"

Bajo el lema "Estamos Siempre", "la Caixa" se compromete a acompañar a sus clientes siempre que lo necesiten: 24 horas del día,

365 días al año a través de diferentes herramientas.

#### Canales Electrónicos y Telemáticos

La tecnología permite una aproximación eficaz y ágil para ofrecer servicios innovadores y de calidad como complemento del trato personalizado que hace la red de oficinas a los clientes. En este sentido, los canales electrónicos, además de ofrecer una gran diversidad de servicios, permiten un elevado grado de comunicación entre "la Caixa" y sus clientes.

Durante el año 2006, se han realizado cerca de 485 millones de operaciones a través de los terminales de autoservicio. "la Caixa", con una red 7.493 cajeros, es la entidad financiera española líder en el número de terminales. Del total de cajeros, 5.328 incorporan, además, un gran número de funciones como: servicios de información, operativa de valores, gestión de puntos estrella, consulta de oferta inmobiliaria, subastas, venta de billetes de transportes, pago de impuestos o venta de localidades para el cine y otros espectáculos. Entre las novedades del 2006 destaca la posibilidad de fraccionar el pago de los recibos, la personalización de las pantallas según las preferencias de los clientes y el desarrollo de menús más accesibles para todos los usuarios.





ServiCaixa es líder en el mercado español de *ticketing*, tanto por volumen como por diversidad de oferta. El año pasado gestionó la venta de más de 46 millones de entradas. El 13,8% de esa cantidad (6,3 millones) se vendió a través de los canales propios de "la Caixa", como son los cajeros automáticos (42%), Internet (35%) o teléfono (23%).

"la Caixa" es la única entidad que comercializa entradas con una cartelera global y permanente de espectáculos, permitiendo la venta anticipada de manera cómoda y rápida. Su oferta comprende cine, teatro, música, deportes, museos y parques temáticos.

Por término medio, cada cajero automático de la Entidad ofrece más de 200 operaciones posibles, la más popular de ellas es el reintegro de efectivos, que representa el 42% del total de operacio-

nes. En este sentido, cada día los cajeros de "la Caixa" dispensan 70 millones de euros.

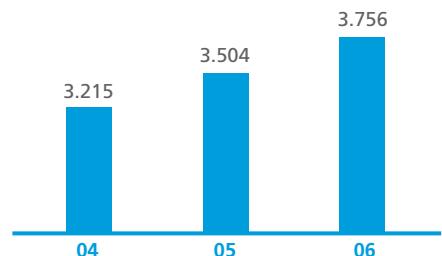
Pero la apuesta de "la Caixa" por el autoservicio no se limita solamente a los terminales de autoservicio, sino que éstos forman parte de una estrategia mucho más amplia que incluye el teléfono, los datáfonos y, sobre todo, Internet.

#### Línea Abierta

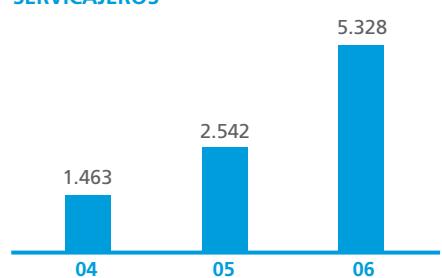
La oferta de banca on-line de "la Caixa" para particulares y empresas permite efectuar más de 750 operaciones distintas a través de sus servicios Línea Abierta y Bolsa Abierta. El portal de Internet, [www.laCaixa.es](http://www.laCaixa.es), es el punto de acceso a toda la información corporativa del Grupo "la Caixa", Obra Social y a servicios de naturaleza no financiera, como servicios inmobiliarios (Servihabitat), de ocio (Serviticket) y Club Compra, entre otros.

**"la Caixa"**, con una red de 7.493 cajeros, se consolida una vez más como la entidad financiera española líder en el número de terminales

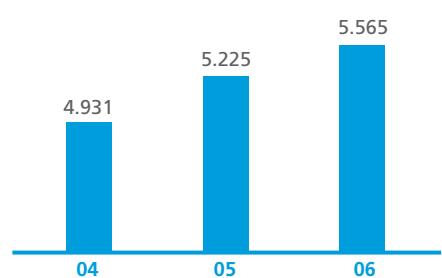
Nº TOTAL DE CLIENTES DE AUTOSERVICIO  
(en miles)



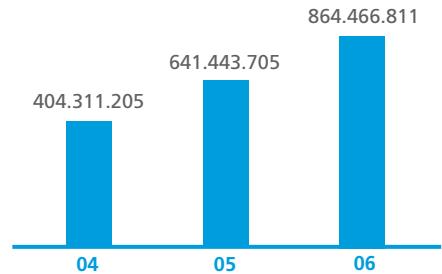
SERVICAJEROS



TERMINALES DE AUTOSERVICIO QUE PERMITEN INGRESOS

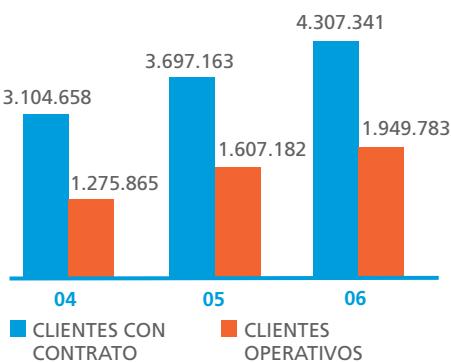


Nº TOTAL DE OPERACIONES REALIZADAS EN LINEA ABIERTA

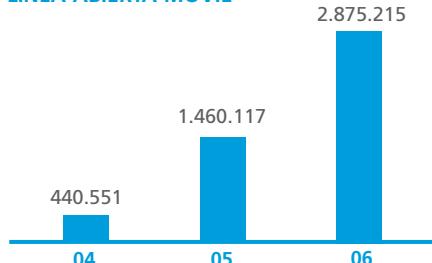


**Según un estudio de Nielsen NetRatings, "la Caixa" duplica y triplica a sus competidores en el número de usuarios de su servicio de banca on-line Línea Abierta. Además, el portal de Internet de la Entidad consolida su liderazgo en servicios de banca on-line con una cuota de mercado del 32% de usuarios activos de Internet**

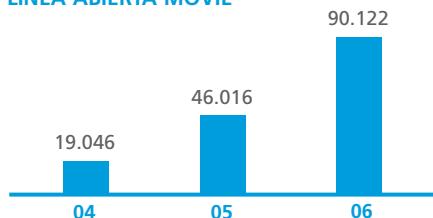
#### CLIENTES CON CONTRATO LÍNEA ABIERTA Y CLIENTES OPERATIVOS



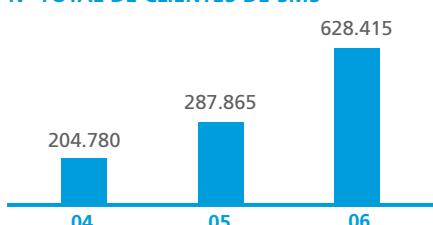
#### Nº TOTAL DE OPERACIONES DE LÍNEA ABIERTA MÓVIL



#### Nº TOTAL DE CLIENTES DE LÍNEA ABIERTA MÓVIL



#### Nº TOTAL DE CLIENTES DE SMS



Según un estudio de Nielsen NetRatings, "la Caixa" duplica y triplica a sus competidores en el número de usuarios de su servicio de banca on-line Línea Abierta. Además, el portal de Internet de la Entidad consolida su liderazgo en servicios de banca on-line tanto en España como en el ámbito europeo con una cuota de mercado del 32% de usuarios activos de Internet.

De los 4,3 millones de clientes de Línea Abierta, cerca de 2 millones han operado durante el año 2006, realizando más de 864 millones de operaciones por un importe de 132.000 millones de euros.

#### CaixaMóvil

Bajo la marca CaixaMóvil se engloban todos los productos y servicios que la Entidad ofrece a través del teléfono móvil desde hace ya más de cinco años, contando en el año 2006 con 750.000 clientes. Además de los servicios financieros de Línea Abierta Móvil, Línea Abierta SMS y Línea Abierta Java, "la Caixa" ofrece también el servicio de alertas predefinidas a través de mensajes SMS y la venta de entradas a través del móvil.

Además, "la Caixa" se ha convertido en la primera entidad financiera que ofrece a las empresas la posibilidad de disponer de un servicio de alertas que permite recibir información de tesorería, tarjetas y ficheros vía e-mail o vía SMS. Durante el año 2006 se han enviado más de 17 millones de mensajes a los móviles de los clientes de "la Caixa".

Por su parte, tanto Línea Abierta Móvil como Línea Abierta SMS permiten realizar a través del teléfono móvil un amplio abanico de operativas financieras, que incluyen, entre otras, la consulta de saldo, realizar transferencias, la consulta de Puntos Estrella o el cambio de modalidad de pago de tarjetas.

#### Otros Canales: Banca Telefónica y Televisión Digital

"la Caixa" dispone de otros canales como son la Banca Telefónica y la Televisión Digital, permitiendo gestionar las cuentas de los clientes de forma rápida y sencilla.

"la Caixa" es la única entidad financiera española que presta servicios de banca a distancia a través de la televisión digital. En este sentido, Línea Abierta está presente en Imagenio (plataforma de Televisión Digital de Telefónica) y en Windows Media Center.

#### 4.8.3. La Innovación en los Productos y Servicios de "la Caixa"

Uno de los aspectos clave en la innovación es la proximidad permanente con los clientes que tienen los empleados que se encuentran en la red de oficinas. La capilaridad de nuestra red de oficinas permite anticipar las necesidades de los clientes, trasladarlas a la organización y darles respuesta a través de los productos y servicios de la Entidad.

Fruto de esta actitud de la organización por innovar, se han puesto en marcha a lo largo del año 2006 las siguientes iniciativas:

#### Digitalización de Firmas y Documentos de Identidad de los Clientes

En su preocupación por la sostenibilidad medioambiental, durante el pasado año "la Caixa" ha iniciado el proceso de digitalización de toda la documentación, especialmente la relacionada con la gestión diaria con los clientes y proveedores, lo cual redunda además en una mayor agilidad en la relación con los mismos. Para ello "la Caixa" ha realizado un importante esfuerzo tecnológico, dotando a la red de oficinas con un total de 20.000 unidades de escáner. El proceso para reducir de forma importante el almacenaje, la consulta y la transmisión en soporte papel de la documentación, ha consistido en la digitalización de más de dos millones de firmas y documentos de

identidad de clientes y 12 millones de contratos correspondientes a 21 millones de fichas.

#### Factura Electrónica (CaixaFactura)

"la Caixa" ha ampliado su oferta de servicios dirigidos a empresas a través de la puesta en marcha de CaixaFactura, un servicio de facturación electrónica que permite al cliente registrar, gestionar, archivar y sus facturas desde Línea Abierta.

"CaixaFactura" sustituye a todos los efectos legales, las facturas en papel por facturas electrónicas, ofreciendo a las empresas la gestión integral de facturación electrónica para el intercambio de facturas entre ellas a través de la Línea Abierta. El resultado para la empresa es una mayor agilidad y una reducción de costes en el trámite de sus facturas.

Este servicio facilita la captación y fidelización de clientes, la obtención de nuevos ingresos y una oferta muy competitiva con respecto a los servicios prestados en este ámbito por la competencia.

#### Plataforma de Pagos para Gestores

Durante el año 2006 se ha desarrollado una plataforma que permite a los profesionales tributarios el pago y la presentación de impuestos de la Agencia Tributaria de forma totalmente on-line, así como poder realizar ambas operaciones desde una única herramienta con la consecuente agilización en los trámites y ahorro de costes que ello supone.

#### Instalación de Máquinas Truncadoras de Cheques en las Empresas para Eliminar el Ingreso de Cheques en las Oficinas

Este servicio posibilita a los clientes, el ingreso y compensación de cheques y

pagarés de cuenta corriente (incluidos vencimientos futuros), desde su propio domicilio, sin necesidad de personarse diariamente en la oficina.

El resultado para los clientes es una mayor agilidad en el trámite de estos documentos y para "la Caixa" una reducción importante de tiempo en la tramitación.

El número de clientes con este servicio es de 1.888, con un volumen de documentos tramitados de 1.688.457, por un importe de 8.842,21 millones de euros.

#### Comercio Exterior: Disponibilidad de Imagen a Través de Línea Abierta

Durante el 2006 se ha implantado en Línea Abierta un nuevo servicio, innovador en el sector bancario español, que permite que los documentos generados en la operativa de Comercio Exterior puedan visualizarse on-line desde el momento en que están revisados y disponibles para el cliente, evitando desplazamientos y envío de documentación complementarios.

#### Eliminación de Remesas o Incorporación de Código de Barras en Remesas

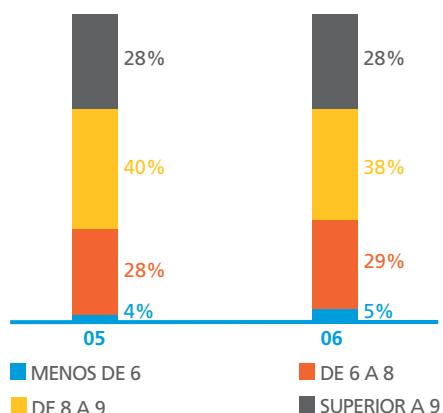
A lo largo de 2006, se han realizado diferentes acciones con el objetivo de reducir la circulación física de documentos en la red y la carga administrativa que implica su gestión. Concretamente, estas acciones han permitido eliminar y/o optimizar la compensación de remesas (incorporación de código de barras), suprimir el envío de papel -derivando la comunicación entre centros a canales electrónicos- y simplificar el tratamiento de la documentación. Ello ha supuesto un ahorro importante en el consumo de papel.



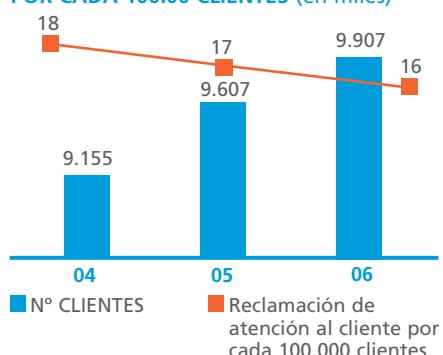
#### 4. "la Caixa" y sus clientes

**La satisfacción de los más de 10 millones de clientes constituye la razón de ser y el objetivo prioritario de "la Caixa". Por esta razón, la Entidad orienta todos sus esfuerzos en satisfacer las expectativas de sus clientes, utilizando para ello una estrategia consistente en preguntar y escuchar**

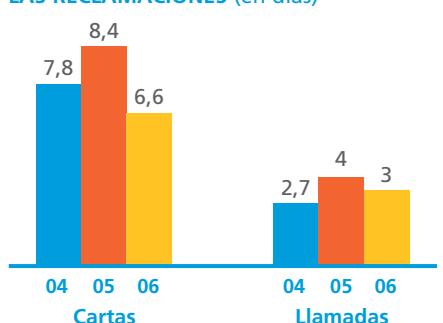
##### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES POR TRAMO DE NOTA (Escala de 0 a 10)



##### RECLAMACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE POR CADA 100.000 CLIENTES (en miles)



##### TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES (en días)



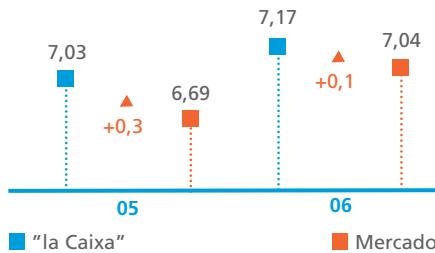
#### 4.9. La Satisfacción del Cliente

La satisfacción de los más de diez millones de clientes constituye la razón de ser y el objetivo prioritario de "la Caixa". Un cliente satisfecho es el activo más valioso de una entidad financiera, ya que recomienda sus servicios, contrata nuevos productos y está más vinculado a ella. Por esta razón, "la Caixa" orienta todos sus esfuerzos en satisfacer las expectativas de sus clientes, utilizando para ello una estrategia consistente en preguntar y escuchar.

##### Calidad Percibida, ¿Qué Piensan Nuestros Clientes?

En la preocupación de prestar un servicio de calidad y conocer cuales son las expectativas y posibilidades de mejora, "la Caixa" desarrolla desde el año 1999 un modelo propio para medir la calidad del servicio que ofrece a sus clientes a partir de distintos aspectos que consideran de interés. Este modelo, que se valida trimestralmente mediante estudios cualitativos y cuantitativos, permite detectar la percepción que tienen los clientes acerca de "la Caixa" y de sus productos y servicios que ésta ofrece.

##### EQUOS: ESTUDIO DE CALIDAD OBJETIVO Resultado "la Caixa" vs. Media mercado



Durante el año 2006 se han realizado 170.517 encuestas a clientes, en las que se han medido aspectos del servicio que ofrecen las oficinas como pueden ser: el trato personalizado, el asesoramiento o la agilidad del servicio, entre otros. En este sentido, el 66% de los clientes califica el servicio que les ofrece "la Caixa" con una nota superior a 8 (escala de 0 a 10).

También se ha medido la valoración del cliente sobre otros canales de relación como la red de cajeros automáticos y el servicio a través de Internet Línea Abierta. Los datos obtenidos permiten planificar y evaluar acciones de mejora, ya que todas las oficinas y áreas de la Entidad que están en contacto directo e indirecto con los clientes, disponen de información detallada sobre cómo éstos valoran la calidad de sus servicios.

##### Calidad Objetiva: ¿Cómo Actúan Nuestros Empleados?

Como análisis complementarios a los estudios de percepción, anualmente "la Caixa" también participa en estudios de medición objetiva de la calidad en el sector financiero español. Este tipo de investigaciones utilizan la figura del "Mistery Shopper" o "comprador misterioso", basada en observaciones de auditores especializados que plantean temas de consulta propios de clientes potenciales, lo que permite medir la actuación comercial de los empleados.

##### La Voz del Cliente como Fuente de Mejora de la Calidad

Para "la Caixa", la atención a las opiniones de sus clientes es una prioridad. En este sentido, las reclamaciones y sugerencias que éstos realizan constituyen para la Entidad una fuente de información abierta, directa y relevante, ya que permiten la corrección de incidencias y la identificación de diferentes aspectos en los que se debe incidir para conseguir una mayor eficacia y operatividad, aumentando de este modo la calidad de los servicios que ofrece.

Por ello, "la Caixa" pone a disposición de sus clientes, dentro de la llamada Oficina de Atención al Cliente, varios canales a través de los cuales, éstos pueden transmitir sus quejas y comentarios de una forma fácil y cómoda. Se trata del teléfono gratuito de Atención al Cliente (900 32 32 32), el sistema de cartas al Director General, disponible en todas las oficinas, y el correo electrónico dirigido a e-la caixa.



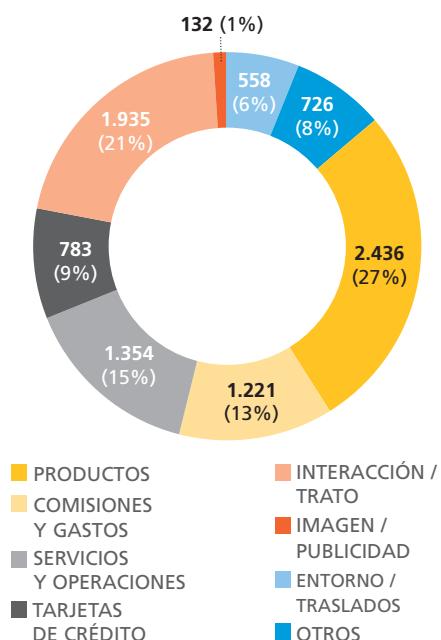
En "la Caixa" cada queja o reclamación se contempla como una oportunidad para superar la satisfacción del cliente con el servicio, por lo que se lleva a cabo un seguimiento permanente de las mismas, desde que se reciben hasta que son contestadas adecuadamente y en el más breve plazo de tiempo.

Durante 2006, la Oficina de Atención al Cliente ha recibido un total de 9.145 reclamaciones. Todas ellas han sido atendidas por los responsables correspondientes de la red territorial, de los servicios centrales o de las filiales del Grupo. Cabe destacar que el compromiso de "la Caixa" para dar respuesta a las reclamaciones que recibe es de 10 días en el caso de las reclamaciones por escrito y 5 en el de las telefónicas. En este sentido, en 2006 el tiempo medio de respuesta ha sido de 3 días en las quejas telefónicas y de 6,6 días para las reclamaciones por escrito, por lo que la Entidad cumple con este compromiso.

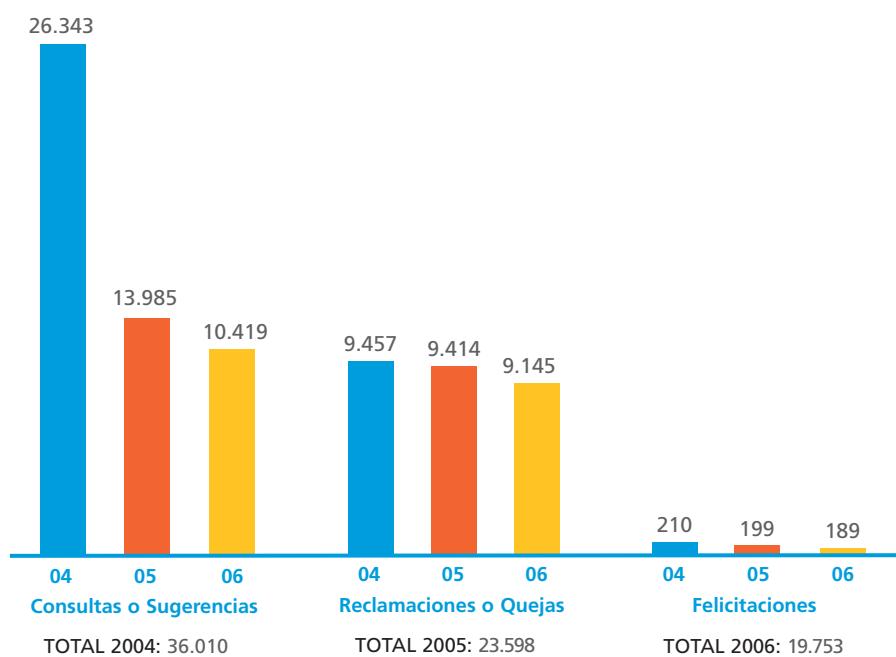
Adicionalmente a estos canales internos ya consolidados, "la Caixa" pone a disposición de sus clientes el Servicio de Atención al Cliente y el del Defensor del Cliente de las cajas de ahorro catalanas. La figura del defensor, cuya existencia no es obligatoria, se constituye como un órgano externo de la Entidad que decide con plena independencia y de forma gratuita, y sus resoluciones son de aceptación voluntaria para el cliente y de obligado cumplimiento para las cajas de ahorros.

La disminución de reclamaciones constituye un reto expresado en el Plan Estratégico 2004-2006. Esta gestión eficaz por parte de la Entidad también se refleja en la Memoria de Reclamaciones del Banco de España, en donde "la Caixa" aparece como la segunda entidad financiera con el menor número de quejas recibidas en relación a su volumen de negocio, según la última información disponible.

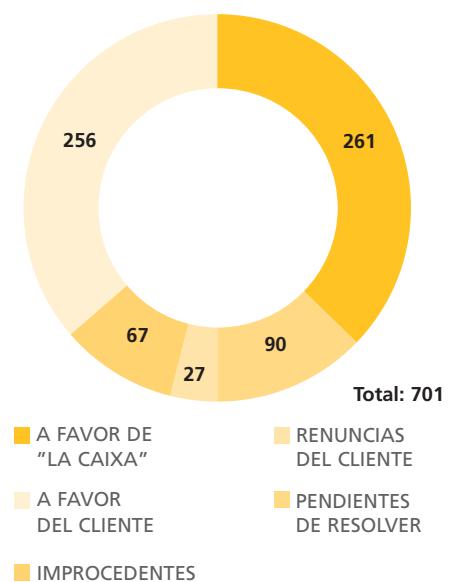
#### PRINCIPALES MOTIVOS DE LAS QUEJAS RECIBIDAS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE



#### COMUNICACIONES RECIBIDAS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE



#### RESUMEN DE LAS RECLAMACIONES PRESENTADAS ANTE EL DEFENSOR DEL CLIENTE





## "la Caixa" y sus empleados

## Índice

|  |           |
|--|-----------|
| <b>5.1. Introducción</b>   | <b>69</b> |
| <b>5.2. Temas relevantes en la relación de "la Caixa" con sus empleados</b>  | <b>69</b> |
| <b>5.3. Los empleados de "la Caixa"</b>  | <b>72</b> |
| <br>   |           |
| <b>CONFIANZA</b>   |           |
| <b>5.4. El diálogo con los empleados como fuente de generación de confianza</b>  | <b>74</b> |
| 5.4.1. Encuesta de Clima Laboral para Evaluar las Expectativas, Demandas, Necesidades y la Satisfacción de los Empleados | 74        |
| 5.4.2. Mecanismos de Comunicación y Participación  | 74        |
| <b>5.5. Programa de acogida para nuevos empleados</b>  | <b>78</b> |
| <b>5.6. El código ético de los empleados</b>   | <b>79</b> |
| <br>   |           |
| <b>COMPROMISO SOCIAL</b>   |           |
| <b>5.7. Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres</b>  | <b>80</b> |
| <b>5.8. Integración laboral de discapacidad</b>  | <b>82</b> |
| <b>5.9. Libertad de asociación y reconocimiento de la negociación colectiva</b>  | <b>82</b> |
| <b>5.10. Servicios y beneficios sociales para los empleados de "la Caixa"</b>  | <b>84</b> |
| <b>5.11. El programa de voluntariado corporativo de "la Caixa"</b>   | <b>85</b> |
| <br>   |           |
| <b>CALIDAD</b>   |           |
| <b>5.12. La búsqueda de satisfacción del cliente interno</b>   | <b>86</b> |
| <b>5.13. Política, procesos y criterios de selección externos e internos</b>   | <b>86</b> |
| <b>5.14. Formación</b>   | <b>87</b> |
| <b>5.15. Desarrollo profesional</b>  | <b>90</b> |
| <b>5.16. Reconocimiento del mérito</b>   | <b>91</b> |
| <b>5.17. Seguridad y salud en el trabajo</b>   | <b>91</b> |



## 5. "la Caixa" y sus empleados



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

**"En "la Caixa" se intenta dar un gran servicio, tanto en lo financiero como con la Obra Social. Esto nos diferencia del resto y nuestros clientes lo ven y lo valoran"**



## "la Caixa" y sus empleados

### 5.1. Introducción

La gestión de las personas en "la Caixa" se basa en la coherencia entre los valores, los comportamientos profesionales y las actitudes de sus empleados, de acuerdo con la estrategia de la Entidad.

El modelo de gestión descentralizado de "la Caixa" ofrece a los directivos y responsables de las unidades de negocio un alto grado de confianza e implicación en la gestión de los equipos de trabajo. En este contexto, la función del Área de Personal se centra en la concertación y colaboración para dar soporte a las unidades de gestión.

Las claves sobre las que se sustenta este modelo son:

- La creación de nuevos puestos de trabajo de calidad en línea con la apertura de nuevas oficinas, el incremento de la actividad y la diversificación del negocio.
- La atracción e incorporación del mejor talento mediante un adecuado proceso de selección de candidatos
- La promoción del desarrollo personal y profesional desde la incorporación a la

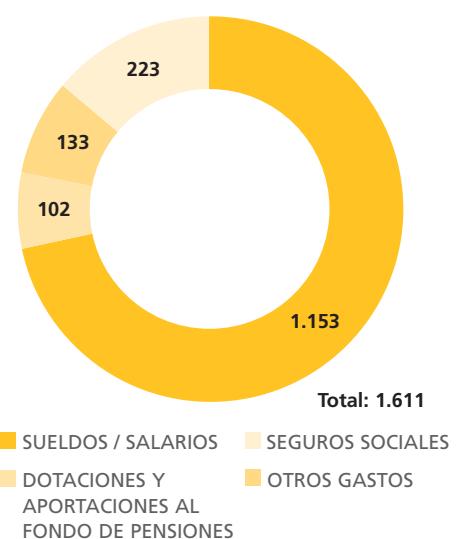
organización, hasta el desarrollo de sus habilidades y competencias directivas

- La potenciación del formador interno como figura clave del proceso formativo
- La extensión del modelo de gestión por competencias a nuevos colectivos de empleados, mediante la identificación y desarrollo de las competencias profesionales para el desarrollo del puesto de trabajo
- Fomentar que la actividad laboral se desarrolle con respeto y sensibilidad, tanto en el entorno profesional como en el personal y en el familiar.

### 5.2. Temas relevantes en la relación de "la Caixa" con sus empleados

Para impulsar el desarrollo profesional y la comunicación con sus colaboradores, "la Caixa" ha mantenido diversos mecanismos de diálogo con los empleados durante el 2006. A continuación presentamos el esquema del proceso de diálogo que ha mantenido "la Caixa" con sus empleados, los aspectos más relevantes fruto de este proceso y las actuaciones desarrolladas por la Entidad.

