

## **2007 Informe de Responsabilidad Corporativa "la Caixa"**

Confianza, compromiso social y calidad



**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)



# 2007 INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA "la Caixa"

Confianza, compromiso social y calidad



# Índice

## Carta del Presidente y Director General de "la Caixa"

### 1. Presentación

- 1.1 Fieles a nuestros compromisos
- 1.2 Gobierno Corporativo de "la Caixa"

### 2. Impacto social de la actuación de "la Caixa", objetivos conseguidos en 2007

### 3. Principales beneficios sociales de nuestra actividad financiera

- 3.1 Inclusión Financiera para las Personas con Recursos Limitados
- 3.2 Respuestas a Nuevas Necesidades de Jóvenes, Mayores y Emprendedores
- 3.3 Productos Financieros para Contribuir a un Mundo más Sostenible
- 3.4 Accesibilidad a los Servicios Financieros
- 3.5 Financiación Sostenible

### 4. Orientado a nuestros Clientes

- 4.1 Soluciones Adecuadas para Satisfacer las Necesidades de los Clientes
- 4.2 Satisfacción del Cliente
- 4.3 Innovación
- 4.4 Solvencia, Seguridad y Transparencia

### 5. Comprometidos con el Entorno

- 5.1 Útiles a la Sociedad
- 5.2 Respetuosos con el Medio Ambiente
- 5.3 Proveedores

### 6. Un buen lugar para trabajar

- 6.1 Reconocimiento de la Diversidad
- 6.2 Respeto a los Derechos Colectivos
- 6.3 Ventajas y Beneficios Sociales
- 6.4 Impulso a la Competencia Profesional
- 6.5 Innovación Tecnológica
- 6.6 Satisfacción del Cliente Interno

### 7. Resumen de Indicadores

### 8. Informe de Verificación



**Isidro Fainé**  
Presidente

**Juan María Nin**  
Director General

Nos complace presentar el 4º Informe Anual de Responsabilidad Corporativa, con los hechos más relevantes de la gestión de “la Caixa” en el año 2007, desde la perspectiva de la responsabilidad corporativa. Como novedad, se incluyen datos de las filiales de “la Caixa”—MicroBank, GDS-Cusa, PromoCaixa, Servicios Informáticos, ServiHabitat, Sumasa y Vivienda Asequible—, y las recomendaciones que nos hicieron expertos independientes, en el proceso de consulta y diálogo que realizamos, de acuerdo con los principios de la norma AA1000.

El presente informe, que ha sido verificado por el auditor externo Deloitte, cumple los indicadores establecidos por el Global Reporting Initiative (GRI-3), en su nivel de máxima exigencia (A+), y constituye una presentación de los avances en el objetivo estratégico de desarrollar el Triple Balance: Económico, Social y Sostenible. Asimismo expone nuestra actuación en el ámbito financiero y social con los grupos de interés, que consiste en avanzar en la integración social y financiera de las personas, en mejorar la accesibilidad a los servicios financieros, y fomentar el desarrollo profesional y personal de los empleados.

Para facilitar la integración financiera y social de personas en riesgo de exclusión cabe destacar la creación de MicroBank, el banco social de “la Caixa”, a través del cual se apoyan proyectos personales, familiares y de autocupación mediante la concesión de microcréditos sociales y financieros. Asimismo, hemos puesto a disposición de las personas procedentes de otros países, que necesitan integrarse en nuestra sociedad, nuestros servicios y canales tecnológicos para facilitar el envío de más de 100.000 remesas mensuales a sus países de origen.

En cuanto a la accesibilidad a los servicios financieros, todas las oficinas nuevas de “la Caixa” incorporan el concepto de “cota cero”—eliminación del desnivel entre las aceras y el interior de las oficinas—. Por lo que se refiere a los más de 8.000 cajeros automáticos, todos tienen el teclado adaptado para que las personas con dificultades visuales tengan acceso a las funcionalidades básicas. También en banca por Internet hemos añadido este año nuevas funciones que hacen más accesibles todos sus servicios.

El respeto por el medio ambiente para “la Caixa” es una realidad con medidas concretas para toda la red de oficinas, además de los ambiciosos proyectos de la Obra Social. El hecho más relevante del año 2007 ha sido la adhesión a los Principios de Ecuador por los cuáles la Entidad se compromete a que los *project finance* superiores a 10 millones de dólares financiados tengan una evaluación positiva de su impacto social y medioambiental, de acuerdo con las normas de la *International Finance Corporation*.

Por último, “la Caixa” favorece el desarrollo personal y profesional de todas las personas que trabajamos en la Entidad, y propicia la conciliación de la vida laboral y familiar. Siguiendo la tendencia de los últimos años, también este año 2007 el crecimiento de la plantilla, 1.004 nuevos empleados, es un reflejo de la creciente expansión de “la Caixa”, que nos ha convertido en una de las empresas que ha generado más puestos de trabajo estables en España. Asimismo, cabe destacar que “la Caixa” ha pactado con los sindicatos un amplio protocolo de Igualdad y Conciliación para facilitar a sus empleados la conciliación de la vida laboral y la personal. En él se concretan las nuevas medidas de Igualdad, permisos de excedencia y programas de formación para los empleados.

Todas estas medidas han contribuido a que, por segundo año consecutivo, el estudio Monitor Español de Reputación Corporativa MERCO, haya designado a “la Caixa” como la Entidad más valorada para trabajar.

Con este Informe Anual de Responsabilidad Corporativa, resumimos el compromiso de “la Caixa” con sus clientes, sus empleados y con la sociedad. Aprovechamos para expresar nuestro agradecimiento a todas las personas que nos han depositado su confianza y esperamos que la información incluida en él sirva para que conozcan nuestras actuaciones más relevantes.



## Presentación

- 1.1 Fieles a nuestros compromisos
- 1.2 Gobierno Corporativo de "la Caixa"

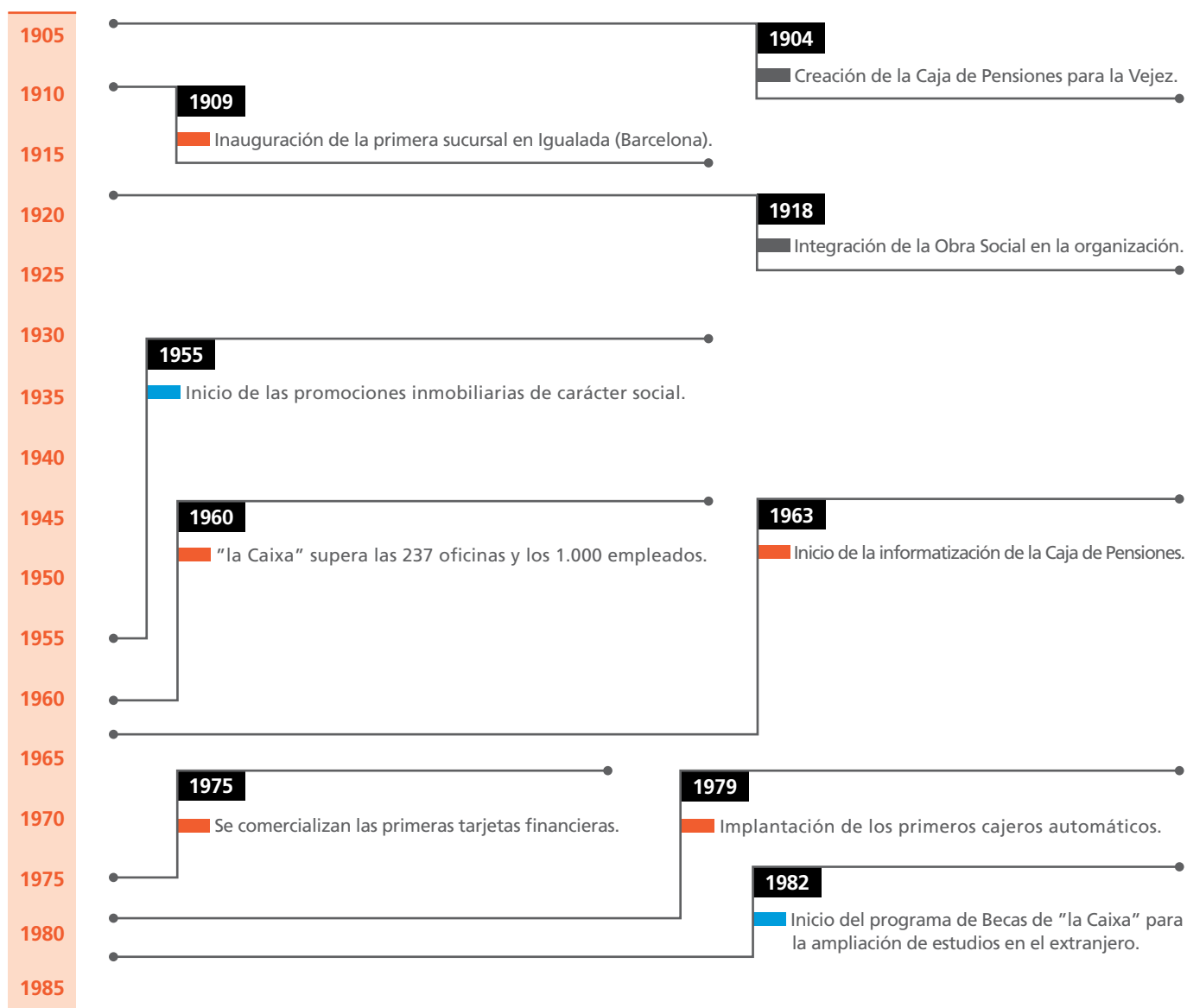
# 1

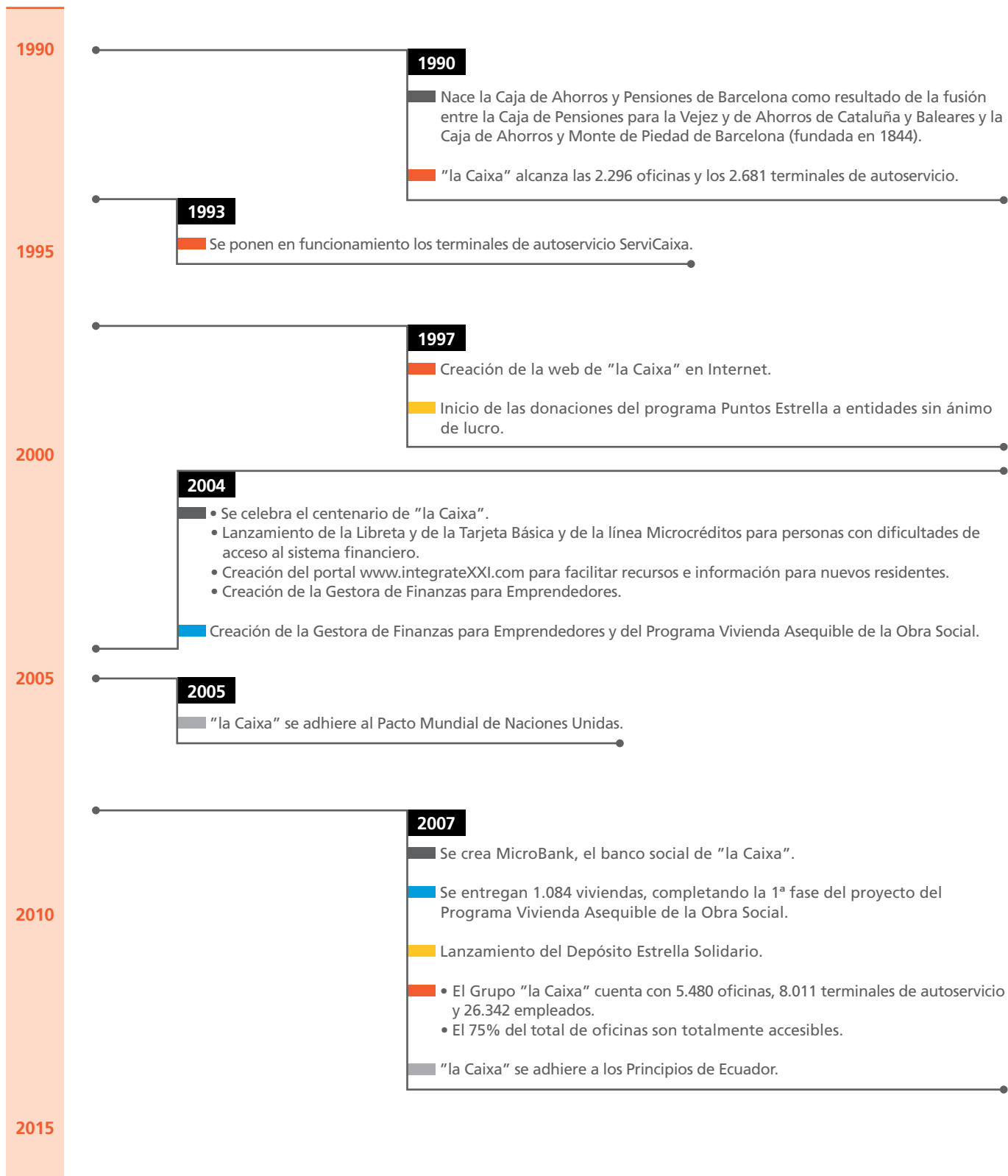
## 1.1 Fieles a nuestros compromisos

### UNA HISTORIA BASADA EN EL COMPROMISO POR LA GESTIÓN RESPONSABLE

La inclusión financiera para las personas con recursos limitados, las respuestas a nuevas necesidades de jóvenes, mayores y emprendedores, los productos financieros para contribuir a un mundo más sostenible, la accesibilidad a los servicios financieros y la financiación sostenible son los ejes prioritarios de actuación de "la Caixa".

- Inclusión financiera para las personas con recursos limitados
- Respuestas a nuevas necesidades de las personas
- Productos financieros para contribuir a un mundo más sostenible
- Accesibilidad a los servicios financieros
- Financiación sostenible







## MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

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

### 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 la sociedad, los clientes y los empleados.

### Valores

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

La Confianza basada en la honestidad y el respecto 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 la 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 empleados, los clientes y la sociedad.



**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 42,9%, con una reducción de 5 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 atribuido/ fondos propios medios) es de un 19,4%.
- El ROA recurrente (resultado neto recurrente/activos totales medios) se ha situado en el 1%.
- El RORWA recurrente (resultado neto recurrente/activos ponderados por riesgo) es de 1,5%.

**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 12,1%, el TIER 1 un 9,8% y el Core Capital un 8%.
- El ratio de morosidad se sitúa en el 0,55%
- La evolución de la cobertura de la morosidad ha mejorado situándose en el 281,1%.

**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.

- 385.639 millones de euros de volumen total de negocio bancario.
- 2.488 millones de euros de resultado atribuible al Grupo "la Caixa".
- 2.011 millones de euros de resultado recurrente del Grupo "la Caixa".
- 21.918 millones de euros es el valor de mercado de las sociedades cotizadas.
- 12.033 millones de euros en plusvalías latentes de las sociedades cotizadas.
- 14.418 millones de euros en fondos propios.

**Valor económico generado, distribuido y retenido del Grupo "la Caixa"**  
(importe en miles de euros)

	2007	2006
<b>Valor económico generado</b>	<b>6.666.919</b>	<b>8.013.315</b>
Margen ordinario	6.308.428	5.626.264
Ventas menos coste de ventas	202.091	366.824
Otros productos de explotación	236.539	226.072
Otras Ganancias menos Otras pérdidas	-80.139	1.794.155
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>3.551.856</b>	<b>3.978.929</b>
Otros gastos generales de administración (excepto tributos) más otras cargas de explotación	826.148	774.904
Gastos de personal	1.949.868	1.783.174
Impuesto sobre beneficios más tributos incluidos en otros gastos generales de administración	138.680	927.543
Resultado atribuido a la minoría	137.160	117.308
Dotación a la Obra Social	500.000	376.000
<b>Valor económico retenido</b>	<b>3.115.063</b>	<b>4.034.386</b>

NOTA 1: Datos obtenidos de las cuentas anuales consolidadas del Grupo "la Caixa" del ejercicio 2007.

NOTA 2: dado el alcance de reporte en el informe de RC correspondiente al ejercicio 2006 se presentó el indicador EC1 únicamente a nivel individual de "la Caixa".



## CONTRIBUCIÓN AL CRECIMIENTO ECONÓMICO

### Contribución activa e impacto positivo

La contribución directa de "la Caixa" al PIB de España durante el ejercicio 2007 fue de un 0,43% del total. De manera adicional, se puede tener en cuenta los efectos indirectos de la actividad de la Entidad sobre el PIB. Estos efectos se producen a través de la actividad económica inducida por las compras que "la Caixa" realiza a sus proveedores. Para satisfacer esta demanda, los proveedores, que a la vez aumentan las compras a sus propios proveedores, también efectúan una contribución al PIB. A la hora de calcular este efecto indirecto se utiliza la mesa *input-output* de la economía española, que proporciona datos sobre la estructura de las compras intermedias entre los diferentes sectores de la economía. De acuerdo a esta mesa, por cada 100 euros de valor añadido del sector de servicios de intermediación financiera, al que pertenece "la Caixa", se generan aproximadamente 29 euros de manera indirecta en el conjunto de la economía. Es decir, el efecto total es superior al efecto directo en un 29%. Así, la suma de las contribuciones directa e indirecta de "la Caixa" durante el año 2007 representó un 0,55% del PIB español.

(Fuente: Servicio de Estudios de "la Caixa".)

### "la Caixa" es la entidad que más empleo estable ha creado en el país en los últimos años

"la Caixa" es la entidad financiera con mayor presencia en el país. Sus 5.468 oficinas repartidas por todo el territorio nacional, a las cuales se ha de añadir 1 en Polonia, 1 en Rumania y 10 oficinas de representación, han llegado a ser grandes dinamizadoras de empleo. De hecho, en el periodo 2006-2007 la Entidad ha aumentado su plantilla en más de 1.000 personas. Los profesionales de "la Caixa" tienen una vocación de servicio que contribuye a hacer realidad el proyecto de la Entidad. Bajo esta naturaleza de servicio, "la Caixa" se ha convertido en la primera entidad financiera en creación de trabajo estable en España.

## DIÁLOGO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

### Los Grupos de Interés 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 grupos de interés de "la Caixa" que forman parte de la Asamblea General 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%.



### El modelo de gestión

Para "la Caixa" la responsabilidad corporativa consiste en actuar de acuerdo con nuestros valores corporativos de Confianza, Compromiso Social y Calidad, incluso más allá de las exigencias legales. Al mismo tiempo queremos conseguir que los empleados, los clientes y la sociedad perciban los resultados de nuestra acción.

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

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

- Orientación al cliente y a sus necesidades financieras y sociales.
- Trato personalizado a través de los 26.342 profesionales de todo el Grupo "la Caixa".
- Gestión del riesgo basado en la prudencia y la solvencia.
- Gestión multicanal facilitando el acceso a los servicios que ofrece "la Caixa".
- Proximidad al territorio a través de la red de oficinas más amplia del país.

### Principales avances en la gestión responsable en el año 2007

- Creación del Comité de Reputación Corporativa conformado por las áreas de gestión de "la Caixa".

- Finalización del mapa de riesgo reputacional de "la Caixa".
- Adopción del modelo RepTrak® para el seguimiento de la percepción que tienen los grupos de interés respecto de "la Caixa".
- Puesta en marcha de un proceso de diálogo con representantes de los grupos de interés de "la Caixa": clientes, empleados y sociedad.
- Adhesión a los Principios de Ecuador.
- Creación de MicroBank, el Banco Social de "la Caixa".
- Adhesión a la Alianza Europea para la Responsabilidad Social de las empresas.

### Diálogo y aspectos relevantes

"la Caixa" pone a disposición de sus grupos de interés un conjunto de canales de diálogo, entre los cuales destacan:

- Una red de 5.480 oficinas y 24.725 empleados de "la Caixa" y sus filiales.
- Los instrumentos de comunicación internos y externos.
- Investigaciones y estudios sobre necesidades financieras y sociales.
- El contacto y colaboración con instituciones y organizaciones empresariales, sociales, culturales, educativas y medioambientales.

Estos canales permiten conocer sus expectativas hacia "la Caixa" y a partir del análisis que realiza la Entidad, se dibujan las actuaciones para dar la

respuesta adecuada, mitigando de esta manera la aparición de riesgos y optimizando las oportunidades.

Con el ánimo de mejorar el diálogo con los grupos de interés "la Caixa" ha puesto en marcha en el año 2007 un proceso basado en la norma AA1000.

Este proceso, ha consistido en unos encuentros con los responsables de las áreas y filiales de "la Caixa" (GDS-Cusa, MicroBank, PromoCaixa, Servicios Informáticos, ServiHabitat, Sumasa y Vivienda Asequible) que reportan en este informe y en la realización de dos talleres con responsables de instituciones y organizaciones representativos de los grupos de interés de "la Caixa": clientes, empleados, sociedad y entorno ambiental.

En total han participado en el proceso de consulta 25 personas, de las cuales 7 correspondían a diversas áreas de la organización y 18 fueron representantes de instituciones y organizaciones.

En dichos encuentros se abordaron aspectos relativos a la estructura, estilo y tratamiento de los contenidos del informe 2006 y los temas relevantes a incluir en el Informe de Responsabilidad Corporativa de "la Caixa" 2007.