**INVERSIÓN TOTAL EN PERSONAL**  
(millones de euros)



## 5. "la Caixa" y sus empleados

# Empleados

| Mecanismos de Diálogo →  | Temas relevantes para "la Caixa"                                   |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas: Clima laboral y Conciliación vida laboral y familiar.<br/><b>53% de participación en la encuesta de clima laboral y 57,6% en la encuesta de conciliación vida laboral y familiar.</b></li> </ul>   | <b>Diálogo con los empleados</b>                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas trimestrales de satisfacción del cliente interno.<br/><b>65% de índice de respuesta medio.</b></li> </ul>   | <b>Igualdad de oportunidades, diversidad e integración laboral</b> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Call Center de Atención Telefónica a Oficinas.<br/><b>2,5 millones de llamadas recibidas. El 81,2% de estas llamadas han sido para realizar consultas operacionales (normativa interna, aplicaciones, información de campañas comerciales, etc.).</b></li> </ul>  | <b>Conciliación de la vida laboral y familiar</b>                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de sugerencias de la Intranet.<br/><b>8.634 sugerencias y propuestas de mejora recogidas.</b></li> </ul>  | <b>Selección</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuentros de la Dirección General a todas las Áreas de Negocio de la Red Territorial.<br/><b>Se han visitado todas las Comunidades Autónomas y se han realizado reuniones con 330 oficinas que han generado un total de 230 propuestas de mejora.</b></li> </ul> | <b>Formación y desarrollo profesional</b>                          |



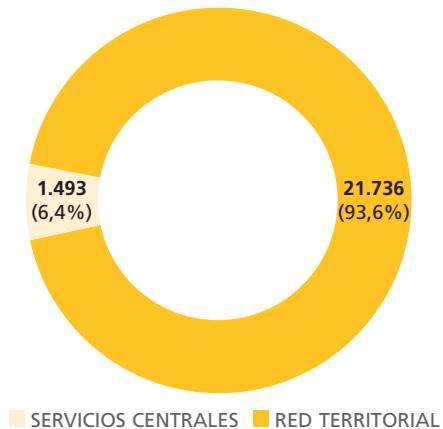
## Actuaciones de respuesta

- "la Caixa" otorga especial importancia a la comunicación con sus profesionales, no sólo a través de la transmisión de sus valores, sino en la recepción de sus demandas y necesidades.
- Periódicamente la Entidad realiza una encuesta de clima laboral, la última fue realizada en 2005.
- La Dirección General ha realizado reuniones con oficinas de todas las Direcciones de Área de Negocio (DAN) de la Red Territorial, visitando 330 oficinas, lo que ha generado un total de 230 propuestas de mejora.
- Canal Caixa es uno de los principales instrumentos de comunicación de la Entidad dirigido a su plantilla.
- El diálogo con sus empleados es una fuente para la innovación. El Foro de Innovación Participativa y el Buzón de Sugerencias son canales a través de los cuales los empleados plantean sus propuestas de mejora. Más de 3.500 empleados han participado en 2006 en el Buzón de Sugerencias aportando cerca de 8.700 iniciativas, de las que se han implementado un 61%.
- "la Caixa" apuesta por la diversidad para atender y dar respuesta a los clientes de otras nacionalidades. En este sentido, en 2006, 386 empleados pertenecientes a 47 nacionalidades distintas forman parte de la plantilla de la Entidad.
- "la Caixa" favorece la integración laboral de las personas con discapacidad. En la actualidad 108 empleados con discapacidad forman parte de la plantilla. Además, la Entidad tiene contratos con centros especiales de empleo por importe de 151.555 euros y ha realizado otras aportaciones por importe de 3.660.323 euros.
- "la Caixa" apuesta por la diversidad para atender y dar respuesta a los clientes de otras nacionalidades. En este sentido, en 2006, 386 empleados pertenecientes a 47 nacionalidades distintas forman parte de la plantilla de la Entidad.
- "la Caixa" favorece la integración laboral de las personas con discapacidad. En la actualidad 108 empleados con discapacidad forman parte de la plantilla. Además, la Entidad tiene contratos con centros especiales de empleo por importe de 151.555 euros y ha realizado otras aportaciones por importe de 3.660.323 euros.
- Uno de los temas relevantes en los que se ha focalizado el esfuerzo de "la Caixa" a lo largo del año 2006 ha sido en conocer la opinión de los empleados sobre la conciliación de la vida laboral y familiar.
  - "la Caixa" trabaja para favorecer la conciliación de la vida personal y familiar con el ámbito laboral poniendo a disposición de los empleados diferentes medidas. El sistema de complementos de retribución salarial de "la Caixa" para sus empleados ha llegado en 2006 a una inversión de 204,20 millones de euros en materia de servicios y beneficios sociales.
- El primer Estudio Merco de Personas, del Monitor Español de Reputación Corporativa (Merco), ha identificado a "la Caixa" como la mejor empresa para trabajar en España.
- La formación de sus empleados es un factor estratégico de primer orden, no sólo para mejorar en el trabajo del día a día, sino para seguir avanzando en la diferenciación respecto a la competencia. En el año 2006 la inversión en formación realizada por la Entidad ascendió a 12,6 millones de euros.
- 10.581 empleados han seguido alguna de las acciones de formación interna desarrolladas por "la Caixa" en 2006 (45,65% del total de la plantilla). De éstos, muchos de ellos recibieron esta formación de manera personalizada en función de sus necesidades, requerimientos y potencialidades, lo que demuestra la importancia que da la Entidad a un aprendizaje a medida enfocado a las particularidades, inquietudes y demandas de cada empleado. 561 empleados han colaborado voluntariamente impartiendo formación interna o llevando a cabo tutorías virtuales.
- La tasa de retención del talento entre los empleados jóvenes que permanecen en "la Caixa" después de dos años alcanza el 98%.
- El Programa de Asesor de Servicios Financieros (ASF) constituye un plan de desarrollo profesional dirigido a los empleados sin cargo de la red de oficinas. Actualmente, 2.311 empleados forman parte de este programa.
- En 2006, la retribución variable ha supuesto el 4,2% del total de la retribución de "la Caixa", estando sujetos al programa el total de la plantilla.

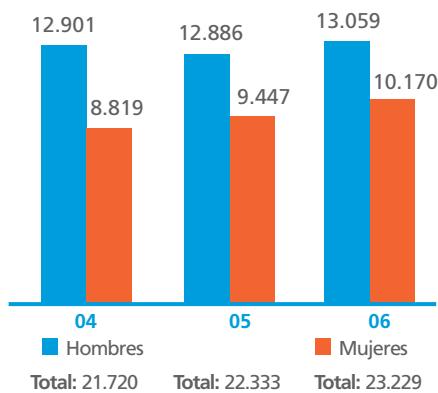


## 5. "la Caixa" y sus empleados

### DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS (a 31-12-2006)



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



### 5.3. Los empleados de "la Caixa"

La plantilla de la Entidad está formada por 23.229 profesionales de los cuales, 1.493 corresponden a Servicios Centrales y 21.736 corresponden a la Red Territorial.

Durante el 2006, la plantilla de "la Caixa" ha aumentado en 896 personas. Así, en el periodo 2004-2006, "la Caixa" ha sido una de las principales empresas de España generadoras de empleo con un incremento del 9.2% de su plantilla. La mayoría de los nuevos empleados han sido contratados dentro del proceso de apertura y crecimiento de las nuevas oficinas en la zona de expansión, reforzando al mismo tiempo la zona tradicional para cubrir jubilaciones y para hacer frente al incremento de negocio. Los nuevos puestos de trabajo están orientados hacia tareas eminentemente comerciales y de asesoría, donde existen amplias posibilidades de desarrollo profesional y personal.

La comunidad con mayor número de empleados es Cataluña con 9.965 empleados seguida de Madrid (3.289), Andalucía (2.564) y la Comunidad Valenciana (1.731); unas cifras que son acordes con la implantación territorial de las oficinas de "la Caixa".

La edad media total de los empleados de "la Caixa" es de 39 años, siendo de 42 años para los hombres y de 35 años para las mujeres. Asimismo, la antigüedad media total de la plantilla de "la Caixa" es de 12 años, siendo de 15 años para los hombres y 9 años para las mujeres.

Respecto a las condiciones de contratación del personal de "la Caixa", cabe destacar que de acuerdo con los objetivos del "Acuerdo para la mejora del crecimiento y de la ocupación" que suscribieron el Gobierno y las principales representaciones sindicales y empresariales, "la Caixa" avanzó el pase a la situación de fijo de los empleados con contrato temporal y valo-

### DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE EMPLEADOS DE "LA CAIXA" POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS



### Plantilla de "la Caixa" por Comunidades Autónomas

| CC.AA.               | Mujeres       | Hombres       | Total         |
|----------------------|---------------|---------------|---------------|
| Andalucía            | 1.058         | 1.506         | 2.564         |
| Aragón               | 188           | 198           | 386           |
| Asturias             | 138           | 103           | 241           |
| Baleares             | 409           | 506           | 915           |
| Canarias             | 359           | 299           | 658           |
| Cantabria            | 79            | 92            | 171           |
| Castilla - La Mancha | 195           | 240           | 435           |
| Castilla y León      | 231           | 342           | 573           |
| Cataluña             | 3.851         | 6.114         | 9.965         |
| Ceuta                | 12            | 11            | 23            |
| C. Valenciana        | 833           | 898           | 1.731         |
| Extremadura          | 101           | 104           | 205           |
| Galicia              | 331           | 349           | 680           |
| La Rioja             | 51            | 39            | 90            |
| Madrid               | 1.710         | 1.579         | 3.289         |
| Melilla              | 5             | 3             | 8             |
| Murcia               | 211           | 243           | 454           |
| Navarra              | 88            | 85            | 173           |
| País Vasco           | 320           | 348           | 668           |
| <b>TOTAL</b>         | <b>10.170</b> | <b>13.059</b> | <b>23.229</b> |

ración positiva incorporados hasta agosto de 2006, y decidió priorizar el contrato de trabajo fijo, con periodo de prueba de 9 meses, en las incorporaciones realizadas a partir del 1 de septiembre.

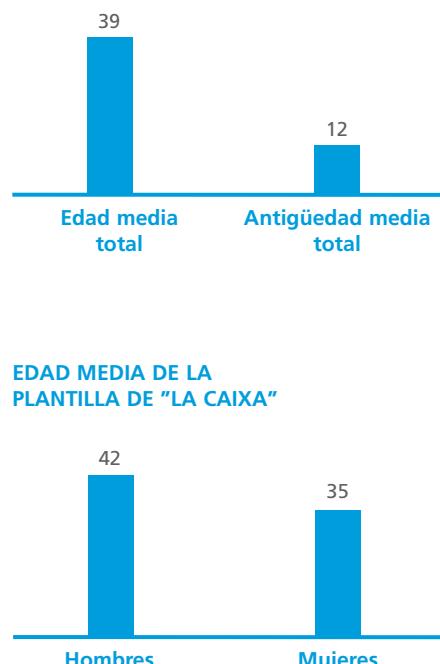
Asimismo la retribución mínima del personal que trabaja en "la Caixa" está por encima del mínimo fijado por la Ley y también se sitúa por encima de la mínima del convenio. El salario base está re-

gulado por las tablas establecidas en el convenio y representa 2,38 veces el salario mínimo legal.

En cuanto al nivel de formación de los nuevos empleados, "la Caixa" se nutre de empleados con formación universitaria. En 2006, el 81% del total de empleados tiene estudios universitarios, dato que confirma la evolución positiva de este indicador en los dos últimos años.



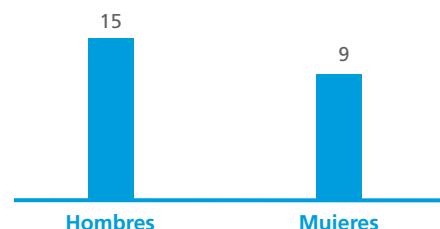
### EDAD Y ANTIGÜEDAD MEDIA DE LA PLANTILLA DE "LA CAIXA"



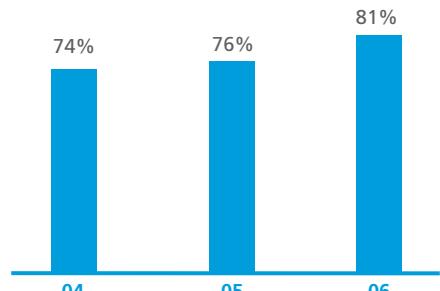
### EDAD MEDIA DE LA PLANTILLA DE "LA CAIXA"



### ANTIGÜEDAD MEDIA DE LA PLANTILLA DE "LA CAIXA"



### PORCENTAJE DE EMPLEADOS DE "LA CAIXA" CON FORMACIÓN UNIVERSITARIA



## 5. "la Caixa" y sus empleados



### DISTRIBUCIÓN DE LAS OFICINAS VISITADAS EN 2006 EN CADA DIRECCIÓN TERRITORIAL (DT)



Total visitas oficinas: 330  
(incluye 170 Mejores Oficinas de 2005)

#### 5.4. El diálogo con los empleados como fuente de generación de Confianza

"la Caixa" promueve un trato honesto, siempre respetuoso y basado en el diálogo con las personas que trabajan en la Entidad.

En este sentido, todos los profesionales de "la Caixa" son quienes se encargan de transmitir, en su actividad cotidiana, los valores de la Entidad. Es a través de éstos como la Entidad se muestra a sus clientes, por lo que son los vertebradores de su identidad e imagen en la sociedad.

Es por esta razón que "la Caixa" otorga especial importancia a una buena comunicación con sus profesionales, no sólo en la transmisión de sus valores, sino también en la recepción de sus demandas y necesidades.

#### 5.4.1. Encuesta de Clima Laboral para Evaluar las Expectativas, Demandas, Necesidades y la Satisfacción de los Empleados

Periódicamente, "la Caixa" realiza una encuesta de clima laboral, siendo la última, la implementada en 2005. Abierta a la opinión de sus empleados, "la Caixa" se preocupa por conocer el nivel de satisfacción de las personas que trabajan en la Entidad; por ello la Encuesta de Clima Laboral es una excelente herramienta de comunicación en tanto que "la Caixa" sondea las necesidades, inquietudes y puntos a mejorar en su gestión de las personas.

A partir del análisis de los resultados que se consiguieron en esta última encuesta, durante el año 2006 "la Caixa" ha llevado a cabo diferentes iniciativas de mejora acordes con las necesidades y demandas de sus empleados. Entre ellas cabe destacar la realización de una primera encuesta de conciliación, la mejora en la cobertura de cargos y el impulso y actualización en el programa de bonus.

#### 5.4.2. Mecanismos de Comunicación y Participación

La política de transparencia informativa que existe en "la Caixa" trata de potenciar una comunicación interna personal y directa para que la información fluya en todas las direcciones. En este sentido, cabe destacar los diferentes canales de comunicación descendente y ascendente que garantizan la detección de las necesidades de los empleados y la comunicación de todos aquellos aspectos que dan respuesta a sus demandas.

Además, la transmisión de la información de una forma eficaz, clara y en tiempo, es imprescindible para atender las necesidades de los empleados de cara a facilitar su actividad e implicación en la Entidad.

#### Encuentros de la Dirección General con la Red Territorial

Durante el ejercicio de 2006 la Dirección General ha realizado reuniones con oficinas de prácticamente la totalidad de las Direcciones de Área de Negocio (DAN) de la Red Territorial, se han visitado 191 de las 218 Direcciones de área de Negocio existentes. De esta manera, la Dirección General quiere reconocer a las oficinas que han destacado por sus resultados, así como recibir de primera mano las sugerencias y propuestas de los empleados para mejorar los procesos operativos y comerciales de la Entidad; una muestra de proximidad que se lleva realizando desde hace seis años.

En el año 2006 se han visitado todas las comunidades autónomas y se han realizado reuniones con 330 oficinas que han generado un total de 230 propuestas de mejora.

#### Canal Caixa

Canal Caixa es el nombre que identifica dos de los principales canales de comunicación dirigidos a los empleados: la revista mensual interna y el apartado de información corporativa dentro de la Intranet.





Revista actual

| Revista Interna de "la Caixa"       | 2004    | 2005    | 2006    |
|-------------------------------------|---------|---------|---------|
| Nº total de números publicados      | 11      | 8       | 9       |
| Nº total de ejemplares distribuidos | 290.000 | 202.800 | 260.000 |

A través de la revista mensual, de la que se imprimen unos 260.000 ejemplares anuales, se informa de las iniciativas de negocio de las diferentes oficinas, de las campañas comerciales, de los cambios organizativos o de las principales actividades de la Obra Social, entre otros temas.

Hasta el mes de noviembre de 2006, la revista incluía, trimestralmente, unas páginas especiales que se nutrían con informaciones locales proporcionadas por las propias direcciones territoriales. Desde el mes de diciembre, Canal Caixa ha cambiado su formato y sus contenidos. La revista ha pasado del formato A3 al A4 y ha integrado los contenidos de carácter general con los de las diferentes zonas territoriales. Existe también en la Intranet una edición digital de la revista que permite a los empleados valorar los contenidos de las noticias, así como enviar sugerencias o propuestas de temas para posteriores ediciones.

Por último, e integrado en la Intranet Corporativa de "la Caixa", se encuentra el apartado "Canal Caixa", un portal a través del cual

se informa de las noticias corporativas que afectan a la Entidad. Este espacio también da cabida a las novedades puntuales que conciernen a la plantilla, tanto en relación a su trabajo como sobre todo aquello que le afecta desde el punto de vista laboral.

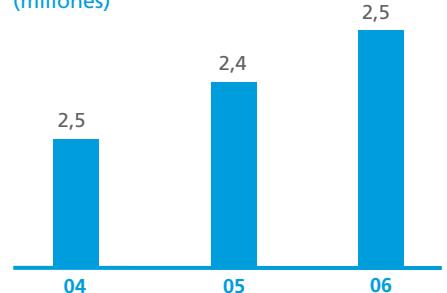
### Canales para la Comunicación y Participación de los Empleados

#### Call Center de Oficinas

Con la finalidad de facilitar y agilizar al máximo a las oficinas el acceso al contenido de toda la temática financiera y comercial existente, las oficinas de "la Caixa" disponen de un servicio de Atención telefónica de apoyo en tiempo real a través del cual se resuelve cualquier consulta de temas relacionados con el negocio.

Dentro del servicio existe una opción exclusiva para temas de Personal en la que se resuelven igualmente on-line todo tipo de consultas y gestiones individualizadas. El empleado dispone en todo momento de un asistente a través de la pantalla inicial de la Intranet corporativa, mediante el cual encuentra estructurados los temas más con-

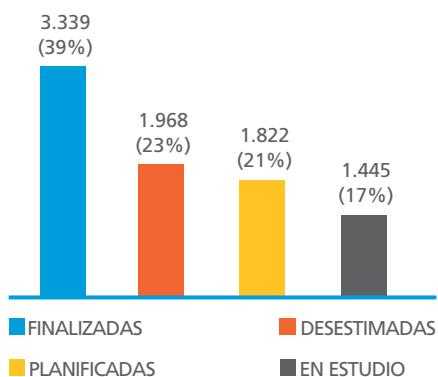
#### Nº DE LLAMADAS RECIBIDAS EN EL CALL CENTER DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A OFICINAS (millones)



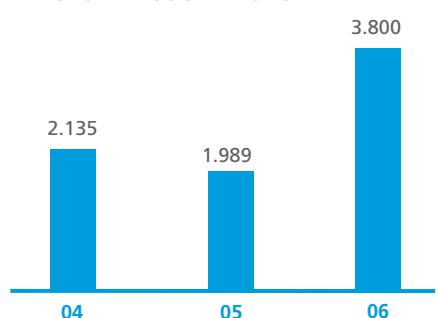
**El Call Center de oficinas, la Intranet Corporativa, el Foro de Innovación Participativa y el Buzón de Sugerencias son los principales canales de comunicación y participación entre "la Caixa" y sus empleados**

## 5. "la Caixa" y sus empleados

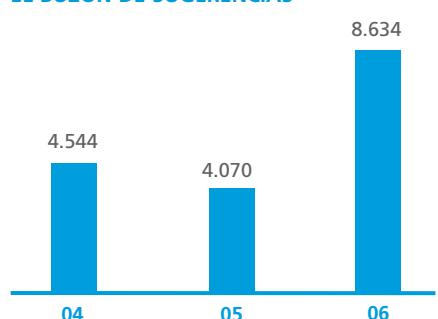
### BUZÓN DE SUGERENCIAS (2006)



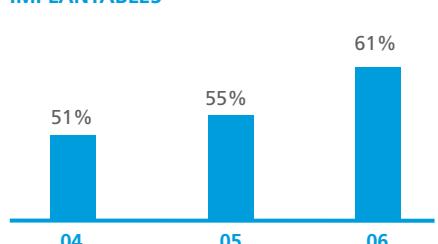
### Nº DE PARTICIPANTES EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS



### Nº DE PROPUESTAS RECIBIDAS EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS



### PORCENTAJE DE PROPUESTAS IMPLANTABLES



sultados de Personal con las preguntas más efectuadas y sus respuestas.

#### Intranet Corporativa

La Intranet Corporativa de "la Caixa" se ha convertido en una rápida herramienta de comunicación y participación a la que tienen acceso todos los empleados. A través de ella, el personal permanece siempre informado de las cuestiones más relevantes que afectan a la Entidad.

Para facilitar la información y la localización de contenidos, la Intranet está estructurada en 5 ámbitos, "Hoy", "Comercial y clientes", "Productos y Servicios", "Oficina" y "Empleado".

"Hoy" es la página de inicio y contiene la información del día de interés para la oficina, así como los accesos directos a información necesaria para el negocio (tarifas, catálogos de productos, competencia, etc.). "Comercial y Clientes" concentra los aspectos de soporte para la actividad comercial, información referente a todos los segmentos así como información de la competencia. "Productos y Servicios" contiene la información necesaria para el desarrollo de cada negocio (activo, pasivo, servicios). Desde "Oficina" se accede a los temas de gestión interna de la oficina tales como información de gestión, canales (Línea Abierta, cajeros), logística, seguridad, averías y el acceso a las normativas y circulares. Por último, el ámbito "Empleados" es un portal al servicio exclusivo de los mismos para que en todo momento se disponga de la información necesaria en todos aquellos temas que puedan afectar a la relación del empleado con la Entidad, profesional y personalmente.

Es una herramienta de información en la que destaca: el apartado de bienvenida a las nuevas incorporaciones, los principios generales de actuación en "la Caixa", el "Código de conducta telemática", los beneficios sociales para empleados y las normas laborales y las novedades.

También es una herramienta de gestión y de formación ya que se utiliza para solicitar desde procesos de selección y promoción internos, traslados, permisos, etc. hasta temas relacionados con la formación de las personas que trabajan en "la Caixa".

Cabe destacar asimismo, el apartado de "Prevención de riesgos" donde se informa de la política y evaluación de riesgos laborales con acceso directo a cursos online sobre prevención de riesgos laborales; el de "Salud" con acceso a las diversas páginas web de las mutuas que tienen servicios contratados directamente con "la Caixa" (Mútua Universal y Adelias) o con sus empleados (Mútua de la Asociación del Personal).

Por último también existe un espacio dedicado al tema de "ocio" con acceso a diversas ofertas comerciales de las empresas del grupo así como a la "Asociación del Personal" para poder gestionar cualquier tema de interés personal.

#### Buzón de Sugerencias y Foro de Innovación Participativa

La innovación, en "la Caixa", forma parte de la cultura de la Entidad y está estrechamente ligada a las necesidades del cliente. La Entidad fomenta la implicación de los empleados a través del Foro de Innovación Participativa en el que se debaten temas que pueden resultar oportunidades de mejora, se muestran los resultados y se ponen en valor las ideas desarrolladas e implantadas.

El Buzón de Sugerencias es un canal a disposición de los empleados que permite recoger cualquier idea o iniciativa de mejora a través del intercambio de información. Hay el compromiso de dar una respuesta argumentada a todas las propuestas recibidas en un plazo máximo de 45 días. El nivel de cumplimiento de los plazos de respuesta alcanza el 97%.



**Nº DE SUGERENCIAS DE EMPLEADOS DE "LA CAIXA"  
POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS**



La mayoría de las innovaciones están relacionadas con mejoras en la atención al cliente, la conservación del medio ambiente y el refuerzo de la Obra Social, un incremento del negocio, y una simplificación de los procesos operativos, permitiendo liberar tiempo en las oficinas para dedicarlo a la actividad comercial.

Se quiere, pues, fomentar una comunicación y *feedback* entre los Servicios Centrales y la Red Territorial. Cada una de las propuestas recibidas es analizada y valorada. En 2006, 3.800 empleados han

participado en el Buzón de Sugerencias, superando ampliamente los datos de 2005. Posteriormente, las que se han aceptado han acabado incorporándose a la cartera de proyectos de la Entidad. En 2006 se han recibido cerca de 8.634 iniciativas, de las cuales el 61% son implantables.

Todos los empleados que generan una propuesta reciben respuestas personalizadas. Entre otras cosas, en ellas se les agradece su interés por formar parte del proceso de innovación de "la Caixa".



## Otros Mecanismos de Comunicación y Participación

- La Convención Anual de Directivos en la cual el Presidente y el Director General presentan los resultados del año y anticipan las pautas del ejercicio siguiente.
- Los Programas para Directivos y Directivas reúnen, al menos una vez al año, a grupos de entre 25 y 30 personas, en sesiones de dos a tres días. Durante estas jornadas los directivos y directivas de "la Caixa" tienen ocasión de conocer a colegas con otras responsabilidades y de otros territorios, de tal modo que la amplitud de su campo de visión profesional se amplía sustancialmente.
- Las Reuniones Focalizadas en un aspecto concreto de la actividad bancaria como pueden ser las campañas comerciales, la organización de la oficina, las herramientas informáticas disponibles, etc. Mediante estos encuentros multilaterales, en los que intervienen empleados de las Oficinas (usuarios) y de los Servicios Centrales (proveedores), se pone sobre la mesa un tema monográfico que se somete a análisis, para dar con las claves que permitan su mejora

efectiva, tanto en términos de calidad de servicio al cliente, como de mejora de los circuitos internos.

- El Modelo de Trabajo en Equipo de cada una de las oficinas de "la Caixa" pasa por la puesta en común, periódica y frecuente de todos los asuntos que atañen al centro de trabajo.
- El Espacio "Virt@ula", accesible desde cualquier punto con conexión a Internet, promueve la generación de comunidades de aprendizaje, así como el intercambio de experiencias y puntos de vista.

## 5.5. Programa de acogida para nuevos empleados

"la Caixa" cuenta con un Programa de Acogida para Nuevos Empleados con el que se quiere transmitir la cultura corporativa de la Entidad.

Sus objetivos son: conseguir que los empleados conecten con la cultura y los valores de "la Caixa"; estimular y multiplicar la ilusión de las nuevas incorporaciones, estableciendo al mismo tiempo, unos lazos de unión con la Entidad que se caractericen desde el principio por un nivel de compromiso elevado; informar





de los beneficios que implica ser empleado de "la Caixa" y establecer un *feedback*, a través de entrevistas y cuestionarios, que permita a la Entidad conocer la percepción subjetiva de las nuevas personas que trabajan en la Entidad y las diferencias existentes entre sus expectativas y la realidad.

Esta iniciativa se concreta con un Programa de Integración y Acompañamiento durante el primer año, en el que se introduce a los recién llegados en el conocimiento de la Entidad. Este programa va a acompañado de un completo plan de formación para facilitar a las nuevas personas que trabajan en la Entidad la incorporación a su puesto de trabajo de manera rápida y con las garantías para desarrollar sus competencias.

## 5.6. El código ético de los empleados

*Ética Profesional, Principios Generales de Actuación en "la Caixa"* es el nombre del

código ético de la Entidad que está publicado desde 1998 y que va dirigido a todos los empleados y colaboradores que de manera permanente o temporal prestan sus servicios en la Entidad.

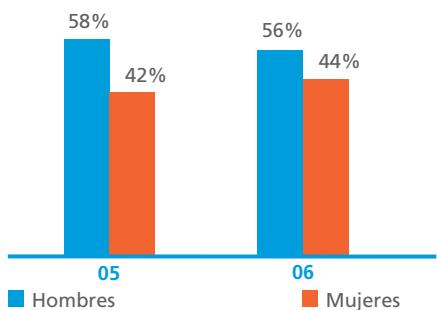
Este documento recoge los principios generales de actuación de "la Caixa", abarcando la relación con los empleados, con los clientes, con la propia Entidad y con las diversas Administraciones. El código está a disposición de todos los empleados en la Intranet Corporativa de la Entidad, dentro del apartado del Programa de Acogida a Nuevos Empleados, y bajo el título Principios Generales de Actuación en "la Caixa".

El comportamiento ético de los empleados de "la Caixa" es clave para articular y vertebrar la cultura corporativa. A lo largo del año 2006, y debido a este escrupuloso control interno de "la Caixa", se ha procedido a rescindir la relación laboral con 30 empleados.

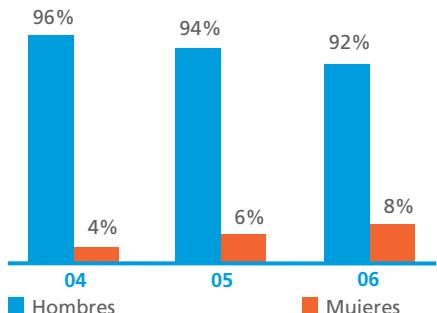
## 5. "la Caixa" y sus empleados



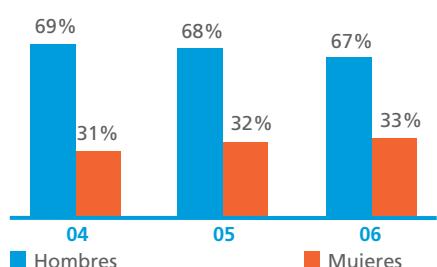
DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA DE "LA CAIXA" POR GÉNERO



DISTRIBUCIÓN DEL EQUIPO DIRECTIVO DE "LA CAIXA"



DISTRIBUCIÓN DIRECTORES Y SUBDIRECTORES DE "LA CAIXA"



### 5.7. Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres

#### Programa "Óptima" 2006

El 12 de junio del 2006, la Caixa y su Fundación recibieron la acreditación "Óptima", una certificación que otorga el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales e impulsa el Instituto de la Mujer para reconocer a aquellas empresas comprometidas y responsables respecto a la Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres.



Para ello, "la Caixa" presentó un conjunto de 50 acciones en las que se visualizaba a lo largo del tiempo y en diferentes ámbitos, su compromiso en pro de la Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. Algunas de las más significativas eran la no discriminación, por razón de género, en los procesos de selección, en las promociones, en el desarrollo profesional y en la política de compensación con la que se retribuye a las personas que trabajan en "la Caixa".

La evolución de la presencia y la promoción de la mujer en "la Caixa" constata este compromiso, ya que en los últimos diez años la proporción de mujeres con puestos directivos en la red ha aumentado más que la proporción de mujeres en el conjunto de la plantilla.

Respecto a la presencia hoy de la mujer en "la Caixa", ésta representa el 43,8% de la plantilla frente al 56,2% de hombres. La igualdad de oportunidades en los procesos de selección de "la Caixa" se constata en los porcentajes de incorporación, ya que actualmente son del 57,3% de mujeres y 43,7% de hombres.

El área de personal de "la Caixa" focaliza una gran parte de sus esfuerzos en promover e impulsar entornos de desarrollo profesional y formación en un proceso continuo de profesionalización. Asimismo, la compensación económica con la que se retribuye a las personas que trabajan en "la Caixa" se establece en función del nivel profesional y del nivel de su desempeño, con independencia del género.

Cabe destacar que en 2006 esta consolidación de la presencia de la mujer en la Entidad se ha producido sin ninguna incidencia por discriminación.

Las nuevas medidas a desarrollar durante el próximo año llevan a ahondar en aspectos clave como la comunicación y sensibilización del concepto de Igualdad y permiten a "la Caixa" contribuir al cambio cultural y social que ya se está produciendo en nuestra sociedad; profundizar en el factor tiempo como elemento clave de gestión, y desarrollar los programas de conciliación y diversidad adecuados a las necesidades de las personas, de la entidad y de la sociedad.

Por último, dentro de la política de coherencia con los principios de igualdad y no discriminación, "la Caixa" ha promovido la diversidad dentro de su plantilla. En este sentido, "la Caixa" cuenta con 386 empleados extranjeros de 47 nacionalidades distintas dentro de su plantilla. Asimismo, el 5% de las nuevas incorporaciones corresponden a empleados de otras nacionalidades. Esta realidad responde a la voluntad de "la Caixa" de atender y dar respuesta a los clientes de otras nacionalidades, que residen en nuestro país y que depositan su confianza en la Entidad.

#### Conciliación de las personas Proyecto "Armonía"

La sociedad actual viene planteando la necesidad de reformas en profundidad, especialmente en la no discriminación

por razones de género, la organización del trabajo, la organización de los tiempos y la organización de la vida cotidiana de las personas. Esta situación ha llevado a considerar la necesidad de conciliación de la vida laboral, personal y familiar como uno de los grandes retos de corresponsabilidad social planteados a los diferentes agentes sociales.

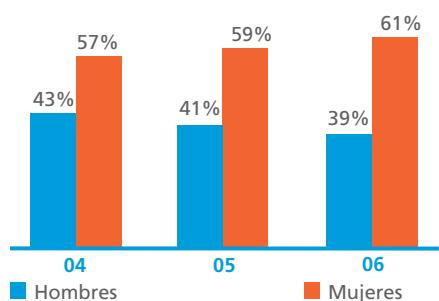
La voluntad de "la Caixa" por conocer la opinión de las personas que trabajan en ella ya se manifestó en algunas preguntas planteadas en la encuesta de clima realizada en el año 2000. El interés de la plantilla sobre estos temas volvió a ponerse de manifiesto en la encuesta de clima y satisfacción del 2005.

Entre los planes de acción derivados del Programa "Óptima", "la Caixa" emprende el proyecto "Armonía", que tiene como objetivo el diseño e implementación de Políticas de Igualdad y Conciliación que contribuyan a armonizar la

vida profesional, personal y familiar de las personas que trabajan en ella, considerando el alcance de la conciliación desde aspectos relacionados con maternidad y diversidad, hasta la redefinición de hábitos de trabajo y de la gestión de los tiempos.

En un primer estadio de esta iniciativa, "la Caixa" ha iniciado acciones para ahondar en el conocimiento de la opinión de la plantilla sobre este tema. Para ello, ha realizado durante el mes de septiembre de 2006 una encuesta sobre Igualdad y Conciliación, cuya amplia participación ratifica la sensibilidad de la plantilla sobre estos temas. El nivel de respuesta fue de un 57,6% del total de la plantilla, con una distribución de un 54,7% de las mujeres y un 58,7% de los hombres. Los profesionales de "la Caixa" valoraron muy positivamente que la Entidad planteara un plan de igualdad y conciliación adaptado a las necesidades personales.

#### DISTRIBUCIÓN ASF DE "LA CAIXA"



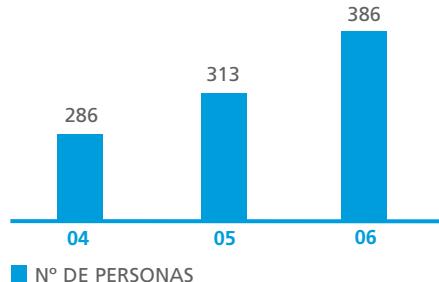
#### LAS NACIONALIDADES DE LOS EMPLEADOS DE "LA CAIXA"



#### Medidas de conciliación de la vida personal y la profesional a disposición de los empleados de "la Caixa"

| Tipo de medida   | Aplicación  |
|--|---|
| Flexibilización de los permisos de maternidad y paternidad | General   |
| Flexibilización de horarios en períodos de lactancia       | General   |
| Cobertura de las bajas por maternidad con ETT              | General   |
| Compensación económica para ayuda a guarderías             | General   |
| Excedencias y Permisos                                     | General   |
| Formación continuada en plataforma virtual                 | General   |
| Horario de trabajo flexible                                | Parcial<br>(Directivos y determinados colectivos) |
| Programas de prejubilación o jubilación parcial            | Parcial<br>(Bajo determinadas condiciones)        |

#### PERSONAL DE OTRAS NACIONALIDADES



## 5. "la Caixa" y sus empleados

Esta encuesta constaba de 30 preguntas agrupadas en los siguientes conceptos: aspectos generales de Igualdad y Conciliación, organización y gestión del tiempo, medidas que flexibilizan el "uso" del tiempo, medidas de protección a la familia, priorización de necesidades, y otros aspectos.

Actualmente "la Caixa" ya dispone de un conjunto de prestaciones, acciones y/o beneficios alineados con los criterios de igualdad y conciliación, que ha ido incrementando y adecuando desde su fundación.

En el año 2006 fueron cubiertas el 100% de las bajas por maternidad.

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

| Motivos                          | Empleados  |
|----------------------------------|------------|
| Excedencia voluntaria            | 210        |
| Excedencia forzada cargo público | 16         |
| Excedencia por maternidad        | 75         |
| Excedencia por cuidado familiar  | 8          |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>309</b> |

### 5.8. Integración laboral de discapacidad

El Real Decreto 364/2005, de 8 de Abril, establece en nuestro país las medidas alternativas de carácter excepcional del cumplimiento de la cuota del 2% a favor de trabajadores discapacitados en empresas de 50 o más trabajadores, y que desarrolla reglamentariamente lo dispuesto en el artículo 38.1 la ley 13/1982, de 7 de Abril, de integración social de los minusválidos (LISMI).

La Entidad cumple, en los términos establecidos por la ley, con la reserva del 2% a favor de trabajadores discapacitados. En virtud de la declaración de excepcionalidad otorgado a la Entidad por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, realiza el cumplimiento de la reserva del 2% de empleo a personas con discapacidad a través la contratación directa, que actualmente es de 108 empleados, y a través de diversas medidas alternativas, ya sea mediante la celebración de contratos con centros especiales de empleo para el subministro de materias primas o para la prestación de servicios, que actualmente asciende a la cantidad de 151.555 euros, o bien mediante la realización de donaciones y de acciones de patrocinio de carácter monetario, para el desarrollo de actividades de inserción laboral y de creación de empleo de personas con discapacidad, que para el año 2006, asciende a la cantidad de 3.660.323 euros.

### 5.9. Libertad de Asociación y reconocimiento de la negociación colectiva

La negociación colectiva en "la Caixa" no se limita únicamente al Convenio Colectivo del Sector de Cajas de Ahorro -al cual pertenece la Entidad-, sino también a los acuerdos internos firmados entre la Dirección y los sindicatos, que de esta forma mejoran las condiciones del Convenio.

En uno y otro ámbito existen comisiones paritarias empresa-sindicatos, como la Comisión Mixta de Carrera y Salarios, la Comisión de Control del Plan de Pensiones, el Comité Único de Salud y Seguridad Laboral y la Comisión de Formación, entre otras.

Actualmente seis organizaciones sindicales cuentan con presencia en alguno de los 40 Comités de Empresa (la mayoría de ámbito provincial): CCOO (Comisiones Obreras), SECPB (Sindicato de Empleados de Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona), UGT (Unión General de Trabajadores), FEC (Federació d'Estalvi de Catalunya).



ya), SIB (Sindicat Independent de Balears) y ASI (Alternativa Sindical Independiente). En el mes de noviembre de 2006, se realizaron elecciones sindicales en las que se votaron los miembros de 35 de los 51 comités de empresa que existen hoy en día en la Entidad y en las que, fruto del aumento de personal en "la Caixa", se ha experimentado un incremento de representantes hasta los 553 (siendo la anterior cifra de 499). La distribución de representantes después de los resultados de las elecciones sindicales es la siguiente:

Además de la representación sindical que se lleva a cabo mediante elecciones, los sindicatos cuentan también con presencia, representantes del personal, en los diversos órganos de gobierno de la Entidad: 20 representantes en la Asamblea General, 3 en el Consejo de Administración, otros 3 en el Patronato de la Fundación "la Caixa", y 1 en cada una de las cuatro comisiones: Ejecutiva, de Control, de Obras Sociales y de Inversiones. "la Caixa" cuenta con 130 representantes "liberados" totales.

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

|  |        |
|--|--------|
| % de empleados que están representados por sindicatos independientes o que están cubiertos por acuerdos colectivos   | 100%   |
| Nº total de asociaciones sindicales representadas en el Comité de Empresa  | 6      |
| Nº total de representantes sindicales representados en los órganos de gobierno   | 24     |
| Nº de empleados participantes en las elecciones sindicales   | 22.053 |
| Nº de representantes sindicales escogidos en las elecciones  | 553    |
| Periodo mínimo (nº de días) de preaviso y prácticas de consultoría y negociación con los empleados y/o con sus representantes, en relación con cambios operacionales | 15     |
| Nº total de incidentes de violación de la libertad de asociación y de negociación colectiva  | 0      |

## 5. "la Caixa" y sus empleados

### 5.10. Servicios y beneficios sociales para los empleados

Además de la creación de empleo y la retribución convenida, el compromiso de "la Caixa" hacia sus empleados va más allá en el contexto actual, estableciendo una serie de coberturas y complementos retributivos de gran importancia, no existiendo diferencias en todos ellos para los empleados fijos y temporales.

El sistema de complementos de retribución salarial de "la Caixa" para sus empleados ha llegado en 2006 a una inversión de 204,2 millones de euros en materia de servicios y beneficios sociales.

Entre las ventajas y beneficios sociales más importantes que "la Caixa" desarrolla a favor de todos sus empleados, se pueden citar la póliza sanitaria gratuita - con la posibilidad de que los familiares directos puedan beneficiarse de las mismas condiciones a un precio más ventajoso -, las ayudas económicas de estudios para los empleados que se matriculan en la universidad, las ayudas por hijo, los préstamos sociales, las gratificaciones por antigüedad o la mejora de las condiciones financieras en cuentas corrientes o tarjetas de crédito.

Mención aparte merece el plan de pensiones de "la Caixa" en el terreno de las pres-

| Concepto                               | Descripción   | Beneficios     |
|--|---|----------------|
| Plan de pensiones                      | Prestación a partir de la jubilación y cobertura de riesgo en activo.<br>Plan totalmente gratuito para los empleados            | A partir 1 año |
| Póliza Sanitaria                       | Póliza sanitaria gratuita de primer nivel.<br>Extensible a familiares directos a un precio muy ventajoso                        | Desde inicio   |
| Ayudas Económicas de Estudios Propios  | Ayudas de hasta el 90% del importe de la matrícula para los empleados que cursen estudios universitarios                        | Desde inicio   |
| Ayudas Económicas Estudios de los Hijo | Compensación económica para los empleados con hijos menores de 25 años que estudien   | Desde inicio   |
| Ayudas por Hijos                       | Gratificación económica por nacimiento de un hijo y complemento de la nómina de un 5% por cada hijo hasta los 21 años           | Desde inicio   |
| Préstamos Sociales                     | Tipos de interés reducidos para hipotecas y préstamos personales  | A partir 1 año |
| Mejoras Económicas                     | Complemento de hasta el 100% del salario real por situación de incapacidad laboral transitoria                                  | Desde inicio   |
| Ayuda por Defunción                    | Ayudas para los gastos derivados de la muerte de un familiar de primer grado  | Desde inicio   |
| Gratificación por Antigüedad           | Gratificación a los 25 y 35 años de servicio como premio a la fidelidad   | Desde inicio   |
| Otras condiciones financieras          | Condiciones especiales para dos cuentas corrientes y en tarjetas de crédito.<br>No pagan comisiones ni gastos por los servicios | Desde inicio   |
| E-mail gratuito                        | Todos los empleados disponen de un e-mail gratuito para su uso personal   | Desde inicio   |
| Asociación del Personal                | Opción y actividades deportivas recreativas, mutua médica y ofertas para la compra de diversos artículos                        | Desde inicio   |



| Inversión total en miles de euros realizada en servicios y beneficios sociales en 2006 | Beneficiarios  |
|--|----------------|
| Ayudas económicas de estudios propios  | 728            |
| Ayudas económicas de estudios de los hijos   | 7.363          |
| Ayuda guardería hijos  | 2.247          |
| Ayuda por hijos  | 37.521         |
| Préstamos sociales   | 38.952         |
| Mejoras económicas (complemento IT)  | 1.932          |
| Ayuda por defunción de familiares  | 635            |
| Gratificación por años de servicio   | 3.477          |
| Póliza sanitaria (Adeslas)   | 8.988          |
| Plan de pensiones  | 102.366        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>204.209</b> |

taciones de jubilación, invalidez y defunción que ofrece en cada caso.

### **5.11. El programa de Voluntariado Corporativo de "la Caixa"**

El modelo de voluntariado corporativo sigue los valores de Calidad, Confianza y Compromiso Social.

Este programa, gestionado por la Obra Social de "la Caixa", tiene un doble objetivo: incentivar y dar salida al potencial de acción voluntaria del equipo humano de "la Caixa" en beneficio del interés social y fomentar y dar apoyo a las entidades sin ánimo de lucro que llevan a cabo programas de voluntariado.

El proceso llevado a cabo para consolidar el programa de voluntariado de la Entidad ha consistido en realizar una intensa labor de difusión interna a nivel de todos los empleados de "la Caixa" y promover entre todos aquellos interesados la constitución

de diversas asociaciones de voluntarios de "la Caixa".

Como resultado, a finales del año pasado, "la Caixa" cuenta ya con 42 asociaciones de voluntarios presentes en 46 provincias españolas, a través de las cuales participan activamente 1.450 voluntarios. El 91% de los voluntarios son empleados en activo y el 9% son jubilados.

Cada una de estas 44 asociaciones es una entidad autónoma y por tanto tienen plena libertad para escoger sus proyectos de voluntariado. El impulso de cada una de estas asociaciones radica por tanto en los empleados de "la Caixa" que las conforman.

En 2006 se han implementado 669 actividades de voluntariado corporativo con 11.775 acciones, una media de 8,1 por voluntario.

Todo el tiempo destinado a estas actividades de voluntariado es tiempo libre fuera del horario laboral.



### 5.12. La búsqueda de Satisfacción del Cliente interno

Para conseguir mantener y superar el elevado nivel de servicio que "la Caixa" ofrece a sus clientes, es necesario alcanzar previamente la máxima satisfacción de los empleados con el servicio que reciben por parte de los proveedores internos. Esto explica que "la Caixa" haya desarrollado un modelo de medición de la satisfacción de las oficinas que permite hacer un seguimiento permanente de la percepción del cliente interno.

Cada trimestre se realizan encuestas de satisfacción entre los empleados de toda la red de oficinas con un elevado índice de respuesta medio, un 65%. Actualmente se mide la calidad percibida de un total de 60 servicios. Además, gracias a estas encuestas en el año 2006 se han recogido 2.800 sugerencias de mejora.

Estas encuestas se suman a otras medidas ya vistas anteriormente como son el canal de participación a través de la Intranet, donde los empleados pueden realizar consultas o plantear propuestas o reclamaciones relativas a productos y/o procesos que afecten a su labor diaria.

### 5.13. Política, Procesos y criterios de selección externos e internos

"la Caixa" genera una creciente demanda de empleo. Para facilitar el acceso, la Entidad incorpora en su página web una nueva

aplicación informática para la gestión de los procesos de selección, que se convierte en el único canal de entrada de currículos vitae.

Esta herramienta on-line permite una mayor eficiencia de los procesos de selección al unificar y homogeneizar procesos, a la vez que hace posible una comunicación ágil con los candidatos al disminuir los trámites. En 2006 se han gestionado 66.936 currículos vitae en procesos de selección externa.

En el proceso de selección, "la Caixa" se basa en el principio de igualdad de oportunidades. Para ello, se fundamenta en la evaluación de las capacidades, la adecuación a las competencias corporativas y la identificación del potencial de desarrollo de los candidatos.

Los nuevos empleados cuentan con un plan de formación de un año supervisado en el que se busca identificar el potencial del trabajador.

En 2006, son 1.478 los profesionales que se han incorporado a la Entidad y 4.597 las promociones llevadas a cabo, es decir, un 19,8% del total de la plantilla.

Paralelamente "la Caixa" ha estado presente en tres actos de presentación en universidades con el fin de fomentar el interés por la Entidad entre los estudiantes de formación superior. Actualmente el 100% de las incorporaciones son titulados universitarios.

| Nuevas Incorporaciones y Promociones Internas            | 2006   |
|--|--------|
| Nº total de CV gestionados en procesos selección externa | 66.936 |
| Nº total de nuevos profesionales incorporados            | 1.478  |
| % Mujeres sobre nuevas incorporaciones                   | 57,3%  |
| % Hombres sobre nuevas incorporaciones                   | 42,6%  |
| Nº total de promociones internas realizadas              | 4.597  |
| % Empleados promocionados s/total plantilla              | 19,8%  |
| % Mujeres sobre promociones internas                     | 54,8%  |

### 5.14. Formación

"la Caixa" aplica una estrategia de formación dirigida a su equipo humano para mejorar sus actividades, procesos y servicios, y para potenciar al mismo tiempo la diferenciación frente a la competencia.

Con los principios de universalidad, innovación y mejora continua, la Entidad establece su programa de formación que abarca desde el conocimiento de los productos, sistemas y servicios financieros de "la Caixa", hasta las habilidades comerciales, de atención y calidad de servicio, todo ello con el objetivo de ofrecer un asesoramiento personalizado y de calidad.

Los objetivos estratégicos en formación en relación al año 2006 han sido los siguientes:

- Invertir en el desarrollo profesional y personal del capital humano
- Avance y mejora en los procesos y tareas diarias para garantizar un mejor servicio al cliente
- Avanzar en la diferenciación respecto a la competencia

Para lograr estos objetivos la Entidad cuenta con diferentes tipos de formación:

- Regulada / Institucional.
- Cursos de gestión bancaria (Servicios Centrales): Diseñados con ayuda de universidades a través de acuerdos anuales de colaboración (normalmente para empleados mayores de 40 años).
- Itinerarios de formación (menús de formación) según el trabajo desarrollado por el profesional.
- Asesores de Servicios Financieros (ASF): Abierto a todos los empleados que lo deseen, debiendo pasar una serie de pruebas de aptitud (en 2006, de 2.000 peticiones fueron aceptadas 607).

"la Caixa" cuenta con un Centro de Formación Corporativo en Barcelona, que acoge a nuevos empleados, quienes durante su primera semana en la Entidad realizan un programa intensivo que les entrena para las competencias operativas y comerciales básicas. Durante el año 2006 se han realizado 78 ediciones para todos los nuevos empleados.

## PREMIO FORMADORES

El Grupo de comunicación Recoletos, a través de Expansión & Empleo, convocó el cuarto premio a la **Innovación en Recursos Humanos**, correspondiente a la edición 2006.

Esta iniciativa tiene por objetivo estimular la implantación de técnicas y políticas de Recursos Humanos en las empresas, que permitan su desarrollo y el de sus profesionales.

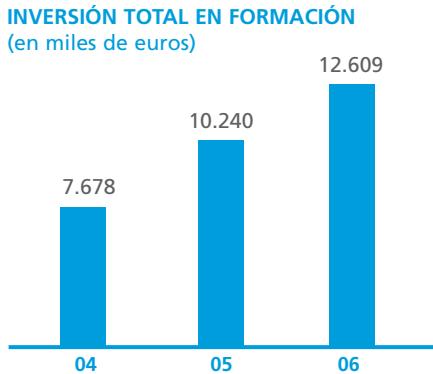
"la Caixa", a través del Área de Personal, presentó una iniciativa bajo el título: **"El Formador Interno de "la Caixa": del experto en contenidos a la Comunidad de Aprendizaje"**.

Si lo habitual es presentar la implantación de un programa, de una técnica o de una herramienta, en la iniciativa presentada por "la Caixa" se puso foco en "las personas", en los formadores internos que ponen a disposición de "la Caixa" su tiempo y experiencia para la formación de todos los empleados.

### Puntos a destacar del proyecto del formador interno de "la Caixa"

- 1 Por la propia cultura de "la Caixa", la figura del formador interno se viene impulsando desde hace muchos años.
- 2 En "la Caixa", el formador interno manifiesta su ambición de intervenir desde el diseño de la actividad formativa y por conseguir que en las acciones formativas se trabaje con el conocimiento y experiencia de los participantes.
- 3 La formación interna se consolida como un recurso excelente para la transmisión del oficio bancario y de la cultura de la empresa.
- 4 El perfil tipo del formador interno es el de un profesional de una edad media de 35 años, con una antigüedad media en "la Caixa" de 10,5 años y el 59% son directores de oficina.
- 5 Hemos aprendido que en la implantación de la formación virtual, lo importante no es ni la plataforma tecnológica ni el material formativo, sino LAS PERSONAS.

## 5. "la Caixa" y sus empleados



|   |      |
|---|------|
| Satisfacción de los empleados                     | 2006 |
| Valoración media de la formación recibida (1 a 7) | 6    |

Asimismo, "la Caixa" ha continuado potenciando la formación on-line mediante su portal de formación Virt@ula, a través del cual los empleados de "la Caixa" pueden realizar formación a distancia (autoformación).

El fomento de la formación a distancia es un sistema importante dentro de la política de Formación de "la Caixa", aunque la Entidad no obvia los modelos mixtos (presencial y e-learning).

Por último, durante el año 2006, 561 formadores internos se ofrecieron voluntariamente para colaborar impartiendo formación presencial o bien haciendo tutorías virtuales. Una vez seleccionados los candidatos necesarios, se realizaron 35 acciones de 'formación de formadores'.

Las actividades de formación son objeto de evaluación por parte de los empleados. En este sentido cabe destacar la buena satisfacción por la formación recibida.

Respecto a los recursos destinados, la Entidad invirtió durante el 2006 más de 12,6 millones de euros en formación, cifra que supone un incremento del 20% respecto al ejercicio anterior.

Por otro lado, a través de las ayudas de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (FEFE) "la Caixa" ha recibido 1,8 millones de euros para la formación de sus empleados.

El 45,55% del total de la plantilla ha realizado actividades de formación a lo largo

| Inversión en formación                        | 2006       |
|---|------------|
| Inversión total en formación (miles de euros) | 12.609,50* |
| Promedio invertido por empleado (euros)       | 542,8      |

\* (sin ayuda de estudios ni bonificación de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (FEFE)).

| Formación Interna   | 2006    |
|---|---------|
| Nº total de empleados que han realizado acciones de formación         | 10.581  |
| % empleados que han realizado acciones de formación s/total plantilla | 45,55 % |

## DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE EMPLEADOS DE "LA CAIXA" QUE HAN PARTICIPADO EN ACCIONES DE FORMACIÓN POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS



de 2006, con un total de 568.766 horas lo cual supone un incremento de un 11% respecto al año 2006.

Cabe mencionar la importancia que otorga "la Caixa" a la formación de nuevos empleados. En este sentido, el Plan de Inserción y Desarrollo Profesional tiene una duración de un año y, además de cursos presenciales, cuenta con cursos de e-learning de tres meses asistidos por expertos en Economía, Banca y Finanzas, y aspectos jurídicos de la actividad bancaria.

Además se desarrolla un calendario de cursos presenciales y virtuales a medida junto a un tutor en temas de fiscalidad, servicios, banca electrónica, seguros, entre otros.

Además, los nuevos empleados, en su primer año de trabajo, realizan un curso de formación en Seguridad, Blanqueo de Capitales y Prevención de Riesgos Laborales.

Como finalización del plan de formación y integración que realizan los nuevos empleados durante su primer año en "la Caixa", el Área de Personal organiza una Jornada de Trabajo llamada "Conocer la Caixa",

que se realiza en el edificio de Servicios Centrales. Esta jornada viene realizándose desde el año 1987 y representa, para los empleados de toda la red territorial, la primera oportunidad de conocer la sede corporativa de la Entidad y además, de coincidir empleados de diferentes zonas geográficas.

Con el objetivo de transmitir los valores y la filosofía de la Entidad, la Jornada "Conocer la Caixa" consta del siguiente desarrollo:

- Reunión con un miembro del Comité de Dirección, tras la que reciben una insignia corporativa.
- Reuniones con Directores de Áreas funcionales, que hacen posible un intercambio de opiniones y experiencias, entre los empleados participantes.
- Visita a una de las instalaciones emblemáticas de la Obra Social, en la cual se presentan los principales proyectos de la Obra Social y, de esta manera, se transmite la función social de "la Caixa".

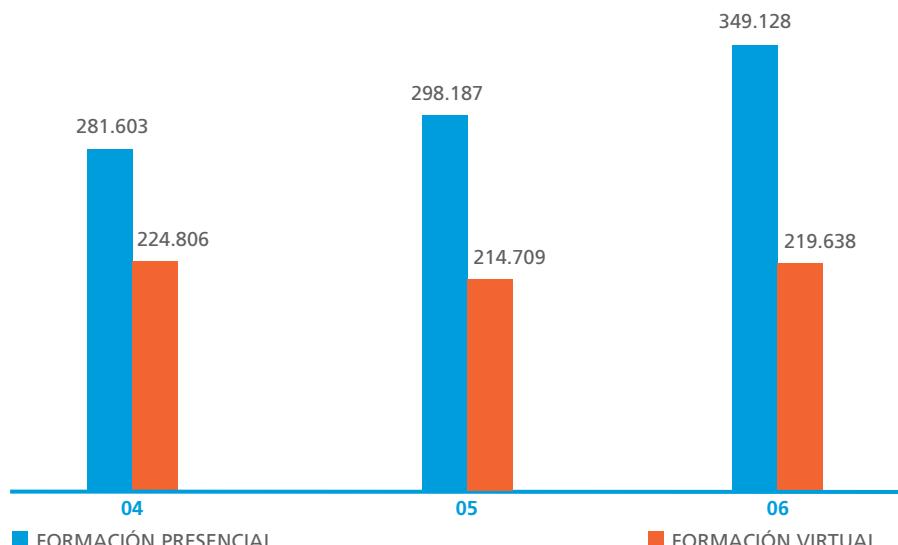
Todo esto, contribuye a que la tasa de retención de talento como la tasa de rotación se sitúe en niveles altamente satisfactorios.

| Nº total de horas de formación interna por grupos funcionales | 2006  |
|---|-------|
| % Equipo Directivo  | 3,3%  |
| % Directores oficina  | 13,1% |
| % Subdirectores oficina                                       | 9,6%  |
| % ASF   | 20,2% |
| % Resto empleados   | 53,8% |

**Retención del talento como % de licenciados jóvenes que permanecen en "la Caixa" después de dos años**

98%

#### HORAS DE FORMACIÓN



**Tasa de rotación de "la Caixa"**

0,33%



### 5.15. Desarrollo profesional

La gestión de competencias se consolida como eje central de los distintos procesos de Personal. Durante 2006 se ha avanzado en la definición de perfiles profesionales, tanto en los Servicios Centrales como en la Red Comercial. Esta metodología que identifica y desarrolla las competencias críticas para afrontar los retos de los próximos años, ya está implantada en el colectivo de Directores de Área de Negocio y Asesores de Servicios Financieros y se extenderá paulatinamente a todos los puestos de trabajo. Un total de 250 empleados han sido evaluados en 2006 en función de su perfil de competencias.