### Principios de actuación

- Utilidad social, que se pone de manifiesto en el ámbito financiero y en la Obra Social
- Innovación permanente, centrada en la capacidad de convertir ideas en valor
- Proactividad, orientada a dar respuesta a las necesidades de los clientes
- Eficiencia en la gestión del negocio
- Buen trato, oferta a través de los profesionales que trabajan en la Entidad

### Principios organizativos

- Dirección por retos
- Descentralización y autonomía para la toma de decisiones
- Crecimiento personal y profesional de los empleados
- Flexibilidad y adaptación

### Resumen de las opiniones sobre la estructura, el estilo y los contenidos del informe 2006:

- Se valora positivamente la claridad, la estructura del documento y el diseño, si bien se recomienda transmitir de una manera más comprensible y no tan técnica a los clientes y ciudadanos las actuaciones desarrolladas en gestión responsable de "la Caixa".
- Mayor énfasis en reportar la visión a largo plazo, mediante el establecimiento de retos en cada una de las áreas, de tal forma que permita ver el progreso de su consecución.
- Mayor detalle en la información sobre el grado de consecución de los objetivos fijados.
- En cuanto a los datos cuantitativos se solicita un mayor detalle, aportando no sólo el dato en porcentaje sino también en valores absolutos.

### Aspectos relevantes a incluir en el Informe de Responsabilidad Corporativa de "la Caixa" 2007

Para la determinación de la materialidad del Informe se ha utilizado un método consistente en:

- Analizar de forma comparativa los temas que reportan otras empresas del sector. Para ello se ha realizado un proceso de revisión de los principales Informes publicados a nivel nacional e internacional.
- En paralelo se han revisado los canales de diálogo para identificar los principales temas de interés de los grupos de interés.
- Por último se ha llevado a cabo un proceso de consulta interna y externa para conocer sus expectativas e identificar los temas más relevantes.

Como resultado de este proceso se relacionan a continuación dichos temas relevantes:

Clientes	Empleados	Sociedad	Medio Ambiente
Ética y transparencia (7)	Diálogo (8)	Contribución al desarrollo económico y social (12)	Impacto ambiental directo (8)
Calidad (7)	Comunicación y participación (2)	Actuaciones en la sociedad del ámbito financiero y Obra Social (3)	Gestión ambiental (3)
Gestión del riesgo, solvencia y seguridad (7)	Gestión diversidad (2)	Relaciones con proveedores (2)	Análisis de riesgos ambientales (3)
Servicio universal e inclusión financiera (3)	Satisfacción (2)		Normas y certificaciones (2)
Innovación (2)	Formación (2)		Formación y sensibilización ambiental (2)
Accesibilidad (1)	Código ético empleados (2)		
	Desarrollo profesional (2)		
	Reconocimiento del mérito (1)		
	Libertad de asociación (1)		

## 1.2 Gobierno Corporativo de "la Caixa"

### 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 Cataluña. 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.

#### 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.
- Apremiar 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"

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:

- los impositores
- las entidades fundadoras y otras de interés social
- las Corporaciones Locales
- el personal de la Entidad

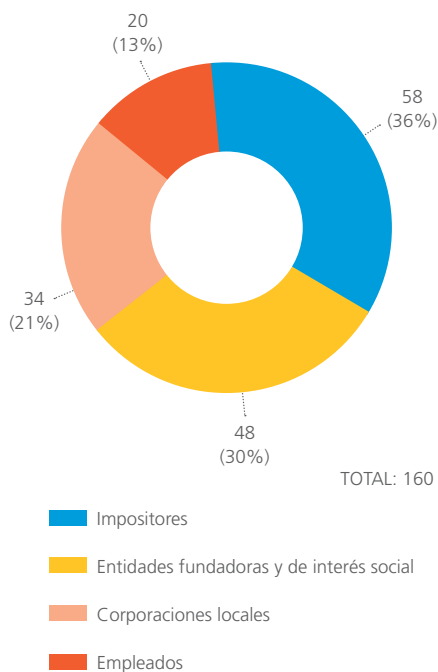
Los tres primeros siempre hacen referencia al ámbito de actuación territorial de "la Caixa" y este mismo requisito va implícito en el cuarto. De acuerdo con la ley, los porcentajes de representación de cada uno de estos sectores han de estar comprendidos dentro de los siguientes límites:

- entre el 30% y el 40% en representación de los impositores;
- entre el 25% y el 35% en representación de las entidades fundadoras y de interés social;
- entre el 15% y el 25% en representación de las corporaciones locales;
- entre el 5% y 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:

- 58 consejeros generales representantes de los impositores, lo que representan un 36,25%.
- 48 representantes de las entidades fundadoras y otras de interés social, lo que supone un 30%.

#### COMPOSICIÓN DE LA ASAMBLEA GENERAL



- 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.

### 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 Administración acuerda las actuaciones para el desarrollo de las finalidades y objetivos de "la Caixa"

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.

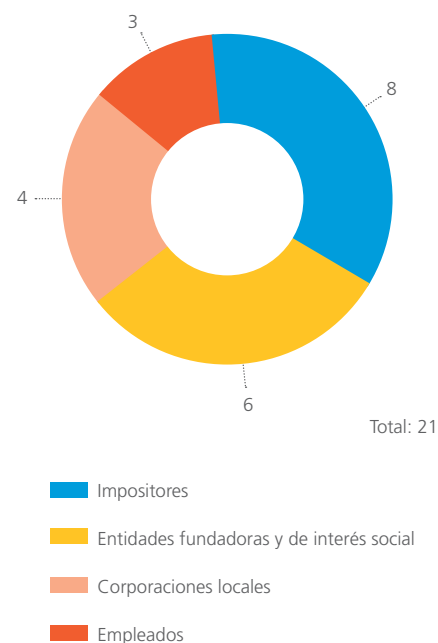
Forman parte del Consejo de Administración:

- 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 elegirán, 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 voz y voto.

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

### COMPOSICIÓN 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.

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".

### 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 Cataluña la suspensión de los acuerdos del Consejo en caso de que se considere 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:

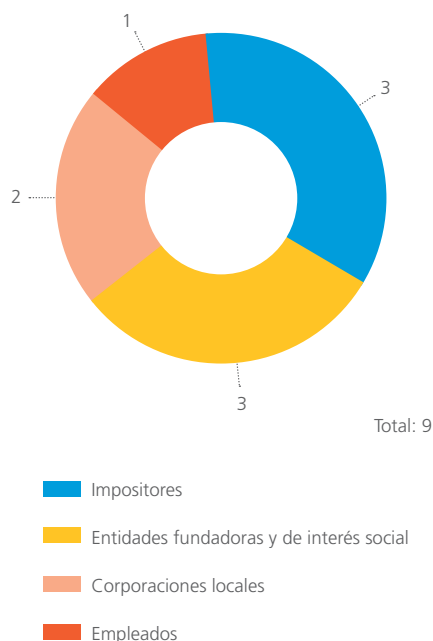
- Supervisar la gestión del Consejo de Administración y velar por la adecuación de sus acuerdos a las directrices y resoluciones de la Asamblea General y a las finalidades propias de la Entidad.
- Vigilar el funcionamiento y la tarea desarrollada por los órganos de intervención de la Entidad.
- Conocer 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.



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

### 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.

### 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.
- 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 sustitución, 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 de Economía y Finanzas de la Generalitat de Cataluña.

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 132.193 euros i las que no superen la suma de 330.494 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 19 de julio de 2007. En este Reglamento se regulan diversas materias como las normas generales, las operaciones por cuenta propia de las



personas sujetas, la prevención del abuso de mercado, la política de gestión de los conflictos de interés, la dipositaria de instituciones de inversión colectiva y de fondos de pensiones y la aplicación del Reglamento. Se mantiene, de esta manera, un Reglamento adaptado a las últimas modificaciones en la materia introducidas en la Ley del Mercado de Valores y en su normativa de desarrollo, que, a su turno, se ha visto desarrollada y completada por diferentes Circulares aprobadas por el Consejo de Administración y que se refiere a una serie de materias concretas como la estructura de control y el cumplimiento, el ámbito de aplicación y operaciones por cuenta propia de las personas sujetas, áreas separadas y barreras de información, abuso de mercado, comunicación de operaciones sospechosas y política de conflictos de interés.

### OTRAS MEDIDAS DE 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 cumpliera 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.

Finalmente, en línea con las recomendaciones de gobierno corporativo, frente a la salida en bolsa de su filial Critería CaixaCorp, S.A., el 19 de septiembre de 2007 “la Caixa” suscribió con ésta un Protocolo Interno de Relaciones. El objetivo del Protocolo es el de regular las relaciones entre “la Caixa” y Critería CaixaCorp, S.A., y sus respectivos grupos, con la intención de definir sus mecanismos necesarios para garantizar el nivel de coordinación adecuado y que redunde en beneficio e interés común del Grupo “la Caixa” (del cual Critería CaixaCorp, S.A. forma parte), y de la propia sociedad cotizada, a la vez que se asegure el debido respeto y protección del resto de accionistas de Critería CaixaCorp, S.A. en un marco de transparencia de relaciones. Sin embargo, constituye objetivo de Protocolo conseguir un equilibrio en las relaciones operativas que permitan reducir la aparición y regular los conflictos de interés y responder a los requerimientos de los mercados y de los diferentes reguladores.

De acuerdo con estos objetivos, las materias que regulan el Protocolo son los principios y objetivos, las principales áreas de actividad del grupo Critería CaixaCorp, las operaciones y servicios intragrupo, los flujos de información y el seguimiento del Protocolo. El Protocolo se encuentra disponible en la página web del CNMV ([www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)) y en la de Critería CaixaCorp, S.A. ([www.criteriacaixacorp.es](http://www.criteriacaixacorp.es)).



**Impacto social de la actuación de "la Caixa",  
objetivos conseguidos en 2007**

2

"la Caixa" incorpora la responsabilidad corporativa en su modelo de gestión. Por tanto, la organización define los objetivos a alcanzar, los cuales mostramos a continuación.



### Ejes prioritarios de nuestra actividad financiera

### Objetivos conseguidos en 2007

Inclusión financiera para las personas con recursos limitados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de MicroBank, el Banco Social de "la Caixa" focalizado en la concesión de microcréditos para impulsar proyectos personales, familiares y de autoempleo.</li> <li>• Incremento del 32% en el número de remesas realizadas por nuevos residentes, alcanzando un ritmo de más de 117.000 mensuales.</li> </ul>
Respuesta a nuevas necesidades de jóvenes mayores y emprendedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa Vivienda Asequible: construcción de 3.000 viviendas para jóvenes y personas mayores. En 2007 se han entregado 1.084 viviendas, completando la 1ª fase del proyecto.</li> <li>• Financiación directa de 56 nuevos proyectos y cofinanciación de otros 32 con una inversión total de 17,9 millones de euros.</li> <li>• Creación del Premio Emprendedor XXI, en colaboración con el Ministerio de Industria</li> </ul>
Productos financieros para contribuir a un mundo más sostenible	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lanzamiento del Depósito Estrella Solidario, un innovador depósito de ahorro a largo plazo que permite a clientes financiar con los intereses de sus ahorros un proyecto social a escoger entre cuatro ONGs.</li> <li>• 4 millones de euros donados en los últimos 10 años a través de los Puntos Estrella entre más de 30 entidades sin ánimo de lucro dedicadas a actividades de carácter social.</li> <li>• Incorporación en el Catálogo de Puntos Estrella, productos sociales realizados por colectivos en riesgo de exclusión social.</li> </ul>
Accesibilidad a los productos financieros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extensión de la red a todos aquellos municipios en los que pueda ser útil su presencia. Durante el año 2007, se han abierto 98 oficinas de expansión rural en poblaciones pequeñas, que dan servicio a un total 246.000 personas.</li> <li>• Apertura de nuevas oficinas en Polonia y Rumania.</li> <li>• Acreditación AA de los portales de Internet "la Caixa" y de la Obra Social, según las normas de la Web Accessibility Initiative (WAI).</li> </ul>
Financiación sostenible	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adhesión a los Principios de Ecuador.</li> </ul>





## Orientados a nuestros clientes

## Objetivos conseguidos en 2007

### Calidad

- Mejora de los tiempos de respuestas de las reclamaciones de clientes (cartas y llamadas) de 4,2 a 3,9 días.
- Disminución del ratio de reclamaciones de Atención al cliente por cada 100.000 clientes de 20,5 en 2006 a 19,9 en 2007.
- Creación de un programa de formación específico a empleados para conseguir la máxima satisfacción del cliente (COR: Calidad Orientada a Resultados).

### Innovación

- Lanzamiento de nuevos productos y servicios para los clientes de "la Caixa": Implantación del Terminal Financiero TF7, implantación de Telefónica IP en todas la red de oficinas, Factura Digital para empresas, nuevas funciones "Mis Operaciones Habituales" y "Menú CaixaFácil" en los terminales financieros, inicio de la implantación del Cajero Punto Amarillo, proyecto Contactless para pago a través de tarjeta, producto Ahorra el Cambio para promover el ahorro.

### Seguridad

- Mejora de la seguridad de clientes y empleados. Un año más, "la Caixa" es la entidad financiera con el menor número de atracos por oficina de todo el sector, con un ratio que se redujo en un 1,4% en 2006 a 1,3% en 2007.
- En 2007, "la Caixa" ha contado con un equipo de 25 personas que han colaborado en las tareas de prevención del blanqueo de capitales.
- Desde el año 2007, todos los empleados de la Red Territorial de la Entidad tienen a su disposición un curso de prevención de blanqueo en la Intranet. En 2007, han participado 2.294 empleados.



## Comprometidos con el entorno

## Objetivos conseguidos en 2007

### Útiles a la sociedad

- Inversión en la sociedad de 400 millones de euros a través de la Obra Social.
- Liderazgo en creación de empleo. Más de 1.000 nuevos profesionales incorporados en 2.007.
- Adhesión a la Alianza Europea por la Responsabilidad Social de la empresa, promovida por la Comisión Europea.

### Relación con nuestros proveedores

- Puesta en marcha de una encuesta de satisfacción de proveedores cuyo resultado se ha publicado en el último trimestre de 2007.
- Incorporación en los nuevos contratos firmados de una cláusula sobre la obligatoriedad de cumplimiento del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Realización de más de un 40% de las contrataciones a través de subasta pública, con el fin de mejorar la transparencia.



## Un buen lugar para trabajar

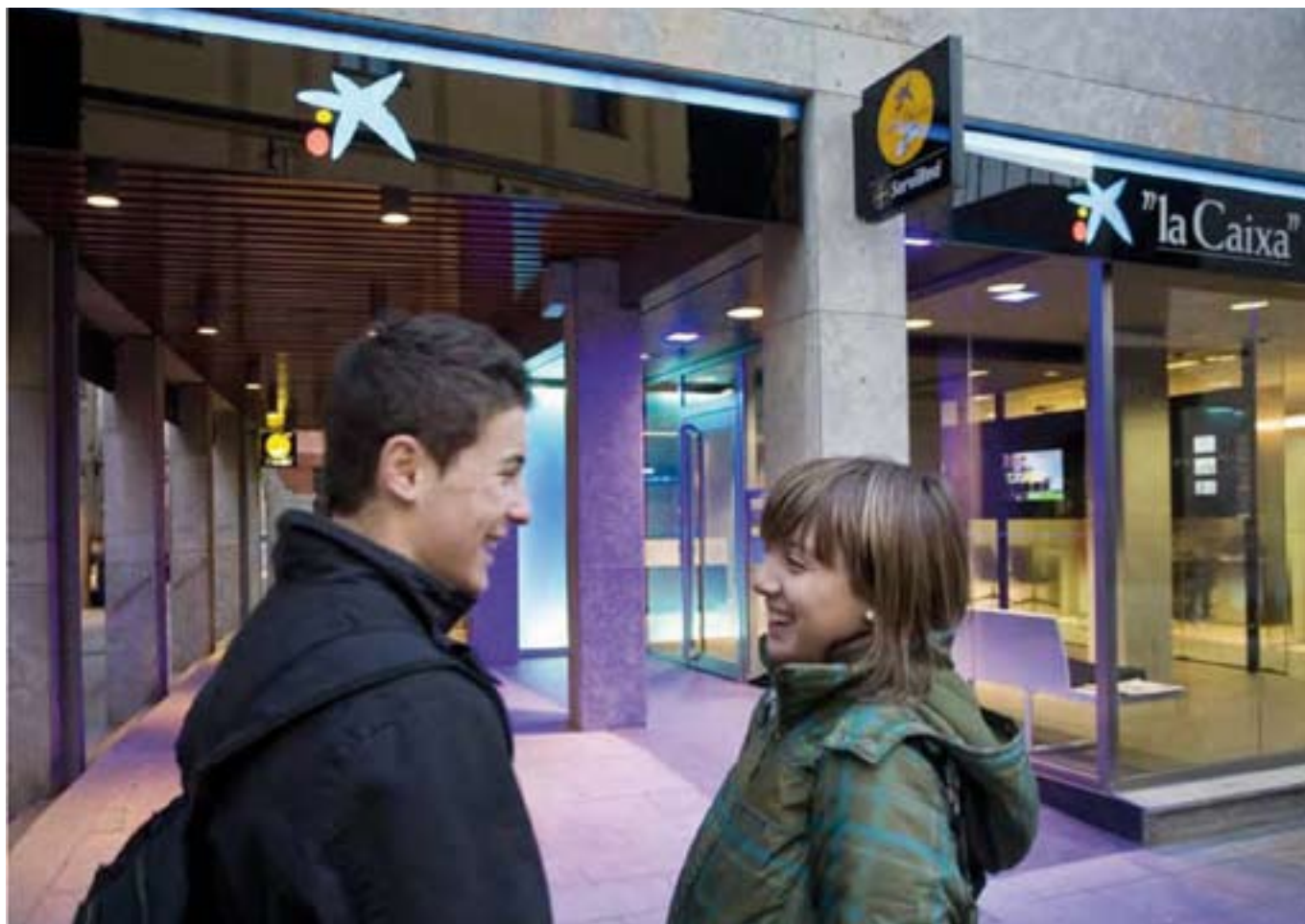
## Objetivos conseguidos en 2007

### Reconocimiento de la diversidad

- Firma del Protocolo de Igualdad y Conciliación con los sindicatos.

### Competencia profesional

- Impulso al programa de gestores financieros con 939 nuevas incorporaciones.
- Desarrollo de competencias y habilidades directivas a través de la puesta en marcha de los programa FOCUS y GPS para directivos del Área de Negocio y Directivos de Función de Servicios Centrales.



## Principales beneficios sociales de nuestra actividad financiera

- 3.1 Inclusión Financiera para las Personas con Recursos Limitados
- 3.2 Respuestas a Nuevas Necesidades de Jóvenes, Mayores y Emprendedores
- 3.3 Productos Financieros para Contribuir a un Mundo más Sostenible
- 3.4 Accesibilidad a los Servicios Financieros
- 3.5 Financiación Sostenible

# 3





Ámbito / Área	Compromisos 2008-2010
Inclusión financiera para personas con recursos limitados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convertir a MicroBank en el banco social europeo de referencia.</li> <li>• Incorporar progresivamente en toda la red de oficinas de "la Caixa" un puesto de trabajo destinado específicamente a atender las necesidades de los clientes de MicroBank.</li> <li>• Lanzamiento de nuevos productos desde MicroBank.</li> </ul>
Respuesta a nuevas necesidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa Vivienda Asequible: finalizar la segunda y tercera fase del programa con la construcción de un total de 3.000 viviendas.</li> </ul>
Accesibilidad a los servicios financieros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apertura de 600 nuevas oficinas (150 en poblaciones donde no existe red bancaria).</li> <li>• Todas las oficinas dispondrán de 1 terminal de autoservicio totalmente accesible.</li> <li>• 100% de las oficinas serán accesibles.</li> </ul>
Financiación Sostenible	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis del riesgo medioambiental de la cartera crediticia.</li> </ul>

### 3.1 Inclusión Financiera para las Personas con Recursos Limitados

La Entidad extiende su compromiso al ámbito que le es propio: el entorno financiero. Desde esta perspectiva, promueve la inclusión de los colectivos menos favorecidos en el sistema financiero, poniendo a su alcance una oferta de productos y servicios financieros, que permita mejorar su situación económica y social.

Paralelamente, "la Caixa" desarrolla un extenso programa social y cultural a través de su Obra Social. Ello incluye actividades sociales, educativas y culturales que contribuyen a impulsar el progreso y, en definitiva, el bienestar de las personas.

Esta especial sensibilidad para las cuestiones sociales se refleja, asimismo, en el Plan Estratégico de "la Caixa". En este sentido, la entidad basa su actuación en dos principios: por un lado, anticipación para cubrir las carencias. Por otro, flexibilidad para adaptar las iniciativas de la entidad a las nuevas demandas que surgen del mismo desarrollo de la sociedad.

**"la Caixa" promueve la inclusión de los colectivos menos favorecidos en el sistema financiero a través de productos específicos**

#### **MICROBANK, EL BANCO SOCIAL DE "LA CAIXA"**

Desde sus inicios, "la Caixa" ha querido comprometerse expresamente con todo tipo de personas, otorgando una atención especial a los que no disponen de suficientes recursos económicos. Éste es también el punto de partida de MicroBank, el banco social de "la Caixa". Se trata de una iniciativa que pretende impulsar proyectos personales, familiares y de autoempleo, y que está llamada a convertirse en el banco social europeo de referencia.



La misión de MicroBank es facilitar el apoyo necesario para la creación de autoempleo y el desarrollo personal, y para ello, canaliza su ayuda a través de los microcréditos sociales, los microcréditos financieros y la ayuda a las familias.

A finales del 2007, el número de clientes de MicroBank ascendía a 4.267 personas.

La principal actividad de MicroBank es la concesión de microcréditos sociales y financieros. Los microcréditos sociales están destinados a colectivos desfavorecidos que padecen exclusión social y/o financiera, o que precisen de tutela para el inicio y desarrollo de su proyecto de negocio. Estas personas pueden beneficiarse de un préstamo personal de hasta 15.000 euros.

Las ayudas prestadas por MicroBank a este colectivo se canalizan por medio de entidades sociales. En lo que respecta a estas últimas, desde su puesta en marcha hace tres años "la Caixa" y

MicroBank han concedido un total de 2.624 microcréditos sociales por valor de 36,4 millones de euros. En 2007 los microcréditos sociales concedidos fueron 539 por un importe de 7,1 millones, tramitados a través de 281 entidades sociales.

Con el fin de afianzar el papel de estas entidades en la concesión de microcréditos, "la Caixa" ha elaborado para ellas un plan de formación. Este plan incluye la realización de talleres semestrales. Además, se ha creado un espacio virtual para ellas con dos objetivos básicos: por un lado, formar social y técnicamente a los profesionales implicados en estas organizaciones, y por otro consolidar un espacio que permita compartir experiencias y promover proyectos comunes.

También se ha puesto en marcha una colaboración con el Programa Incorpora de la Obra Social de "la Caixa" con sinergias en la creación de empleo y apoyo a la integración laboral de las personas.

Junto a los créditos sociales están los microcréditos financieros. Esta otra modalidad ha sido diseñada para personas que, aún demostrando capacidad de devolución, carecen de los recursos necesarios por disponer de unos ingresos anuales menores de 18.000 euros. Para estas personas, el préstamo –también con garantía personal– puede alcanzar hasta 25.000 euros. La tramitación del crédito, en este caso, se realiza en las propias oficinas de “la Caixa”. Durante el año 2007 se han concedido un total de 1.783 microcréditos financieros por un importe de 21,7 millones de euros.

Las dos líneas globales de microcrédito –social y financiero– se adaptan a las necesidades de diversos colectivos sociales, fomentando la actividad

productiva y facilitando la creación de empleo.

**Con MicroBank, el apoyo a la autoocupación se convierte en una excelente plataforma para el desarrollo personal y profesional**

También las necesidades familiares pueden acogerse a las ayudas de MicroBank. Por un lado, se contemplan los préstamos para necesidades estrictamente domésticas, como arreglos en la casa, mudanzas, compra de muebles, acondicionamientos, alta de servicios, etc.

Otra ayuda familiar contemplada en el plan de MicroBank es la del reagrupamiento familiar de

nuevos residentes. En este caso, se financian gastos extraordinarios como consecuencia de un proceso de agrupación familiar, como billetes de avión, gastos de transporte o trámites burocráticos de diversa índole.

El mismo tipo de ayuda es aplicable, asimismo, a proyectos familiares como la adquisición de vivienda en el país de origen. En este caso, “la Caixa” apuesta por los proyectos de futuro de las personas procedentes de otros países, que a menudo requieren un préstamo para adquirir propiedades en su lugar de origen.

Durante el año 2007 se han concedido 777 microcréditos de préstamo de ayuda familiar por un importe total de 4,9 millones de euros.

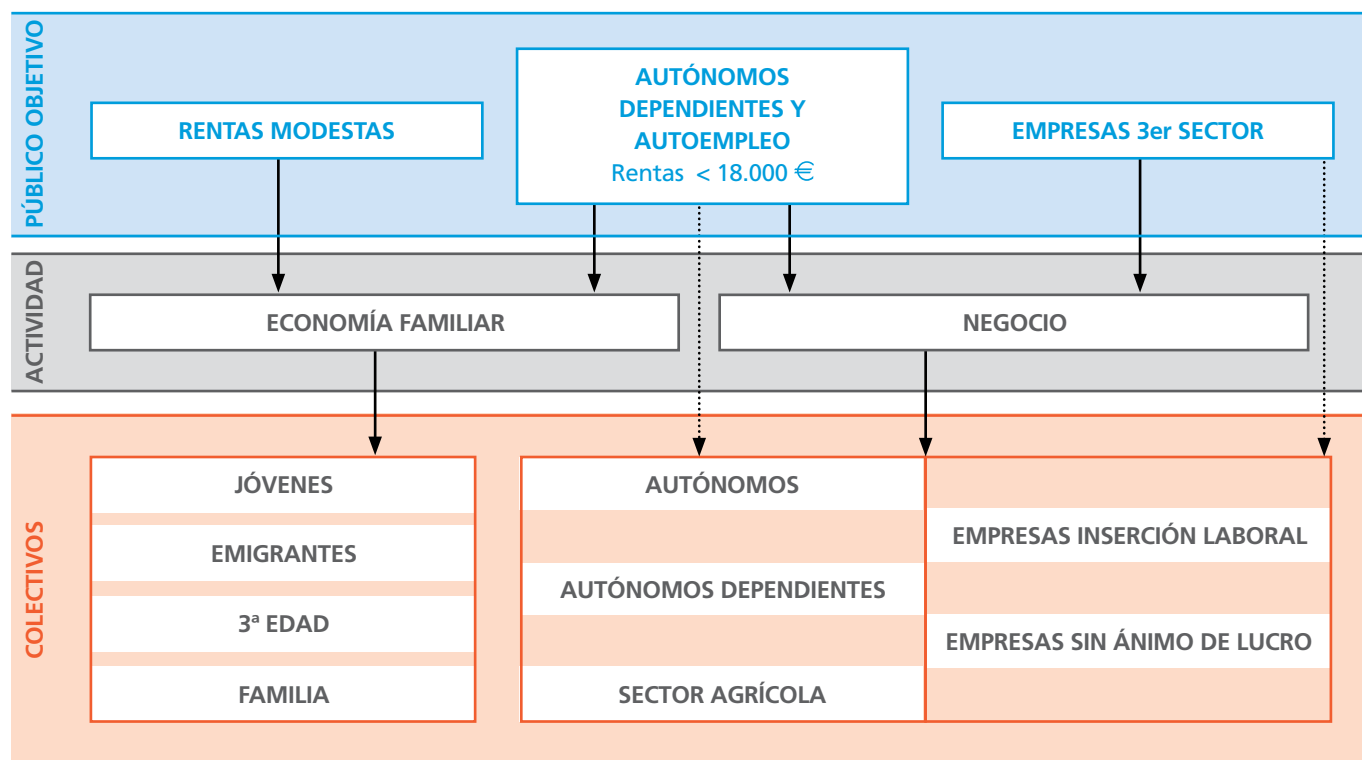
### PRIMERA CÁTEDRA DE ESPAÑA DE MICROCRÉDITOS

En esta misma línea de apoyo a los microcréditos, “la Caixa” y la Universitat Jaume I de Valencia han creado en el año 2007, y con el apoyo del Comité Universitario Valenciano de Relaciones Internacionales y Cooperación (Cuvric), la primera cátedra en España de microcréditos. La cátedra nace con tres ejes fundamentales de trabajo: la formación e investigación de las causas de la exclusión financiera y sus vías de solución, la sensibilización de la comunidad universitaria y de la sociedad, y el asesoramiento a personas desfavorecidas sobre acciones a desarrollar para superar su exclusión, su viabilidad y las posibles vías de financiación.

Dentro de esta Cátedra se ha creado el Premio “la Caixa” de Iniciación a la Investigación sobre Microcréditos.



## ESTRATEGIA



### MICROBANK: UN PROYECTO TAN AMBICIOSO COMO VERSÁTIL

La creación de un banco social como MicroBank es una iniciativa ambiciosa que reviste una considerable complejidad. El premio, en este caso, es la satisfacción de comprobar que miles de personas con recursos limitados acceden a la financiación necesaria para convertir sus proyectos en realidad. Los empleados de "la Caixa" tienen la oportunidad de comprobarlo a diario en las oficinas, sabiendo que forman parte de la estructura que lo hace posible.

El carácter global que caracteriza a los créditos MicroBank lo convierte en una útil herramienta de financiación para proyectos tanto familiares como

personales. Las estadísticas recogidas demuestran que se trata de un banco muy versátil: las personas que recurren a él tienen perfiles diferentes, consecuencia de la universalidad que se ha tomado como punto de partida para su funcionamiento.

En el caso de los microcréditos financieros, por ejemplo, un 40% son nuevos residentes. Por edades, existe también una gran variedad, si bien la edad media de los clientes es de 36 años. En cambio, los microcréditos sociales han ido destinados a atender a un 29% de nuevos residentes, con una edad media de 39 años.



### DE NEPAL A BARCELONA CON MICROBANK

Hace ya seis años que Tfering Dorje Gurung, de origen nepalí, decidió embarcarse en una aventura empresarial: abrió una tienda en Barcelona y empezó a vender productos de su país, desde artículos budistas hasta figuras y ropa. Al comprobar que el negocio funcionaba, optó por abrir una segunda tienda, pero esta vez recurrió a las facilidades que proporciona MicroBank. Hablando con un empleado de confianza de su oficina habitual, se enteró de la existencia de este crédito, y no lo pensó dos veces. “Quizá yo solo la hubiera podido abrir, pero hubiera ido demasiado justo, y con el crédito voy mejor”, relata Tfering.

Gracias a su segunda tienda, este emprendedor ha podido crear empleo para su mujer y otra persona, y ahora se plantea poner en marcha nuevos negocios. “Me gustaría abrir más tiendas, un restaurante de comida nepalí y, quizás, si pudiera, tener una fábrica en mi país para poder crear mis propios productos”, explica.



### INTEGRACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DE LOS NUEVOS RESIDENTES

“la Caixa” ha sido pionera en Europa en crear un programa para nuevos residentes con el fin de proporcionarles una respuesta global a sus necesidades financieras y sociales.

Además de MicroBank, otra de las muestras más evidentes de este esfuerzo es el progresivo incremento de las remesas al extranjero, consecuencia de una activa política de rebaja de las comisiones para los nuevos residentes.

La Entidad es consciente de que el envío de remesas a los países de origen es un factor de importancia crucial para su crecimiento económico. Este proceso de envío está propiciando además que en los países de origen se creen nuevas redes bancarias, lo que favorece la bancarización y la cultura financiera en los países de origen o destino de las remesas, incentivando la apertura de cuentas en los países de origen.

Durante el último año, la Entidad ha enviado un total de 117.000 remesas mensuales de nuevos residentes. Tanto es así que estas operaciones ya representan un 51% de las transferencias internacionales realizadas por la entidad.

A lo largo del año 2007, las remesas de dinero han crecido un 27%. Ecuador, Bolivia y Perú, con más del 57% del volumen total, son los principales destinos de las remesas que los clientes canalizan a través de “la Caixa”.

Los clientes nuevos residentes de “la Caixa”, a través de CaixaGiros se han beneficiado de reducciones sustanciales en las comisiones para tramitar los envíos de dinero a países como Ecuador, Colombia, Perú, Bolivia, Cuba, República Dominicana, Argentina, Brasil, Marruecos, Senegal, Rumania, Bulgaria, Ucrania, Filipinas, siendo añadidos recientemente Pakistán y Paraguay. En la actualidad, la Entidad trabaja para seguir

ampliando esta lista con nuevos países o nuevos bancos de distribución para aumentar la capilaridad.

Como principal novedad en el 2007, señalar que los clientes Nuevos Residentes de "la Caixa" que tengan domiciliada la nómina, tendrán los envíos de dinero a través de CaixaGiros con comisión 0€ indefinidamente, si los realizan por los canales de autoservicio: cajeros automáticos, Línea Abierta o SMS.

Más allá de las remesas, también cabe destacar el programa "Como en Casa", un conjunto de acciones y recursos dirigido a los nuevos residentes con el objetivo fundamental de acercarse de manera directa a este colectivo y crear

lazos de vinculación permanentes. Para ello, se han desarrollado numerosas iniciativas de acercamiento a este colectivo, como colaboraciones con asociaciones de nuevos residentes, organización de encuentros, patrocinios, merchandising, así como cursos de bancarización (formación en productos y servicios bancarios). Se han realizado un total de 97 actividades en las que han participado 747.792 personas.

Así mismo, se ha desarrollado un nuevo producto, la Libreta Proyecto Estrella, que con unas condiciones especiales, está diseñada para motivar a los nuevos residentes a ahorrar, para que así en el futuro puedan acceder a un préstamo.

### "LA CAIXA", CON LOS AFECTADOS DEL TERREMOTO DE PERÚ

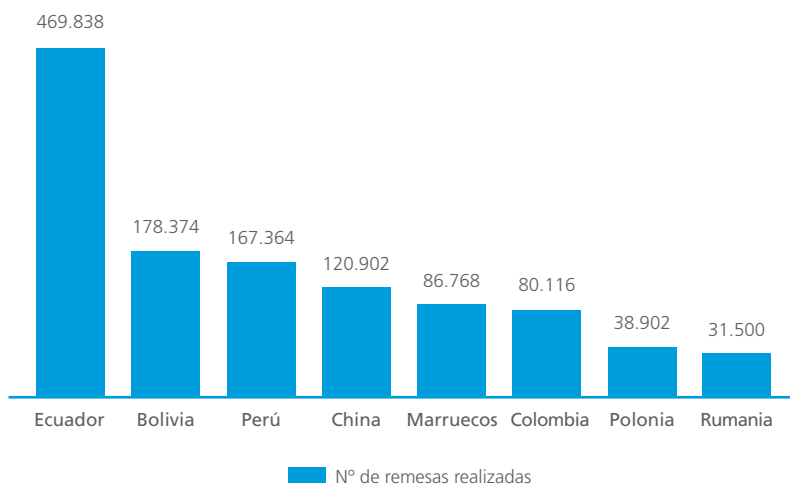
Solidarizándose con el trágico terremoto que el pasado verano sacudió Perú, "la Caixa" decidió no aplicar ninguna comisión en todas las remesas que se enviaran desde España con destino a este país latinoamericano.

La medida incluyó todas las transferencias llevadas a cabo a través de cualquiera de los canales habituales de la entidad: oficinas, cajeros, teléfono móvil e Internet



Durante el último año, "la Caixa" ha consolidado una cifra de más de 117.000 remesas mensuales de nuevos residentes

#### PRINCIPALES DESTINOS DE LAS REMESAS 2007





farmacias, etc.), las ayudas a guarderías y las familias que tienen personas mayores a su cargo.

### MONTE DE PIEDAD

Con una tradición que, en el caso de "la Caixa", se remonta a mitad del siglo XVIII, la fórmula de crédito facilitada por el 'Monte de Piedad' se presenta como una alternativa plenamente vigente y actual. Se trata de una modalidad de préstamo rápido que permite cubrir necesidades temporales de liquidez o situaciones difíciles como el paro. Por este motivo los préstamos se conceden con una duración de un año bajo la garantía de las joyas cedidas en custodia.

Por regla general los préstamos son devueltos puntualmente por sus prestatarios. En caso de impago, "la Caixa" otorga un tiempo prudencial de demora y, si persiste la situación, se concluye con la venta de los bienes dados en prenda en subasta pública, de forma profesional y con máxima transparencia, para poder así hacer frente al préstamo y, de paso, obtener un dinero extra de todo ello.

Durante el año 2007, la cartera viva de préstamos superaba los 20,5 millones de euros, con un total de 13.026 préstamos vigentes. El importe medio de concesión fue de 1.806 euros, con una vida media de 807 días. Destaca el hecho de que un 43% de los préstamos se devuelvan en menos de un año.

Por otra parte, el porcentaje de operaciones efectuadas en 2007 a nuevos residentes ha sido del 12,28%, alcanzando un 8,91% de la total cartera. El colectivo de más peso entre los nuevos residentes son los de procedencia hispánica con un 61%, sin duda debido a la tradición española de los Montes de Piedad.

### PRODUCTOS DE GAMA BÁSICA PARA LA INTEGRACIÓN FINANCIERA

Con el fin de promover la integración en el sistema financiero de colectivos con riesgo de exclusión, "la Caixa" ha continuado promoviendo la "Libreta Básica" y la "Tarjeta Básica".

La Libreta Básica posibilita el acceso a servicios bancarios de primera necesidad a personas que pasan por una situación económica precaria, como es el caso de quienes se encuentran por debajo del umbral que marca el Salario Mínimo Interprofesional. Gracias a esta libreta, estas personas pueden gestionar las domiciliaciones básicas (luz, agua, gas, etc.) sin tener que pagar comisiones ni ningún otro gasto de mantenimiento.

Las mismas condiciones de gratuidad se aplican a la Tarjeta Básica, una tarjeta de débito que no tiene costes asociados y que proporciona la comodidad de pago y disposición de dinero propia de este producto financiero. Durante el año 2007, la Libreta Básica ha incrementado en más de 6.300 el número de usuarios, ya que ha pasado de 14.284 a 20.639, es decir, un 44% más.

En esta misma línea se sitúan las tres tarjetas creadas por "la Caixa" para el Gobierno Balear, en este caso con la finalidad de apoyar financieramente tres necesidades concretas: el consumo de primera necesidad (supermercados,

## 3.2 Respuestas a Nuevas Necesidades de Jóvenes, Mayores y Emprendedores

Para “la Caixa” los jóvenes, las personas mayores y las empresas son colectivos que reciben una gran consideración por parte de la Entidad. Dar respuesta a sus necesidades y retos es una prioridad para “la Caixa”.

### VIVIENDA ASEQUIBLE

La dificultad para acceder a la vivienda se ha convertido en uno de los grandes problemas de nuestra sociedad, afectando especialmente al colectivo de edad de los menores de 30 a 35 años y también el de los mayores de 65. Con el ánimo de contribuir a la solución de este déficit, “la Caixa” puso en marcha el proyecto Vivienda Asequible, que incluye la promoción de un total de 3.000 viviendas para ser habitadas en régimen de alquiler.

A final del año 2007, “la Caixa” dispone de 1.084 viviendas ya adjudicadas, de las cuales 826 se ubican en Cataluña y 258 en Madrid, y otras 933 en fase de construcción o en espera de licencia.

Además se están cerrando nuevos acuerdos con ayuntamientos, con la mayoría de ellos ya se tiene firmados convenios, para la adquisición de suelo para la construcción de 1.000 viviendas más, hasta llegar a un total de 3.000. La inversión realizada por “la Caixa” durante el período 2004-2007 asciende a 190 millones de euros.

Las viviendas incluidas en este proyecto cuentan con una superficie aproximada de entre 40 y 50 m<sup>2</sup>, y todas ellas se construyen minimizando el impacto medioambiental. Por otra parte, con el fin de garantizar la máxima transparencia, la adjudicación de estas viviendas de precio especial se realiza mediante un sorteo ante notario. En este sorteo pueden participar las personas que tengan menos de 35 años o más de 65, con unos ingresos limitados y empadronados en la zona de la promoción. La duración del contrato de alquiler es de cinco años para los jóvenes, mientras que serán prorrogables para los mayores de 65 años.

### ¿CÓMO ACCEDER A UNA VIVIENDA ASEQUIBLE?

Acceder a una vivienda de alquiler asequible exige cumplir algunos requisitos relacionados con la edad, el lugar de residencia o los ingresos. De esta manera, “la Caixa” se asegura de que se cumplen los principios de equidad que inspiraron esta iniciativa.

Los aspirantes, necesariamente mayores de edad, deben tener menos de 35 años o bien ser mayores de 65. Su renta mínima familiar será tal que el alquiler anual no podrá ser superior a un 30% de la misma. Y su renta máxima no podrá ser superior a 4,5 veces el IPREM vigente, y ni el solicitante ni ningún otro miembro de su unidad familiar puede ser titular de una vivienda en propiedad. Por otra parte, no podrá formar parte de ninguna unidad familiar con más de dos miembros.



La inversión realizada por “la Caixa” en vivienda de alquiler ascenderá a 413 millones de euros, lo que permitirá la construcción de 3.000 viviendas



## EMPRENDEDORES

Fiel a su espíritu emprendedor y al compromiso adquirido con la sociedad, "la Caixa" canaliza su apoyo a proyectos empresariales. Una de estas acciones es el Programa Emprendedor XXI, un conjunto de iniciativas destinadas a convertir en realidad las ideas de jóvenes talentos con inquietudes empresariales.

El programa se estructura en tres grandes ejes: sensibilización, formación y nuevos instrumentos de financiación.

El eje de sensibilización tiene por objeto fomentar la cultura emprendedora en nuestra sociedad. Esto se consigue proporcionando información de interés a través de jornadas divulgativas, como el Día del Emprendedor impulsado en 13 comunidades autónomas, y otras iniciativas, como la creación del portal [www.emprendedorxxi.es](http://www.emprendedorxxi.es). Se trata de una herramienta orientada a nuevos empresarios y a personas con proyectos en mente que facilita algunas claves para guiarse en ámbitos como la innovación, la internacionalización e incluso los trámites necesarios para la creación de empresas. Más allá de este portal, "la Caixa" desarrolla de forma habitual estudios y publicaciones sobre los avances en la materia.

Otra de las acciones destacables desarrolladas durante 2007 ha sido el Premio Emprendedor XXI, en colaboración con el Ministerio de Industria. Este galardón, que promueve y reconoce iniciativas empresariales especialmente brillantes, se desarrolló en una primera fase en las comunidades autónomas, y posteriormente se celebró la final nacional, en la que resultó ganadora la pyme granadina Intergromics.

Por su parte, el eje de la formación resulta básico para incentivar la iniciativa empresarial en el entorno universitario, las escuelas de negocio y, en general, el mundo educativo. En la práctica, esto se plasma



en colaboraciones para impartir seminarios sobre el emprendimiento o la innovación, así como en acciones que mejoren la formación de los profesores y técnicos en creación de empresas. Además, "la Caixa" dota a los centros educativos de herramientas telemáticas personalizadas como apoyo a la labor docente.