El Programa Asesor de Servicios Financieros (ASF), iniciado el año 2002, se ha potenciado hasta convertirse en un elemento estratégico en la gestión comercial de la red. En 2006 se han incorporado 607 personas al programa, lo que sitúa la participación en 2.311 empleados a final de año.

El Programa ASF constituye un plan de formación y desarrollo profesional regulado, objetivo, transparente y de acceso universal dirigido a los empleados sin cargo de la red de oficinas y que acrediten, al menos, un año de antigüedad en la Entidad.

En función de las necesidades de cada territorio y a través de un proceso de selección se produce la incorporación al programa. Los empleados pueden progresar, en 5 etapas sucesivas de desarrollo y reconocimiento profesional, gestionando una cartera de clientes propia con autonomía o desarrollando otros proyectos comerciales y profesionales. El progreso y cambio de etapa se realiza a través de la evaluación de resultados, conocimientos y competencias. Un elemento clave en todo el proceso es la alineación del plan comercial propio del Asesor de Servicios Financieros y los retos de la oficina.

Para poner en marcha estos proyectos se ha hecho especial atención al desarrollo directivo.

### ASF

| CCAA                 | Mujeres      | Hombres    | Total        |
|----------------------|--------------|------------|--------------|
| Andalucía            | 135          | 108        | 243          |
| Aragón               | 33           | 15         | 48           |
| Asturias             | 18           | 9          | 27           |
| Baleares             | 47           | 28         | 75           |
| Canarias             | 56           | 26         | 82           |
| Cantabria            | 14           | 9          | 23           |
| Castilla - La Mancha | 7            | 13         | 20           |
| Castilla y León      | 32           | 16         | 48           |
| Cataluña             | 558          | 326        | 884          |
| Ceuta                | 2            | 1          | 3            |
| C. Valenciana        | 126          | 66         | 192          |
| Extremadura          | 16           | 5          | 21           |
| Galicia              | 39           | 26         | 65           |
| La Rioja             | 8            | 4          | 12           |
| Madrid               | 244          | 166        | 410          |
| Melilla              | 1            | 0          | 1            |
| Murcia               | 19           | 22         | 41           |
| Navarra              | 16           | 6          | 22           |
| País Vasco           | 53           | 41         | 94           |
| <b>Total general</b> | <b>1.424</b> | <b>887</b> | <b>2.311</b> |

En el año 2006 se han realizado diferentes programas específicos de desarrollo de competencias y habilidades directivas para contribuir a la mejora de la gestión de las personas y equipos de trabajo. Los Directores de Área de Negocio (programa Focus) y Directores de función de los Servicios Centrales (Programa GPS), han participado en diferentes sesiones grupales e individuales, con contenidos gerenciales de visión, liderazgo y orientación a resultados.

Al mismo tiempo y para conseguir los retos específicos de cada territorio, se han llevado a cabo diferentes proyectos de desarrollo en los ámbitos de identificación y mejora del potencial, soporte a cambios de rol (nuevos directores de oficina), impulso al negocio de empresas y diseño e implantación del plan de oficina.

### 5.16. Reconocimiento del mérito

La plantilla de "la Caixa" está remunerada mediante un sistema de retribución fija y variable sujeto al cumplimiento de objetivos individuales y generales. En el marco de la retribución variable, tiene establecido un Sistema de compensación vinculado a retos que orienta los esfuerzos de todos sus empleados a los resultados esperados en el plan de negocio de la Entidad. El sistema fomenta la cultura del trabajo en equipo ya que vincula el desempeño del tra-

jo individual y los resultados de su equipo de trabajo.

En el año 2006 la retribución variable ha supuesto el 4,2% del total de la retribución de "la Caixa", estando sujetos al programa el total de la plantilla.

### Relación entre el salario más bajo y el mínimo nacional legal

|                                   |                 |
|-----------------------------------|-----------------|
| Salario bruto anual de "la Caixa" | 18.075,00 euros |
|-----------------------------------|-----------------|

|                         |                |
|-------------------------|----------------|
| Salario Mínimo Nacional | 7.572,60 euros |
|-------------------------|----------------|

### 5.17. Seguridad y salud en el trabajo

"la Caixa" adquiere un firme compromiso con la prevención de riesgos laborales, garantizando el cumplimiento de los máximos niveles de seguridad y salud. Para lograrlo, es indispensable informar y formar a todos los empleados sobre los riesgos existentes y la forma en que los pueden prevenir.

En este sentido, "la Caixa" realiza dos cursos de formación: Curso Básico de Prevención de Riesgos Laborales, en el cual 3.910 empleados han completado el mismo y se han realizado un total de 39.100 horas, y Cursos Específicos por Puestos, en los cuales 2.570 empleados han finalizado los mismos, realizando un total de 2.570 horas.

Además, como muestra de este compromiso "la Caixa" tiene como requisito someterse a las siguientes auditorías, por parte de una auditora externa autorizada por la Autoridad Laboral competente:

- **Auditoría Reglamentaria:** "la Caixa" somete su Sistema General de Prevención

|  |       |
|--|-------|
| Nº total de empleados que tienen reguladas sus condiciones de compensación en base a convenios colectivos.           | Todos |
| Nº total de empleados con retribución fija   | 100%  |
| Nº total de empleados con retribución fija en función de tablas salariales   | Todos |
| Nº total de empleados sujetos a retribución variable en función de cumplimiento de objetivos individuales y de grupo | 100%  |
| Nº total de empleados sujetos a retribución variable en función de resultados de la empresa                          | Todos |

## 5. "la Caixa" y sus empleados

| <b>Absentismo por accidentes en el centro de trabajo</b>           |         |
|--|---------|
| Nº total de accidentes sin baja laboral                            | 47      |
| Nº total de accidentes con baja laboral                            | 106     |
| Nº total de jornadas perdidas por accidentes                       | 2.820   |
| <b>Absentismo por enfermedad y maternidad</b>                      |         |
| Nº total de bajas por maternidad                                   | 931     |
| Nº total de bajas por enfermedad común                             | 5.110   |
| Nº total de jornadas perdidas (enfermedad + maternidad/paternidad) | 227.293 |

de Riesgos Laborales (SGPRL) a un control de auditoría externa al menos cada 4 años o cuando así lo requiera la autoridad laboral

- **Auditoría Voluntaria:** Voluntariamente y al margen de la auditoría reglamentaria, "la Caixa" somete su SGPRL a una auditoría anual de control y seguimiento.
- **Auditoría OHSAS 18001:** "la Caixa" ha obtenido la certificación de su SGPRL, según los requisitos de la especificación internacional OHSAS 18001:1999, que certifica la excelencia del Sistema de Prevención de Riesgos Laborales.

En el año 2006 el número de jornadas perdidas por accidentes en el centro de trabajo ha ascendido a 2.820 y el número de jornadas perdidas por enfermedad y maternidad ha ascendido a 5.110.

"la Caixa" está adherida al Servicio de Prevención Mancomunado de Cajas de Ahorros, y a la vez tiene contratado un servicio de prevención ajeno, a través de la Mutua Universal. De esta manera, a través de este servicio, todos los empleados que lo deseen tienen a su disposición un servicio de vigilancia periódica de su estado de salud.

Asimismo, desde 1997, cuenta con el Comité Único de Seguridad y Salud que es el órgano paritario y colegiado de participa-

ción destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos.

Está formado por 11 Delegados de Prevención de una parte, y por 11 representantes de la Dirección de la Entidad.

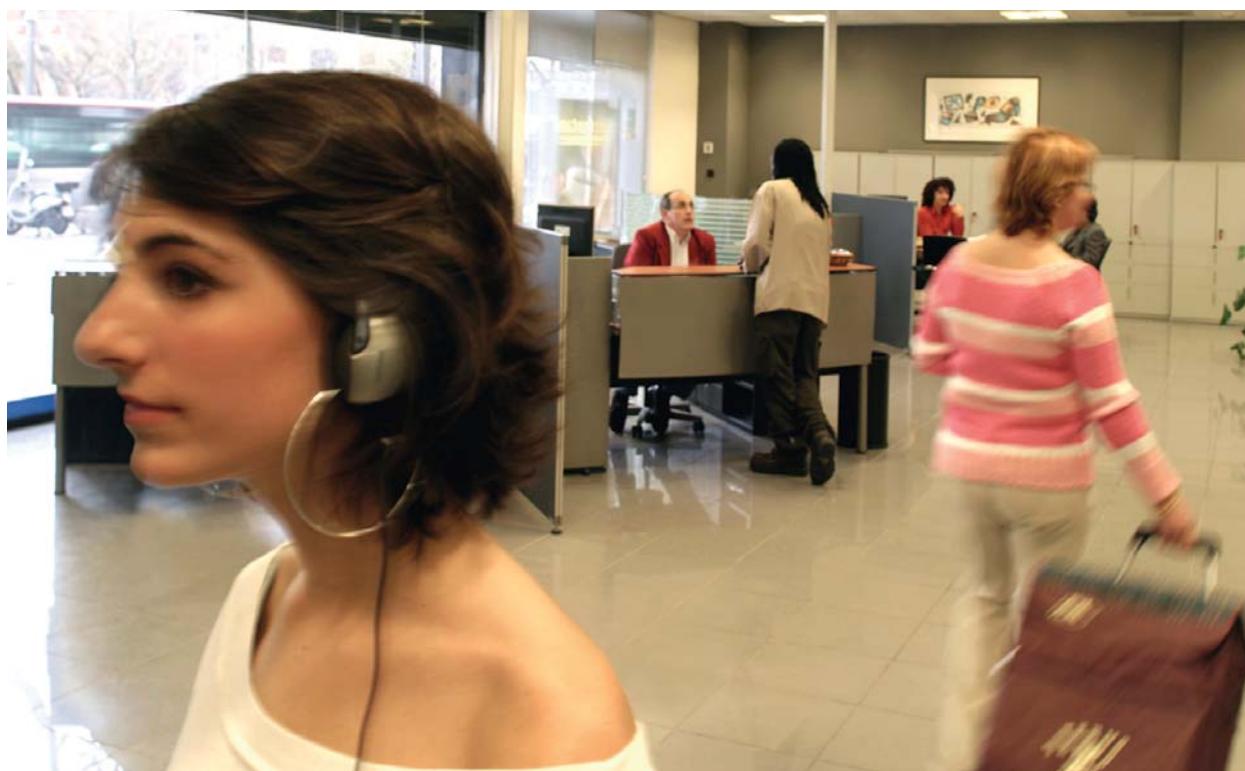
Además, "la Caixa" cuenta con el Comité de Coordinación de Prevención de Riesgos Laborales (CCPRL), el cual actúa como representante de la Dirección para el seguimiento del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, manteniendo a ésta informada de la evolución del sistema.

El CCPRL lo componen los Directores de las áreas de:

- Recursos Humanos
- Servicios Generales
- Eficiencia
- Auditoría

Cuando así lo requieran los temas a tratar y a criterio del propio Comité, podrán incorporarse a las sesiones del mismo, responsables del resto de áreas o dependencias organizativas de la Entidad (p.e. Asesoría Jurídica, Comunicación, etc.), así como de cualquier otras partes interesadas (Servicio de Prevención, Representación Sindical, etc.).





6. "la Caixa" y la sociedad



## "la Caixa" y la sociedad

## Índice

|  |            |
|--|------------|
| <b>6.1. Introducción</b>   | <b>97</b>  |
| <b>6.2. Aspectos clave de la relación de "la Caixa" con la sociedad</b>                  | <b>97</b>  |
| <br>   |            |
| <b>CONFIANZA</b>   |            |
| <b>6.3. La orientación de la sociedad: fuente de confianza</b>                           | <b>100</b> |
| <b>6.4. Diálogo y participación institucional</b>  | <b>100</b> |
| 6.4.1. Pacto Mundial de las Naciones Unidas  | 100        |
| 6.4.2. Cátedra "la Caixa" Economía y Sociedad  | 101        |
| 6.4.3. Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo | 102        |
| 6.4.4. Club de Excelencia en Sostenibilidad  | 102        |
| 6.4.5. Patrocinios   | 103        |
| <br>   |            |
| <b>COMPROMISO SOCIAL</b>   |            |
| <b>6.5. Contribución al desarrollo económico y social</b>                                | <b>104</b> |
| 6.5.1. Contribución de la Actividad de "la Caixa" al PIB                                 | 104        |
| 6.5.2. Desarrollo de una Banca Sostenible  | 104        |
| 6.5.3. Proyectos de Interés Social de "la Caixa"   | 113        |
| <br>   |            |
| <b>CALIDAD</b>   |            |
| <b>6.6. Inversión y participación en las actividades de la obra social</b>               | <b>116</b> |
| <b>6.7. Contribución a la difusión del conocimiento</b>                                  | <b>117</b> |
| 6.7.1. Servicio de Estudios de "la Caixa"  | 117        |
| 6.7.2. Estudios Sociales de la Obra Social   | 117        |
| <b>6.8. Proveedores</b>  | <b>118</b> |

## 6. "la Caixa" y la sociedad



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

**"Para mí, el compromiso social es una forma de vida. En mi caso, hace ya un par de años que colaboro con CiberCaixa, un espacio dedicado a los niños ingresados en el Hospital de Cruces. Para mí, mi trabajo no consiste sólo en realizar una buena labor comercial, sino en hacer algo más, es una manera de sentir que formo parte de la comunidad"**



## "la Caixa" y la sociedad

### 6.1. Introducción

La vertiente social y financiera se entrelazan en la misión de "la Caixa" desde su fundación hasta nuestros días. Es por esta razón que a partir de su actividad ordinaria y de su Obra Social, la Entidad persigue promover la inclusión financiera y el desarrollo de la comunidad en diferentes ámbitos, con una presencia destacada de los proyectos sociales y asistenciales.

A través de su estrategia de proximidad, "la Caixa" quiere adaptar su oferta de productos y servicios de acuerdo con las necesidades de una sociedad cambiante. Mediante su red comercial, la Entidad busca el contacto personal con sus clientes con un compromiso por el diálogo que resulta clave para analizar sus inquietudes y requerimientos.

Además, "la Caixa" tiene un contacto permanente y establece relaciones duraderas

con las administraciones públicas, las instituciones privadas y las entidades sin ánimo de lucro, lo cual le permite adecuar también su actividad en función de las necesidades y prioridades de éstas.

Como fruto de este esfuerzo de acercamiento cabe destacar, el desarrollo de productos financieros a medida para diversos colectivos sociales y el establecimiento de facilidades para el acceso a la vivienda para aquellos grupos de personas con necesidades específicas como los jóvenes o los nuevos residentes.

### 6.2. Aspectos clave de la relación de "la Caixa" con la Sociedad

Para concretar el compromiso de "la Caixa" con la sociedad, la Entidad, a través de sus canales de diálogo ha tenido una actitud proactiva por conocer y dar respuesta a las inquietudes y temas relevantes que plantean sus clientes y la sociedad.

## 6. "la Caixa" y la sociedad

### Sociedad

| Mecanismos de Diálogo →   | Temas relevantes para "la Caixa"                            |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Red de Oficinas. ¿Hablamos?</li></ul> <p><b>23.229 empleados y 5.179 oficinas de "la Caixa" repartidas por toda la geografía española.</b></p>  | <b>Diálogo y participación institucional</b>                |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Análisis y estudios sociales propios que permiten conocer las preocupaciones y necesidades de las personas.</li><li>• Contacto y relación permanente con las administraciones públicas, instituciones privadas y entidades sin ánimo de lucro.</li><li>• Servicio de Estudios: colección de estudios económicos.</li><li>• Obra Social: colección de estudios sociales.</li><li>• Presencia Institucional</li></ul> | <b>Contribuir al desarrollo económico y social del país</b> |
|   | <b>Evitar la exclusión financiera</b>                       |
|   | <b>Fomentar la creación de empresas</b>                     |



## Actuaciones de respuesta

- "la Caixa" mantiene vínculos con varias instituciones con el fin de participar activamente en la sociedad.

- La contribución de "la Caixa" al total del PIB español ha sido del 0,38% en el año 2006.
- En el ejercicio 2006 el volumen de compras ha sido de 1.189 millones de euros canalizados a través de 449 proveedores principales.
- 413 millones de euros es la inversión prevista por "la Caixa" para la construcción de viviendas asequibles en el periodo 2005-2007.
- En el año 2006 "la Caixa" ha contemplado los primeros resultados de su Programa de Voluntariado Corporativo iniciado en 2005. Durante

- "la Caixa" desarrolla una serie de productos y servicios adaptados a las circunstancias específicas de diferentes colectivos con dificultades de acceso al sistema bancario, proporcionando a sus beneficiarios unas condiciones preferentes. En este sentido destacan las más de 14.000 personas que durante el año 2006 se han beneficiado de las ventajas de los Productos de Gama Básica, un producto de ahorro dirigido a personas que carecen de los recursos suficientes o que se sitúan al límite de la exclusión financiera.
- El programa de microcréditos de "la Caixa" contempla como beneficiario a cualquier persona que, con el objetivo de desarrollar un proyecto empresarial de autoempleo, tenga dificultades de acceso a los créditos habitual-

- **Emprendedor XXI** es un programa impulsado por "la Caixa" para la promoción y apoyo a la creación de empresas innovadoras en España. Este programa de ámbito nacional se desarrolla en coordinación con la red territorial de la Entidad y con los principales organismos e instituciones nacionales y regionales.

este tiempo la Entidad ha impulsado la creación de 44 asociaciones de voluntarios en las que participan 1.450 empleados, jubilados o prejubilados. Además, "la Caixa" ha presentado la Guía para Promover el Voluntariado desde la Empresa, con la que pretende animar y orientar a otras compañías a que fomenten el voluntariado interno.

- "la Caixa" contribuye a la difusión del conocimiento mediante las publicaciones de carácter económico que realiza su Servicio de Estudios, así como a través de los estudios sociales que realiza su Obra Social.

les del sistema financiero tradicional, dirigiéndose especialmente a la población inmigrante, mujeres, discapacitados, personas mayores de 45 años, desempleados de larga duración, etc. Durante el año 2006 la Entidad ha financiado 635 proyectos de microcrédito a los que ha destinado un total de 8.613.328 millones de euros.

- "la Caixa" ha sido una entidad pionera en Europa en crear programas para nuevos residentes con el fin de proporcionarles una respuesta global a sus diferentes necesidades financieras y no financieras. A través del portal de Internet **Intégrate XXI** se ofrece distinta información y recursos de utilidad para los inmigrantes convirtiéndose en un punto de encuentro virtual entre éstos y las administraciones y entidades sin ánimo de lucro.

- Desde el año 2004, y a través de los instrumentos de capital riesgo para emprendedores, "la Caixa" ha financiado 29 proyectos innovadores, más otros 4 proyectos aprobados y pendientes de materializar, a los que ha destinado una inversión de 6,3 millones de euros.



## 6. "la Caixa" y la sociedad



A través de su actividad financiera y de su Obra Social, "la Caixa" es la Entidad privada española que más recursos destina a la satisfacción de las necesidades de la sociedad

### 6.3. La orientación de la Sociedad: fuente de confianza

Contar con la confianza de los clientes, de los empleados y de la sociedad es una de las principales aspiraciones de "la Caixa". Forma parte de su identidad y es uno de sus valores desde los orígenes de la Entidad.

La confianza se mantiene por el comportamiento diario de la organización y de sus profesionales, guiando sus relaciones, convirtiéndose en el marco de referencia de las decisiones y actuaciones de la Entidad y siendo el eje y expresión de la vocación de servicio a las personas.

Gracias a la confianza, "la Caixa" ofrece a sus clientes soluciones que les ayudan a llevar a la práctica sus iniciativas. Pero más allá de las expectativas del negocio, "la Caixa" ofrece a las personas el mejor trato profesional, sea cual sea su condición económica y social.

En este sentido y sobre todo a través de la actividad financiera y de la Obra Social, "la Caixa" es la Entidad privada española que destina más recursos a la satisfacción de las necesidades de la sociedad. Necesidades, que son cambiantes y que la organización trata de anticipar y dar respuesta adecuada tanto desde la vertiente bancaria como desde la social.

### 6.4. Diálogo y participación institucional

Su deseo de aproximarse a las necesidades de la comunidad, lleva a "la Caixa" a configurarse como una Entidad arrraigada y participativa en su entorno. Por ello, su vocación le lleva a implicarse con diferentes instituciones y entidades del sector financiero u otros campos de actuación. De esta manera, "la Caixa" mantiene vínculos con distintos organismos institucionales como son:

- Fomento del Trabajo.
- Cámara de Comercio de Barcelona.
- Instituto Agrícola Catalán de San Isidro.
- Ateneo Barcelonés.
- Sociedad Económica Barcelonesa de Amigos del País.
- Confederación Española de Caja de Ahorros (CECA).
- The Conference Board.
- Consejo España - Estados Unidos.
- Asociación para el Progreso y la Dirección (APD).
- Barcelona Centro Financiero Europeo.
- Fundación de Estudios Bursátiles y Financieros (Valencia).
- Patronato de la Escuela de Organización Industrial - EOI (Madrid).

#### 6.4.1. Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Fruto del convencimiento con el que la Entidad entiende la importancia de la Responsabilidad Social, en 2005, "la Caixa" se unió al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact). A través de esta iniciativa de compromiso ético, social y medioambiental, se adhirió a los diez principios de esta iniciativa de carácter internacional que impacta en la estrategia y cultura corporativa de las entidades con aspectos de Responsabilidad Social. Sus diez principios de conducta son los siguientes:

- Respetar la protección de los derechos humanos fundamentales.
- Asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.



- Apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento de la negociación colectiva.
- Eliminar todo tipo de trabajo obligatorio y forzado.
- Abolir el trabajo infantil.
- Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
- Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

La adhesión a los Principios del Pacto Mundial constituye un compromiso integral por la responsabilidad social y sostenibilidad, y con la intención de desplegar esta actitud en toda la cadena de valor, el Global Compact entiende que el cumplimiento de estas directrices también debería trasladarse a la actividad de los proveedores para garantizar un compromiso total en todas las fases de vida de un producto o servicio, así como un mantenimiento de la ética en las filosofías de los diferentes socios a nivel de Derechos Humanos, respeto al medioambiente, entre otros.

En este sentido, "la Caixa" ha incluido una cláusula de aplicación a partir de 2007 y con un periodo de adaptación de 2 años para todos sus proveedores y para que se adapten a los compromisos establecidos por el Pacto Mundial en todas sus actividades.

"la Caixa" está preparando el Informe de Progreso que se presentará en 2007 basándose en los datos del 2006 y de acuerdo con los compromisos temporales del Pacto Mundial.

#### **6.4.2. Cátedra "la Caixa"**

##### **Economía y Sociedad**

El objetivo de esta Cátedra, creada a finales de 2005, es promover, con voluntad de exigencia intelectual, una variedad de iniciativas académicas sobre las principales cuestiones que interesan y preocupan a la sociedad actual.

En este sentido, durante el año 2006, la Cátedra "la Caixa" Economía y Sociedad organizó el ciclo de conferencias "Un Horizonte para España". El ciclo, compuesto por doce conferencias, contó con la intervención de ilustres humanistas, escritores, científicos sociales, de la medicina o de la física y en él se abordaron un amplio abanico de temas que surgen de la realidad económica, social y cultural de España. Por otra parte, en el último trimestre del año se programaron dos nuevas conferencias con la temática común de las relaciones entre España y Europa.

Junto con los ciclos de conferencias, la Cátedra ha iniciado otro tipo de actividad académica: las Clases Magistrales. Estas Clases pretenden ofrecer desarrollos sistemáticos de temas relevantes de la cultura de nuestro tiempo, tanto en sus dimensiones humanísticas como científicas, y siempre bajo el irrenunciable criterio de la excelencia intelectual. Se desarrollan en varias sesiones y se acredita su puntual seguimiento con un diploma. En el 2006, se han programados dos clases magistrales: "La Internacionalización de la Arquitectura Española: Vía de Dos Direcciones" y "Del Microcosmos al Macrocosmos: Las Fronteras de la Física en el Siglo XXI".

**Cátedra "la Caixa"**

**Economía y Sociedad**

## 6. "la Caixa" y la sociedad

**Desde el mes de diciembre de 2004 "la Caixa" es miembro del Club de la Excelencia en Sostenibilidad, primera plataforma empresarial española en materia de sostenibilidad y foro empresarial de referencia en desarrollo sostenible**

### 6.4.3. Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo

En el año 2005, "la Caixa", en colaboración con la Escuela de negocios IESE, creó la cátedra de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo, dirigida, en la actualidad, por el profesor Antonio Argandoña. Esta iniciativa tiene como objetivo profundizar en el conocimiento de las posibilidades que ofrece el marco económico actual para una acción empresarial éticamente responsable y socialmente comprometida.

A lo largo del año 2006, la actividad de la cátedra se ha concentrado en la divulgación y la investigación, mediante la organización activa de diversos encuentros en torno a la responsabilidad social corporativa. Entre otras iniciativas, la cátedra ha coorganizado el 14º Simposio Internacional sobre Ética, Negocios y Sociedad, y el encuentro "La Responsabilidad Social en las Pymes: ¿Qué Deben Hacer y Cómo?", ambos celebrados en Barcelona.

### 6.4.4. Club de Excelencia en Sostenibilidad

Paralelamente a su implicación en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, "la Caixa" se encuentra adherida desde diciembre del año 2004 al Club de la Excelencia en Sostenibilidad, primera plataforma empresarial española en materia de sostenibilidad y foro empresarial de referencia en desarrollo sostenible. La principal misión de esta entidad es impulsar dicho desarrollo desde el sector empresarial, compartiendo prácticas responsables para contribuir a la excelencia de las empresas y al progreso de la sociedad.

Como socios del Club, durante el año 2006, "la Caixa" ha estado presente de forma activa en diferentes actos e iniciativas relacionados con la sostenibilidad,

entre las que destacan:

- Asamblea General del Club.
- Jornada "La Responsabilidad Social en la Empresa Riojana: Opción de Competitividad".
- Foro Mundial Soria 21 sobre Comunicación y Desarrollo Sostenible.
- Primer programa superior de dirección en responsabilidad corporativa.
- Curso sobre Responsabilidad Corporativa para la Grande, Pequeña y Mediana Empresa.
- Estudio "La Responsabilidad Corporativa. Una Propuesta para un Entorno Empresarial más Eficiente y Socialmente Comprometido".
- IV Jornadas Europeas de Benchmarking en Responsabilidad Corporativa.
- Premios de Medio Ambiente 2005.
- I Congreso Europa-Iberoamérica de Responsabilidad Social Corporativa.
- III Jornadas "Rumbo al Desarrollo Sostenible. El Fomento de la Responsabilidad Corporativa en las Comunidades Autónomas".
- Segunda edición del programa superior de dirección en responsabilidad corporativa.
- Curso sobre responsabilidad corporativa en la empresa.
- IV Jornada de Responsabilidad Corporativa para la Alta Dirección de la Empresa.
- Estudio y edición de la "Guía para la Implantación de la Responsabilidad Corporativa en las PYMES".
- Encuesta y estudio sobre el estado de la responsabilidad corporativa en España.



#### 6.4.5. Patrocinios

"la Caixa" también da soporte a distintas organizaciones a través del patrocinio de actividades deportivas, culturales y sociales. En 2006, destaca la implicación de la Entidad en diferentes proyectos:

- Programa ADO (Asociación de Deportes Olímpicos): Una apuesta clara por la formación y preparación olímpica de los mejores deportistas.
- Real Federación Española de Fútbol.
- Special Olympics Cataluña.
- Fundación Príncipe de Asturias.
- Fundación Antares Foro.
- Fundación Guggenheim.
- Fundación Campus Comillas: Centro superior dedicado a la promoción y enseñanza especializada del español, y de todas las manifestaciones culturales ligadas a esa lengua.
- Gran Teatro del Liceo de Barcelona.
- Teatro Real de Madrid.
- Real Teatro de la Maestranza de Sevilla.
- Marató de TV3: Proyecto impulsado por Televisión de Cataluña con la finalidad de obtener recursos económicos para la investigación médica de enfermedades de difícil curación.
- Salón Inmobiliario de Madrid.
- Barcelona Meeting Point.
- Salón Futura: Primer y único salón internacional en España especializado en estudios de postgrados.
- Día del Emprendedor: Día en que la gente emprendedora se reúne para compartir conocimientos, intercambiar experiencias, establecer nuevos contactos, ser premiada, descubrir nuevas oportunidades de negocio y competir sanamente.





"la Caixa" desarrolla una serie de productos y servicios adaptados a las circunstancias específicas de diferentes colectivos con dificultades de acceso al sistema bancario, proporcionando a sus beneficiarios unas condiciones preferentes

## 6.5. Contribución del desarrollo económico y social

### 6.5.1. Contribución de la Actividad de "la Caixa" al PIB

El trabajo de "la Caixa" y su impacto en la sociedad es significativo, así como su contribución a la economía estatal y a la de las diferentes comunidades autónomas.

En global, la contribución generada por la actividad de "la Caixa" en España al PIB durante el ejercicio 2006 ha sido de un 0,38%.