En cuanto al tercer eje, centrado en la financiación, "la Caixa" colabora en la creación de redes de 'business angels' regionales e invierte en proyectos innovadores en etapas iniciales, a través de los vehículos habituales del capital riesgo: 'semilla' y 'crecimiento'.

Como parte del Programa Emprendedor XXI, durante 2007 se han patrocinado 32 actividades en el ámbito del emprendimiento y la innovación, con unidades y escuelas de negocio. Además, se han activado programas específicos de creación de empresas innovadoras en sectores como Ciencias de la Vida, Energía y Medioambiente y TIC/Internet. Estos programas han contado con la participación de más de 50 empresas.

A través de su gestora de capital riesgo Caixa Capital Risc, "la Caixa" ha puesto en

marcha dos sociedades de capital riesgo con nombres muy significativos: Caixa Capital Semilla (fondo de 15 millones de euros comprometidos por "la Caixa") y Caixa Capital Pyme Innovación (fondo de 31 millones de euros, de los que 25 millones han sido comprometidos por "la Caixa" y el resto, a partes iguales, por la Empresa Nacional de Innovación y el Institut Català de Finances), ambas con el objeto de financiar las primeras etapas de la vida de las nuevas empresas innovadoras.

Hasta el año 2007, las dos empresas han financiado directamente 56 proyectos innovadores empresariales, de los cuales 32 han sido en coinversión con otras Entidades. La inversión comprometida por "la Caixa" para financiar estos proyectos ha ascendido a 17,9 millones de euros y ha generado en torno a 400 nuevos puestos de trabajo.

**La inversión comprometida por "la Caixa" para financiar proyectos innovadores de emprendedores ha ascendido hasta el momento a 17,9 millones de euros y ha generado en torno a 400 puestos de trabajo**

Indicadores más relevantes	Cartera de proyectos
Nº de proyectos financiados	56*
Total financiación comprometida por "la Caixa"	17,9 millones de euros
Total financiación recibida por los proyectos	40 millones de euros
Nº de proyectos co-financiados con otras entidades	32
Empleo generado	En torno a 400 personas
Distribución sectorial	64% TIC
Distribución geográfica por Comunidades	60% Cataluña / 40% otras CCAA

\* Hay tres proyectos aprobados por el Comité de Inversiones pendientes de materializar.

## PREMIO EMPRENDEDOR XXI

El Programa Emprendedor XXI tuvo su momento culminante con la entrega del premio a la empresa más innovadora. El galardón se entregó a la empresa Integromics, una pyme granadina, en el transcurso de una gala celebrada en Madrid.

Integromics compitió con otros 230 proyectos, principalmente del sector servicios, tecnologías, medios y telecomunicaciones. De todos estos proyectos se hizo una primera selección en la fase autonómica, de manera que hubo una empresa ganadora por cada comunidad. Como ganadores autonómicos, los emprendedores recibieron un paquete de servicios valorado en 20.000 euros. Además, los diferentes vencedores recibieron el premio adicional de trasladarse a la Universidad de Cambridge, donde reciben el reputado curso Ignite Fast Tracking Innovation. Este curso se complementa con un viaje a China para conocer oportunidades de negocio y

establecer colaboración con empresas e instituciones del país asiático.

Adicionalmente, los ganadores reciben asesoría personalizada en comunicación corporativa y su caso empresarial se incluye en un libro que recogerá los proyectos de éxito que han concurrido al premio.

El premio del vencedor nacional, valorado en 35.000 euros, incluye además el asesoramiento de un reputado mentor internacional que la guiará para su desarrollo y crecimiento.

El Premio Emprendedor XXI se ha convertido en uno de los reconocimientos más prestigiosos que puede recibir una empresa en proceso de expansión. El jurado está compuesto por un comité de expertos de reconocido prestigio empresarial y académico.

### 3.3 Productos financieros para contribuir a un mundo más sostenible

El desarrollo de nuevos productos financieros es compatible con la posibilidad de contribuir desinteresadamente en proyectos sociales. La creación de determinados productos específicos se ha demostrado muy eficaz para apoyar iniciativas sociales.

Como muestra del espíritu de compromiso con las personas, "la Caixa" impulsa acciones de colaboración con organizaciones no gubernamentales y pone al alcance de todos los clientes opciones sencillas de colaboración con causas de interés social.

Paralelamente, brinda a las entidades sociales la posibilidad de establecer acuerdos de colaboración que beneficien a quienes poseen menos recursos, con el fin de contribuir a la construcción de un mundo más equitativo.

#### INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE (FONDOS DE INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLES)

Promover la inversión responsable, comprometida con la sociedad, es uno de los retos asumidos por "la Caixa". Con esta finalidad ha creado diversos productos de inversión, como el Foncaixa Cooperación o el Foncaixa 133 Socialmente Responsable, ambos gestionados por Invercaixa Gestión, la gestora de fondos de inversión de "la Caixa", y en la actualidad en proceso de fusión, siendo la nueva denominación Foncaixa Cooperación Socialmente Responsable.

Los valores escogidos por los fondos socialmente responsables de "la Caixa" forman parte del grupo de empresas integradas en el FTSE4GOOD EUROPE, un índice que selecciona empresas de contrastada solvencia no sólo en el ámbito estrictamente financiero, sino también

en el social. De esta forma, se asegura que todas las inversiones se dirigen a compañías que sobresalen por su especial sensibilidad con el entorno social, con el medio ambiente y, en definitiva, con un concepto del desarrollo basado en la sostenibilidad en su sentido más amplio.

En este sentido, la Comisión de Control de "la Caixa" tiene como referencia principal a largo plazo los Principios para la Inversión Responsable promovidos por las Naciones Unidas. En particular, esta Comisión manifiesta su oposición a la inversión en empresas o grupos que desempeñen toda o una parte significativa de su actividad en los sectores armamentísticos, tabaqueros, juego, o que incurran en prácticas socialmente perversas como el trabajo infantil, el no respeto a los derechos humanos y laborales y la degradación no remediada del medio ambiente.

Nombre del Fondo	Volumen (millones de euros)				Nº Total de partícipes			
	2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007
FONCAIXA Cooperación	6,9	8,2	8,9	6,3	495	480	442	303
FONCAIXA 133 Socialmente Responsable	na	3,0	6,6	3,3	na	17	378	723
% sobre el total de fondos gestionados	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,2%	0,3%

### Fondo de pensiones de los empleados de "la Caixa"

El fondo de pensiones de los empleados de "la Caixa" tenía invertido en fondos socialmente responsables a final del año 2007 un importe de 112,9 millones, lo que representa un 12,50% de la cartera de renta variable y un 4,73% sobre el total invertido por el fondo.

### FONCAIXA COOPERACIÓN INTERNACIONAL, UN FONDO SOLIDARIO

Rentabilidad y riesgo no son los únicos criterios a la hora de escoger un fondo. En los últimos años se ha introducido otro concepto que ha de tenerse en cuenta: la responsabilidad social del fondo. Desde 1999, "la Caixa" incluye en su oferta el fondo FonCaixa Cooperación Internacional, un fondo solidario y ético que destina 0,35 puntos de la comisión de gestión a la Fundación "la Caixa" para su línea de emergencias. La aportación total de "la Caixa" desde el año 2000 es de 1,5 millones de euros, de los cuales 1 millón proviene de los presupuestos de la Fundación, 200.000 euros corresponden a la aportación de FonCaixa Cooperación y 300.000 euros de donaciones hechas por los ciudadanos a las cuentas corrientes habilitadas para diferentes emergencias.

### PRODUCTOS FINANCIEROS SOLIDARIOS

#### Depósito Solidario

Impulsar e invertir en proyectos sociales en una misma operación es posible con "la Caixa". El Depósito Solidario es una fórmula de inversión que brinda a los clientes la posibilidad de colaborar con un proyecto solidario de una organización no gubernamental a través de un fondo.



El cliente que opta por este Depósito puede escoger entre una serie de proyectos de ONG's y, a continuación, donar entre un 25% y un 100% de los beneficios que genere su inversión.

Se trata de un producto dirigido a personas de perfiles inversores muy heterogéneos, con la única condición de aportar un mínimo de 1.000 euros a un plazo de un año, con la posibilidad

de cancelarlo anticipadamente. Además, tratándose de una donación, el tratamiento fiscal es especialmente favorable.

#### Deposito Estrella Solidario

"la Caixa" ha reforzado su oferta de productos sociales con el lanzamiento en el mes de diciembre de 2007 de un innovador depósito de ahorro a plazo que permite a los clientes financiar con

los intereses de sus ahorros la acción concreta que escoja de entre cuatro proyectos sociales desarrollados por las organizaciones no gubernamentales Cruz Roja, Médicos Sin Fronteras, Cáritas e Intermón Oxfam.

Con importes de entre 100 y 120 euros, se puede escoger entre facilitar material escolar durante un año a dos niños en Maputo (Mozambique), permitir a 14 familias de Tarija (Bolivia) iniciar un sistema de cría de gallinas, facilitar un equipo de cloración de agua para que 3.000 personas en Bulawayo (Zimbabwe) tengan agua potable o proporcionar 11 kits de limpieza a refugiados sudaneses en Darfur (Sudán).

El seguimiento de las iniciativas de las organizaciones seleccionadas lo realiza el programa de Cooperación Internacional de la Obra Social "la Caixa", que informa periódicamente a los titulares del depósito de la evolución del proyecto escogido. Además, estas entidades remitirán al cliente el justificante del donativo para obtener la deducción establecida en el impuesto sobre la renta.

#### SERVICIOS DE "LA CAIXA" AL TERCER SECTOR

Las aportaciones solidarias de particulares a organizaciones no gubernamentales representan un esfuerzo que "la Caixa" comparte y estimula. Cualquier aportación financiera que aporte valor a la sociedad encaja con el compromiso de la Entidad, y por eso, ha tomado la decisión de eliminar los costes de gestión de todas aquellas transferencias que se realicen en concepto de donativo a cuentas autorizadas y acreditadas.

En total en 2007 se ha colaborado con 46 organizaciones y el volumen de la exención del cobro de comisiones por transferencias ha ascendido a más de 900.000 euros.

#### CATÁLOGO DE PRODUCTOS ECOLÓGICOS Y DE COMERCIO JUSTO Y DONACIÓN DE PUNTOS ESTRELLA A ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO

Las comunidades y colectivos menos favorecidos, así como el cuidado del medio ambiente, figuran entre las prioridades sociales de "la Caixa", que, a lo largo de los últimos años, ha ido ampliando sus acciones de colaboración. Una de las que más éxito han tenido ha sido la posibilidad de ceder los 'Puntos Estrella' para donativos a proyectos solidarios.



El programa de 'Puntos Estrella', creado para premiar la fidelidad de los clientes de "la Caixa" con regalos, permite también convertir esos puntos en donativos, de manera que el cliente renuncia voluntariamente a sus regalos y "la Caixa", por su parte, los convierte automáticamente en aportaciones monetarias para proyectos que el propio cliente elige. En 2007 existen 44 proyectos para escoger.

Durante los diez años que "la Caixa" lleva ofreciendo esta posibilidad, los clientes titulares de tarjetas de la entidad han canjeado donativos por valor de 4 millones de euros, que se han canalizado a través de 30 entidades no lucrativas.

**Los clientes titulares de tarjetas de la entidad han canjeado en los últimos años donativos por valor de 4 millones de euros, que se han canalizado a través de 30 entidades no lucrativas**

Si el cliente prefiere canjear sus puntos por regalos, también puede adquirir productos vinculados al comercio justo (estimulando así la producción de bienes de consumo en países del Tercer Mundo, y con la seguridad de que cada producto ha sido elaborado en unas condiciones laborales respetuosas con los derechos humanos), así como productos sociales (elaborados por colectivos en exclusión social), cuya incorporación ha sido nueva en 2007.

#### CARAMELOS DE COMERCIO JUSTO EN LAS OFICINAS DE "LA CAIXA"

"la Caixa" distribuye desde el mes de noviembre de 2007, y a través de su red de oficinas, 48 millones de caramelos de comercio justo en una iniciativa enmarcada en el programa de Cooperación Internacional de Obra Social que este año ha celebrado el décimo aniversario de su creación. El azúcar con el que se han fabricado los dulces procede de la Asociación de Cañicultores de Producción Orgánica y Convencional de Paraguay.

Estos caramelos y su envoltorio están exentos de gluten, por lo que son aptos para celíacos.



### 3.4 Accesibilidad a los Servicios Financieros

Para “la Caixa”, crecer y crear valor son dos conceptos inseparables que van siempre de la mano. Por eso la expansión de la entidad se ha realizado atendiendo a aquellas personas con necesidades especiales, acercando los servicios bancarios a aquellos clientes que viven alejados de los entornos urbanos y mejorando el acceso de las personas con discapacidad a los servicios bancarios.

#### **PRESENCIA TERRITORIAL DE “LA CAIXA” Y NUEVO MODELO DE DISTRIBUCIÓN BANCARIA PARA LLEGAR A POBLACIONES PEQUEÑAS**

La presencia de “la Caixa” en el territorio crece de forma constante con el objetivo de acercar sus productos y servicios a los clientes. Actualmente, la Entidad cuenta con 5.468 oficinas distribuidas por toda España, de las cuales ha abierto un total de 296 en 2007.

“la Caixa” es la primera caja de ahorros europea y fruto del proceso de internacionalización que inició en 2005, ha abierto nuevas oficinas en Polonia y Rumania en el año 2007.

Para estar próxima a sus clientes, “la Caixa” ha desarrollado un modelo de crecimiento que va más allá de las grandes ciudades y que tiene como objetivo alcanzar aquellos núcleos de población de la geografía española que no disponen de ninguna oficina bancaria. En este sentido, la Entidad lleva a cabo un proceso de crecimiento flexible, que consiste en abrir oficinas a tiempo parcial en estos pequeños municipios, son las llamadas oficinas de expansión rural. Estas oficinas disponen además de cajeros automáticos que permiten a sus habitantes hacer operaciones en cualquier momento.

Durante el año 2007, se han abierto 98 oficinas de expansión rural que dan servicio a un total de 246.000 personas.

#### **PRESENCIA EN TODAS LAS CIUDADES ESPAÑOLAS**

Una de las características que distinguen a “la Caixa” es su esfuerzo por extenderse a todos aquellos puntos del territorio en los que pueda ser útil su presencia. Actualmente, la Entidad está presente en el 100% de las poblaciones españolas con más de 20.000 habitantes, y en el 91% de las que tienen entre 5.000 y 20.000.

Esta importante presencia se hace patente también en los municipios menos poblados; de hecho, uno de cada dos municipios de entre 3.000 y 5.000 habitantes cuenta con una oficina de “la Caixa”, y también está presente en una de cada cuatro localidades con menos de 3.000 habitantes.

#### **UN NUEVO MODELO DE OFICINA QUE PRIMA EL ASESORAMIENTO AL CLIENTE**

El afán por dar respuesta cada día más a las necesidades de sus clientes ha hecho que “la Caixa” desarrolle un modelo de oficinas especialmente diseñado para este fin. Se trata de un nuevo concepto de oficina que concede mayor relevancia al espacio de atención personalizada.

Para conseguirlo, cada oficina se divide en tres espacios: por un lado, la zona 24 horas potencia la funcionalidad, la seguridad y la privacidad de todos los clientes; por otro, la zona de operaciones rápidas concentra todas las actividades comerciales que requieren menor tiempo y son menos complejas; y por último, el ámbito destinado exclusivamente al servicio personal está integrado por espacios individuales en los que se asesora al cliente.

**“la Caixa” está impulsando un nuevo concepto de oficina que concede mayor relevancia al espacio de atención personalizada al cliente**



Esta concepción del espacio se acompaña de una serie de mejoras adicionales, como la accesibilidad y visibilidad de cajeros –que transmiten mayor seguridad al cliente– o la incorporación de pantallas planas para facilitar la comunicación e información al cliente en soporte imagen, sobre las campañas de productos y sobre los programas de la Obra Social. Durante el año 2007, de las 296 nuevas oficinas abiertas, 191 han seguido ya el nuevo modelo.



**Durante el año 2007, "la Caixa" ha abierto 296 nuevas oficinas en España y 2 en el extranjero. De las 298 oficinas, 191 han seguido el nuevo modelo, 98 son de expansión rural en poblaciones pequeñas y las 7 restantes corresponden a otros conceptos**

#### **ELIMINACIÓN DE BARRERAS FÍSICAS Y SENSORIALES EN LAS OFICINAS Y CANALES DE "LA CAIXA" PARA PERSONAS CON NECESIDADES ESPECIALES**

"la Caixa" mantiene un firme compromiso con la eliminación de todas aquellas barreras físicas o sensoriales, sean de cualquier clase, que puedan representar un obstáculo para las personas con necesidades especiales. Este esfuerzo es canalizado desde Servicios Generales y Servicios Centrales, empresa perteneciente al Grupo "la Caixa", y se cristaliza en las adaptaciones de las oficinas, terminales de autoservicio y servicios en Internet.

##### **Adaptación y accesibilidad de oficinas**

"la Caixa" trabaja para conseguir el objetivo 'cota cero', o lo que es lo mismo: la eliminación de los desniveles entre las aceras y el interior de las oficinas. Cuando esto no es posible, se habilitan rampas de baja pendiente o incluso plataformas elevadoras, si se requieren. Todo ello, con el objetivo de facilitar el acceso de todas las personas a las oficinas.

Todas las oficinas nuevas incorporan ya el concepto de 'cota cero' como criterio indispensable en el diseño de la funcionalidad arquitectónica. Igualmente, "la Caixa" va corrigiendo las carencias de accesibilidad de las oficinas que están en funcionamiento, ya que su objetivo es lograr que el 100% de las oficinas sean accesibles. Actualmente, 4.076 ya lo son, lo que representa un 75% del total.

Además de la accesibilidad arquitectónica, la Entidad tiene en cuenta otros puntos básicos para la operativa diaria de las personas con limitaciones de tipo físico. Un ejemplo de ello es el cuidado de la Atención Totalmente Personalizada, que 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 personal con el cliente.

##### **Accesibilidad a los terminales de autoservicio**

En cuanto a los cajeros automáticos, los 8.011 terminales de "la Caixa" ya cuentan con un teclado adaptado para personas con dificultades visuales, lo que les permite tener acceso a las funciones bancarias básicas: reintegros, actualizaciones de libreta, consulta de extractos, ingresos de billetes o cheques, etc.

Además, "la Caixa" está preparando más de 2.000 dispensadores para mejorar aún más la operativa de personas con discapacidades visuales. Todos ellos dispondrán de un sistema de audio pensado y diseñado para personas invidentes o deficientes visuales. Durante 2008, se iniciará la instalación de cajeros 100% accesibles según la Propuesta de Normalización de Accesibilidad de la Fundación Barcelona Digital. El objetivo es que, en el año 2010, todas las oficinas de la Entidad cuenten al menos con un terminal de autoservicio 100% adaptado a este estándar.

Otra de las innovaciones introducidas por "la Caixa" en los terminales de autoservicio es la operativa 'Caixa Fácil', un proceso de simplificación que permite personalizar las operaciones más frecuentes que cada cliente lleva a cabo en los cajeros. Este servicio se programa desde las propias oficinas de "la Caixa", y tiene la ventaja de que facilita el uso del cajero a las personas más mayores.

Paralelamente, y teniendo en cuenta la apertura de nuevas oficinas de "la Caixa" en Rumania y Polonia, son ya 15 los idiomas que están disponibles en los terminales de autoservicio de la Entidad.

**"la Caixa" está preparando más de 2.000 cajeros para adaptarlos a la operativa de personas con discapacidades visuales**

### Accesibilidad a Internet

“la Caixa”, pionera en España en banca on-line accesible, sigue añadiendo nuevas funciones de accesibilidad a todos sus servicios. Ya en 2006 consiguió la acreditación de nivel A de acuerdo con las normas de la Web Accessibility Initiative (WAI). Ahora, además, se ha adaptado el portal de “la Caixa” –y 200 páginas interiores– a las normas para el cumplimiento del nivel AA. Esta adaptación se ha realizado también para el portal de la Obra Social.

De esta manera, las personas con discapacidad visual que utilizan el software de lectura JAWS –el de uso más extendido– pueden navegar sin dificultad por el menú web como cualquier otro internauta. Para ello, “la Caixa” ha contado con la estrecha colaboración de la Fundación ONCE.

Además, se ha añadido la migración de pantallas de Línea Abierta al nuevo ‘Libro de estilo’, respetuoso con la normativa WAI. Cada nuevo módulo o diseño planteado pasan primero una validación interna del código, y, a continuación, supera un nuevo

filtro validador con el fin de comprobar que cumple los criterios establecidos. Una vez pasados los sucesivos filtros y superados los posibles problemas, se distribuye entre los proveedores de programación.

Por otra parte, todas las prestaciones de Línea Abierta ya están disponibles en inglés, francés, alemán, italiano, portugués, euskera, gallego, catalán y castellano.



## PROYECTO INREDIS: UNA APUESTA POR LA PLENA INTEGRACIÓN

Una de las iniciativas relacionadas con la accesibilidad en las que ha participado “la Caixa” es el Proyecto INREDIS (INterfaces de RELación entre el entorno y las personas con DIScapacidad). Este proyecto tiene el objetivo de desarrollar las tecnologías que permitan crear canales de comunicación e interacción entre personas con algún tipo de necesidad especial y su entorno.

Este proyecto consta de nueve paquetes de trabajo, cinco de los cuales cuentan con la participación de “la Caixa”. Se trata de los siguientes: detección de las necesidades de uso de las tecnologías en colectivos con diversidad funcional; análisis del entorno tecnológico, su evolución e impacto; interoperabilidad en dispositivos móviles; integración de usuarios con

diversidad funcional en la sociedad del conocimiento, y finalmente el paquete de normalización.

El proyecto INREDIS está gestionado por un consorcio empresarial que encabeza Technosite, la empresa tecnológica de la ONCE. Además de “la Caixa”, participan otras empresas y organismos públicos de investigación y centros de investigación tecnológica vinculados a centros universitarios, entre otros.

El presupuesto global del proyecto asciende a 24,1 millones de euros, que se ejecutarán entre los años 2007 y 2010 y recibe también una subvención de 10,4 millones de euros procedente del Programa CENIT (Ministerio de Industria). La aportación de “la Caixa” es de 2,3 millones de euros, de los cuales un millón es subvencionado.



### 3.5 Financiación Sostenible

#### APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE ECUADOR

"La Caixa" se ha adherido este año a las directrices de los llamados 'Principios de Ecuador'. Con la adopción de estos principios, "la Caixa" se compromete a que todos los *project finance* financiados por la Entidad con un coste superior a 10 millones de dólares –en cualquier sector y en cualquier parte del mundo– cuenten con una positiva evaluación social y medioambiental, de acuerdo con los estándares de la International Finance Corporation (IFC).

Dentro de la política de apoyo a las operaciones de comercio exterior, "la Caixa" también ha firmado con el IFC un acuerdo para la cobertura de riesgos políticos y comerciales derivados de operaciones de importación y exportación en los mercados emergentes. Tras este acuerdo, "la Caixa" participará como Banco Confirmador dentro del Programa de Financiación del Comercio Mundial del IFC, por lo que se podrá beneficiar de las garantías de pago del organismo del Banco Mundial. Hasta la fecha, 94 bancos se han convertido en Bancos Confirmadores del IFC.

Los Principios de Ecuador surgieron en 2003 de la mano de diez bancos y actualmente 45 instituciones financieras se han adherido voluntariamente.

**Al adoptar voluntariamente los Principios de Ecuador, "la Caixa" reafirma su compromiso con el buen gobierno corporativo, basado en una gestión responsable y transparente**

La adopción de estos principios por parte de entidades de todo el mundo está haciendo posible la creación de un estándar en los criterios sociales y ambientales exigibles en los proyectos que solicitan financiación. Tanto es así que, en la zona OCDE, el cumplimiento

de la legislación medioambiental ya incluye el cumplimiento de estos principios.

De acuerdo con los Principios de Ecuador, "la Caixa" ha participado en 28 proyectos categorizados como C con una inversión total de 4.649,75 millones de euros, de los cuales ha aportado 925,31 millones de euros. Cabe destacar que 24 proyectos corresponden a España y 4 a Europa.

#### FINANCIACIÓN DE PROYECTOS DE ENERGÍA RENOVABLE

Uno de los grandes compromisos de "la Caixa" guarda una estrecha relación con la sostenibilidad. El respeto al medio ambiente no se manifiesta sólo en la operativa diaria de todas y cada una de sus oficinas, sino que la Entidad interviene de forma directa financiando proyectos de desarrollo sostenible.

En esta misma línea se sitúa la implicación de "la Caixa" en la que está destinada a ser la planta de biodiésel más grande de España, en La Rioja.

El importe total de la operación asciende a 101 millones de euros, que se dispone a través de un crédito sénior, un crédito IVA y garantías a proveedores, en un plazo de siete años. Se trata de la primera inversión de la Entidad en un proyecto de estas características que, en este caso, incluye la construcción y la posterior explotación de la planta.

La futura planta de biodiésel está ubicada en el término municipal de Calahorra, en una parcela de 180.000 metros cuadrados, y producirá 250.000 toneladas de biodiésel al año.

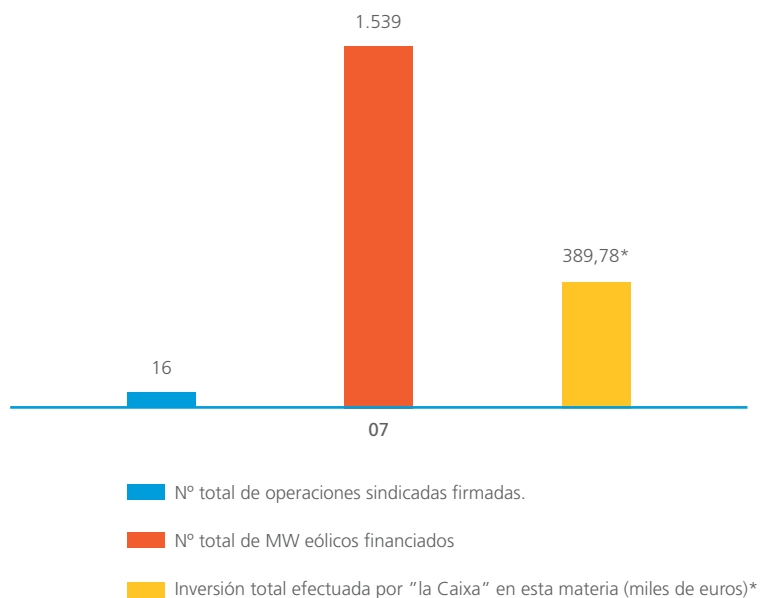
Además, "la Caixa" ha financiado 16 proyectos en el ámbito de las energías renovables por un importe de 389,78 millones de euros con una potencia de 1539MW.

*'Con esta adhesión "la Caixa" reafirma su creciente compromiso con el buen gobierno corporativo, basado en una gestión responsable y transparente y en actuar teniendo en cuenta el comportamiento ético, las relaciones laborales, el medio ambiente y la contribución al desarrollo socioeconómico del entorno'. Isidre Fainé (Europa Press, 19 de marzo de 2007).*

*'Como un banco activo en la financiación de proyectos en los países de desarrollo, la adopción de los Principios de Ecuador por parte de "la Caixa" representa un importante paso adelante que el IFC recibe con entusiasmo'. Lars Thunell, vicepresidente ejecutivo del IFC (Europa Press, 19 de marzo de 2007.)*

**Fruto de su apuesta por la sostenibilidad, "la Caixa" ha financiado la que está destinada a ser la planta de biodiésel más grande de España, con una superficie total de 180.000 m²**

## FINANCIACIÓN DE PARQUES EÓLICOS



### CONVENIOS PARA EL FINANCIAMIENTO DE PROYECTOS DESTINADOS AL MANTENIMIENTO Y MEJORA AMBIENTAL

Además, "la Caixa" colabora con las instituciones de la administración en proyectos de eficiencia energética y con el establecimiento de líneas de crédito para la industria.

A nivel estatal se han establecido acuerdos de colaboración para financiar la reparación o reposición de instalaciones y equipos industriales y mercantiles, agrícolas, forestales, ganaderos y de regadío, automóviles, motocicletas y ciclomotores de uso particular, vehículos comerciales,

maquinaria agrícola y locales de trabajo de profesionales que se hayan visto dañados como consecuencia de incendios e inundaciones.

- ICO – Incendios 2007.
- ICO – Inundaciones Desbordamiento Río Ebro.
- ICO – Inundaciones El Hierro 2007.
- ICO – Inundaciones R.D.L. 5/2007.

A nivel autonómico, se han firmado un total de 15 operaciones por más de 421.000 euros.



## **Orientado a nuestros Clientes**

- 4.1 Soluciones Adecuadas para Satisfacer las Necesidades de los Clientes
- 4.2 Satisfacción del Cliente
- 4.3 Innovación
- 4.4 Solvencia, Seguridad y Transparencia

# 4

Ámbito / Área	Compromisos 2008-2010
Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar los indicadores de calidad percibida por los clientes.</li> <li>• Mejorar los tiempos de respuesta de las reclamaciones de los clientes.</li> <li>• Disminuir el ratio de reclamaciones de Atención al cliente por cada 100.000 clientes a 16/100.000.</li> </ul>
Innovación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo del programa INREDIS para acercar las TIC a las personas con discapacidad.</li> <li>• Nuevos servicios y productos para los clientes.</li> <li>• Implantación del nuevo Terminal de Autoservicio Punto Amarillo en todas las oficinas de la Entidad.</li> <li>• Extender la telefonía IP y sus aplicaciones a toda la red de oficinas, convirtiéndose en la entidad con la red IP más grande de Europa</li> <li>• Extensión de la factura electrónica a todos los departamentos de la Entidad, clientes del servicio Línea Abierta y otras empresas.</li> </ul>
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incrementar la seguridad de clientes y empleados.</li> </ul>

## Cliente Universal, Atención Personalizada

Con cerca de 10,5 millones de clientes, "la Caixa" desarrolla un modelo de gestión basado en un asesoramiento personalizado, profesionalizado y de calidad; un esfuerzo permanente de innovación y una oferta de productos y servicios diversa y competitiva, que se adecua a los requerimientos de sus diferentes tipos de clientes.

Con este modelo de gestión "la Caixa" pretende conseguir la plena satisfacción de todos sus clientes, puesto que no sólo se limita a cubrir estas necesidades, sino que aspira a superar expectativas, con el fin de consolidar su fidelidad y confianza.



## 4.1 Soluciones Adecuadas para Satisfacer las Necesidades de los Clientes

Gracias a la experiencia de los profesionales de "la Caixa" y a su proximidad con las personas a través de las 5.468 oficinas en España, la Entidad adapta los productos y servicios a las necesidades de sus clientes.

En este sentido, el compromiso que mantiene la Entidad con la sociedad, se concreta en la voluntad de ofrecer el mejor y más completo servicio, financiero y no financiero, al mayor número de clientes sin excluir a ninguna persona.

**"la Caixa" ha ampliado hasta 5.468 su red de oficinas con el objetivo de hacer la vida más fácil a sus clientes**

### PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS PARA PARTICULARES, INFANCIA, JÓVENES, PERSONAS MAYORES, EMPRESAS Y SECTOR AGRARIO

Un total de 10.483.337 clientes confían sus finanzas en "la Caixa".

### Líder en España

"la Caixa" ha incrementado el número de clientes en todas las comunidades autónomas. Las necesidades concretas de cada territorio han estado presentes en la expansión de la red de oficinas. De esta manera, particulares, empresarios, pequeñas, medianas y grandes empresas han encontrado una respuesta profesional adaptada a sus necesidades reales.

En clientes particulares, "la Caixa" ha superado los 9.930.000. Además, todos y cada uno de los colectivos de edad han incrementado su número de clientes gracias a las iniciativas que se han desplegado para cada segmento y que tienen como objetivo la fidelización del cliente a través de compromisos concretos.

La capacidad de innovación y adaptación a la demanda del tejido empresarial explica el crecimiento constante del número de clientes del segmento empresarial. Más de 365.000 empresas son clientes de "la Caixa", en su mayoría pequeñas y medianas empresas.



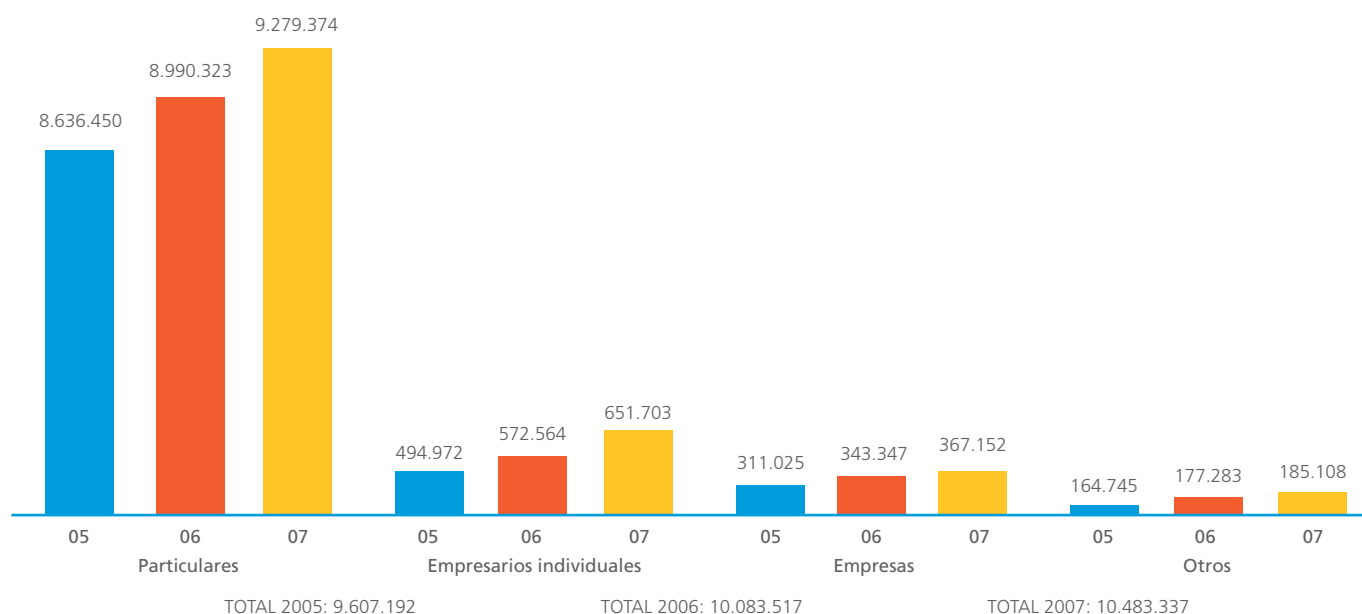
### Campaña Nóminas

Cerca de 2.000.000 millones de clientes tienen domiciliada su nómina en "la Caixa".

### Una banca universal

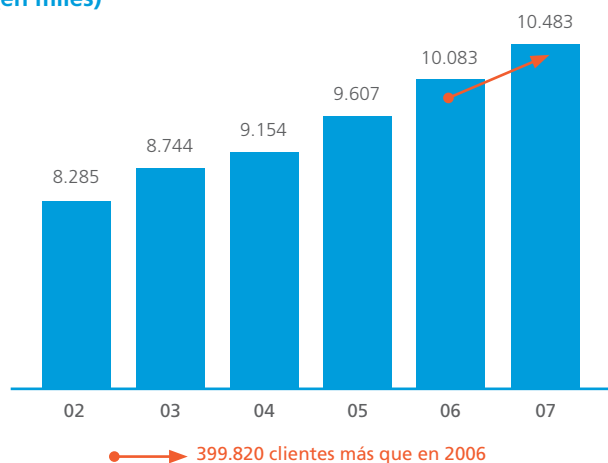
En 2007, el 29,37% de los nuevos clientes de la Entidad son nuevos residentes. "la Caixa" ha dedicado gran parte de sus proyectos de innovación a esta creciente demanda, que será clave para el futuro de la Entidad.

### BASE DE CLIENTES DE "LA CAIXA"

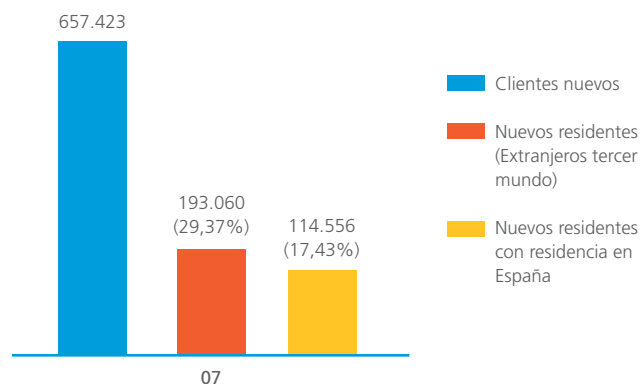




### EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE CLIENTES DE "LA CAIXA" (en miles)



### % DE NUEVOS CLIENTES PARTICULARES DE "LA CAIXA" EN 2007 QUE SON NUEVOS RESIDENTES



### PROCEDENCIA DE LOS CLIENTES PARTICULARES (RESIDENTES) DE OTRAS NACIONALIDADES

#### SIN CLASIFICAR

DIC 05	293
DIC 06	299
DIC 07	352

#### EUROPA

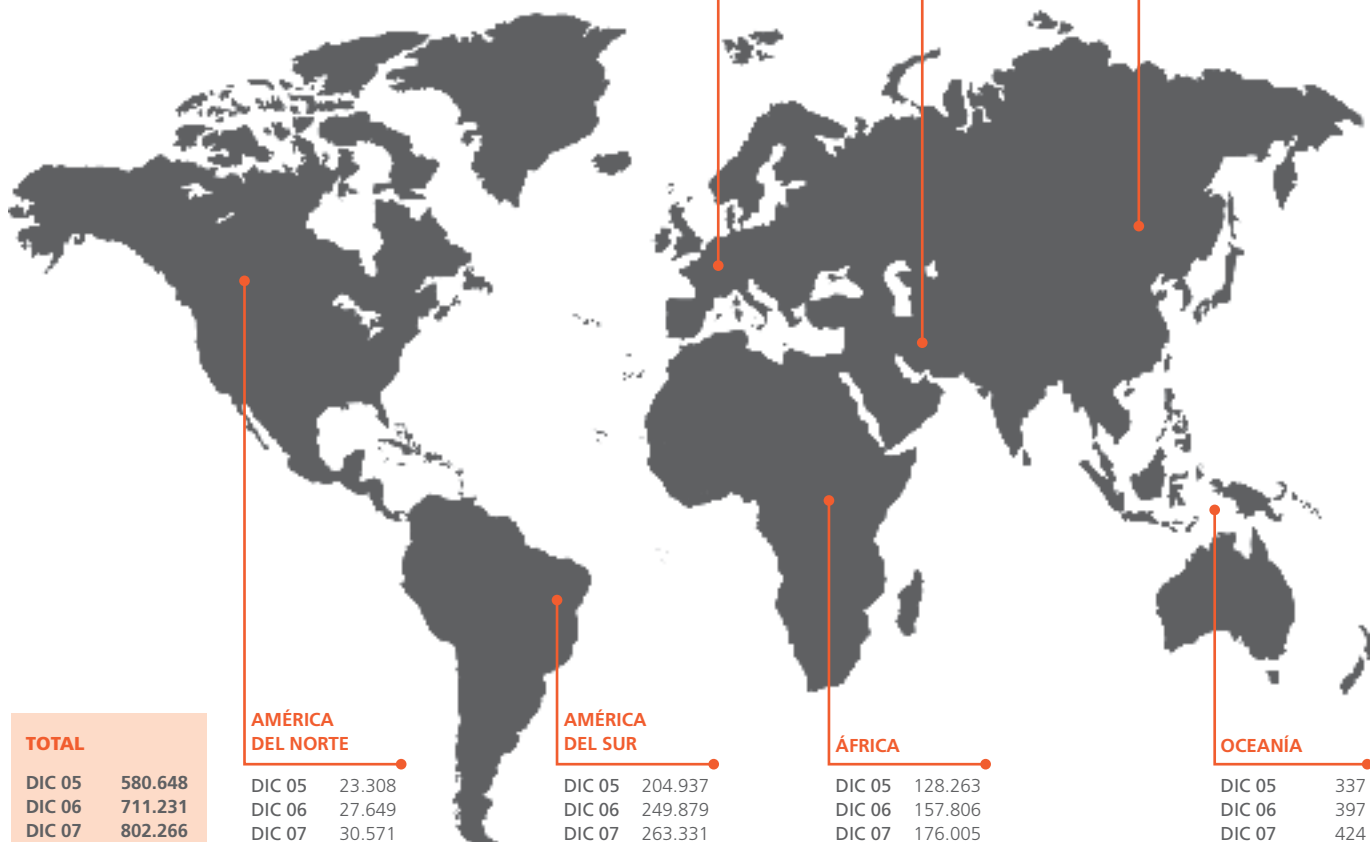
DIC 05	156.012
DIC 06	191.261
DIC 07	234.893

#### EUROPA/ASIA

DIC 05	4.677
DIC 06	5.965
DIC 07	6.858

#### ASIA

DIC 05	62.821
DIC 06	77.975
DIC 07	89.832



#### TOTAL

DIC 05	580.648
DIC 06	711.231
DIC 07	802.266



### Pequeños Grandes Clientes

"la Caixa" ha desarrollado una serie de servicios que refuerzan el vínculo entre el colectivo infantil y la empresa. El programa infantil de "la Caixa" va dirigido a niños de hasta 13 años y jóvenes menores de 18 años. Su objetivo es afianzar la relación de los más pequeños con la Entidad, al tiempo que descubren de una manera accesible y divertida el valor del dinero y del ahorro.

Entre las novedades que se han desarrollado en 2007 en este ámbito destaca el programa Recién Nacidos. De hecho, desde que se puso en marcha este servicio, en agosto de 2005, se ha incrementado un 28% el número de bebés 'clientes'. Además, se realizan campañas periódicas de fidelización de clientes, con regalos para la infancia por abrir una libreta o realizar un ingreso.

Más allá de los productos y servicios financieros, "la Caixa" también colabora con diversos clubs infantiles de gran popularidad entre los más pequeños,

como el Club Súper 3 en Cataluña y el Betizu Kluba en el País Vasco.

En 2007, "la Caixa" contaba con cerca de 1.250.000 clientes menores de 18 años, un 12,5% del total de clientes particulares de la entidad.