### 6.5.2. Desarrollo de una Banca Sostenible

#### Productos para la Integración Financiera

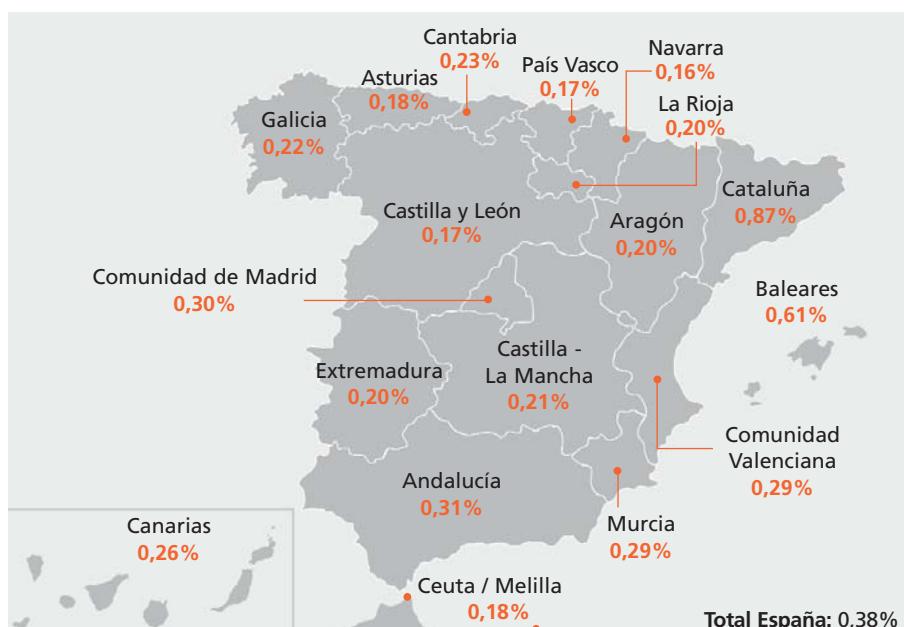
La integración de colectivos con dificultades de acceso al sistema bancario es una de las prioridades de "la Caixa". Así, la creación de productos y servicios que se

adaptan a las circunstancias de cada uno de estos colectivos, proporcionando a sus beneficiarios unas condiciones preferentes, es un elemento cada vez más presente en la política de la Entidad.

#### Libreta y Tarjeta Básica

Desde su creación en el año 2004, la Libreta Básica de "la Caixa" facilita la inclusión financiera de personas con dificultades económicas. Se trata de un producto de ahorro que permite la entrada a los servicios bancarios de primera necesidad a todas aquellas personas que carecen de los recursos suficientes. Pionera en España, esta libreta está exenta de costes de mantenimiento, administración y domiciliación de servicios básicos. Durante el año 2006 se ha producido un importante incremento de clientes beneficiados por esta libreta, que en la actualidad cuenta con un total de 14.284 titulares.

## CONTRIBUCIÓN GENERADA POR LA ACTIVIDAD DE "LA CAIXA" AL PIB EJERCICIO 2006



**Concepto de valor añadido:** recursos generados (beneficios más amortizaciones y saneamientos netos) + gastos de personal.

**Valor Añadido / PIB:** La distribución del valor añadido de "la Caixa" se ha estimado en base a la distribución de los empleados de la Entidad por CC.AA.

## Número de Clientes de la Libreta Básica y la Tarjeta Básica

| CC.AA.               | Libreta Básica<br>Nº Total de Titulares | Tarjeta Básica<br>Nº Total de Tarjetas |
|----------------------|---|--|
| Andalucía            | 2.392                                   | 414                                    |
| Aragón               | 649                                     | 223                                    |
| Asturias             | 379                                     | 99                                     |
| Baleares             | 410                                     | 65                                     |
| Canarias             | 126                                     | 39                                     |
| Cantabria            | 116                                     | 44                                     |
| Castilla-La Mancha   | 214                                     | 63                                     |
| Castilla y León      | 474                                     | 122                                    |
| Cataluña             | 4.737                                   | 739                                    |
| Ceuta                | 6                                       | 5                                      |
| Comunidad Valenciana | 1.292                                   | 313                                    |
| Extremadura          | 174                                     | 48                                     |
| Galicia              | 529                                     | 134                                    |
| La Rioja             | 229                                     | 68                                     |
| Madrid               | 953                                     | 298                                    |
| Melilla              | 3                                       | 1                                      |
| Murcia               | 775                                     | 176                                    |
| Navarra              | 447                                     | 160                                    |
| País Vasco           | 379                                     | 108                                    |
| <b>Total</b>         | <b>14.284</b>                           | <b>3.127</b>                           |

Asimismo, si lo desean, los clientes de dicha libreta pueden solicitar una tarjeta financiera gratuita, la Tarjeta Básica, para hacer sus pagos en compras y para efectuar reintegros en los cajeros automáticos. 3.127 clientes poseen ya esta tarjeta de débito sin costes de mantenimiento o tenencia.

### Hipoteca Básica

Este producto quiere facilitar el acceso a la vivienda al colectivo de clientes nuevos residentes que no cuentan con un poder adquisitivo suficiente para poder asumir una financiación superior al 80% del valor de tasación, tanto si disponen de avales u otras garantías complementarias como si no pueden aportarlas (Hipoteca Básica con seguro hipotecario). A esta ventaja se les suma las propias de cada producto como la Hipoteca Abierta y el Préstamo Hipotecario.

El número de operaciones realizadas en el 2006 asciende a 2.205 por un importe de 282 millones de euros, lo cual supone

un incremento del 49% y del 67% respectivamente respecto a 2005.

### Microcréditos

Los microcréditos sociales son una de las modalidades financieras más exitosas de los últimos años en lo que a integración social se refiere. Como muestra, cabe señalar que el actual Nobel de la Paz, Muhammad Yunus, ha sido premiado con dicho galardón por su propuesta de "Banco para Pobres", muy centrada en la concesión de estos productos.

Desde el inicio del programa en el año 2000, "la Caixa" ha concedido un total de 2.085 microcréditos por un importe de 29.304.626 euros, siendo actualmente la entidad financiera española que más recursos destina a este campo. En el año 2006 "la Caixa" ha realizado 635 operaciones de este tipo con un capital concedido de más de 8,6 millones de euros. Cada uno de los proyectos ha generado,



de media, 2'5 puestos de trabajo por microcrédito aprobado.

Se trata de operaciones de préstamo de pequeña cuantía destinadas a generar iniciativas de autoocupación bajo criterios de confianza y viabilidad. Estos productos van destinados a personas con dificultades para acceder a las tradicionales prestaciones financieras. Hogares monoparentales, inmigrantes, personas mayores de 45 años, discapacitados o parados de larga duración son los colectivos a los que se dirigen estas fórmulas de financiación. Sin el requerimiento de un aval, se conceden bajo la tutela de entidades sociales y su importe puede oscilar entre los 8.000 y los 25.000 euros, siendo su plazo de reembolso de 5 años a un interés ventajoso.

Los plazos de solicitud, análisis, concesión y formalización de los microcréditos son cortos gracias al trabajo de un total de 213 entidades sociales implicadas que están en permanente relación con la Obra Social de "la Caixa". Las alianzas y la proximidad social permiten que el prestatario pueda

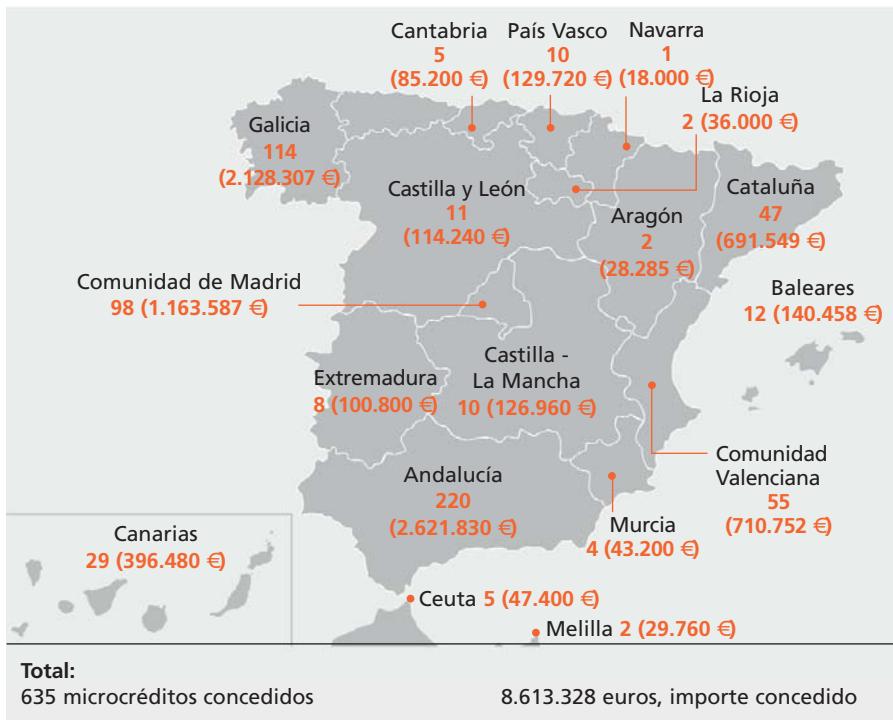
recibir antes y después de la concesión del microcrédito, asesoramiento para el diseño y ejecución de su proyecto empresarial.

Uno de los aspectos más destacados que ha querido imprimir "la Caixa" en el ámbito de los microcréditos durante el año 2006 es el de la descentralización. El incremento del número de convenios firmados con entidades sociales de toda España (200 aproximadamente), así como la voluntad de una mayor proximidad, tanto con las entidades sociales como con los beneficiarios, son las razones principales de esta descentralización que tiene como objetivo incrementar la eficiencia y el nivel de conocimiento en la concesión del microcrédito.

En este sentido, "la Caixa" considera que sus clientes son las propias entidades sociales, a través de las cuales se realiza el contacto con los prestatarios, se estudia la operación y, una vez formalizada, se hace el seguimiento. La descentralización ha supuesto la creación de la figura de un nuevo técnico en microcréditos por cada Delegación General.



## MICROCRÉDITOS CONCEDIDOS Y ENTIDADES SOCIALES POR COMUNIDAD AUTÓNOMA PARA EL AÑO 2006



Durante el año 2006 "la Caixa" ha financiado 635 proyectos de microcrédito a los que ha destinado un total de 8.613.328 millones de euros

### Actividad del Monte de Piedad

Los orígenes de El Monte de Piedad de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, se han de buscar en el año 1749, y en su raíz y valores se encuentra el compromiso en la atención de demandas de las clases sociales más necesitadas. Actualmente, ofrece un servicio de préstamo rápido a un colectivo muy variado y heterogéneo de clientes. En este sentido, uno de cada ocho préstamos otorgados es a nuevos residentes, procedentes de países en vías de desarrollo.

A través de su actividad, el Monte de Piedad colabora para cubrir necesidades temporales de efectivo, dificultades económicas puntuales o estacionales, como por ejemplo las situaciones de paro, así como complementando tesorería circulante a emprendedores y usuarios de microcrédito.

Ésta es una operación concedida de forma inmediata, concretada en un préstamo

personal a un año de duración, en el que la garantía son las joyas aportadas. Para facilitar al máximo su devolución, se puede renovar por nuevos períodos anuales. En caso de impago, se otorga un plazo prudencial de demora y posteriormente se procede a la subasta de los bienes, retornando al titular la posible diferencia del valor.

La subasta pública es la alternativa más idónea para obtener el mejor precio de venta de un bien. Este procedimiento siempre ha ido parejo a la existencia de los Montes de Piedad, y sigue plenamente vigente en la actualidad. En el caso de "la Caixa", se realizan diez subastas competitivas al año, utilizando tecnología electrónica, con total transparencia, pudiéndose consultar la información a través de los cajeros automáticos de la Entidad, o en Internet, en la dirección: [www.lacaixa.es/subastas](http://www.lacaixa.es/subastas). La confidencialidad está garantizada hasta el punto que, previo a la subasta, ninguna

persona puede tener acceso a la información de las pujas que se puedan efectuar. La asignación se resuelve utilizando una variante de la denominada subasta de Vickrey o de segundo precio.

A lo largo de 2006, la cartera viva de préstamos rebasaba los 19 millones de euros, con un total de 12.776 préstamos vigentes. El importe medio de concesión fue de 1.827 euros, con una vida media de 595 días. Destaca el hecho de que un 20% de los préstamos se devuelven en menos de seis meses, mientras que el 45% se liquidan en menos de un año, lo que da cuenta de que en muchos casos su finalidad es atender situaciones temporales de falta de tesorería.

Con el fin de otorgar estos préstamos, los profesionales tasadores del Monte de Piedad realizan cerca de 6.500 tasaciones comprensivas de unas 150.000 joyas, con un importe valorado de aproximadamente cerca de 15,6 millones de euros.

En cuanto a los procesos de subasta, a lo largo de 2006 se adjudicaron 6.121 lotes a 615 compradores diferentes. En total se recibieron 26.395 licitaciones procedentes de toda la geografía española, con un importe total de remate que ascendía a 1.968.077 euros.

### Inversión Socialmente Responsable

La sostenibilidad es un modelo de gestión cuyo objetivo es la creación de valor mediante la integración de oportunidades, de forma compatible con la gestión de riesgos derivados del desarrollo económico, medioambiental y social.

Desde finales de 2005 InverCaixa gestiona Foncaixa 133 Socialmente Responsable. Este fondo realiza sus inversiones teniendo en consideración criterios valorativos además de criterios negativos o de exclusión, esto es, apoyando las

inversiones en empresas que contribuyan positivamente al desarrollo sostenible. Para ello, se ha establecido como universo de inversión todo el conjunto de compañías integradas en el FTSE4GOOD EUROPE.

Para formar parte de dicho índice las compañías deben sobresalir en el cumplimiento de los estándares definidos de Inversión Socialmente Responsable, además de los criterios convencionales para formar parte de un índice bursátil. La consultora EIRIS es la responsable de seleccionar las compañías que integran el FTSE4GOOD EUROPE.

InverCaixa también gestiona desde 1999 Foncaixa Cooperación, un fondo ético y solidario pionero de la Inversión Socialmente Responsable en España y representativo del liderazgo de "la Caixa" en su compromiso con la sociedad.

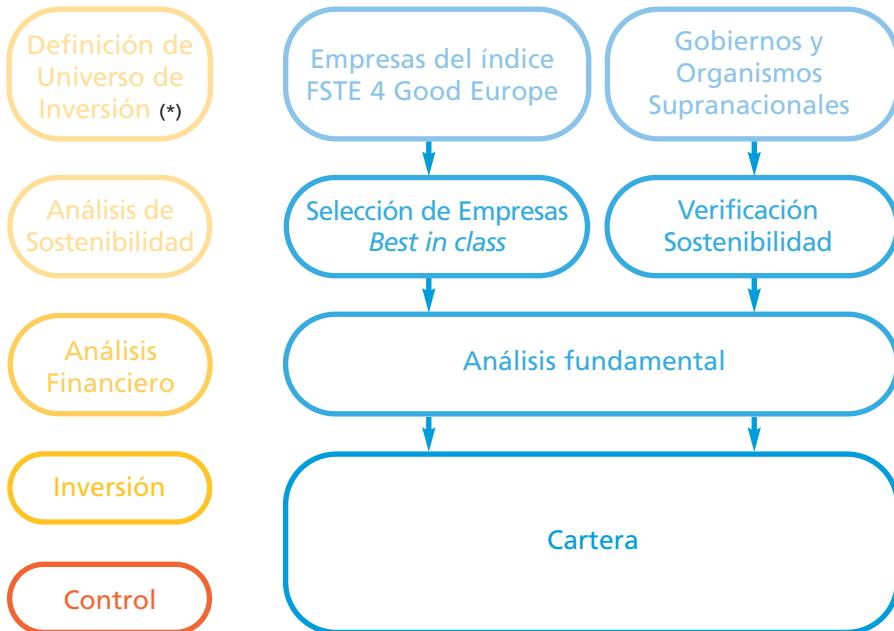
Foncaixa Cooperación incorpora criterios de Responsabilidad Social Corporativa al proceso de inversión, además de criterios financieros convencionales. El universo de valores en los que puede invertir el fondo se construye con criterios negativos. Esto es excluyendo sectores, por ejemplo juegos y apuestas, pornografía, industria armamentística, etc., y/o empresas con impacto negativo en la sociedad en algún aspecto relacionado con la Responsabilidad Social.

Una Comisión de Ética compuesta por miembros representantes de Fundación y de la propia gestora vigila que las empresas que forman parte de dicho universo no estén en contradicción con las convicciones del ideario del fondo.

Además de ético, Foncaixa Cooperación es un fondo solidario. Una parte de la comisión (0,35%) se destina a obras de carácter benéfico asistencial de la Fundación "la Caixa" a través de su Canal



### Proceso de Inversión de Foncaixa 133 Socialmente Responsable



(\*) Política de Inversión: El fondo invertirá mayoritariamente un 90% en Renta Variable Europa y el resto en emisiones de Deuda Pública o privada.

Emergencia. En la actualidad, con las aportaciones de Foncaixa Cooperación se financian más de 12 proyectos, destacando la ayuda para la "Reconstrucción en Tamil Nadu en el Sur de la India", tras el Tsunami de 2004.

En el caso de Foncaixa 133 Socialmente Responsable, el crecimiento en números de partícipes ha crecido espectacularmente en 2006. Si bien en 2005 la cantidad era de 17, este año se ha crecido

hasta los 378. Su volumen, por otra parte, ha crecido de los tres millones de euros a los 6,6 en 2006.

Finalmente, cabe destacar la significativa presencia del Fondo de Pensiones de los empleados de "la Caixa" en el ámbito de la inversión socialmente responsable, con un importe de 56,03 millones de euros. Esta cifra constituye el 6% de la cartera de renta variable y el 2,5% sobre el total invertido por este Fondo.

| Nombre del fondo  | Tipo de fondo                      | Volumen (millones €) |      |      | Nº Total de partícipes |      |      |
|---|------------------------------------|----------------------|------|------|------------------------|------|------|
|   |                                    | 2004                 | 2005 | 2006 | 2004                   | 2005 | 2006 |
| Foncaixa Cooperación  | Renta Variable Mixta Internacional | 6,9                  | 8,2  | 8,9  | 495                    | 480  | 442  |
| Foncaixa 133 Socialmente Responsable  | Renta Variable Europa              | na                   | 3,0  | 6,6  | na                     | 17   | 378  |
| % de fondos de inversión socialmente responsables sobre el total de fondos de inversión gestionados |                                    | 0,1%                 | 0,1% | 0,1% | 0,1%                   | 0,1% | 0,1% |

## 6. "la Caixa" y la sociedad

**A través del portal de Internet Intégrate XXI "la Caixa" ofrece distinta información y recursos de utilidad a los inmigrantes, convirtiéndose en un punto de encuentro virtual entre éstos y las administraciones y entidades sin ánimo de lucro**



### Integración Económica y Social de los Nuevos Residentes

La cifra de extranjeros en nuestro país en el año 2006 alcanza los 4 millones, de los cuales, un total de 711.231 personas son clientes de "la Caixa". Su inclusión financiera se revela como prioritaria para cubrir sus necesidades sociales, entre las que se cuenta el envío de dinero a sus países de origen. Las remesas, es decir, la parte de su renta que los nuevos residentes envían regularmente a sus familias en sus países de origen, alcanzan globalmente los doscientos mil millones de dólares por año, cifra que representa el doble de la Ayuda Oficial para el Desarrollo y son un fenómeno que afecta a 500 millones de personas.

El envío de remesas es un factor muy importante para el desarrollo de esos países, en su gran mayoría, alejados de los ritmos y flujos económicos del Primer Mundo. "la Caixa" ha sido una entidad financiera pionera en Europa en crear un programa para nuevos residentes con el fin de proporcionarles una respuesta global a sus necesidades financieras y no financieras. Así, la Entidad colabora con los principales agentes sociales, organismos y asociaciones de inmigrantes, a través de los cuales realiza labores informativas y detecta sus necesidades. No en vano, "la Caixa" forma parte de diferentes foros internacionales organizados por el World Savings Bank Institute y el Global Payments Forum.

El esfuerzo que hace "la Caixa" para facilitar la integración económica y social de la población inmigrante en nuestro país se pone también de manifiesto con el portal Intégrate XXI ([www.integrateXXI.com](http://www.integrateXXI.com)). Esta iniciativa, lanzada en diciembre de 2004, ofrece información y recursos de utilidad para los inmigrantes, convirtiéndose así en un punto de encuentro virtual entre éstos y las distintas administraciones y entidades sin ánimo de lucro. Durante el año 2006, este portal ha tenido más de 109.000 visitantes, se han firmado convenios de colab-

oración con 23 Asociaciones de Inmigrantes, cediéndoles espacio Web gratuito en el que insertar información útil para sus asociados, y a través de él se ha colaborado entre otras, a la realización de diferentes iniciativas interculturales.

### Fomento del Emprendimiento y la Innovación

"la Caixa" desarrolla actividades de fomento y financiación del emprendimiento y la innovación a través de dos sociedades: Iniciativa Emprendedor XXI, S.A. y Caixa Capital Semilla, S.C.R., S.A.

La primera de ellas, como la Iniciativa de Emprendedor XXI, S.A. es la sociedad encargada de desarrollar el programa Emprendedor XXI de "la Caixa". Este programa se creó el año 2004 con el objetivo de impulsar y dar apoyo a los emprendedores y a la creación de empresas innovadoras con elevado potencial de crecimiento en todo el territorio español. El programa se desarrolla conjuntamente con la red territorial de la Entidad y con los principales organismos e instituciones nacionales y regionales. Las diferentes acciones concretas que se llevan a cabo se enmarcan en tres líneas de actuación:

• **Sensibilización y divulgación:** Fomentar la cultura emprendedora proporcionando información de interés mediante la organización de jornadas divulgativas y a través del portal [www.emprendedorxxi.es](http://www.emprendedorxxi.es). Cabe destacar en este ámbito el acuerdo firmado con el Ministerio de Industria, a través de la Dirección General de la Política de la Pyme, para apoyar la iniciativa "Emprendemos Juntos 2006", consistente en la celebración durante el mes de mayo del "Día del Emprendedor" en las diferentes comunidades autónomas. Dicha jornada, donde el emprendedor era el protagonista, se desarrolló con la colaboración de los distintos agentes implicados en la promoción de la creación de empresas en cada territorio.

- Formación:** Acerca el ámbito del emprendimiento y la creación de empresas al mundo universitario, escuelas de negocio y otros ámbitos educativos. En este sentido, entre las diferentes acciones desarrolladas con 22 universidades y escuelas de negocios cabe destacar la celebración de la V Edición del Programa Creara - 50K por la Fundación San Telmo (programa de formación para emprendedores en etapas iniciales de toda España), el Concurso de Jóvenes Emprendedores impulsado por la Universidad Antonio Nebrija (dirigido a estudiantes de bachillerato) o la celebración del Congreso Redepyme por la Escuela de Organización Industrial, punto de encuentro de más de 3.000 empresas de reciente creación formadas gracias al Programa Crea impulsado por la Unión Europea.
- Financiación:** Colaborar en el desarrollo de herramientas de financiación para las etapas iniciales de proyectos empresariales innovadores, como los "Business Angels", los instrumentos de capital riesgo de "la Caixa" y el impulso en la colaboración de financiación entre los distintos agentes implicados.

Por otra parte, Caixa Capital Semilla, S.C.R, S.A., con unos recursos de 10 millones de euros, continua la actividad iniciada en 2004 por el Grupo "la Caixa" en Capital Riesgo a través de "Gestora de Finances per a Emprenedors" invirtiendo en la fase denominada "capital semilla". La sociedad participa, de forma temporal, en pequeñas empresas innovadoras que se encuentran en fase de conceptualización y desarrollo de su producto o servicio, ayudando a cubrir las necesidad de recursos financieros dedicados a la innovación empresarial por parte de los emprendedores. La mayoría de los proyectos estudiados y financiados provienen de *spin offs* universitarios o de los distintos agentes públicos y privados implicados en el desarrollo de estas actividades. A finales de 2006, presenta una cartera acumulada de 29 proyectos financiados y 4

proyectos aprobados y pendientes de materializar. El importe total comprometido en dichos proyectos es de 6,3 millones de euros.

Los proyectos liderados por emprendedores innovadores que han recibido financiación de Caixa Capital Semilla abarcan diferentes modalidades y materias. Desde proyectos íntimamente ligados con un mayor respeto medioambiental (plantas de depuración de aguas residuales) hasta, nuevos productos, servicios y aplicaciones relacionadas con la tecnología: sistemas de seguridad a través de tecnologías móviles, desarrollo de software de calidad innovador, narrow-casting enfocado a la comunicación, soluciones bio-informáticas, etc.).

## Acuerdos de Financiación con Entidades Públicas

"la Caixa" promueve convenios de colaboración con distintos organismos para la financiación de proyectos relacionados con el desarrollo económico, el respeto al medio ambiente, el acceso a la vivienda o al empleo, mitigar los efectos de catástrofes naturales o promover infraestructuras sociales.

En este sentido, en el año 2006 "la Caixa" ha firmado un acuerdo de financiación con el Banco Europeo de Inversiones (BEI) por un importe de 200 millones de euros para financiar entidades del sector público (Comunidades Autónomas, Ayuntamientos, Diputaciones, institutos y otras instituciones públicas y semipúblicas), proyectos de inversión como infraestructuras, rehabilitación urbana, educación, sanidad y protección al medio ambiente, en términos competitivos de plazo y de tipo de interés.

Por otro lado, y a nivel estatal, la Entidad ha establecido convenios de colaboración con el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, mientras que en el ámbito autonómico se han alcanzado acuerdos con la



## 6. "la Caixa" y la sociedad

### Acuerdos de Colaboración a Nivel Autonómico

| Organismo                                | Operaciones  | Saldo Vivo        |
|--|--------------|-------------------|
| Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales | 226          | 4.854.729         |
| Generalitat de Catalunya                 | 450          | 16.302.663        |
| Generalitat Valenciana                   | 310          | 3.810.731         |
| Castilla y León                          | 48           | 631.847           |
| La Rioja                                 | 38           | 664.834           |
| Navarra                                  | 16           | 247.826           |
|  | <b>1.088</b> | <b>26.512.630</b> |

Generalitat de Catalunya, la Generalitat Valenciana y los Gobiernos de Castilla y León, La Rioja y Navarra. El objetivo de estos acuerdos es facilitar la creación y el mantenimiento de puestos de trabajo estable, así como fomentar el autoempleo y la integración laboral de los discapacitados. A lo largo de 2006 se han realizado un total de 1.088 operaciones con un saldo vivo que supera los 26,5 millones de euros.

En la misma línea, "la Caixa" ha seguido contribuyendo en el desarrollo económico, tanto estatal como regional, a través de la

dinamización y promoción de microcréditos sociales. El volumen de operaciones durante el ejercicio 2006 se sitúa en 635, con un saldo vivo de más de 8,6 millones de euros.

Por lo que respecta a la vivienda, "la Caixa" ha estado siempre presente en los planes de Vivienda Protegida promovidos por las diferentes administraciones, prueba de ello es que la Entidad tiene en cartera operaciones de los planes de vivienda de protección oficial desde el año 1992. Esta cartera está integrada por diferentes planes estatales y autonómicos.

### SERVICIOS ONG

"la Caixa" presta una atención especial al colectivo de la Organización No Gubernamental. En este sentido, facilita su trabajo mediante la excisión del cobro del precio del servicio a todas las operaciones en concepto de donativo destino a cuentas autorizadas y acreditadas. Esto implica que "la Caixa" ha contribuido con 68.057 euros a lo largo de este año 2006.

|                          | Nº Ingresos    | Importe Total     |
|--------------------------|----------------|-------------------|
| Traspasos                | 83.191         | 11.144.623        |
| Transferencias           | 352            | 721.191           |
| Aplicación ONG           | 13.628         | 1.716.007         |
| Portal laCaixa.es        | 4.636          | 298.630           |
| Autoservicio             | 6.613          | 356.647           |
| <b>TOTAL OPERACIONES</b> | <b>108.420</b> | <b>14.237.098</b> |



**Operación de los Planes de Vivienda de Protección Oficial de "la Caixa"  
(operaciones vivas a 31.12.2006)**

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

**413 millones de euros para la construcción de viviendas asequibles en el periodo 2005-2007**

**6.5.3. Proyectos de Interés Social de "la Caixa"**

**Acceso a la Vivienda**

Consciente de la dificultad que supone el acceso a la vivienda, especialmente para determinados colectivos, "la Caixa" ha decidido promover viviendas de alquiler con rentas asequibles. Los destinatarios de este programa son los sectores de población con más dificultades para acceder al actual mercado de viviendas, a causa de los elevados precios de venta/alquiler, es decir, los jóvenes menores de 30 o 35 años (según la promoción) y las personas mayores de 65 años.

El ámbito territorial del programa lo constituyen las capitales de provincia, áreas metropolitanas de grandes ciudades y otros municipios con déficit de viviendas de estas características. Las viviendas tienen una superficie aproximada de entre 40 y 50 m<sup>2</sup> útiles, y se construyen minimizando los consumos de energía y evitando los materiales peligrosos para la salud y el medio ambiente. Asimismo, las viviendas son accesibles y adaptables.

La adjudicación de las viviendas se realiza con la máxima transparencia, a partir de un sorteo ante notario entre todos los solicitantes que cumplan los requisitos establecidos en el reglamento de cada promoción.

La inversión prevista por "la Caixa" para la construcción de viviendas asequibles en el periodo de 2005-2007 es de 413 millones de euros. Dentro del ejercicio 2006, se han entregado un total de 265 viviendas: 148 en Madrid - Vicalvaro; 63 en Cornellà y 54 en Tordera. A ellas hay que sumar las de las promociones iniciadas durante el año 2006 y que se completarán en 2007, se trata de 709 viviendas en Cataluña y 110 en Madrid - Vallecas.



Promoción de Vivienda Asequible en Cornellà de Llobregat (Barcelona)

## 6. "la Caixa" y la sociedad

**En 2006, el programa de voluntariado corporativo gestionado por la Obra Social "la Caixa" ha recibido de manos de SAR el Príncipe de Asturias, el X Premio Codespa a la Empresa Solidaria por su Programa de Voluntariado Corporativo. En la actualidad, la Entidad cuenta con 44 asociaciones de voluntarios formadas por 1.450 voluntarios**

### Voluntariado Corporativo

Paralelamente al fortalecimiento de la sociedad civil, el voluntariado corporativo es un fenómeno en franco crecimiento en el mundo empresarial moderno. Desde el mes de mayo de 2005, y a través de la Obra Social, "la Caixa" realiza su Voluntariado Corporativo con un doble objetivo: incentivar y encauzar el potencial de la acción voluntaria del equipo humano de la Entidad en beneficio del interés social, cultural o medioambiental; y fomentar el voluntariado en general y apoyar las entidades de voluntariado en su desarrollo.

Tomando en consideración que los tres valores corporativos de "la Caixa" son la Calidad, la Confianza y el Compromiso Social, el modelo de voluntariado corpora-

tivo también quiere seguir estas tres premisas:

- **Calidad:** El voluntariado que realizan los voluntarios corporativos busca realizar un aporte de calidad a las entidades sociales, ofreciendo los conocimientos de gestión de los trabajadores de "la Caixa" a las entidades sociales. El programa ofrecerá a los voluntarios formación específica y enfocada a las actividades de voluntariado que realicen.
- **Confianza:** "la Caixa" confía en sus empleados, por ello las asociaciones de voluntarios tienen autonomía para elegir qué acción social de voluntariado desean realizar.
- **Compromiso social:** Tanto en la misión como en la visión institucional de "la Caixa" se menciona el compromiso con la sociedad. El voluntariado corporativo de "la Caixa" se orienta a las necesidades sociales a través de la colaboración con las entidades de cada provincia, ayuda que se lleva a efecto en dos niveles:

1. **Voluntariado de contacto con las personas necesitadas:** los voluntarios de "la Caixa" participan en los programas de las entidades sociales.
2. **Voluntariado de gestión:** los voluntarios de "la Caixa" apoyan a las entidades sociales en sus tareas de administración, gestión, búsqueda de fondos, organización interna, etc.

Para garantizar un desarrollo óptimo de los programas de voluntariado corporativo, la Entidad desarrolla la formación de los voluntarios para la formulación de proyectos sociales.

Tras las presentaciones del programa realizadas en todas las provincias a finales de 2005 y principios de 2006, comenzaron a constituirse las asociaciones de voluntarios de "la Caixa" de ámbito provincial o local, en toda España. Cada asociación escoge sus ámbitos de actuación, las entidades privadas sin ánimo de lucro con las



que quiere colaborar y desarrollar iniciativas o impulsar proyectos propios, etc. El papel del Programa de Voluntariado en este ámbito consiste en asesorar y orientar a las asociaciones, así como aportar recursos económicos para la financiación de sus actividades. En la actualidad, la Entidad cuenta con 42 asociaciones de voluntarios de "la Caixa", presentes en 46 provincias españolas, formadas por 1.450 voluntarios (de los que el 91% son empleados en activo y el 9% restante jubilados). El total transferido en 2006 a estas asociaciones se eleva a los 212.000 euros, con esta cifra se han implementado 669 actividades de voluntariado con 11.775 acciones de trabajadores, lo que supone 8,1 acciones por cada voluntario.

Fruto de la importancia que la Entidad otorga a esta materia, la Obra Social de "la Caixa" ha editado este año la Guía para Promover el Voluntariado desde la Empresa. Distribuido a 10.000 directores generales y de recursos humanos, este documento quiere ser un análisis del fenómeno del voluntariado empresarial como práctica cada vez más implantada en el panorama español de la Responsabilidad Social de la Empresa.

El programa de voluntariado gestionado por la Obra Social de "la Caixa" ha recibido en 2006, de manos de SAR el Prín-

cipe de Asturias, el X Premio Codespa a la Empresa Solidaria por su Programa de Voluntariado Corporativo.

### **Donaciones Puntos Estrella**

Fidelización y compromiso social y medioambiental son una combinación que "la Caixa" sigue potenciando con los Puntos Estrella, programa que se inició en el año 1997 y que se basa en un sencillo sistema.

Cada vez que se realiza un pago con una tarjeta de la Entidad, el cliente recibe una cantidad de puntos que puede canjear por regalos o invertirlos en donativos para proyectos de solidaridad en colaboración con diferentes ONG. En el año 2006 se han destinado un total de 385.501,30 euros en este apartado, correspondientes a 62.479 donativos.

Como novedad, el pasado año se han introducido dentro del Catálogo de Regalos Puntos Estrella varios productos vinculados con el comercio justo, de manera que con su adquisición los clientes puedan colaborar con esta iniciativa que busca apoyar a comunidades, cooperativas y entidades locales en la producción y posterior comercialización de sus productos, garantizando un salario y unas condiciones de trabajo y de vida dignas a sus productores.



## 6. "la Caixa" y la sociedad



### 6.6. Inversión y participación en las actividades de la Obra Social

Más allá de su actividad financiera, y como razón de ser de la misma, la Entidad está comprometida con la sociedad actual a través de las actividades de su Obra Social, a la que dedica una parte muy importante de sus beneficios, 302,5 millones de euros en el año 2006. Esta dotación supone un 25% del resultado recurrente del Grupo "la Caixa" y sitúa a la Obra Social de "la Caixa" en el primer lugar entre las fundaciones privadas españolas de acción social y en la séptima a nivel mundial.

El retorno a la sociedad de estos recursos se efectúa a través de iniciativas de tipo social, educativo, medioambiental y cultural que contribuyen a mejorar la calidad de vida de las personas, evitar la

marginación y dar respuesta a algunas de las demandas más urgentes de la ciudadanía: el acceso a la vivienda, el tratamiento de la violencia, la integración de los inmigrantes y otros colectivos en riesgo de exclusión social, el voluntariado, el apoyo a las personas dependientes, la sostenibilidad y la atención al medio ambiente.

En el período 2004-2006, la Obra Social ha reorientado su actividad hacia programas de integración y desarrollo social que atienden a las necesidades más vivamente percibidas por los ciudadanos españoles. Esta reorganización se ha llevado a cabo sin detrimento de los programas científicos, educativos y culturales, que también se han reforzado. Tres años después, los objetivos marcados el 2004 se han convertido en una realidad. La Obra Social ha pasado de tener

#### Presupuesto de la Obra Social

|                                    | Presupuesto 2006 | Presupuesto 2007 |
|------------------------------------|------------------|------------------|
| Programas Sociales                 | 160.185          | 255.580          |
| Programas Medio Ambiente y Ciencia | 57.704           | 64.343           |
| Programas Culturales               | 66.148           | 53.801           |
| Programas Educativos               | 18.464           | 26.276           |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>302.501</b>   | <b>400.000</b>   |

#### Presupuesto

|   | 2004  | 2005  | 2006  | 2007(*) |
|---|-------|-------|-------|---------|
| Inversión total en Obra Social (millones de euros)  | 184   | 250   | 303   | 400     |
| % de incremento sobre la cifra invertida en el periodo anterior   | -     | 32,3% | 23,2% | 32,0%   |
| % de esta cifra (inversión total) gestionado directamente por la Comisión de Obras Sociales de "la Caixa" | 31,9% | 37,8% | 44,7% | 36,1%   |
| % de esta cifra (inversión total) gestionado por la Fundación "la Caixa".                                 | 68,1% | 62,2% | 55,3% | 63,9%   |

(\*) Cifras de presupuesto

Durante el año 2006 un total de 18.644.718 personas han participado en las 31.194 actividades organizadas por la Obra Social de "la Caixa" en toda España



un presupuesto de 186 millones de euros en 2004, a los 302,5 millones de 2006, al tiempo que ha multiplicado los beneficiarios de sus programas, pasando de los 11 millones de 2004 a los más de 18 de 2006.

En 2006, la Obra Social de "la Caixa" ha centrado sus esfuerzos en colectivos con una problemática específica (jóvenes, inmigrantes y personas dependientes), ha reforzado los programas que puso en marcha en 2005 (Prevención de la Violencia, Vivienda Asequible y Microcréditos) y ha consolidado iniciativas tradicionales como el programa de Personas Mayores, las CiberCaixa Hospitalarias, o aquellas relacionadas con la cooperación internacional, la atención de afectados por enfermedades neurodegenerativas y sus familias, la intervención social en personas con cáncer, la investigación en materia de SIDA, etc. A todo ello hay que sumar el crecimiento de iniciativas relacionadas con la conservación del medio ambiente y la biodiversidad. De esta forma "la Caixa" ha adaptado a las necesidades actuales el compromiso social que mantiene desde hace más de un siglo.

Con respecto al programa de Lucha Contra el SIDA, la sensibilización y la información, especialmente entre los más jóvenes, la prevención y la investigación de nuevos fármacos, son desde 1993 algunas de las líneas principales de actuación de la Obra Social de "la Caixa", al que en 2006 ha dedicado 1,8 millones de euros.

## 6.7. Contribución a la difusión del conocimiento

### 6.7.1. Servicio de Estudios de "la Caixa"

Con las publicaciones del Servicio de Estudios de "la Caixa" se busca difundir el conocimiento de una realidad económica que ha de estimular el debate y el intercambio de experiencias entre todos los sectores de la sociedad. A continuación se enumeran las principales publicaciones de la Entidad:

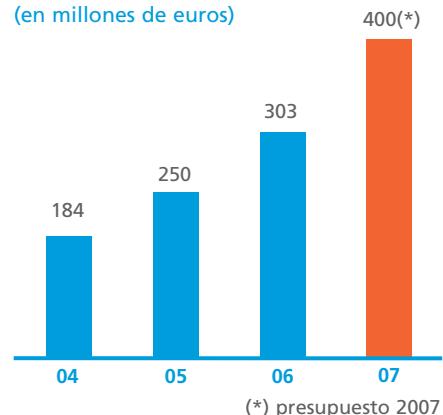
- **Informe Mensual.** Ofrece cada mes una síntesis de la situación económica y la evolución de los mercados financieros nacionales e internacionales con la atención que merece el contexto más inmediato de la zona euro. Publicado en catalán, castellano e inglés, este informe está elaborado por economistas del Servicio y se puede consultar en formato papel y electrónico ([www.estudios.laCaixa.es](http://www.estudios.laCaixa.es)).
- **Anuario Económico de España.** Ofrece información estadística a nivel municipal, y se puede consultar como base de datos en la web del Servicio de Estudios.
- **Colección de Estudios Económicos.** Conjunto de monografías relacionados con la economía y la gestión empresarial elaboradas por expertos en la materia. Desde 1994, se han editado 34 libros, también disponibles en la web.
- **Documentos de Economía de "la Caixa".** Esta colección de monografías de investigación económica nacional e internacional se ha iniciado durante este ejercicio de 2006. Los documentos están elaborados por economistas del Servicio de Estudios.

Paralelamente, y también a lo largo del 2006, "la Caixa" ha editado, exclusivamente en inglés, las publicaciones *Economic Papers* y *"la Caixa" Working Papers*, dirigidas a la comunidad científica y profesional. Los Working Papers están disponibles en formato electrónico en la web del Servicio de Estudios.

### 6.7.2. Estudios Sociales de la Obra Social

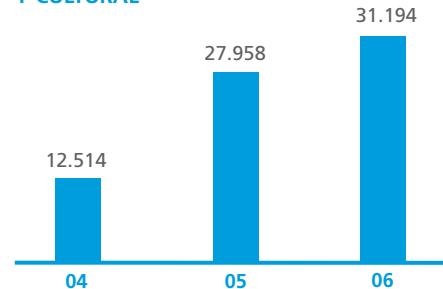
La Colección de Estudios Sociales constituye un instrumento para el análisis, la reflexión y el debate sobre la realidad social, a partir de la publicación de estudios de referencia en el ámbito de las ciencias sociales. Su vocación es divulgativa, sin renunciar a la complejidad que aporta el rigor, la objetividad y pluralismo científico.

PRESUPUESTO EN LOS PROGRAMAS DE ACCIÓN SOCIAL Y CULTURAL  
(en millones de euros)

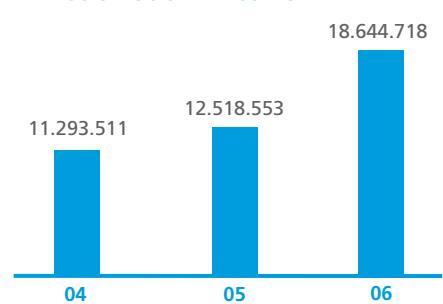


(\*) presupuesto 2007

Nº DE ACTIVIDADES REALIZADAS EN LOS PROGRAMAS DE ACCIÓN SOCIAL Y CULTURAL



Nº DE ASISTENTES EN LOS PROGRAMAS DE ACCIÓN SOCIAL Y CULTURAL



**En el año 2006, "la Caixa" ha acordado incorporar en todos sus contratos una cláusula de cumplimiento de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, para comprometer a los proveedores en un mayor respeto de los derechos humanos, contrario a las discriminaciones y tendente a un enfoque respetuoso de las relaciones laborales, de los derechos de las personas y contra el deterioro del medio ambiente**

Cada volumen quiere poner de relieve en el debate público aspectos sociales que merecen una atención especial y sobre los cuales se pueden llevar a cabo acciones específicas para contribuir a la lucha contra la exclusión y a la integración de colectivos vulnerables. Con 20 volúmenes editados, se han tratado temas tan relevantes para nuestra sociedad como la inmigración, la vejez y la dependencia, las políticas de vivienda y las políticas familiares.

En 2006 la Obra Social de "la Caixa" ha presentado los siguientes títulos: *Los Sistemas Educativos Europeos ¿Crisis o Transformación?; Padres e Hijos en la España Actual; y Monoparentalidad e Infancia.*

### 6.8. Proveedores

En el ejercicio de 2006, el volumen de compras de bienes y servicios por parte de "la Caixa" ha sido de 1.189 millones de euros, pagados a través de más de 450.000 facturas, con un 93% de cumplimiento del plazo de pago (establecido en 60 días).

En "la Caixa" la gestión de las compras, la contratación de servicios y el pago de facturas se lleva a cabo según lo establecido en la norma interna que regula todos los procesos que van desde la elaboración del presupuesto de gasto e inversión de la Entidad para el ejercicio anual, hasta el pago de las facturas de los diferentes proveedores, gestionado éste informáticamente mediante programas que permiten recoger información sobre todos los colaboradores de "la Caixa", los servicios prestados por éstos y los contratos instrumentados con los mismos.

Distintas áreas participan en la gestión de los proveedores -servicios jurídicos, los centros gestores de las áreas contratantes, control del gasto...- supervisando el proceso de contratación, el intercambio de la documentación legal con los proveedores y el

cumplimiento de sus obligaciones en materia de prevención del riesgo laboral.

Para esta última supervisión existe la obligación de aportar, antes y durante la prestación de cualquier servicio, la evaluación de riesgos laborales, la planificación preventiva derivada de ésta y el certificado que todos los trabajadores han recibido la formación adecuada en prevención; y en todos los casos de contratación de actividades calificadas legalmente como propias, los certificados de la Tesorería General de la Seguridad Social y de la Administración Tributaria que acrediten el estar al corriente del pago de las obligaciones legales para con sus trabajadores y con la Administración.

Asimismo, "la Caixa" incorpora en todos sus contratos una cláusula de compromiso con el medio ambiente, marcando de este modo a los proveedores un estilo de servicio respetuoso con el entorno.

A finales de 2006 se ha incorporado también una cláusula de cumplimiento de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, para comprometer también a los proveedores en un mayor respeto de los derechos humanos, contrario a las discriminaciones y tendente a un enfoque respetuoso de las relaciones laborales, de los derechos de las personas y contra el deterioro del medio ambiente.

Está previsto que durante el año 2007 se ponga en marcha una encuesta de satisfacción de proveedores.

En referencia a éstos y al ejercicio de 2006, los 449 proveedores principales han presentado una facturación global de 978 millones de euros, lo que representa el 82% del total pagado por bienes y servicios.

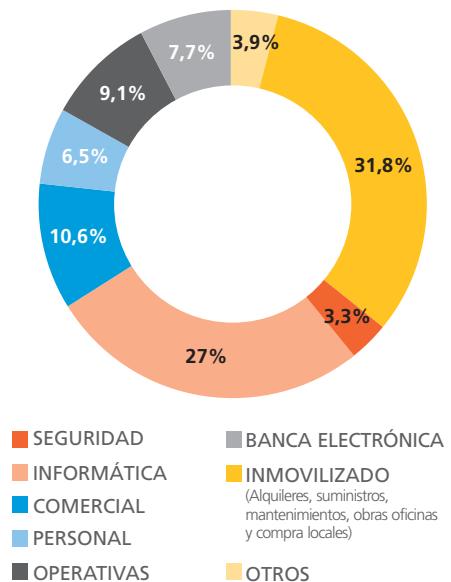


De ellos, los cinco proveedores más importantes por volumen de facturación han sido:

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

Por conceptos, el destino de lo gastado se recoge en el siguiente gráfico:

GASTOS E INVERSIONES EN 2006





## "la Caixa" y el entorno ambiental

## Índice

|  |            |
|--|------------|
| <b>7.1. Introducción</b>   | <b>123</b> |
| <b>7.2. Aspectos clave de la relación de "la Caixa" con el entorno ambiental</b> | <b>123</b> |
| <b>CONFIANZA</b>   |            |
| <b>7.3. Confianza basada en el respeto y protección</b>                          | <b>126</b> |
| 7.3.1. Comité de Medio Ambiente de "la Caixa"                                    | 126        |
| 7.3.2. Participación Institucional   | 126        |
| <b>COMPROMISO SOCIAL</b>   |            |
| <b>7.4. Impacto ambiental indirecto de las actividades de "la Caixa"</b>         | <b>128</b> |
| 7.4.1. Financiación de Proyectos de Energía Renovable                            | 128        |
| <b>CALIDAD</b>   |            |
| <b>7.5. Normas y certificaciones</b>   | <b>130</b> |
| <b>7.6. Análisis de riesgos ambientales en la concesión de créditos</b>          | <b>131</b> |
| <b>7.7. Requisitos ambientales a proveedores</b>                                 | <b>131</b> |
| <b>7.8. Impacto ambiental directo de las actividades de "la Caixa"</b>           | <b>131</b> |
| 7.8.1. Consumo Interno: Indicadores e Iniciativas de Mejora                      | 132        |
| 7.8.2. Gestión y Reciclaje de Residuos   | 135        |
| 7.8.3. Emisiones a la Atmósfera  | 135        |
| <b>7.9. Formación y sensibilización ambiental</b>                                | <b>136</b> |





Pilar Duque García  
Asesora Servicios Financieros

"Confianza es intentar que los clientes sepan que tienen a alguien dentro de la oficina con quien poder hablar. Soy de las convencidas que para trabajar y ofrecer productos con calidad hay que conocer al cliente y atenderle de forma personalizada. Compromiso social es tratar a los clientes como personas y tener una actitud de respeto hacia el entorno que nos rodea"



## "la Caixa" y el entorno ambiental

### 7.1. Introducción

"la Caixa" está comprometida con la sociedad que la rodea, en la que el cuidado del medio ambiente se ha convertido en una preocupación creciente. En este sentido, "la Caixa" no sólo se ciñe a la regulación marcada en este ámbito, sino que de forma proactiva busca la implicación de todas las personas que trabajan en "la Caixa" y persigue la mejora de los procesos y de los consumos por parte de la organización. La responsabilidad ambiental, de esta manera, alcanza a todos sus empleados y empresas colaboradoras.

"la Caixa" formaliza su compromiso por la sostenibilidad a través de, entre otros: 1) un sistema certificado de gestión ambiental del que realiza auditorías y revisiones periódicas en Servicios Centrales, correspondientes a auditoría interna, externa y EMAS, así como en la Red Territorial de oficinas de Cataluña, 2) la adhesión al Programa de Medio Ambiente de las Naciones Unidas para el sector financiero, 3) el apoyo y financiación de em-

presas relacionadas con la protección del medio ambiente, 4) la realización de actividades de concienciación a sus grupos de interés, así como 5) diversas actuaciones de difusión y protección de la naturaleza que realiza su Obra Social, entre otros. Una política ambiental cuya última revisión se produjo en enero de 2006.

### 7.2. Aspectos clave de la relación de "la Caixa" con el entorno ambiental

"la Caixa" es sensible a los aspectos de su actividad relacionados con la sostenibilidad y el medio ambiente y para ello pone a disposición de sus clientes y de la sociedad toda una serie de canales y mecanismos para que trasladen sus inquietudes sobre estos temas.

La respuesta de la Entidad sobre estos temas se realiza a través de un conjunto de actuaciones que se canalizan de forma integrada en el propio negocio y que van más allá de lo establecido en el marco legal.

**"la Caixa" actúa desde el pleno respeto al entorno a través de un sistema certificado de gestión ambiental; mediante su adhesión al Programa de Medio Ambiente de las Naciones Unidas para el sector financiero; apoyando y financiando empresas relacionadas con la protección del medio ambiente; implicando a todos los empleados de la Entidad en su mejora y llevando a cabo acciones de difusión y protección de la naturaleza a través de su Obra Social**

## 7. "la Caixa" y el entorno ambiental

| Entorno | Mecanismos de Diálogo →  | Temas relevantes para "la Caixa"   |
|---------|--|--|
|         | <ul style="list-style-type: none"><li>• Red de Oficinas. ¿Hablamos?<br/><b>23.229 empleados y 5.179 oficinas de "la Caixa" repartidas por toda la geografía española.</b></li><li>• Contacto y relación permanente con las administraciones públicas, instituciones privadas y entidades sin ánimo de lucro.</li></ul> | <p><b>La gestión ambiental de "la Caixa"</b></p> <p><b>Aplicación de principios y buenas prácticas ambientales en todas sus actuaciones</b></p> <p><b>Gestión del impacto ambiental directo e indirecto de sus actividades</b></p> |
|         |  |  |
|         |  |  |



## → Actuaciones de respuesta

- "la Caixa" cuenta con un [Comité de Medio Ambiente](#), creado hace cinco años y de carácter multidisciplinario, cuyas funciones son las de establecer, aprobar y mantener al día un programa de gestión que permita alcanzar los objetivos definidos en la política ambiental de la Entidad.
- "la Caixa" ha formulado su compromiso voluntario con el medio ambiente más allá del marco establecido por la legislación. Además, desde el año 2003, "la Caixa" forma parte del [Programa de las Naciones Unidas para Entidades Financieras \(UNEP-FI\)](#).
- "la Caixa" aplica criterios de compra ambientalmente responsables. Desde el año 2005 la Entidad utiliza la [Guía Compra Verde para Oficinas](#), un documento que orienta en la compra sostenible de material de oficina, afectando a las empresas que participan en los procesos de compra mediante subasta pública.
- "la Caixa" ha obtenido en octubre de 2006 el [Distintivo de Garantía de calidad ambiental](#) para su red de [1.789 oficinas](#) en Cataluña, siendo la primera entidad financiera que ha conseguido este distintivo.
- Utilización de criterios ambientales en la concesión de créditos en operaciones de [project finance](#) y grandes operaciones.
- Los consumos más relevantes de "la Caixa" corresponden a energía eléctrica y a papel. De ambos recursos la Entidad realiza un seguimiento periódico con el objetivo de poner en práctica medidas encaminadas a su reducción y a la optimización de su consumo.
- "la Caixa" ha colaborado, junto con otras entidades, en [17 operaciones](#) para financiar proyectos de mejora del medio ambiente por un importe superior a los [1.580 millones de euros](#), de los que la Entidad ha asegurado [900 millones de euros](#).
- [25.440 horas](#) de formación impartidas a cerca de [1.700 empleados](#) en el curso "Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001".





### 7.3. Confianza basada en el respeto y protección

#### 7.3.1. Comité de Medio Ambiente de "la Caixa"

"la Caixa" cuenta con diversos empleados dedicados a temas ambientales a tiempo parcial. El Comité de Medio Ambiente, creado hace cinco años, está formado por diversas áreas de "la Caixa", como son Auditoría, Eficiencia, Servicios Generales y Personal. Este Comité se reúne al menos dos veces al año y sus funciones son las de establecer, aprobar y mantener al día un programa de gestión que permita alcanzar los objetivos definidos en la política ambiental de "la Caixa".

#### 7.3.2. Participación Institucional Programa de Medio Ambiente de las Naciones Unidas

La Entidad se encuentra adherida a diferentes compromisos voluntarios, entre los que

destacan la adhesión al Programa de las Naciones Unidas para Entidades Financieras (UNEP-FI) desde septiembre de 2003. Con la firma de la Declaración de las Entidades Financieras acerca del Medio Ambiente y el Desarrollo Sostenible, "la Caixa" ha adoptado un compromiso a favor del desarrollo sostenible, la integración de aspectos ambientales en las operaciones y servicios realizados por el sector financiero, así como a favor de la sensibilización y comunicación.

#### Distintivo de Garantía de Calidad Ambiental

La vocación por colaborar con instituciones, se hace patente también en el ámbito ambiental. Desde el año 2004, "la Caixa" ha colaborado institucionalmente con el Departament de Medi Ambient i Habitatge de la Generalitat de Catalunya. El acuerdo ha finalizado con la creación de un

Desde el año 2003, "la Caixa" forma parte del Programa de las Naciones Unidas para Entidades Financieras (UNEP-FI)

#### Compromisos Voluntarios de "la Caixa" en Materia de Medio Ambiente

##### ● SEPTIEMBRE 2003

Adhesión al Programa de Medio Ambiente de las Naciones Unidas para Entidades Financieras (UNEP-FI)

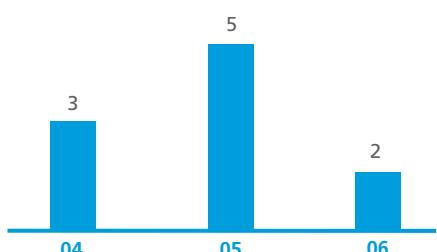


##### ● DICIEMBRE 2004

Adhesión al Club de la Excelencia en Sostenibilidad



Nº TOTAL DE COMITÉS DE MEDIOAMBIENTE CELEBRADOS POR "LA CAIXA"



distintivo de calidad ambiental para las redes de oficinas de atención al público, publicado en la resolución MAH/1389/2006.

Cabe resaltar que "la Caixa" ha obtenido en octubre de 2006 el Distintivo de Garantía de Calidad Ambiental para su red de oficinas en Cataluña, siendo la primera entidad financiera que ha conseguido este distintivo.

Esta Ecoetiqueta establece de una manera oficial que la red de oficinas de "la Caixa" en Cataluña cumple con criterios ecológicos que se centran principalmente en reducir el consumo de energía y agua y la generación

de residuos, así como en aumentar el uso de productos ambientales.

Esta acreditación se une a la ISO 14001 y al registro EMAS con los que ya cuenta la Entidad. El cumplimiento de la Resolución MAH/1389/2006 y la creación del distintivo de calidad ambiental para redes de oficinas de atención al público, ha sido verificado por AENOR.

La Ecoetiqueta es un paso más en el compromiso de la Entidad con la mejora continua de las prácticas ambientales y supone también una respuesta a las inquietudes de aquellos clientes más concienciados con el medio ambiente.