**El Programa Infantil de "la Caixa" refuerza la relación de los más pequeños con la Entidad, al tiempo que descubren de una manera accesible y divertida el valor y el ahorro**



### Jóvenes, Aquí y Ahora

Los estudios, la vivienda y la integración al mercado laboral son los retos de las nuevas generaciones. "la Caixa" entiende estas prioridades y las concreta a través de nuevos servicios y programas como el LKXA, del que ya disfrutan más de 500.000 clientes. Se trata de un nuevo tipo de relación con una entidad financiera, adaptado a las necesidades de este colectivo, y que cuenta con un programa completo de ventajas financieras y no financieras.



En el año 2007, la enseña LKXA ha sido reconocida como una de las estrategias de marca mejor posicionada según el Centro de la Marca de ESADE que, junto con el diario económico Expansión y la consultora Accenture, intenta fomentar la gestión de la marca entre las empresas españolas.

Actualmente, "la Caixa" cuenta con cerca de 1 millón de clientes con edades comprendidas entre los 18 y los 25 años.

#### Nuevos estímulos, nuevos retos

Además de los convenios de colaboración que la Entidad lleva conjuntamente con diferentes centros universitarios, "la Caixa" facilita y apoya el acceso de los jóvenes a la educación universitaria a través de dos modalidades de crédito a un plazo máximo de 10 años. Son el CrediEstudios, para financiar la carrera universitaria, y el CrediEstudios Posgrado, que cubre sus necesidades económicas después de la universidad.

La preocupación que genera el acceso a la vivienda ha impulsado la creación de nuevos productos orientados a facilitar la compra de propiedades, como la Libreta Vivienda o la Hipoteca Joven. Esta última es, además, la única con revolving, modalidad que permite disponer de parte del capital amortizado para hacer frente a posibles nuevas necesidades de financiación. A final del año 2007, ya hay 53.200 contratos de Hipoteca Joven en cartera.

La comunicación es también el eje alrededor del cual giran numerosos productos especialmente diseñados para los jóvenes. Las nuevas tecnologías se ponen al servicio de los jóvenes con la oferta multicanal de "la Caixa" a través de móvil, la televisión digital y el servicio de Línea Abierta de Internet. En 2007, además, los beneficiarios del programa LKXA han disfrutado de exenciones de comisiones en la compra de entradas a través de cajeros ServiCaixa, Internet o teléfono móvil.

**La preocupación que genera el acceso a la vivienda ha impulsado la creación de nuevos productos orientados a facilitar la compra de propiedades, como la Libreta Vivienda y la Hipoteca Joven**

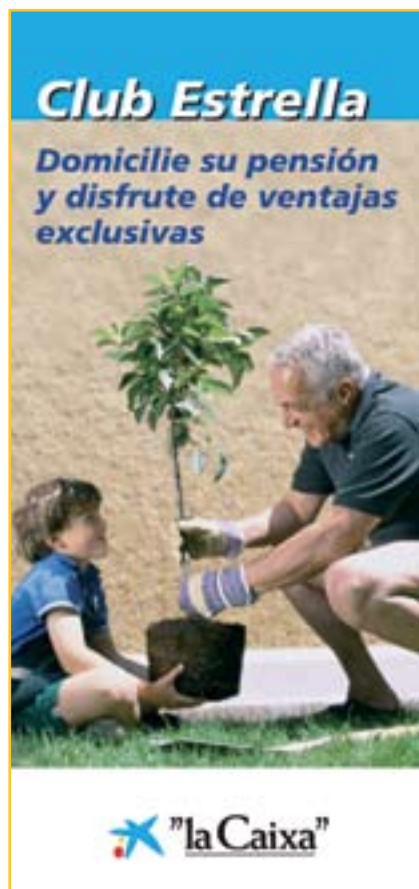
### LKXA LIDERA EL SEGMENTO DE JÓVENES CLIENTES

El número de jóvenes inscritos en el programa LKXA ha sido un éxito. Eventos como la Gira LKXA han consolidado aún más este liderazgo y ya es el programa financiero de referencia entre los jóvenes españoles.

"la Caixa" organizó la Gira LKXA, que se llevó a cabo en siete ciudades españolas, con la asistencia de más de 65.000 personas que bailaron al ritmo de los grupos musicales La Oreja de Van Gogh, Coti y Dover. Sus promotores han definido la Gira LKXA como un ejemplo excelente de implicación de toda la red comercial con este programa, ya que todas las direcciones territoriales de la Entidad se implicaron al máximo para que ésta fuera un éxito y el programa se convirtiera en toda una referencia.







### Personas Mayores

"la Caixa" también se ha convertido en un referente en medidas de previsión social. El compromiso de la Entidad con las personas mayores es una realidad consolidada.

Actualmente, más de 1.400.000 clientes de más de 65 años se benefician de las condiciones del programa Club Estrella. A través del Club Estrella, las personas mayores pueden tramitar, entre otras cosas, de forma gratuita el expediente de jubilación, cobrar la pensión del INSS el día 25 de cada mes, contratar la Pensión Vitalicia Inmediata, acceder a la Tarjeta Club Estrella, gracias a la cual pueden beneficiarse de descuentos de hasta un 40% en billetes de tren, anticipar el cobro de la pensión cuando lo necesiten, etc.

En este ámbito, en el año 2007 se ha creado el Depósito Pensión, un nuevo producto de pasivo para pensionistas. Este depósito, de 18 meses de duración y capital garantizado, ofrece un interés muy competitivo y creciente semestralmente, además de una prima adicional del 1% sobre el nominal al vencimiento sólo por el hecho de domiciliar o tener domiciliada la pensión.

También se han realizado promociones para actividades lúdicas de teatro, cine, descuentos en el pago de billetes de viajes del IMSERSO, etc. Además, los clientes del Club Estrella tienen un 50% de descuento en todas las actividades de pago de los centros de la Fundación "la Caixa".





### Nuevos Residentes

Los clientes procedentes de otros países consolidan una nueva demanda que ha encontrado una respuesta directa y eficaz de la mano de "la Caixa". Si el año 2006 se cerró con más de 711.000 clientes nuevos residentes, en 2007 esta cifra ha superado los 800.000.

"la Caixa" ha desarrollado una red de servicios especial para incentivar y educar en el ahorro. El objetivo es que estos clientes tengan más conocimientos bancarios y mejoren su cultura financiera.

### Más clientes, más facilidades

Los envíos de dinero en el idioma del cliente facilitan su operativa. Este año se han incorporado al sistema operativo el idioma rumano y el polaco. La incorporación de personas de otras nacionalidades en plantilla en oficinas y como comerciales en

las zonas geográficas con gran presencia del colectivo de nuevos residentes refuerza el compromiso de "la Caixa" por entender y asesorar a los nuevos clientes.

**Uno de cada tres nuevos clientes de la Entidad es nuevo residente, cifra que constata la aceptación de los servicios diseñados específicamente para este colectivo**

### Integración financiera

También se han llevado a cabo diversos acuerdos internacionales con los principales bancos de los países de origen para facilitar y asegurar la tramitación de los envíos de dinero. Este año se han incorporado nuevos países como Ucrania, Cuba, Paraguay y Pakistán, y se han mejorado los acuerdos en Rumania, Colombia, República Dominicana y Marruecos con una reducción de las comisiones.

Durante el último año, el colectivo de clientes nuevos de "la Caixa" ha crecido un 15,7%, y más del 30% del incremento de clientes es de nuevos residentes, hecho que demuestra la aceptación de los servicios diseñados

específicamente para este colectivo. Para hacer frente a estas nuevas necesidades, "la Caixa" dispone de dos modalidades de tarjeta específicas: la Internacional Transfer y la Visa Giros.

Cabe destacar también el desarrollo de nuevos productos o el rediseño de los existentes, como por ejemplo la Libreta Proyecto Estrella, con unas condiciones especialmente diseñadas por este segmento, así como el IPF árabe, un producto similar a los que ofrece la Banca Islámica (sin intereses en efectivo).

"la Caixa" también ha potenciado la concesión de microcréditos. Este año, además, ha reforzado este servicio con una nueva línea de microcréditos financieros para la integración de los nuevos residentes con dos objetivos principales: la cobertura de los gastos de reagrupación familiar y la compra de vivienda en el país de origen.

Una de las promociones más atractivas realizadas durante este año son los sorteos de viajes, que han permitido a muchos clientes y familiares viajar a su país o ser visitados por sus familiares.





### CaixaEmpresas

El número de empresas clientes de "la Caixa" ha llegado ya a más de 365.000, cifra que representa un incremento de 6,9% respecto al año pasado. Destaca el crecimiento en microempresas y pequeñas empresas con un aumento de casi 21.000 empresas.

En 2007 destaca la consolidación del sistema de 'banco en casa', denominado Línea Abierta Empresa, que ha merecido repetidamente la mejor calificación

del sector realizada por la consultora independiente AQ Metrix. Durante el pasado año, un total de 227.290 empresas operaron con el servicio de Línea Abierta.

### Más ayudas para las pymes

Las pymes se sitúan en primera línea del segmento empresarial para el mercado de la banca. La elevada participación de este sector ha motivado un buen número de iniciativas que favorecen el espíritu emprendedor.

Entre ellas, destaca el convenio con el Instituto de Crédito Oficial (ICO) con el que se han firmado en 2007 cinco líneas de financiación: ICO-Pyme 2007, ICO-Internacionalización, ICO-Crecimiento empresarial, ICO Emprendedores y, finalmente, Plan Avanza ICO-TIC. Todas ellas integran el llamado Plan de Fomento Empresarial, por un importe que en conjunto asciende a 9.796 millones de euros. En total se han realizado más de 25.000 operaciones de crédito. Estas cinco líneas permiten cubrir las necesidades financieras tanto de empresas como de autónomos, ofreciendo los instrumentos financieros necesarios para la mejora de la competitividad de las empresas españolas y para apoyar sus inversiones durante las diversas etapas de crecimiento.

En esta línea de actuación, también se ha suscrito la nueva línea de financiación de 200 millones de euros para proyectos de inversión en condiciones ventajosas conjuntamente con el Banco Europeo de Inversiones (BEI).

No obstante, más allá del apoyo financiero, la Entidad ha participado en diferentes jornadas que, entre otros objetivos, han tenido como tema central la reducción de la brecha digital que actualmente se da en la mayoría de las pequeñas empresas. En este sentido, 'Polígonos en red' es la iniciativa que, promovida por el Ministerio de Industria y Tecnología y por la entidad pública Red.es, ha organizado hasta 60 jornadas dirigidas a cerca de 5.000 pymes y autónomos de toda España, y en las que ha colaborado "la Caixa" a través de la Fundación Barcelona Digital.

**Línea Abierta Empresa ha merecido repetidamente la mejor calificación del sector realizada por AQ Metrix. Durante el año 2007, un total de 227.290 empresas operaron con este servicio**

**Beneficio para su empresa, seguridad para sus empleados**



**"la Caixa"**

**Productos de previsión social para pymes**

### Sector Agrario

Las necesidades reales del sector agrario siempre han estado en el centro de la atención de "la Caixa". Año tras año se desarrollan nuevos productos especialmente creados para las necesidades del sector, tanto individuales como para cooperativas agrícolas y ganaderas.

En 2007, más de 800 oficinas especializadas han dado respuesta directa y asesoramiento a este sector, además de ayudar a la tramitación de la PAC (Política Agraria Comunitaria). Por esta tramitación, "la Caixa" regala el seguro de Responsabilidad Civil, accidentes y robo del ganado ovino y caprino, muy valorado por los clientes por sus ventajas y la eficiente tramitación de los siniestros.

En 2007 también se ha ofrecido la Libreta AgroCaixa Euribor, así como una nueva aplicación para la gestión de los recibos que los comuneros pagan a sus Comunidades Regantes.

#### Más cerca, para llegar más lejos

La participación e implicación directa de "la Caixa" se hace patente a través de numerosos acuerdos y colaboraciones con diferentes asociaciones agrícolas, ferias, congresos y administraciones. Este año se ha cerrado un acuerdo con el Ministerio de Agricultura para acercar la Sociedad de la Información a las zonas rurales, facilitar la renovación de maquinaria agrícola, desarrollar convenios agrarios de ámbito local, proporcionar microcréditos sociales en este ámbito, etc.

Además de participar en diferentes eventos y actos del sector, "la Caixa" ha estado presente por primera vez en grandes ferias como Expooliva o Agroexpo, y ha repetido experiencia en otras como la Fira de Sant Miquel de Lleida o la Feria de la Maquinaria de Lerma.

Una de las principales novedades del año 2007 ha sido la entrada en el proyecto pionero MERCOPAC, el mercado de los derechos de pago único como



intermediaria en el mercado on-line de estos derechos, completando así aún más los servicios a los agricultores.

A final del año 2007, 216.000 clientes del sector agrario ya confiaban en los servicios y productos de "la Caixa".

Entre las novedades previstas para 2008, la empresa destaca el impulso del nuevo marco de Desarrollo Rural, dirigido a impulsar las actividades económicas en general y las industrias agroalimentarias en particular. La concesión de microcréditos sociales y la financiación a emprendedores que desean abandonar la actividad agraria pero no el medio rural estarán en la primera línea de los objetivos de "la Caixa".

**En 2007, más de 800 oficinas especializadas han dado respuesta directa y asesoramiento al sector agrario, además de ayudar a la tramitación de la PAC (Política Agraria Comunitaria)**

## SOLUCIONES MÁS ALLÁ DEL NEGOCIO BANCARIO DE "LA CAIXA"

"la Caixa" cuenta con un conjunto de filiales que además de prestar servicio a la propia organización, desarrollan y ofrecen servicios a otros clientes. La actividad de estas filiales abarca diversos sectores entre los que destacan la gestión comercial, la construcción y las nuevas tecnologías.

### PromoCaixa

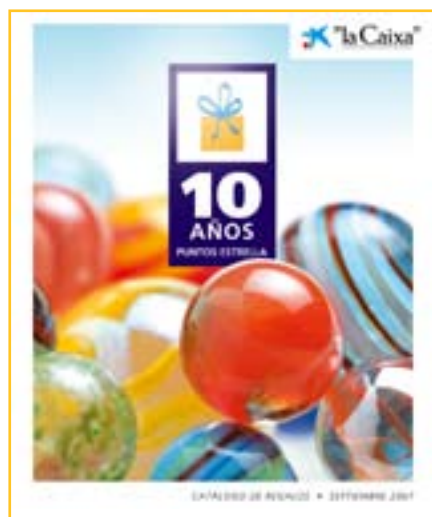
Desde Promocaixa se desarrollan actividades relativas al lanzamiento, información asesoramiento y promoción para la comercialización de bienes muebles y servicios propios o ajenos. Durante el ejercicio 2007 sus principales líneas de negocio han sido, entre otras: la gestión del programa Puntos Estrella, la venta del programa Puntos Estrella a comercios, servicios de marketing e información, la gestión de las compras de promociones de "la Caixa", la gestión del Club Compra, así como la gestión de programas de fidelización externos.

### ServiHabitat

Esta empresa de "la Caixa" se dedica a la construcción, adquisición, promoción, venta, administración y explotación en arrendamiento de toda clase de bienes inmuebles relacionados con particulares, empresarios-promotores, industria turística y centros comerciales. En este sentido, ofrece los siguientes servicios: gestión de venta de inmuebles, gestión de subastas de inmuebles, actividad de project por cuenta propia y de terceros, administración de inmuebles procedentes de subasta y operaciones de leasing inmobiliario.

### Sumasa

La actividad de Sumasa consiste en la gestión por cuenta de terceros de toda clase de servicios en relación con la construcción y el mantenimiento de edificios o locales y sus instalaciones, así como la gestión por cuenta de terceros de las compras y el suministro de artículos de oficina. Otra de sus actividades es la explotación de plataformas informáticas y aplicaciones a través de Internet u otros medios.



## 4.2 Satisfacción del Cliente

Para “la Caixa” el cliente es el centro de su organización, por ello considera fundamental satisfacer sus expectativas. Continuar mereciendo su confianza es la única vía para asegurar el crecimiento de la Entidad y sus resultados futuros.

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. En este sentido, “la Caixa” orienta todos sus esfuerzos en lograr el máximo nivel posible de excelencia en el servicio que les ofrece.

Para conseguir este objetivo, la Entidad realiza un seguimiento permanente de la percepción que tienen sus clientes sobre la calidad de sus servicios en el ámbito financiero, y evalúa los distintos canales de diálogo que pone a disposición de éstos para que puedan expresar sus necesidades, inquietudes y quejas. Los temas relevantes para los clientes son respondidos por parte de “la Caixa” a través de múltiples actuaciones.

### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PARTICULAR Y EMPRESA

La realización periódica de encuestas de satisfacción entre los clientes particulares ha permitido a la Entidad en el año 2007 conocer su valoración sobre el trato recibido, el asesoramiento en productos y servicios, la agilidad del servicio y el funcionamiento de los canales electrónicos, entre otros aspectos. El objetivo es medir el Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) que es el indicador que ha permitido a más de 5.000 oficinas aplicar acciones de mejora de forma continuada. Adicionalmente, “la Caixa” también lleva a cabo semestralmente un sistema de seguimiento de la satisfacción de los clientes empresa, obteniendo una calificación de 8,2 sobre 10.

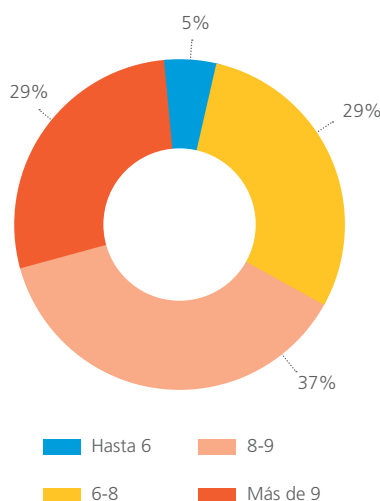
En el año 2008 está previsto aplicar un nuevo cuestionario de medición de la

satisfacción del cliente muy focalizado en temas de asesoramiento y atención personalizada, así como un nuevo modelo estadístico que actualiza y mejora el actual.

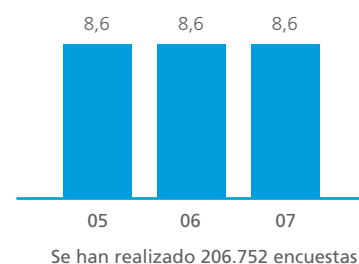
Por otra parte, “la Caixa” también realiza mediciones objetivas de la calidad de sus oficinas, utilizando la metodología del “comprador misterioso”, basada en observaciones de auditores especializados que plantean temas de consulta propios de clientes potenciales, lo que permite medir la actuación comercial de los empleados. De esta forma se complementa el seguimiento que “la Caixa” hace de los niveles de calidad percibidos por sus clientes

En el año 2007 se han realizado 546 pseudocompras detectando como puntos fuertes de la Entidad los aspectos de trato y amabilidad del personal y como áreas de mejora las relacionadas con la venta cruzada y la indagación sobre las necesidades del cliente.

### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: DISTRIBUCIÓN POR TRAMO DE NOTA

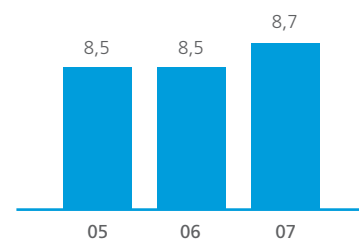


### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PARTICULAR vs LA OFICINA (nota del índice de satisfacción de 0 a 10)

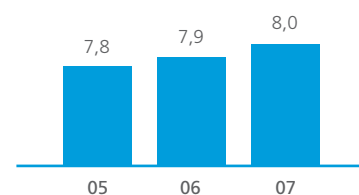


### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PARTICULAR vs CANALES

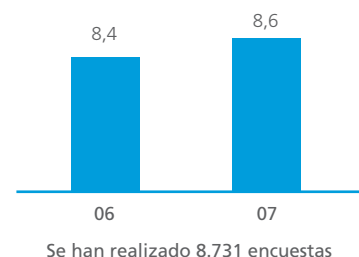
#### CAJEROS AUTOMÁTICOS



#### RECINTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS



#### LÍNEA ABIERTA



### Formación permanente en calidad

Con la finalidad de formar permanentemente a sus empleados en las mejores técnicas para conseguir la máxima satisfacción del cliente, "la Caixa" ha puesto en marcha en el año 2007 el Programa COR (Calidad Orientada a Resultados), una iniciativa que permite a los profesionales de la Entidad mejorar sus actitudes comerciales, al mismo tiempo que les ayuda a resolver determinados problemas con la mejor eficacia.

En este sentido, la aplicación, que se encuentra disponible tanto en la Intranet corporativa de la Entidad como en la plataforma Virt@ula, recoge las estrategias que hace falta seguir tanto en atención y servicio al cliente como en actuación comercial. Además, el pasado año se han concretado las mejores pautas de comportamiento en un protocolo de actuación que servirá de guía para todos los empleados.

Uno de los retos más ambiciosos previstos para el año 2008 es el desarrollo de un nuevo programa de formación presencial, que ponga en marcha la metodología del *Role Play* de todos los comportamientos que se detallan en el programa de formación virtual.

### LA OPINIÓN DEL CLIENTE, MOTOR DE CAMBIO

La atención de las opiniones de sus clientes es una prioridad para "la Caixa". En este sentido, las reclamaciones y sugerencias que éstos realizan constituyen una fuente de información abierta, directa y relevante que permite a la Entidad corregir incidencias e identificar diferentes aspectos en los que se debe incidir para conseguir una mayor eficacia y operatividad.

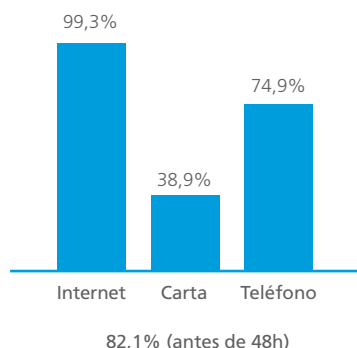
Por ello, "la Caixa" pone a disposición de sus clientes, dentro de la llamada Oficina de Atención al Cliente, varios canales a través de los cuales, éstos pueden transmitir sus quejas y comentarios de una

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-lacaixa.

Durante el año 2007, la Oficina de Atención al Cliente ha recibido un total de 18.425 reclamaciones. Todas ellas han sido atendidas por los responsables correspondientes de la red territorial, de los servicios centrales o de las filiales del Grupo, según haya correspondido.

Cabe destacar que el compromiso de "la Caixa" para dar respuesta a las reclamaciones que recibe, ha sido modificado durante el año 2007, pasándose de 4,2 a 3,9 días (cartas al Director General y llamadas al teléfono 900).

### PORCENTAJE DE QUEJAS



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.

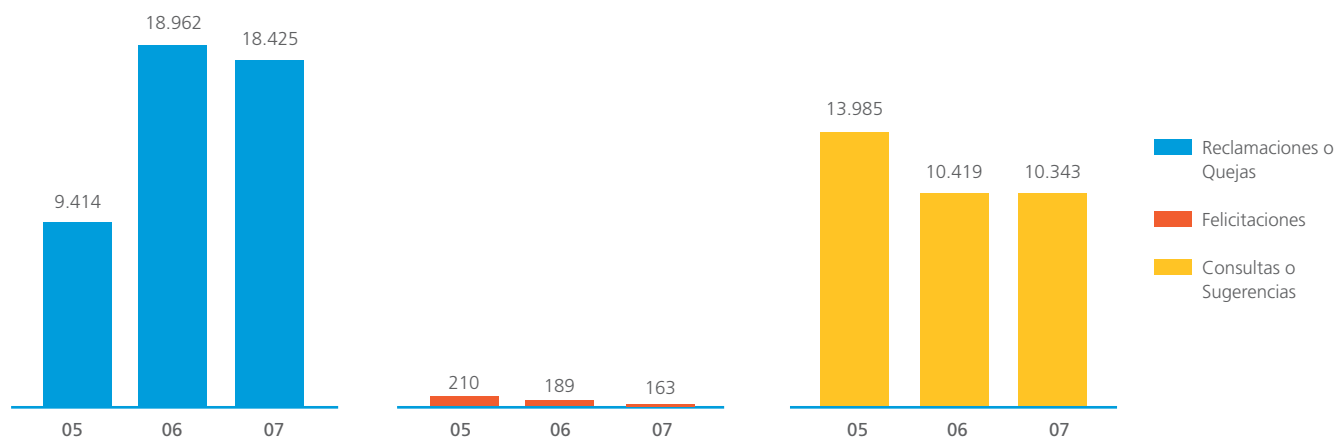
En cuanto a las reclamaciones presentadas al Servicio de Atención al Cliente / Defensor del cliente de las Cajas de Ahorro Catalanas, se han tramitado un total de 641 quejas, de las cuales 282 se han resuelto a favor de la entidad, 210 favor del reclamante, 59 han sido clasificadas como improcedentes, en 20 ocasiones el cliente ha renunciado y 70 aún están pendientes de resolver.

La disminución de reclamaciones constituye un reto expresado en el Plan Estratégico 2007-2010. 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.

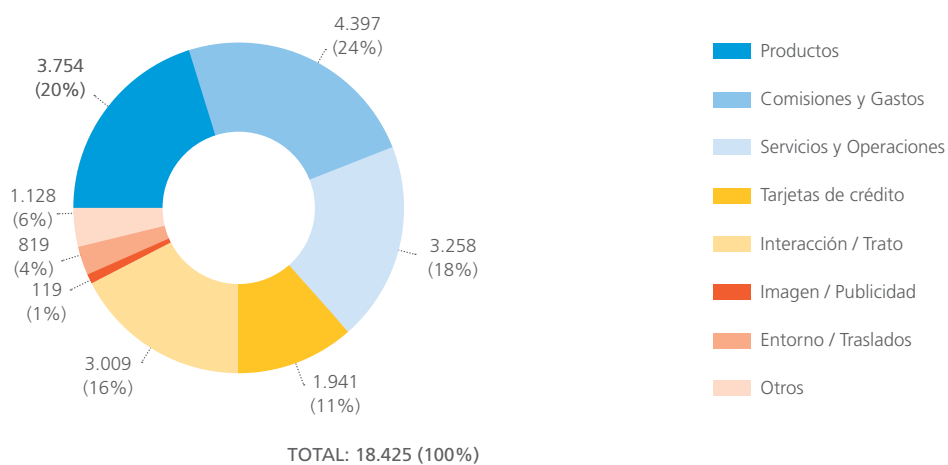
Para "la Caixa", cada reclamación es una nueva oportunidad que permite mejorar los procesos y la percepción que los clientes tienen de los servicios. Prueba de ello es que, en 2007, a raíz de una reclamación, varias áreas han implementado mejoras en su actuación: gestión de servicios generales (30), cajeros automáticos (25), Línea Abierta (16), servicios bancarios (12) y Caifor (11), entre otros.



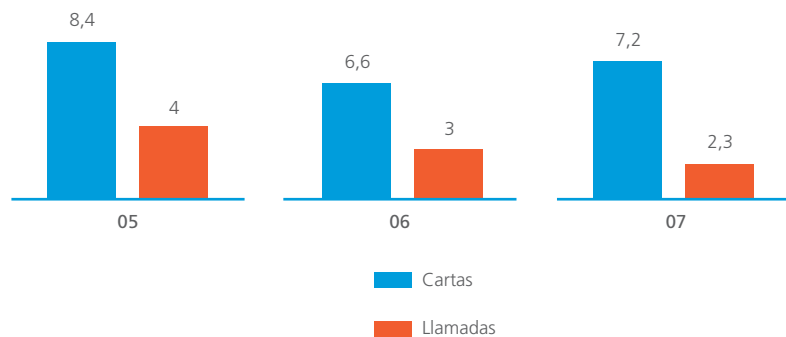
## CLASIFICACIÓN DE RECLAMACIONES POR TIPOLOGÍA



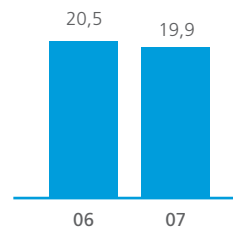
## MOTIVOS DE LAS RECLAMACIONES (comunicaciones recibidas vía carta, llamada y mail)



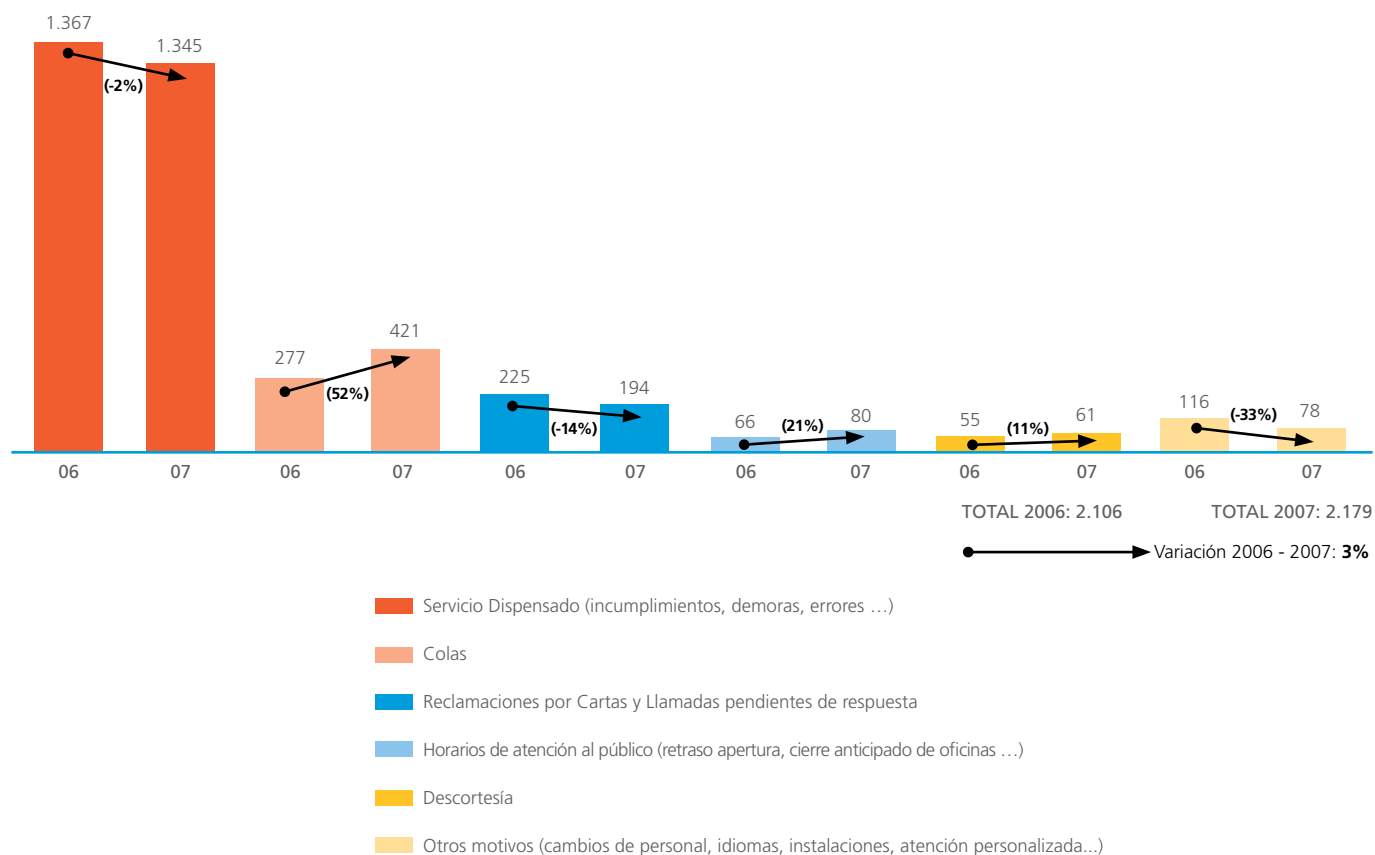
## TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA DE LAS RECLAMACIONES (días)



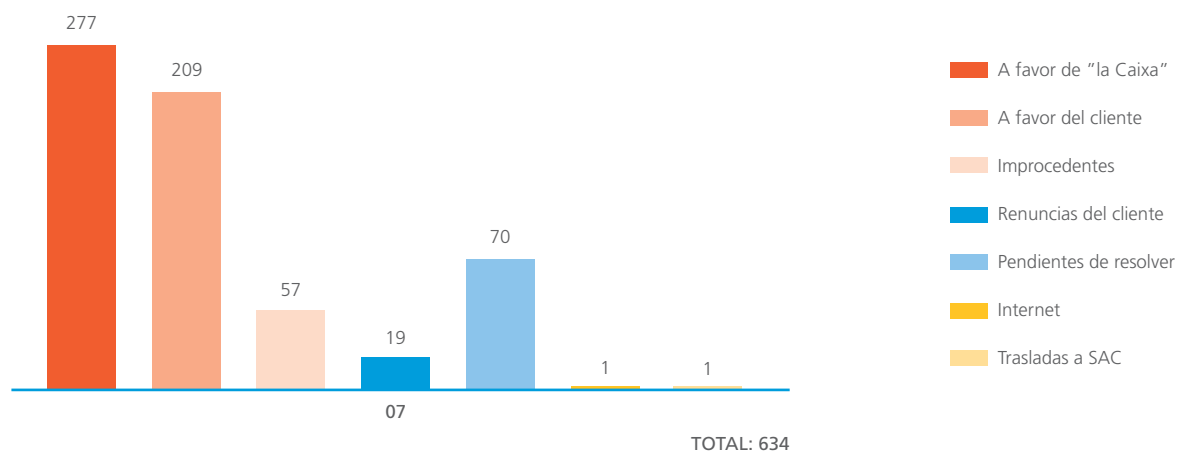
## RATIO DE RECLAMACIONES DE ATENCIÓN AL CLIENTE POR CADA 100.000 CLIENTES



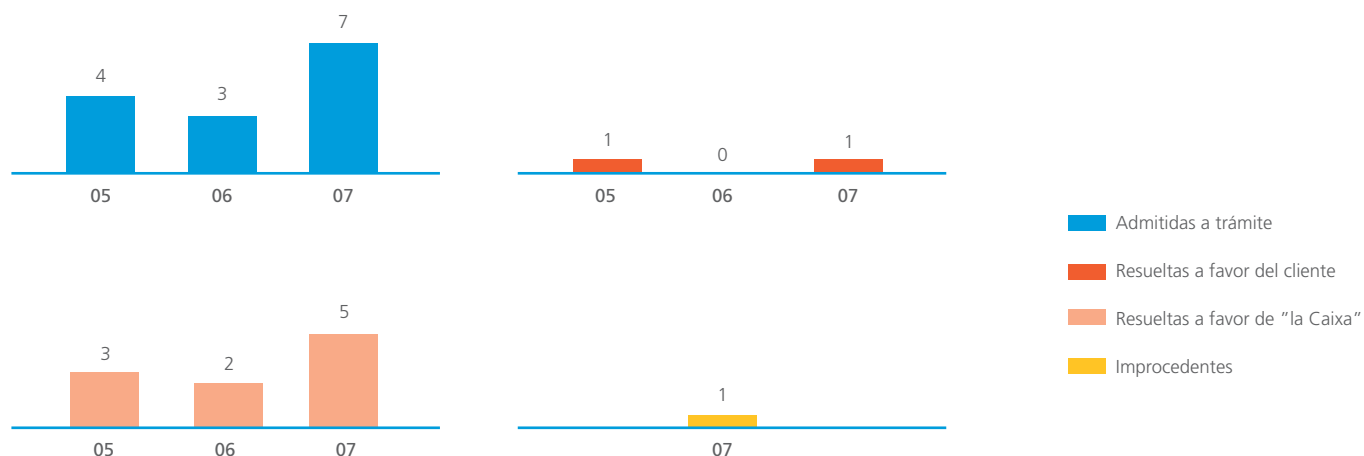
## PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE



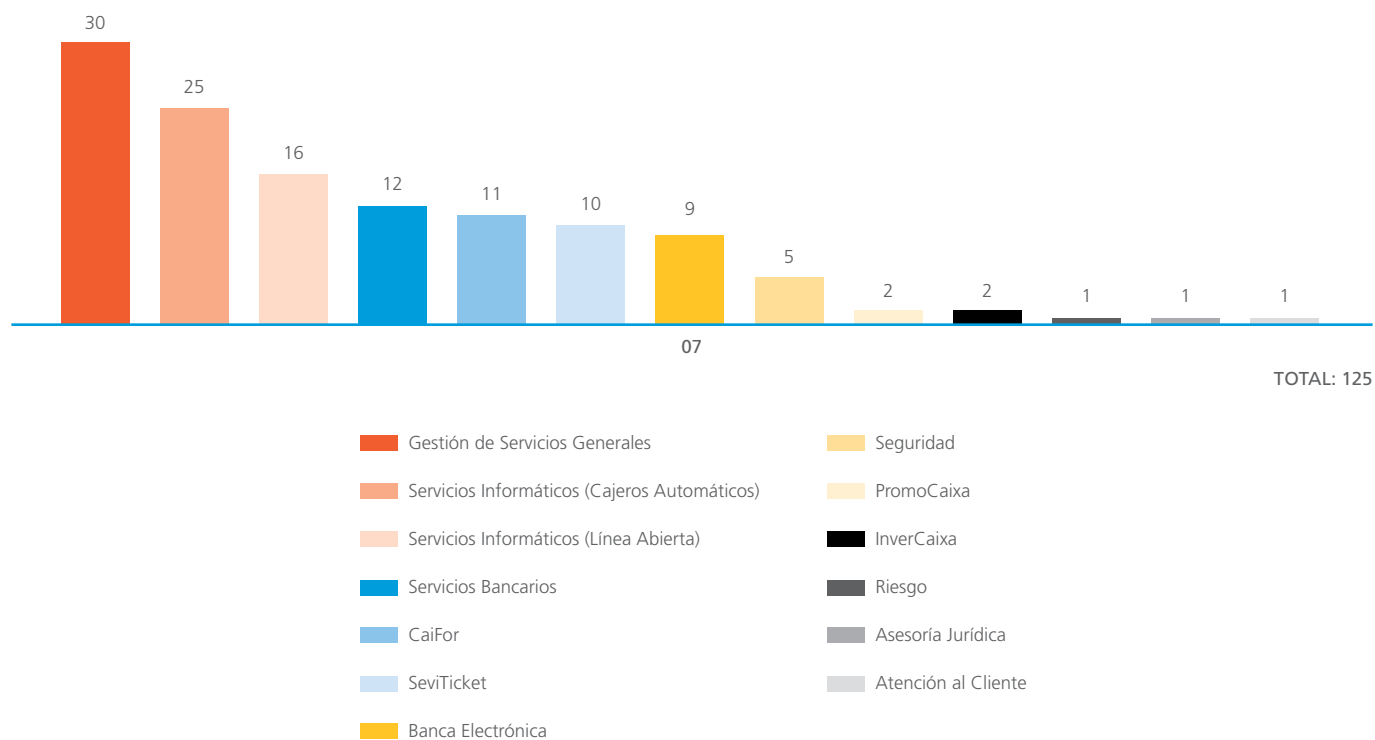
## RECLAMACIONES PRESENTADAS AL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS CAJAS DE AHORRO CATALANAS



## RECLAMACIONES PRESENTADAS AL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



## MEJORAS PUESTAS EN MARCHA POR LAS ÁREAS A RAÍZ DE UNA RECLAMACIÓN DE UN CLIENTE



### 4.3 Innovación

La vocación de servicio al cliente es el motor de la innovación tecnológica de "la Caixa". Durante el año 2007, se ha realizado una inversión en tecnología de 152,3 millones de euros, de los que cerca de 6,5 millones se han destinado a proyectos de Investigación y Desarrollo (I+D) e Innovación, como son, entre otros, la videovigilancia en oficinas, el despliegue de la telefonía IP o el proyecto de Marketing Dinámico. El objetivo es mejorar la relación con los clientes a través de proyectos que, al mismo tiempo, impulsan la capacidad de liderazgo de la compañía en el futuro.

#### INNOVACIÓN TECNOLÓGICA CONSTANTE COMO VENTAJA COMPETITIVA

Los retos tecnológicos se han concretado en el Plan Estratégico de "la Caixa" 2007-2010. "la Caixa" ha desarrollado diversos proyectos con la innovación tecnológica como herramienta de apoyo al negocio. Entre sus propuestas destaca la creación de una nueva plataforma de Tesorería, el impulso del comercio exterior, el desarrollo de una nueva aplicación de depósitos estructurados, así como el despliegue del nuevo asesor de ventas, una nueva agenda comercial y un gestor de campañas.

#### TF7, Pensando en el cliente

Una de las grandes apuestas tecnológicas del ámbito informático es el nuevo terminal financiero TF7, una herramienta práctica, útil e intuitiva. Una de sus principales ventajas es que se caracteriza por integrar tanto la operativa como la gestión en un único escritorio. Esta mejora tiene como objetivo cuidar aún más la relación entre el cliente y "la Caixa". Si a finales de 2007 el despliegue del TF7 era ya de 1.241 oficinas, cuando finalice 2008 se espera que el TF7 alcance toda la red.

#### Telefonía IP, el cliente a un 'Clic'

El auge de Internet, el aumento de la capacidad de procesamiento de los ordenadores y la mejora de las líneas de comunicaciones han comportado una



modificación drástica de la transmisión y voz. Entre los proyectos tecnológicos que se están llevando a cabo destaca la implementación de la telefonía IP. Es un paso más hacia la convergencia de datos y voz que sirve para integrar todos los Sistemas de Información, ya que la telefonía IP convierte la voz en paquetes de datos. De esta manera, se introduce un nuevo esquema que permite un importante ahorro de costes que, en última instancia, beneficia al cliente. Además permite nuevas funcionalidades, algunas de ellas ya implementadas como la llamada a clientes desde el terminal financiero y la visualización del nombre del cliente en el teléfono.

Con la telefonía IP ha llegado la Centralita Virtual. Se trata de una única centralita que conecta todas las oficinas. A través de ella, el empleado ya puede recibir llamadas directas de sus clientes, mejorando la calidad del servicio prestado. Otra de las novedades de este sistema es que el cliente realiza la llamada a coste móvil-móvil. En total, "la Caixa" dispondrá de unos 24.000

teléfonos IP, lo que la convertirá en la entidad europea con la red de telefonía IP más grande de Europa.

**En total, "la Caixa" dispondrá de 24.000 teléfonos IP aproximadamente, convirtiéndose en la entidad europea con la red de telefonía IP más grande de Europa**

#### CPDs, Centros de liderazgo tecnológico

El sólido crecimiento de "la Caixa" ha motivado la decisión de construir dos nuevos CPDs (Centros de Proceso de Datos). El objetivo es disponer de unas instalaciones ilimitadas en energía, potencia y capacidad para garantizar la escalabilidad y la sostenibilidad del modelo de crecimiento de la Entidad.

En 2008, se iniciarán las obras de las instalaciones que alojarán los nuevos CPDs. La implantación de estos nuevos centros es la iniciativa tecnológica más ambiciosa de "la Caixa", con una inversión prevista de 200 millones de euros.