**"la Caixa" ha obtenido el Distintivo de Garantía de Calidad Ambiental para su red de oficinas en Cataluña, siendo la primera entidad financiera que lo ha conseguido**

#### ● SEPTIEMBRE 2005

Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact)



THE GLOBAL  
COMPACT

#### ● OCTUBRE 2006

Obtención del distintivo de calidad ambiental para la red de oficinas de Cataluña



Garantia de  
qualitat ambiental

Xarxa d'oficines respectuoses  
amb el medi ambient

DOGC núm. 4771 Resolució MAH / 3803 / 2006





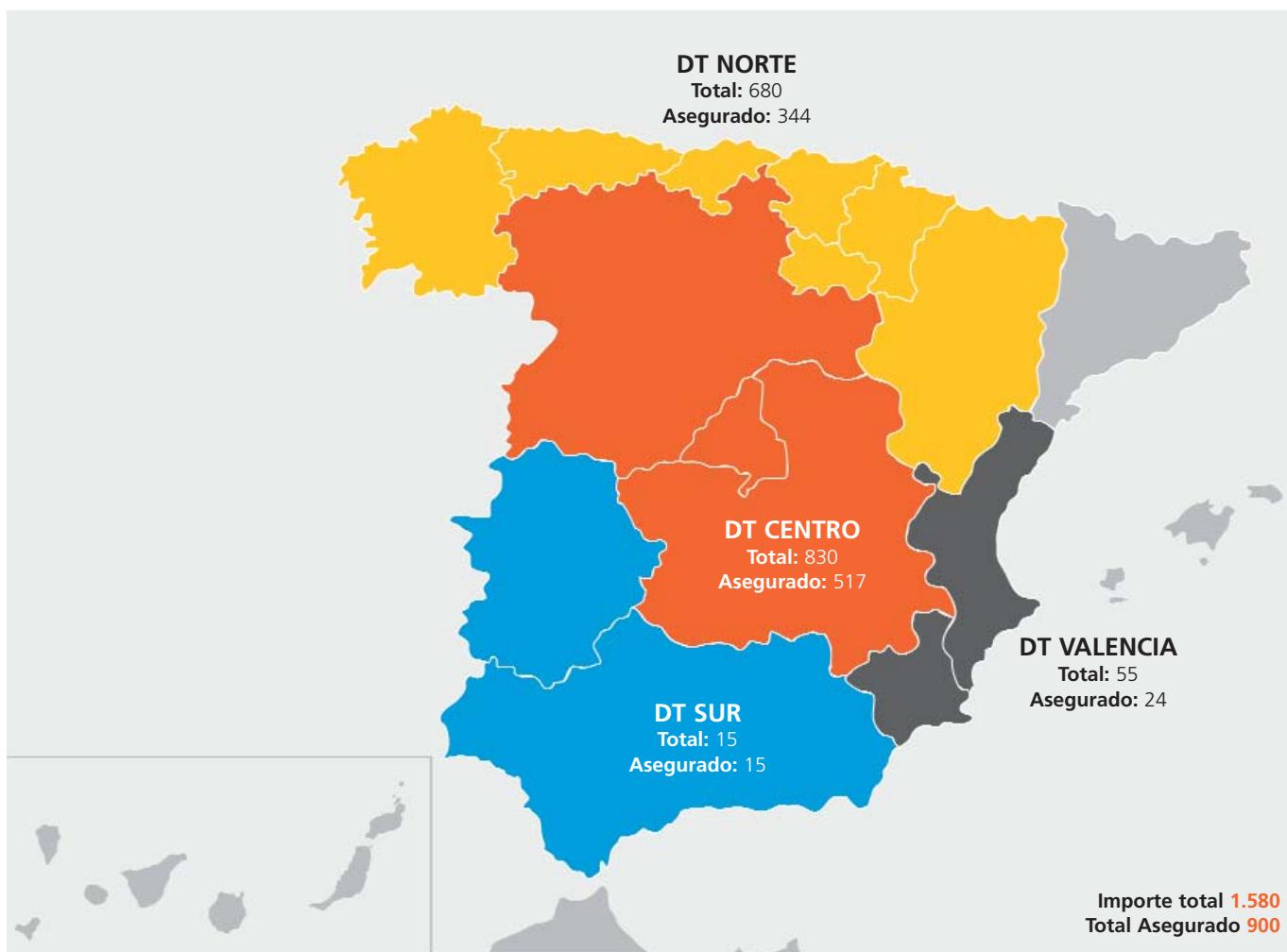
#### 7.4. Impacto ambiental indirecto de las actividades de "la Caixa"

##### 7.4.1. Financiación de Proyectos de Energía Renovable

Para generar un impacto ambiental positivo, una entidad financiera tiene un papel vital al poder nutrir de capital y financiar

proyectos respetuosos con el entorno o basados en las energías renovables. En este sentido, durante el año 2006 "la Caixa" ha participado, junto con otras entidades, en 17 operaciones sindicadas por un importe superior a 1.580 millones de euros, de los cuales la Entidad ha asegurado más de 900 millones de euros.

#### **INVERSIONES EN PROYECTOS DE ENERGÍAS RENOVABLES EN 2006 (en millones de euros)**



## REGALO ECOLÓGICO DEL CATÁLOGO DE PUNTOS ESTRELLA

En la iniciativa del regalo ecológico del catálogo de Puntos Estrella se utiliza material ecológico derivado del maíz teñido con pigmentos alimenticios, no tóxicos, y amparado por certificados europeos de la seguridad para el niño. Además, es 100% biodegradables (producto y embalaje). Se trata de un juego de piezas de colores con el que los niños pueden crear todo tipo de figuras. Su particularidad es el material con el que

está fabricado, el Mater-Bi, un bioplástico elaborado a partir de almidón de maíz biodegradable y compostable. Además, todos los colorantes utilizados son alimenticios, no tóxicos. Con la compra de cada unidad de este juguete ético, Ecotoys® realiza una contribución a la asociación sin ánimo de lucro Fondo per la Terra (Fondo para la Tierra) que permite el mantenimiento de 50 m<sup>2</sup> de selva tropical del Amazonas.





## 7.5. Normas y Certificaciones

El Edificio Central de "la Caixa" está certificado de acuerdo con la Norma ISO 14001 y EMAS para la gestión de todos los aspectos ambientales de aplicación. Dos certificaciones que sellan el Sistema de Gestión Ambiental de la Entidad.

La aplicación de este sistema, documentado según la Norma ISO 14001 y el reglamento europeo 761/2001 (EMAS), se inició en el edificio de Servicios Centrales ubicado en Barcelona en el año 2003. Sus puntos más significativos están recogidos en la declaración ambiental, documento difundido de manera interna y accesible al

público a través de la página web corporativa de la Entidad y en el Registro de la Propiedad.

La revisión periódica del sistema de gestión ambiental mejora el rendimiento del mismo. En este sentido, cada año se realizan auditorías, tanto interna como externa, con el objetivo de verificar la mejora continua del mismo y renovar las certificaciones ambientales correspondientes.

Por otra parte, "la Caixa", como ya se ha citado anteriormente, cuenta con la Ecoetiqueta certificada por la Generalitat de Catalunya en su red de oficinas.

| Certificaciones obtenidas por "la Caixa"             | 2004  | 2005  | 2006  |
|--|-------|-------|-------|
| Nº de certificaciones ISO 14001 que posee "la Caixa" | 1     | 1     | 1     |
| Nº Empleados afectados por la Norma ISO 14001        | 1.481 | 1.430 | 1.404 |
| Nº de oficinas afectadas por la Ecoetiqueta          | -     | -     | 1.789 |
| Nº de empleados afectados por la Ecoetiqueta         | -     | -     | 9.965 |



## 7.6. Análisis de riesgos ambientales en la concesión de créditos

"la Caixa", consciente de la importancia que tiene un adecuado estudio y una correcta formalización de las operaciones crediticias, tanto en lo que hace referencia a la solvencia de las operaciones como al respeto ambiental de la actividad económica, dispone de un protocolo de criterios de riesgo a disposición de todas las oficinas, donde se recogen los principales requisitos a observar en el momento de analizar una operación.

En el apartado de análisis del cliente hay aspectos cualitativos a considerar en el momento del estudio de una operación. Entre estos factores figura de una forma destacada el análisis del riesgo ambiental, con la creencia que la protección del medio ambiente tiene una gran relevancia en la valoración de los riesgos. Durante el proceso de evaluación en la concesión de un crédito se ha de verificar que se respetan las normas vigentes y que no hay problemas potenciales derivados de la falta de respeto a las normas ambientales que puedan afectar la solidez del negocio y que, además, se tomen medidas de minimización del riesgo ambiental en la medida que sea posible. Este proceso es especialmente relevante en las operaciones de "*project finance*", dado que se ha de velar por el potencial impacto ambiental desde el inicio del diseño de la operación.

"la Caixa" tiene en cuenta los riesgos ambientales en sus procedimientos de concesión de créditos. En este sentido, se presta especial atención a cuestiones como si el prestatario cumple con la normativa aplicable a cada caso o si cuenta con certificados de adhesión a sistemas de gestión ambiental (EMAS, ISO 14001, etc.).

Por ello, resulta importante tener en cuenta la evaluación del estado técnico de los cen-

etros de producción de dichas empresas para comprobar si están adaptadas a la normativa ambiental, el estudio de las inversiones preventivas que se han realizado o la contratación de seguros específicos para el caso de que se produzca algún siniestro.

## 7.7. Requisitos ambientales a proveedores

El impacto ambiental debe analizarse desde un punto de vista interno y directo de la organización, aunque también se debe tener en cuenta toda la cadena de valor y su actuación responsable. La Entidad incorpora en sus contratos con los proveedores una cláusula de compromiso con la legislación ambiental, sobre todo en materia de gestión de residuos. Una cláusula plasmada en todos los contratos de los proveedores de "la Caixa".

Por otra parte, "la Caixa" aplica criterios de compra ambientalmente responsable. Durante 2006, se ha proseguido con la implantación de la "Guía Compra Verde para las Oficinas" creada en 2005, un documento que orienta en la compra sostenible de material de oficina y que afecta a las empresas que participan en los procesos de compra mediante subasta pública. Con esta guía se busca aunar calidad con el menor impacto ambiental posible. El documento aporta recomendaciones de compra y un cuestionario para el proveedor. Éste debe llenarlo puntuando diferentes consideraciones relacionadas con el tratamiento que su empresa concede a distintos aspectos ambientales.

## 7.8. Impacto ambiental directo de las actividades de "la Caixa"

Aunque la actividad que suele desarrollar "la Caixa" no tiene impactos muy significativos en el medio ambiente, la Entidad tiene la voluntad de dar una respuesta integral a todos los aspectos que se derivan de su actividad. Esta necesidad es fruto

**"la Caixa" aplica criterios de compra ambientalmente responsables. Desde el año 2005 la Entidad utiliza la Guía Verde para las Oficinas, un documento que guía en la compra sostenible de material de oficina y que afecta a todas las empresas que participan en los procesos de compra mediante subasta pública**

del trabajo diario, que acaba generando pequeños impactos directos como el consumo de recursos o la generación de residuos y emisiones.

Los consumos más relevantes que tiene "la Caixa" corresponden a energía eléctrica y a papel. El seguimiento periódico de las medidas implementadas por "la Caixa" permite la optimización de ambos consumos.

En total, a lo largo de 2006 los costes directos de la gestión ambiental han ascendido a 74.216,41 euros.

### 7.8.1. Consumo Interno: Indicadores e Iniciativas de Mejora Oficinas

"la Caixa" ha realizado el Análisis del Ciclo de Vida (ACV) de sus oficinas bancarias. El objetivo de este estudio es contribuir a la reducción de impactos ambientales derivados de los materiales y componentes utilizados en la construcción, uso y deconstrucción de una oficina, así como los relacionados con su mantenimiento. El estudio permite a "la Caixa" identificar y jerarquizar opciones para reducir los impactos y las cargas ambientales de las oficinas.

#### Consumo de Recursos Naturales

| Indicadores del Impacto Directo Ambiental<br>Servicios Centrales de "la Caixa" |             |        |        |
|--|-------------|--------|--------|
| CONSUMO DE RECURSOS NATURALES  | 2004        | 2005   | 2006   |
| <b>Energía Eléctrica (GJ) (*)</b>  |             |        |        |
| Total energía eléctrica consumida  | 81.483      | 85.213 | 90.535 |
| Total energía eléctrica consumida por empleado                                 | 54,57       | 57'07  | 60,63  |
| % de ahorro de energía eléctrica (reducción consumo)                           | - 2,2       | + 4,5  | + 6,2  |
| <b>Gasoil (GJ) (****)</b>  |             |        |        |
| Total gasoil consumido   | 24.557 (**) | 1.547  | 3.023  |
| Total gasoil consumido por empleado  | 16,44       | 1,03   | 2,02   |
| % de ahorro de gasoil (reducción consumo)                                      | + 700,8     | - 93,5 | + 95,4 |
| <b>CO<sub>2</sub> (Tn) (*****)</b>   |             |        |        |
| Emisiones CO <sub>2</sub> por consumo de gasoil (Tn)                           | 1.816       | 114    | 224    |
| Emisiones CO <sub>2</sub> por consumo eléctrico (Tn)                           | 8.838       | 9.953  | 9.837  |
| Total toneladas de CO <sub>2</sub>   | 10.655      | 10.067 | 10.060 |
| <b>Agua (m<sup>3</sup>)</b>  |             |        |        |
| Total agua consumida   | 67.822      | 55.947 | 74.847 |
| Total agua consumida por empleado  | 46          | 39     | 50     |
| % de ahorro de agua (reducción consumo)  | - 18,15     | -17,5  | + 33,7 |

(\*) Factor de conversión: GJ por Kwh: 0,0036. Fuente: Protocolos técnicos de GRI

(\*\*) El consumo de 2004 es atípico ya que fue provocado por avería de las UPS.

(\*\*\*) Factor de conversión: GJ por galón de gasoil (3,78 litros): 0,138. Fuente: Protocolos técnicos de GRI

(\*\*\*\*) Factor de conversión: gr de CO<sub>2</sub> por kwh producido en España en 2004: 390,49

Factor de conversión: gr de CO<sub>2</sub> por kwh producido en España en 2005: 420,47

Factor de conversión: gr de CO<sub>2</sub> por kwh producido en España en 2006: 391,14. Fuente: Protocolos técnicos de GRI y último informe de REE

Factor de conversión: Kg de CO<sub>2</sub> por litro de gasoil: 2,7. Fuente: Sector automoción España



| Consumo   | 2004  | 2005   | 2006  | Variación respecto año anterior |
|-----------|---|--|---|---------------------------------|
| PAPEL (k) | 113.888<br>Equivalente a 45.555 paquetes de 500 DINA4 | 94.663<br>Equivalente a 37.865 paquetes de 500 DINA4 | 114.300<br>Equivalente a 45.720 paquetes de 500 DINA4 | 20,7%                           |

### Energía Eléctrica

En los últimos años "la Caixa" ha llevado a cabo diferentes iniciativas para adaptar su edificio de servicios centrales y su red de oficinas a los requerimientos ambientales óptimos. Una de ellas ha sido la instalación de sistemas automáticos de encendido y apagado de luz en las dependencias con bajo nivel de presencia humana, como lavabos, archivos y sótanos.

Por otra parte, todos los ordenadores personales y monitores TFT de la Entidad poseen las certificaciones FCC, Energy Star y GS mark (TUV), las cuales garantizan un menor y más eficiente consumo de energía.

### Gasoil

El consumo de gasoil se realiza únicamente por los equipos de emergencia, no siendo su consumo significativo y, por lo tanto, no es posible estimar los ahorros por eficiencia.

### Agua

El consumo de agua tanto de los edificios centrales como de la red de oficinas se abastece de la red municipal. El edificio de Servicios Centrales de "la Caixa" cuenta, entre otras cosas, con una reducción del tiempo de descarga de los grifos automáticos sanitarios; acción que se añade al cambio de las torres de refrigeración del año pasado.

En 2006 el consumo de agua en dicho edificio se ha incrementado con respecto al año anterior. Esto se debe a que en 2005 se desconectaron durante los meses de junio a septiembre las fuentes ornamentales situadas en la entrada en solidaridad con el periodo de sequía que se estaba sufriendo, una situación que el pasado año no se produjo. Además, en 2006 se realizaron tres limpiezas extras de dichas fuentes, y, motivado por las obras de los nuevos ascensores, el vacia-

### 12 millones de firmas y documentos de identidad de clientes y 12 millones de contratos digitalizados

| Consumos indirectos de energía desglosados por energía primaria consumida (GJ) | 2004    | 2005    | 2006    |
|--|---------|---------|---------|
| Carbón   | 105.599 | 110.433 | 117.330 |
| Gas natural  | 3.755   | 3.927   | 4.172   |
| Petróleo   | 22.215  | 23.232  | 24.683  |
| Biomasa  | 1.882   | 1.969   | 2.092   |
| Viento   | 1.549   | 1.620   | 1.721   |
| Hidráulica   | 12.404  | 12.972  | 13.782  |
| Nuclear  | 100.059 | 104.640 | 111.175 |

Factor de conversión: GJ por Kwh: 0,0036. Fuente: Protocolos técnicos de GRI

**A principios de 2006 ha finalizado la instalación, en todas las plantas del edificio de Servicios Centrales de Barcelona, de una serie de contenedores diferenciados para la recogida selectiva de papel, tóner, pilas usadas, plástico y cartuchos de tinta**

**La cantidad de residuos generados en el edificio de Servicios Centrales para su reciclaje se ha incrementado con respecto al año anterior, debido a una mejora en la recogida selectiva de los materiales**

do del agua de clima y de los circuitos contra incendios y agua sanitaria.

Actualmente se está estudiando las posibilidades de reutilizar el agua de las fuentes ornamentales para otros usos.

#### Papel

El papel es el principal residuo de las actividades de "la Caixa"; es por esa razón que la Entidad tiene una política ya consolidada de tratamiento de este material tanto en el ámbito que afecta a los clientes como en el interno. En este sentido, en el mes de julio de 2006 se ha implantado definitivamente una de iniciativas de sensibilización ambiental de "la Caixa" en cuanto a la impresión de documentos: evitar en lo posible la impresión de papel o imprimir una sola copia y que sea opcional una segunda.

Por otra parte, el uso de papel reciclado se ha seguido impulsando desde la organización y, actualmente, un 42% del papel utilizado es de esta tipología.

En cuanto a los clientes, "la Caixa" pone a su disposición el Servicio de Correspondencia Personalizada, que sustituye al envío físico de las cartas postales por documentos electrónicos, por lo que el consumo de papel para confeccionar extractos y sobres es menor. "la Caixa" ha reducido en más de 31.641.420 el número de comunicados im-

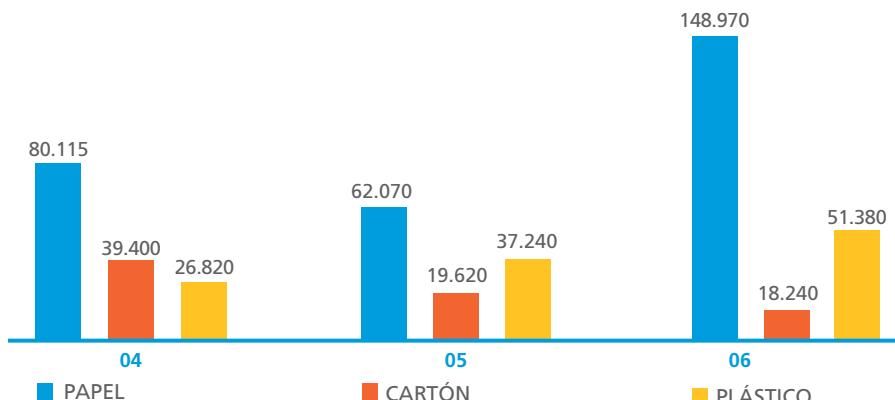
presos enviados a sus clientes en el último año. En la actualidad más de 832.229 cuentas tienen este servicio.

Además del servicio de alertas "CaixaMóvil", incluido dentro de los servicios que ofrece Línea Abierta, la unificación de envíos de documentación a clientes y el servicio Recibo Único, que ayudan al cometido de racionalizar el consumo de papel, en el año 2006 se han puesto en marcha dos iniciativas, fruto de la actitud de "la Caixa" por ofrecer productos y servicios innovadores, que también tienen un impacto ambiental positivo.

Se trata de la digitalización de más de 12 millones de firmas y documentos de identidad de clientes, así como 12 millones de contratos, que van a permitir reducir de forma importante el almacenaje, la consulta y la transmisión en soporte papel de la documentación, y la eliminación de remesas o incorporación del código de barras en remesas, que ha supuesto reducir la circulación física de documentos en la red y un ahorro importante en papel.

Por último, la Entidad lleva a cabo un estudio del papel de los extractos de las libretas facilitadas por los proveedores fabricantes, en cuanto a tipología y tamaño del mismo, con el fin de analizar su impacto y estudiar su mejora.

#### RESIDUOS GENERADOS EN SERVICIOS CENTRALES PARA SU RECICLAJE



## Residuos con Tratamiento Normativo Especial Recogidos

| Tipo de Residuos                    | 2004  | 2005  | 2006   |
|-------------------------------------|-------|-------|--------|
| Fluorescentes (Kg.)                 | 410   | 150   | 720    |
| Pilas (Kg.)                         | 352   | 80    | 360    |
| Baterías (Kg.)                      | 0     | 3.780 | 20.540 |
| Cartuchos de Tóner (Unidades)       | 4.004 | 3.649 | 3.986  |
| Cartuchos Informáticos (Kg.)        | 5.670 | –     | 7.970  |
| Envases de Productos Químicos (Kg.) | 495   | 308   | 385    |

### 7.8.2. Gestión y Reciclaje de Residuos

Algunos de los residuos urbanos generados por "la Caixa" suponen un pequeño impacto sobre el medio ambiente. A pesar de su escasa repercusión en términos comparativos con respecto a otros sectores, la Entidad se asegura de que todos ellos se traten a través de los canales legalmente previstos. "la Caixa" cuenta con una normativa interna que garantiza un tratamiento de los residuos adecuado a sus características.

En el edificio de Servicios Centrales, por su relevancia, intensa actividad y tamaño se generan residuos como escombros, restos de madera, plástico, vidrio, mobiliario, etc. A pesar de que se trata de residuos no peligrosos son objeto de un servicio de recogida continuo por parte de gestores autorizados.

La recogida de otros deshechos como pilas, baterías, fluorescentes, envases de productos químicos, entre otros, corre a cargo también de gestores autorizados. "la Caixa" cuenta con los llamados Puntos Verdes para la gestión y reciclaje de residuos por parte de los empleados de Servicios Centrales. Estos Puntos Verdes consisten en contenedores diferenciados para la recogida selectiva de papel, tóner, pilas

usadas, plástico y cartuchos de tinta, y su instalación finalizó a principios del año 2006.

En cuanto a los equipos informáticos, al final de su vida útil son retirados a un almacén, transportados y reciclados por un gestor autorizado.

### 7.8.3. Emisiones a la Atmósfera

El impacto de "la Caixa" en la atmósfera se centra en la emisión de gases de efecto invernadero a través de las actividades de gestión y, en caso de emergencia, la puesta en marcha de turbinas y grupos electrógenos así como de la climatización de sus inmuebles. En cuanto a las emisiones indirectas, éstas se derivan del consumo eléctrico y la realización de viajes.

La Entidad apunta sus mejoras en función de los compromisos contraídos con los acuerdos del Protocolo de Kyoto sobre emisiones de CO<sub>2</sub>. Asimismo, "la Caixa" cuenta con la instalación de baterías de condensadores para la compensación de la energía eléctrica reactiva en las contrataciones eléctricas superiores a 15 Kw. También los rótulos luminosos han sido objeto de rediseño optimizando, de esta manera, la eficiencia lumínica incorporando como fuente de iluminación diodos Leds. Con respecto a la iluminación inte-

**"la Caixa" dispone del curso de formación y sensibilización "Sistema de Gestión ambiental ISO 14001", a través del cual se han impartido durante el año 2006 cerca de 25.440 horas de formación específica a cerca de 1.700 empleados**

rior de la oficina, se han diferenciando las zonas de trabajo del resto de la iluminación general, lo que implica una reducción de la potencia instalada con una mejora del consumo eléctrico del 30% respecto a los modelos anteriores.

Durante el periodo de invierno por la noche y fines de semana se aprovecha el calor generado por las plantas de refrigeración del CPD para disponer una temperatura de mantenimiento adecuada en el edificio de Servicios Centrales, así como en el caso de temperaturas inferiores o extremas durante el día.

Durante el año 2006 los empleados de "la Caixa" han realizado un total de 25.041.884 Km. en desplazamientos y viajes corporativos emitiendo 3.176.663 Kg. de CO<sub>2</sub>. La información de km. se ha transformado en CO<sub>2</sub> según el World Resources Institute (WRI).

### **7.9. Formación y sensibilización ambiental**

Un elemento clave para implementar cualquier política relacionada con el medio ambiente es la concienciación. Para ello, "la Caixa" integra dentro de sus programas de formación materias relacionadas con el respeto con el entorno.

A través de Virt@ula existe un curso de sensibilización ambiental dirigido a todos los empleados, especialmente recomendado para los trabajadores de nuevo ingreso. Su objetivo es introducir a los empleados en la terminología básica del desarrollo sostenible y evaluar el impacto de las actividades laborales y cotidianas de la Entidad y su entorno. Cómo afecta la gestión en las actividades diarias de cada empleado y las posibles vías de participación en la mejora de esta misma gestión am-

biental son los puntos sobre los que pivota esta formación.

A lo largo del año 2006, 1.696 empleados de la Entidad han participado en el curso "Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001", a través del cual se ha impartido un total de 25.440 horas de formación.

Así, todo el personal de "la Caixa" es responsable de actuar atendiendo a los requisitos ambientales que se especifican, ya sea en los procedimientos o en las normas internas. "la Caixa" entiende la responsabilidad como un concepto estrechamente vinculado a la proactividad, por eso da a sus empleados la oportunidad de comunicar directamente sus iniciativas ambientales a través de un buzón creado específicamente para este fin.

También en torno a los nuevos empleados, se lleva a cabo un concurso mensual de ideas para mejorar el entorno de las oficinas a las que van destinados. Periódicamente se publican en la revista interna, las nuevas iniciativas implementadas. Dentro de la promoción de sugerencias en este terreno, "la Caixa" quiere potenciar el uso del buzón de notas para la recogida de ideas con componente de mejora ambiental. Las propuestas recogidas son, posteriormente, analizadas por el Comité de Medio Ambiente.

Por otro lado, en el plano de la sensibilización, "la Caixa" se ha fijado, finalmente, como prioritario potenciar la ficha de consumo por centros, una información destinada a promover las buenas prácticas entre los empleados. También, a través de Puntos Verdes y suplementos de papeleras, se quiere insistir a los empleados en la necesidad de realizar un correcto uso de los contenedores específicos presentando fotos de malas actuaciones.



## INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2006 DE "la Caixa"

A la Dirección de "la Caixa":

### *Alcance del trabajo*

Hemos realizado los procedimientos de revisión limitada relativos al análisis de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006 de "la Caixa" a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3) y a la validación de los indicadores centrales propuestos en dicha guía y en los suplementos social y ambiental del sector financiero.

La preparación del Informe de Responsabilidad Social Corporativa así como el contenido del mismo es responsabilidad del Área de Reputación Corporativa de "la Caixa", la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en la revisión limitada.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la *International Standard on Assurance Engagements 3000* (ISAE 3000) de International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB), para realizar auditorías de información no financiera.

La revisión limitada ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de "la Caixa" que han participado en la elaboración del Informe de Responsabilidad Social Corporativa, y a la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de verificación por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de "la Caixa" para conocer los enfoques de gestión aplicados y obtener la información necesaria para la verificación externa.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio, así como la materialidad e integridad de la información incluida en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa en función del entendimiento de "la Caixa" de los requerimientos de los grupos de interés.
- Contraste de que el contenido del Informe de Responsabilidad Social Corporativa no contradice ninguna información relevante suministrada por "la Caixa" en su Informe Anual y en su Informe de Gobierno Corporativo.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Social Corporativa a lo señalado en la Guía G3 de GRI.
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados a cada grupo de indicadores.

- Comprobación, mediante pruebas de verificación en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores centrales y específicos de los suplementos social y medioambiental del sector financiero incluida en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de "la Caixa".

El alcance de una revisión limitada es substancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto, no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006 de "la Caixa".

### *Independencia*

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).

### *Conclusiones*

El Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa 2006 ha sido preparado de acuerdo con la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.0 (G3) y contiene los desgloses requeridos en su nivel de aplicación A+. En el Índice de Contenidos e Indicadores GRI incluido en el Apartado 9, se detallan los indicadores revisados, su cobertura y se identifican aquellos que no cubren todos los aspectos recomendados por GRI. Como resultado de nuestra revisión limitada no se ha puesto de manifiesto ningún otro hecho que nos haga creer que el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006 de "la Caixa" contiene errores significativos.

### *Recomendaciones*

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de "la Caixa" nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora para consolidar los procesos, programas y sistemas ligados a la gestión de la Responsabilidad Corporativa. Las recomendaciones más significativas se refieren a:

- Ampliar el perímetro del Informe de Responsabilidad Social Corporativa al perímetro de consolidación del Grupo "la Caixa".
- Extender y consolidar los sistemas de diálogo y consulta a los grupos de interés en todas las áreas de negocio.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de "LA CAIXA" de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo.

Barcelona, 23 de marzo de 2007

DELOITTE, S.L.



Helena Redondo



El presente informe de Responsabilidad Social Corporativa de "la Caixa" ha sido elaborado de acuerdo con las directrices de la guía de Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative publicada en 2006 y conocida como G3.

Consideramos que el Informe de Responsabilidad Social 2006 de "la Caixa" reúne los requisitos asociados a la Clasificación A+ de Aplicación de G3, lo cual implica que cumple con las especificaciones asociadas al nivel A de G3 en cuanto a Perfil, Enfoques de gestión e Indicadores de Desempeño y que ha sido sometido a mecanismos de verificación que han implicado:

- La verificación externa por parte de una firma independiente y competente en la materia, con normas profesionales de verificación.

- El seguimiento de los procesos de verificación aplicados, descritos en el informe y que han sido debidamente documentados.
- La evaluación de la adecuación de los contenidos y la estructura del Informe de RSC a lo señalado en el estándar G3 de GRI y la comprobación de que el contenido e indicadores se corresponden con los recomendados por dicho estándar.
- La existencia de un informe de verificación que incluye las conclusiones del verificador y que se adjunta en el Informe de RSC.

En el Apartado 9 del Informe se indican las páginas y la cobertura de los requisitos, enfoques de gestión e indicadores. En caso de omisión de los indicadores centrales de desempeño, se explica la razón de la omisión, habiendo sido considerado el principio de materialidad en estos casos.



|  | Nivel de calificación  | C   | C+                              | B  | B+                              | A  | A+                              |
|--|--|---|---------------------------------|--|---------------------------------|--|---------------------------------|
| Desarrollo del estándar                                    | Perfil G3  | Informan sobre: 1.1, 2.1-2.10, 3.1-3.8, 3.10-3.12, 4.1-4.4, 4.14-4.17 |                                 | Reportar de todos los criterios listados para el nivel C y además: 1.2. 3.9-3.13, 4.5-4.13, 4.16-4.17  |                                 | El mismo requerimiento que para el nivel B   |                                 |
| Enfoque de gestión G3                                      | No se requiere   |   | Informe verificado externamente | Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores  | Informe verificado externamente | Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores  | Informe verificado externamente |
| Indicadores de desarrollo y suplementarios del sector (G3) | Reportar un mínimo de 10 indicadores de desarrollo incluyendo al menos uno de cada de los indicadores: sociales, económicos y ambientales. |   | Informe verificado externamente | Reportar un mínimo de 20 indicadores de desarrollo, al menos uno de cada de los indicadores: económico, medioambientales, derechos humanos, trabajo, sociedad y responsabilidad de producto. | Informe verificado externamente | Dar respuesta a todos los indicadores centrales de G3 y del Suplemento con respecto al principio de materialidad a) informando de cada indicador b) explicando la razón para su omisión. | Informe verificado externamente |

## 9. Indicadores del Global Reporting Initiative (GRI)

### ANÁLISIS DE CONTENIDOS SEGÚN LA METODOLOGÍA GRI G3

| 1 ESTRATEGIA Y ANÁLISIS     |   | PÁGINAS DEL INFORME  |
|-----------------------------|---|--|
| <b>1.1</b>                  | Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia  | 5  |
| <b>1.2</b>                  | Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades  | 16-19, 40, 41, 70, 71, 98, 99, 124, 125  |
| 2 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN |   |  |
| <b>2.1</b>                  | Nombre de la organización.  | 9  |
| <b>2.2</b>                  | Principales marcas, productos y/o servicios.  | 55-62  |
| <b>2.3</b>                  | Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (JVs).   | Informe Anual 2006, 64-71  |
| <b>2.4</b>                  | Localización de la sede principal de la organización.   | Interior Contraportada   |
| <b>2.5</b>                  | Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.   | 50-51  |
| <b>2.6</b>                  | Naturaleza de la propiedad y forma jurídica   | 26-35  |
| <b>2.7</b>                  | Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).   | 44-45  |
| <b>2.8</b>                  | Dimensiones de la organización informante, incluido: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de empleados</li> <li>• Ventas netas (para organizaciones sector privado) o ingresos netos (para organizaciones sector público)</li> <li>• Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (organizaciones sector privado)</li> <li>• Cantidad de productos o servicios prestados</li> </ul>   | 23, 72-73, Informe Anual 2006, Interior Portada  |
| <b>2.9</b>                  | Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones.</li> <li>• Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado)</li> </ul> | Nota 1: Los cambios significativos producidos en 2006 aparecen reflejados en los distintos capítulos del Informe de Responsabilidad Social 2006. Para ampliar información ver Informe Anual 2006 |
| <b>2.10</b>                 | Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo   | 52-54, 113-115, 126, 127   |

## ANÁLISIS DE CONTENIDOS SEGÚN LA METODOLOGÍA GRI G3

| 3 PARÁMETROS DE LA MEMORIA   | PÁGINAS DEL INFORME                                       |
|--|---|
| <b>3.1</b> Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural)  | 5   |
| <b>3.2</b> Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).  | 5   |
| <b>3.3</b> Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).  | 5   |
| <b>3.4</b> Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido   | Interior Contraportada                                    |
| <b>3.5</b> Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinación de la materialidad</li> <li>• Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria</li> <li>• Identificación de los grupos de interés que se prevé que utilicen la memoria</li> </ul>  | 16-19, 40,41,70,71,98,99,124,125                          |
| <b>3.6</b> Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores)  | 5   |
| <b>3.7</b> Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria   | 5   |
| <b>3.8</b> La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.   | 5, el perímetro no incluye negocios conjuntos ni filiales |
| <b>3.9</b> Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.  | En todos los capítulos del Informe                        |
| <b>3.10</b> Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los períodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).  | No se han producido                                       |
| <b>3.11</b> Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria   | 5,137-141   |
| <b>3.12</b> Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria   | 142-156   |
| <b>3.13</b> Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación. | 137-141   |

## 9. Indicadores del Global Reporting Initiative (GRI)

### ANÁLISIS DE CONTENIDOS SEGÚN LA METODOLOGÍA GRI G3

| 4 GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN GRUPOS INTERÉS  | PÁGINAS DEL INFORME |
|---|---------------------|
| 4.1 La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.   | 26-35               |
| 4.2 Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).   | 26-35               |
| 4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.   | 26-35               |
| 4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.   | 26-35, 74-78        |
| 4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).  | 26-35               |
| 4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.   | 26-35               |
| 4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.   | 26-35               |
| 4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.  | 11-13               |
| 4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios. | 26-35               |
| 4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.  | 26-35               |
| 4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.  | 20, 44-47           |



|             |   |                                  |
|-------------|---|----------------------------------|
| <b>4.12</b> | Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.  | 100-103, 126                     |
| <b>4.13</b> | Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Esté presente en los órganos de gobierno</li> <li>• Participe en proyectos o comités</li> <li>• Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios</li> <li>• Tenga consideraciones estratégica</li> </ul> | 100-103, 126                     |
| <b>4.14</b> | Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.  | 14                               |
| <b>4.15</b> | Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.   | 14                               |
| <b>4.16</b> | Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.  | 17,39-41,69-71,97-99,123-125     |
| <b>4.17</b> | Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.   | 17, 39-41, 69-71, 97-99, 123-125 |

## 9. Indicadores del Global Reporting Initiative (GRI)

| INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN Y/O DIRECCIÓN        |                               |
|--|-------------------------------|
| DIMENSIÓN ECONÓMICA  | PÁGINAS DEL INFORME           |
| Desempeño económico  | 20, Informe Anual 2006, 36-51 |
| Presencia en el mercado                                      | 15, Informe Anual 2006, 40    |
| Impacto económico indirecto                                  | 20-25, 100-119                |
| DIMENSIÓN AMBIENTAL  |                               |
| Materiales   | 133                           |
| Energía  | 132-133                       |
| Agua   | 132-133                       |
| Biodiversidad  | 128 , 129                     |
| Emisiones, vertidos y residuos                               | 134 , 135                     |
| Productos y servicios  | 131                           |
| Cumplimiento normativo                                       | 130                           |
| Transporte   | 135                           |
| Aspectos generales   | 126-127                       |
| DIMENSIÓN SOCIAL - Prácticas laborales y ética en el trabajo |                               |
| Empleo   | 72,86                         |
| Relación Empresa/Trabajadores                                | 74-79 , 86                    |
| Salud y Seguridad en el trabajo                              | 91 , 92                       |
| Formación y Educación  | 87 - 89                       |
| Diversidad e Igualdad de oportunidades                       | 80 - 82                       |
| DIMENSIÓN SOCIAL - Derechos Humanos                          |                               |
| Prácticas de inversión y aprovisionamientos                  | 84-85                         |
| No discriminación  | 80                            |

|  |   |
|--|---|
| Libertad de Asociación y Convenios Colectivos          | 82  |
| Abolición de la Explotación Infantil                   | Dado el ámbito de actuación de "la Caixa" no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo                 |
| Prevención del trabajo forzoso y obligatorio           | Dado el ámbito de actuación de "la Caixa" no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo                 |
| Quejas y procedimientos conciliatorios                 | 74,79   |
| Prácticas de Seguridad                                 | 91, 92  |
| Derechos de los indígenas                              | No aplicable a las Actividades de "la Caixa"  |
| <b>DIMENSIÓN SOCIAL - Sociedad</b>                     |   |
| Comunidad  | 97-118  |
| Corrupción   | 45  |
| Política Pública                                       | "la Caixa" no está posicionada en relación a la participación en el desarrollo de políticas o actividades de lobbying |
| Comportamiento de Competencia Desleal                  | No hay procedimientos abiertos contra "la Caixa" por prácticas anticompetencia  |
| Cumplimiento normativo                                 | Todo el Informe Anual del Buen Gobierno Corporativo 2006, Informe Anual 2006, 92-93                                   |
| <b>DIMENSIÓN SOCIAL - Responsabilidad del producto</b> |   |
| Salud y Seguridad del Cliente                          | 46-48   |
| Etiquetado de Productos y Servicios                    | 46-48   |
| Comunicaciones de Marketing                            | 46-48   |
| Privacidad del Cliente                                 | 46-48   |
| Cumplimiento normativo                                 | 46-48   |

## 9. Indicadores del Global Reporting Initiative (GRI)

| INDICADORES GRI G3                  |   |      |  |  |
|-------------------------------------|---|------|--|--|
|                                     | INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO   | TIPO | PÁGINAS DEL INFORME  | VERIFICACIÓN   |
| <b>EC1</b>                          | Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos. | C    | 20, 69, 104, 116, 117, 118, 119, Informe Anual 2006, 42-45, 52   | ✓  |
| <b>EC2</b>                          | Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.   | C    | 128  | ✓  |
| <b>EC3</b>                          | Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.  | C    | 84, 85   | ✓  |
| <b>EC4</b>                          | Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.   | C    | 88. La cifra de impuestos diferidos se presenta en el Informe Anual 2006   | ✓  |
| <b>EC5</b>                          | Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.   | A    | 73   | ✓  |
| <b>EC6</b>                          | Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.   | C    | 118, 119   | ✓  |
| <b>EC7</b>                          | Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.  | C    | 86. No existen procedimientos específicos para la contratación local de altos directivos   | ✓  |
| <b>EC8</b>                          | Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie .   | C    | 111  | ✓  |
| <b>EC9</b>                          | Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.   | A    | 104-115  | ✓  |
| INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL |   |      |  |  |
| <b>EN1</b>                          | Materiales utilizados, por peso o volumen.  | C    | 132-134  | ✓  |
| <b>EN2</b>                          | Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.   | C    | 132-135  | ✓  |
| <b>EN3</b>                          | Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.  | C    | 132, 133 (*)   | Solo se informa del consumo de los servicios centrales |
| <b>EN4</b>                          | Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.  | C    | 132, 133 (**)  | Solo se informa del consumo de los servicios centrales |
| <b>EN5</b>                          | Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.  | A    | Notas 2: El único consumo de energía directa es el de gasolio, realizado por los equipos de emergencia, no siendo su consumo relativo y por tanto no es posible estimar ahorros por eficiencia | ✓  |
| <b>EN6</b>                          | Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.                                      | A    | 132-134  | ✓  |



|             |   |   |  |  |
|-------------|---|---|--|--|
| <b>EN7</b>  | Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.   | A | 132-134  | ✓  |
| <b>EN8</b>  | Captación total de agua por fuentes.  | C | 133  | Solo se informa del consumo de los servicios centrales |
| <b>EN9</b>  | Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.   | A | Indicador No Aplicable a las Actividades de "la Caixa"   | N/A  |
| <b>EN10</b> | Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada  | A | Indicador No Aplicable a las Actividades de "la Caixa"   | N/A  |
| <b>EN11</b> | Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.    | C | Indicador No Aplicable a las Actividades de "la Caixa"   | N/A  |
| <b>EN12</b> | Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas. | C | Indicador No Aplicable ya que "la Caixa" no realiza ninguna actividad nociva en espacios protegidos o en áreas de alta biodiversidad | N/A  |
| <b>EN13</b> | Hábitats protegidos o restaurados   | A | Indicador No Aplicable a las Actividades de "la Caixa"   | N/A  |
| <b>EN14</b> | Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.   | A | Indicador No Aplicable a las Actividades de "la Caixa"   | N/A  |
| <b>EN15</b> | Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.  | A | Indicador No Aplicable a las Actividades de "la Caixa"   | N/A  |
| <b>EN16</b> | Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.  | C | 132,133 (***)  | Solo se informa del consumo de los servicios centrales |
| <b>EN17</b> | Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.   | C | 135  | ✓  |
| <b>EN18</b> | Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.   | A | 132-135  | ✓  |
| <b>EN19</b> | Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.   | C | Indicador No Aplicable ya que "la Caixa" no produce emisiones significativas de sustancias destructoras de la capa de ozono          | N/A  |
| <b>EN20</b> | NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.  | C | Indicador No Aplicable dado el bajo nivel de consumo de combustibles fósiles de "la Caixa"   | N/A  |
| <b>EN21</b> | Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.  | C | Indicador No Aplicable ya que durante 2006 "la Caixa" no ha realizado ningún vertido significativo de aguas residuales               | N/A  |
| <b>EN22</b> | Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.   | C | 134  | Solo se informa del papel gestionado                   |
| <b>EN23</b> | Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.   | C | Indicador No Aplicable ya que durante 2006 no se ha producido ningún derrame accidental significativo en "la Caixa"                  | N/A  |
| <b>EN24</b> | Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.  | A | Indicador No Aplicable a las Actividades de "la Caixa"   | N/A  |

## 9. Indicadores del Global Reporting Initiative (GRI)

|             |  |   |  |                                   |
|-------------|--|---|--|-----------------------------------|
| <b>EN25</b> | Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante | A | Indicador No Aplicable a las Actividades de "la Caixa"   | N/A                               |
| <b>EN26</b> | Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.   | C | 132-134  | ✓                                 |
| <b>EN27</b> | Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.   | C | Indicador No Aplicable ya que "la Caixa" comercializa únicamente productos financieros   | N/A                               |
| <b>EN28</b> | Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.   | C | Nota 3: Durante el pasado ejercicio 2006 "la Caixa" no ha sido objeto de multas o sanciones judiciales relacionadas con el cumplimiento de la normativa ambiental por un importe relevante | ✓                                 |
| <b>EN29</b> | Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.                                       | A | 135  | No se da información cuantitativa |
| <b>EN30</b> | Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.   | A | 130-135  | ✓                                 |

### INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL

| PRÁCTICAS LABORALES |  |   |        |  |
|---------------------|--|---|--------|--|
| <b>LA1</b>          | Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.  | C | 72, 73 | ✓  |
| <b>LA2</b>          | Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.   | C | 72, 73 | No se incluye la rotación media desglosada por grupos de edad y sexo |
| <b>LA3</b>          | Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.  | A | 84, 85 | ✓  |
| <b>LA4</b>          | Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.   | C | 82, 83 | ✓  |
| <b>LA5</b>          | Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.  | C | 82,83  | ✓  |
| <b>LA6</b>          | Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo. | A | 91, 92 | ✓  |
| <b>LA7</b>          | Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.   | C | 91, 92 | Solo se ofrecen datos del personal propio                            |



|                         |   |   |  |     |
|-------------------------|---|---|--|-----|
| <b>LA8</b>              | Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.                | C | 91, 92   | ✓   |
| <b>LA9</b>              | Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.   | A | 91, 92   | ✓   |
| <b>LA10</b>             | Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.   | C | 87-89  | ✓   |
| <b>LA11</b>             | Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.                                     | A | 90, 91   | ✓   |
| <b>LA12</b>             | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.   | A | 91   | ✓   |
| <b>LA13</b>             | Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.   | C | 72, 73, 80, 81 Informe Anual del Buen Gobierno Corporativo 2006, 2-29, Informe Anual 2006, 14-23   | ✓   |
| <b>LA14</b>             | Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.  | C | 80   | ✓   |
| <b>DERECHOS HUMANOS</b> |   |   |  |     |
| <b>HR1</b>              | Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.  | C | Indicador no aplicable ya que la totalidad de inversiones significativas se han realizado en países de la OCDE donde no se han detectado riesgos relevantes en materia de Derechos Humanos | N/A |
| <b>HR2</b>              | Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.  | C | Información no disponible, no obstante ver páginas 100, 101  | N/A |
| <b>HR3</b>              | Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados. | A | En los valores de "la Caixa" se contempla la honestidad, el respeto y los derechos humanos de las personas y sus grupos de interés   | N/D |
| <b>HR4</b>              | Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.   | C | 80   | ✓   |
| <b>HR5</b>              | Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.                      | C | "la Caixa" no ha identificado situaciones de riesgo en este sentido, ver páginas 82, 83  | ✓   |
| <b>HR6</b>              | Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.  | C | Dado el ámbito de actuación de "la Caixa" no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo  | ✓   |
| <b>HR7</b>              | Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.   | C | Dado el ámbito de actuación de "la Caixa" no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo  | ✓   |

## 9. Indicadores del Global Reporting Initiative (GRI)

|                                     |   |   |  |   |
|-------------------------------------|---|---|--|---|
| <b>HR8</b>                          | Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.  | A | 45   | ✓   |
| <b>HR9</b>                          | Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.   | A | Indicador No Aplicable a las Actividades de "la Caixa"   | N/A   |
| <b>SOCIEDAD</b>                     |   |   |  |   |
| <b>SO1</b>                          | Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa .  | C | 104, 105   | ✓   |
| <b>SO2</b>                          | Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.  | C | 45, 46   | ✓   |
| <b>SO3</b>                          | Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.  | C | 45, 46   | ✓   |
| <b>SO4</b>                          | Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.  | C | 45, 46   | ✓   |
| <b>SO5</b>                          | Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de <i>lobbying</i> .   | C | "la Caixa" no tiene una política general definida en relación a la participación en el desarrollo de políticas públicas o actividades de <i>lobbying</i> | No se informa sobre la posición concreta en determinadas políticas públicas al no existir una política formal.  |
| <b>SO6</b>                          | Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.   | A | Informe Anual del Buen Gobierno Corporativo 2006, 32-37  | Solo se informa sobre créditos a grupos políticos con representantes en las corporaciones locales y asambleas legislativas autonómicas que han participado en el proceso electoral. |
| <b>SO7</b>                          | Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.  | A | Nota 4: No hay procedimientos abiertos en contra "la Caixa" por prácticas anticompetencia  | ✓   |
| <b>SO8</b>                          | Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.  | C | 46   | ✓   |
| <b>REPOSNSABILIDAD DEL PRODUCTO</b> |   |   |  |   |
| <b>PR1</b>                          | Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación. | C | 45-47  | ✓   |
| <b>PR2</b>                          | Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.         | A | 48, 49   | ✓   |
| <b>PR3</b>                          | Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.  | C | 48, 49   | ✓   |

|            |  |   |        |   |
|------------|--|---|--------|---|
| <b>PR4</b> | Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes .                      | A | 48, 49 | ✓ |
| <b>PR5</b> | Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.   | A | 64, 65 | ✓ |
| <b>PR6</b> | Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.                                     | C | 48,49  | ✓ |
| <b>PR7</b> | Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes. | A | 48,49  | ✓ |
| <b>PR8</b> | Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.  | A | 46     | ✓ |
| <b>PR9</b> | Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.   | C | 46     | ✓ |

## 9. Indicadores del Global Reporting Initiative (GRI)

| INDICADORES DEL SECTOR FINANCIERO   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL  |  | PÁGINAS DEL INFORME   | VERIFICACIÓN   |
| <b>CSR1</b> Política de RSC   |  | 5, 7-25, 26-35  | ✓  |
| <b>CSR2</b> Organización de la RSC  |  | 5, 7-25, 26-35  | ✓  |
| <b>CSR3</b> Auditorías de RSC   |  | 130, 137-141  | Sólo se informa de la verificación del Informe de RS y las auditorías de Calidad y Medio Ambiente  |
| <b>CSR4</b> Gestión de asuntos sensibles (corrupción, aportaciones a partidos políticos, lavado de dinero, financiación de terrorismo...) |  | 45, 46  | ✓  |
| <b>CSR5</b> Incumplimiento (normativas, reglamentos, estándar, leyes...)  |  | 46. Ver indicadores EN28, EN30, HR4, SO4, SO7, SO8, PR2, PR4, PR7, PR8, PR9 | ✓  |
| <b>CSR6</b> Diálogo con stakeholders (incluye premios de matiz social)  |  | 16-19, 40, 41, 70, 71, 98, 99, 124, 125                                     | ✓  |
| DESEMPEÑO SOCIAL INTERNO  |  |   |  |
| <b>INT1</b> Política de RSC en el seno de la de RRHH (igualdad, libertad de asociación, formación despidos, salud laboral...)             |  | 74-83, 91, 92   | ✓  |
| <b>INT2</b> Rotación de empleados y creación de empleo  |  | 86-89   | ✓  |
| <b>INT3</b> Satisfacción de los empleados   |  | 86  | ✓  |
| <b>INT4</b> Remuneración del senior management y consejo de administración  |  | Informe Anual del Buen Gobierno Corporativo 2006, 56, 57                    | ✓  |
| <b>INT5</b> Remuneración variable vinculada a la sostenibilidad   |  | No existe una relación directa  | ✓  |
| <b>INT6</b> Ratio salarial hombre / mujeres   |  | 80-82   | ✓  |
| <b>INT7</b> Perfil de empleados (género, discapacidad...)   |  | 72, 73, 80-83   | ✓  |
| DESEMPEÑO HACIA LA SOCIEDAD   |  |   |  |
| <b>SOC1</b> Contribuciones filantrópicas, caridad, y mecenazgo  |  | 113,116,117, Todo el Informe de la Obra Social 2006                         | Verificado excepto en lo referente al informe de la Obra Social  |
| <b>SOC2</b> Valor Económico Añadido   |  | 104   | ✓  |
| PROVEEDORES   |  |   |  |
| <b>SUP1</b> Seguimiento de los principales proveedores  |  | 100, 101  | Sólo se informa del cumplimiento legal y acciones a implantar en 2007 (Pacto Mundial). En la actualidad no se realiza un seguimiento específico. |
| <b>SUP2</b> Satisfacción de los proveedores   |  | Información No Disponible   | N/D  |

| <b>BANCA MINORISTA</b>                 |   |   |     |
|--|---|---|-----|
| <b>RB1</b>                             | Aspectos sociales de la política de Banca Minorista (productos de exclusión social...)  | 55-62,104-108   | ✓   |
| <b>RB2</b>                             | Perfil de la política de financiación (sectores, pymes...)  | 55-62, Informe Anual 2006, 38   | ✓   |
| <b>RB3</b>                             | Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de financiación (productos con matices sociales...)   | 104-112   | ✓   |
| <b>BANCA DE INVERSION</b>              |   |   |     |
| <b>IB1</b>                             | Aspectos sociales y medioambientales de la política de Banca de Inversiones   | 105-109, 128  | ✓   |
| <b>IB2</b>                             | Perfil global de los clientes de Banca de Inversiones   | Nota 5: Todas las operaciones de Banca de Inversión se realizan con clientes de la OCDE | ✓   |
| <b>IB3</b>                             | Transacciones con alto contenido socio-medioambiental   | 105-109, 128  | ✓   |
| <b>GESTION DE ACTIVOS</b>              |   |   |     |
| <b>AM1</b>                             | Aspectos sociales de la política de Gestión de Activos  | 104-112   | ✓   |
| <b>AM2</b>                             | Activos bajo gestión con matices de sostenibilidad  | 104-112   | ✓   |
| <b>AM3</b>                             | Fomento de la Inversión Socialmente Responsable   | 108, 109  | ✓   |
| <b>SEGUROS</b>                         |   |   |     |
| <b>INS1</b>                            | Aspectos sociales de la política de gestión de seguros  | Indicador no aplicable dada la cobertura del Informe de RSC                             | N/A |
| <b>INS2</b>                            | Perfil de los clientes  | Indicador no aplicable dada la cobertura del Informe de RSC                             | N/A |
| <b>INS3</b>                            | Reclamaciones de los clientes   | Indicador no aplicable dada la cobertura del Informe de RSC                             | N/A |
| <b>INS4</b>                            | Seguros con matices de sostenibilidad   | Indicador no aplicable dada la cobertura del Informe de RSC                             | N/A |
| <b>INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL</b> |   |   |     |
| <b>F1</b>                              | Descripción de las políticas medioambientales aplicadas a las líneas de negocio básicas   | 128, 131  | ✓   |
| <b>F2</b>                              | Descripción de los procesos para evaluar y controlar los riesgos medioambientales en las líneas de negocio básicas  | 131   | ✓   |
| <b>F3</b>                              | Establecimiento de los umbrales a partir de los cuales se aplican los procedimientos de evaluación de riesgos medioambientales a cada línea de negocio básica               | Información No Disponible   | N/D |
| <b>F4</b>                              | Descripción de los procesos de implementación y cumplimiento por parte de los clientes de los aspectos medioambientales detectados en los procesos de evaluación de riesgos | Información No Disponible   | N/D |

## 9. Indicadores del Global Reporting Initiative (GRI)

|            |   |   |   |
|------------|---|---|---|
| <b>F5</b>  | Descripción de los procesos para mejorar la competencia de los empleados a la hora de abordar los riesgos y oportunidades medioambientales                                      | 135, 136  | ✓   |
| <b>F6</b>  | Número y frecuencia de las auditorías que incluyen el examen de los sistemas y procedimientos de riesgos medioambientales vinculados a las líneas de negocio básicas            | 130   | Sólo existen auditorías en relación con la ISO 14001 y el EMAS en Edificios Centrales |
| <b>F7</b>  | Descripción de las interacción con clientes / sociedades participadas / socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientales                        | 123-125   | Sólo se informa sobre la financiación de energías renovables                          |
| <b>F8</b>  | Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha intervenido en cuestiones medioambientales             | 123-125, 126, 128, 129  | Sólo se informa sobre la financiación de energías renovables                          |
| <b>F9</b>  | Porcentaje de activos sujetos a un control medioambiental positivo, negativo y de excelencia  | Información No Disponible   | N/D   |
| <b>F10</b> | Descripción de la política de voto en materias medioambientales aplicable a las acciones sobre las que la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto | Nota 6: "la Caixa" no cuenta con procedimientos definidos al respecto | ✓   |
| <b>F11</b> | Porcentaje de activos bajo gestión sobre los que la organización informante dispone de acciones con derecho a voto o recomendación de voto                                      | Información No Disponible   | N/D   |
| <b>F12</b> | Valor monetario total de productos y servicios específicos medioambientales desglosados por líneas de negocio básicas   | Información No Disponible   | N/D   |
| <b>F13</b> | Valor de la cartera para cada línea de negocio desglosado por regiones y sectores específicos   | Información No Disponible   | N/D   |

## GLOBAL COMPACT

| DERECHOS HUMANOS  | PÁGINAS DEL INFORME |
|---|---------------------|
| Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos internacionales, en su ámbito de influencia    | 79                  |
| Las empresas deben asegurarse que no son cómplices de abusos de derechos humanos  | 79                  |
| TRABAJO   |                     |
| Las empresas deben defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva | 23, 79, 82-83       |
| Las empresas deben eliminar toda forma de trabajo forzado y obligatorio   | 23, 79, 82-83       |
| Las empresas deben abolir efectivamente el trabajo infantil   | 23, 79, 82-83       |
| Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación                                       | 23, 79, 80-83       |
| MEDIO AMBIENTE  |                     |
| Las empresas deben apoyar un enfoque de precaución frente a los retos medioambientales                                    | 25, 123, 126, 127   |
| Las empresas deben acometer iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad medioambiental                            | 25, 128-136         |
| Las empresas deben impulsar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente                  | 25, 128, 129        |
| ANTICORRUPCIÓN  |                     |
| Las empresas deben luchar contra toda forma de corrupción, incluyendo el chantaje y el soborno                            | 45-46, 79           |

## **Para más información:**

### **General**

"la Caixa"  
Avda. Diagonal, 621-629. 08028, Barcelona  
Teléfono: 93 404 60 00 / Fax: 93 339 57 03  
Dirección a Internet: [www.laCaixa.es](http://www.laCaixa.es)

### **Responsabilidad Social Corporativa**

Teresa Algans  
Directora del Área de Calidad y Reputación Corporativa  
Avda. Diagonal, 621-629. 08028, Barcelona  
Teléfono: 93 404 60 00 / Fax: 93 339 57 03

### **La versión completa del informe se puede consultar en:**

[www.lacaixa.es/responsabilidadsocial](http://www.lacaixa.es/responsabilidadsocial)

Si desea hacernos llegar algún comentario o realizar cualquier consulta sobre este Informe, ponemos a su disposición la siguiente dirección: rsc@lacaixa.es

### **Otras publicaciones:**

Informe Anual "la Caixa" 2006  
Informe Anual Obra Social "la Caixa" 2006

## **Créditos**

Concepto y coordinación de contenidos:  
Valores & Marketing

### **Diseño:**

Exit de disseny

### **Maquetación:**

Media responsable

### **Fotografías:**

Portada: Veer  
Pág. 6, 7: Mireia Castanyer  
Pàg:12, 13, 14, 26, 28, 35, 36, 39, 48, 50, 60, 61, 66, 69, 73,  
77, 79, 93, 97 Raimon Solà  
Pág. 94: Frame Zero  
Pág. 113: Jordi Niera  
Pág. 120: Cram  
Pág. 123, 1ª foto: Raimon Solà  
Pág. 123, 2ª foto: Cincuenta y Cinco  
Pág. 123, 3ª foto: Esdomga  
Pág. 137: Cincuenta y Cinco

## **Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona**

Domicilio social: Av. Diagonal, 621-629 - 08028 Barcelona, España  
Número de Identificación Fiscal: G-58899998  
Teléfono: (34) 93 404 60 00  
Fax: (34) 93 339 57 03  
Dirección en Internet: [www.laCaixa.es](http://www.laCaixa.es)