## TECNOLOGÍA PARA DAR UN SERVICIO PERMANENTE, "24 HORAS AL DÍA", A LOS CLIENTES

"la Caixa" quiere ofrecer a sus clientes las mejores herramientas para facilitar una buena gestión de sus finanzas. La tecnología se pone al servicio de los usuarios para que éstos puedan acceder a la banca a cualquier hora y en cualquier lugar.

La tecnología aplicada se convierte así en el complemento ideal al trato personalizado que se dispensa a los clientes a través de la red de oficinas. Este año, además, se ha consolidado como un referente en todos los nuevos canales de banca (Internet, móvil...), a través de una estrategia de accesibilidad y adaptación a las necesidades de sus clientes.

### La primera red de Terminales de Autoservicio

"la Caixa" es la entidad financiera española líder con mayor número de terminales en España, 8.011, y la segunda de Europa. La mayoría de ellos incorpora un gran número de funciones, como servicios de información, operativa de valores, gestión de Puntos Estrella, consulta de oferta inmobiliaria, pagos de recibos, subastas y ventas de localidades y otros. Cada cajero automático de "la Caixa" ofrece más de 200 operaciones posibles. Durante el año 2007 se han realizado más de 530 millones de operaciones a través de los terminales de autoservicio.

En 2007 "la Caixa" ha incorporado nuevas funciones que facilitan aún más la gestión de las cuentas de todos los usuarios. Las opciones 'Mis operaciones habituales' y 'Menú CaixaFácil' reúnen las condiciones indicadas para hacer más fácil cualquier operación.

Además, con el objetivo de dar una cobertura óptima a los nuevos residentes, se ha traducido la aplicación de los cajeros al idioma rumano y polaco.

También en los terminales de autoservicio, "la Caixa" afianza su compromiso con el medio ambiente. Por eso, desde el mes de julio de 2007, la instalación de un nuevo modelo de cajero cumple con la directiva 2002/95/CE de Restricción de ciertas Sustancias Peligrosas en aparatos eléctricos y electrónicos, (RoHS del inglés "Restriction of Hazardous Substances"), que restringe el uso de seis materiales peligrosos.

Para el año 2008, destaca la implantación del Cajero Punto Amarillo. Se trata de un nuevo Terminal de autoservicio que, entre otras novedades, dispone de dos pantallas: una para la operativa financiera y otra para la información comercial al cliente.

**"la Caixa" es la entidad financiera española líder con mayor número de terminales en España, 8.011, y la segunda de Europa**

**"la Caixa" afianza su compromiso con el medioambiente. Por eso, desde julio de 2007, la instalación de un nuevo modelo de cajero cumple los estándares de la directiva RoHS**

### "LA CAIXA" Y EL M-TICKETING

"la Caixa", con la colaboración de Movistar, ha concebido el primer sistema de venta de entradas que permitirá acceder a las salas de cine a través de una ciberentrada que se recibirá en el móvil. El m-ticketing es una apuesta por la tecnología más avanzada que, además de ahorrar papel, introduce en el mercado un nuevo formato electrónico de entrada. "la Caixa" se adelanta así al futuro digital y agiliza aún más el proceso, ya que el cliente no tiene que recoger su entrada en papel, ni en el cajero ni en la taquilla. El sistema se ha testeado correctamente y en el año 2008 se hará la implantación.

### SERVICAIXA LIDERA EL MERCADO ESPAÑOL DE TICKETING

A través de Serviticket, "la Caixa" lidera el mercado español de venta de entradas, tanto en volumen como en diversidad. De hecho, es la única entidad que comercializa entradas con una cartelera global y permanente de espectáculos. De manera cómoda y rápida, los clientes pueden acceder a la venta anticipada de entradas de cine, teatro, música, deporte, museos, parques temáticos, etc.

Durante el año 2007, se han realizado 7,7 millones de ventas anticipadas a través de los canales electrónicos y el Club ServiCaixa ha llegado al millón de socios, consolidándose como uno de los principales clubs culturales del país. Se distribuyen a través de una operativa multicanal (6.469 cajeros ServiCaixa, 151 terminales ServiCaixa, además de teléfono, Internet y móvil).



### Línea Abierta... y directa

El portal de Internet [www.lacaixa.es](http://www.lacaixa.es) permite acceder a toda la información corporativa del Grupo "la Caixa", Obra Social y propuestas de naturaleza no financiera, como servicios inmobiliarios (ServiHabitat), de compra (Clubcompra) o de ocio (ServiCaixa), entre otros.

La oferta de banca on-line permite efectuar más de 790 operaciones distintas a particulares y empresas. Durante el año 2007, se realizaron 1.964 millones de transacciones realizadas a través de este canal, 4,95 millones de clientes con contrato Línea Abierta y 2,31 millones de clientes operativos. La Línea Abierta de "la Caixa", disponible en 19 idiomas, es líder en banca on-line para el segmento empresarial.

Según estudios independientes, "la Caixa" es la primera entidad en número de usuarios de banca electrónica. Asimismo, el portal de la compañía consolida su liderazgo en servicios de banca on-line con una cuota de mercado del 29,5% de usuarios activos de Internet. A través de la Línea Abierta, "la Caixa" lidera también los servicios de comercio exterior por Internet, según el ranking de la consultora AQmetrix.

Para el año 2008, "la Caixa" llevará a cabo la programación y el rediseño de más de 2.000 páginas del portal "la Caixa", según normas WAI para el cumplimiento AA.

### La banca en el móvil

Bajo la marca CaixaMóvil, se engloba todos los productos y servicios que "la Caixa" ofrece a través del teléfono móvil. Un total de 85.000 clientes han realizado en 2007 hasta 4,35 millones de operaciones. Además, los servicios financieros de Línea Abierta Móvil y Línea Abierta SMS permiten realizar a través del móvil un amplio abanico de operaciones financieras, como consultar el saldo,



realizar transferencias, consultar los Puntos Estrella o cambiar la modalidad de pago de tarjetas.

Hay que destacar también el servicio de alertas a través de SMS. En 2007 se han enviado más de 23,5 millones de mensajes a los clientes de "la Caixa" con información de tesorería, tarjetas y ficheros.

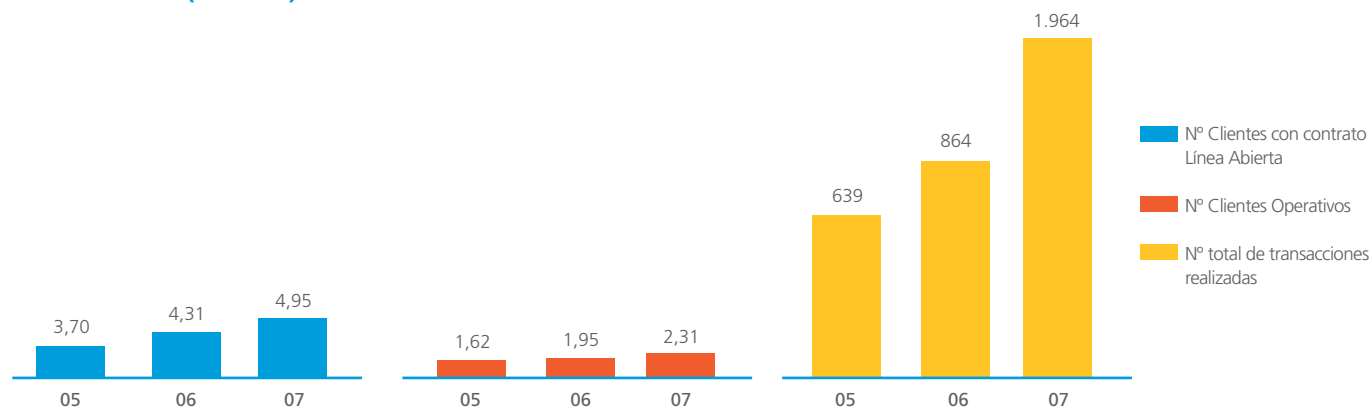
### Cobertura total: Banca Telefónica y Televisión Digital

La cobertura de todas las necesidades del cliente, esté donde esté, ha llevado a la entidad a ampliar aún más los canales de comunicación con el cliente. La Banca Telefónica y la Televisión Digital son dos

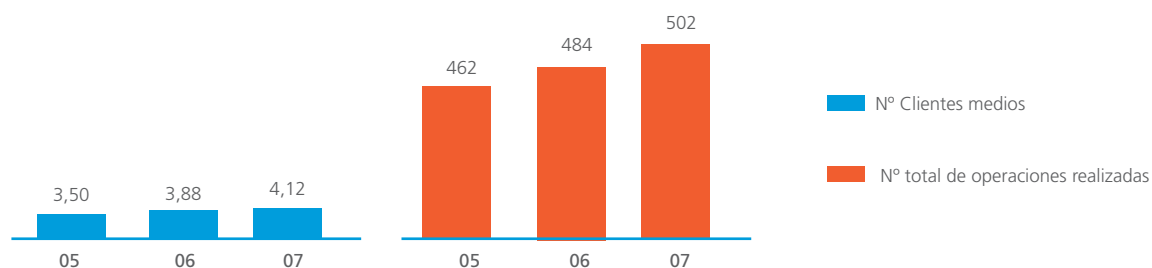
ejemplos de nuevos canales que permiten gestionar las cuentas de los usuarios de forma rápida y sencilla. Actualmente, "la Caixa" es la única entidad financiera española que presta servicios de banca a distancia a través de la televisión digital. Por eso, Línea Abierta está presente en Imagenio y en Windows Media Center.

**El portal de la compañía consolida su liderazgo en servicios de banca on-line con una cuota de mercado del 29,5% de usuarios activos de Internet**

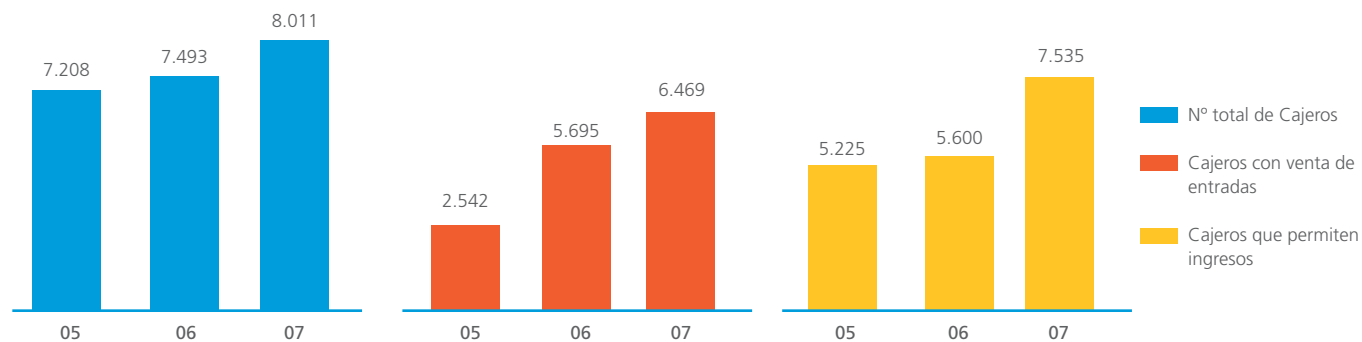
#### LÍNEA ABIERTA (millones)



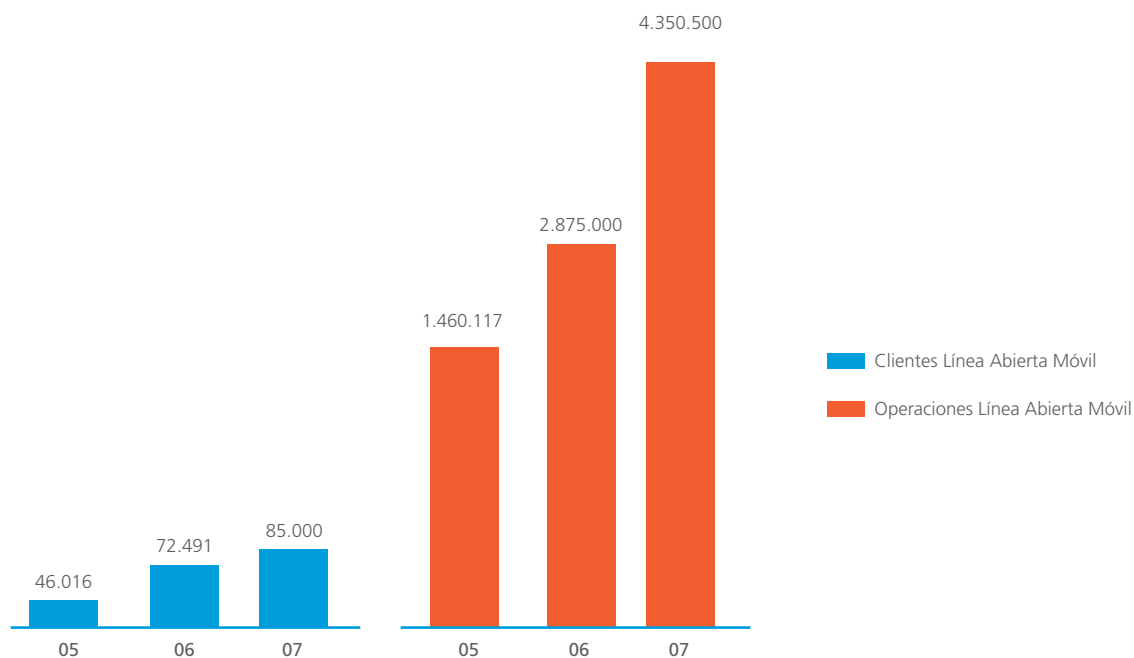
#### AUTOSERVICIO (millones)



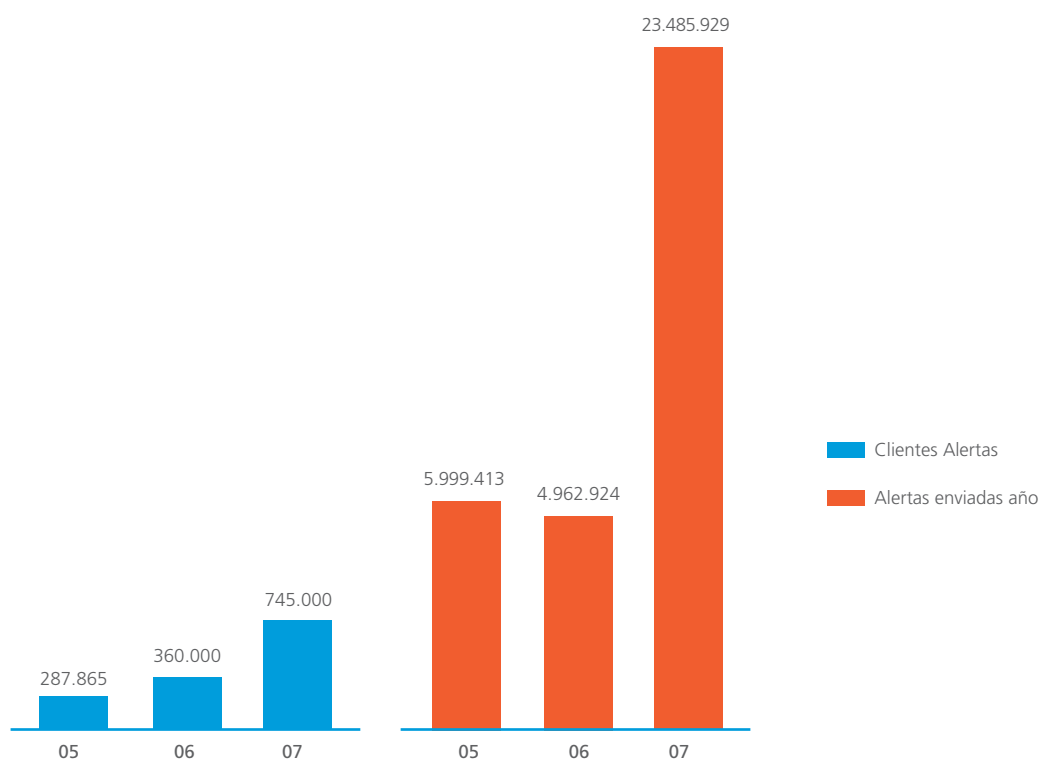
#### CAJEROS AUTOMÁTICOS



## LÍNEA ABIERTA MÓVIL



## ALERTAS-SMS



## DISTRIBUCIÓN CAJEROS POR COMUNIDAD AUTÓNOMA



## LA INNOVACIÓN EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE "LA CAIXA"

Para "la Caixa", innovar es convertir las ideas en valor. Por eso, la apuesta de la compañía es convertir la innovación en comodidad y ahorro. De esta manera, la estructura de oficinas se proyecta para poder anticiparse a las necesidades de los clientes y dar respuesta a través de nuevos productos y servicios. La innovación se convierte así en un punto de encuentro entre las necesidades del cliente y la vocación de servicio de "la Caixa".

## La factura digital

CaixaFactura es el servicio de facturación electrónica que "la Caixa" brinda a sus clientes de Línea Abierta. Además de la emisión y recepción de facturas, la factura digital ofrece un servicio de

custodia de archivos, lo que permite al cliente prescindir de archivos físicos.

## Contactless

"la Caixa" ha lanzado en España una nueva forma de pago sin contacto a través de tarjeta, bajo la denominación de 'payWave', que supone una alternativa fácil y cómoda al dinero en efectivo para aquellos comercios que generan un alto nivel de facturación en efectivo y que requieren tiempos de pago rápidos.

Con esta tecnología se facilitan y agilizan las transacciones con tarjetas, sobre todo para compras pequeñas y habituales, ya que para realizarlas basta con acercar la tarjeta al Terminal de lectura, sin necesidad de insertarlo en el mismo o pasarlo por una ranura especial.



Este sistema permite hacer pagos de forma instantánea utilizando tecnología inalámbrica. Los detalles del pago son intercambiados “de forma segura” entre la tarjeta de pago con ‘chip’ y un lector especial conectado al Terminal de punto de venta, por lo que los consumidores no tienen que entregar su tarjeta en la caja, sino que basta con pasarla cerca de un Terminal especialmente adaptado para ello.

Esta iniciativa no supone ningún cambio en las operativas de las tarjetas y no tiene ningún tipo de coste para el comprador ni para el vendedor. Además, para facilitar esta modalidad de pago “la Caixa” desarrollará progresivamente la introducción de los lectores de tarjetas en los comercios sin ningún coste adicional.

#### Ahorra el Cambio

Es un innovador plan de ahorro con el que los titulares de tarjetas de “la Caixa”

pueden aportar automáticamente, por cada compra con tarjeta, una pequeña cantidad de dinero en una cuenta de ahorro con un interés del 5% nominal anual. Este servicio facilita a los clientes que soliciten el alta en el mismo, el ahorro mientras utilizan la tarjeta y se enmarca en los servicios de valor añadido que “la Caixa” incorpora en sus medios de pago.

El nuevo servicio es muy sencillo: por cada compra superior a 5 euros que se realice con las tarjetas, se ingresará de forma automática en la cuenta “Ahorra el cambio” la diferencia entre el importe de la operación y el múltiplo de 5 euros superior. El abono se realizará de la misma forma que el cargo, es decir, diariamente para las tarjetas de débito operación a operación, semanalmente para las tarjetas Visa Estrella y mensualmente para las tarjetas de crédito mensual.



## 4.4 Solvencia, Seguridad y Transparencia

Una gestión profesional del negocio es clave para generar confianza. La seguridad y la profesionalidad son las premisas sobre las que se debe actuar en esta materia. Por eso, "la Caixa" ofrece siempre el máximo nivel de eficiencia y solvencia en materia de gestión del riesgo, seguridad y transparencia.

Mantener una relación con los clientes basada en la responsabilidad y el compromiso ha llevado a "la Caixa" a desarrollar una política de riesgos prudente y diversificada, que garantiza al máximo la seguridad de todas sus operaciones.

A final del año 2007, el coeficiente de solvencia del grupo "la Caixa" era del 12,1%, siendo el *Tier 1* (los recursos propios básicos o de primera categoría) de un 9,8% y el *Core Capital*, de un 8,0%.

### LA GESTIÓN DEL RIESGO

La gestión del riesgo de "la Caixa" se realiza a través de unos criterios de solvencia de los acreditados rigurosos, en línea con las mejores prácticas. De acuerdo con el marco normativo vigente, año tras año la entidad pone en marcha una serie de herramientas y técnicas de cuantificación y seguimiento según los

más avanzados estándares y prácticas para su gestión.

En línea con Basilea II –que es como se conoce el 'Marco revisado sobre convergencia internacional de medidas y normas de capital', recomendación emanada del Comité de Supervisión Bancaria del Banco Internacional de Pagos de Basilea– y la consiguiente transposición por la Unión Europea en forma de directiva y la pertinente adaptación por parte de la legislación española, "la Caixa" ha implementado modelos de medición interna avanzados para poder cuantificar el riesgo de crédito, lo cual le permiten gestionar de una forma más sensible al riesgo la financiación concedida a particulares y empresas.

**"la Caixa" ha implementado modelos de medición interna para la cuantificación del riesgo de crédito que le permiten gestionar de una forma más sensible al riesgo la financiación a particulares y empresas**

Mediante las herramientas de 'scorings' (particulares) y 'ratings' (empresas), "la Caixa" mide la probabilidad estadística de entrada en mora de sus clientes

así como las pérdidas esperadas e inesperadas de las operaciones en caso de incumplimiento. Estas herramientas apoyan la toma de decisiones de las oficinas y de los analistas de riesgo y agilizan la resolución de las solicitudes.

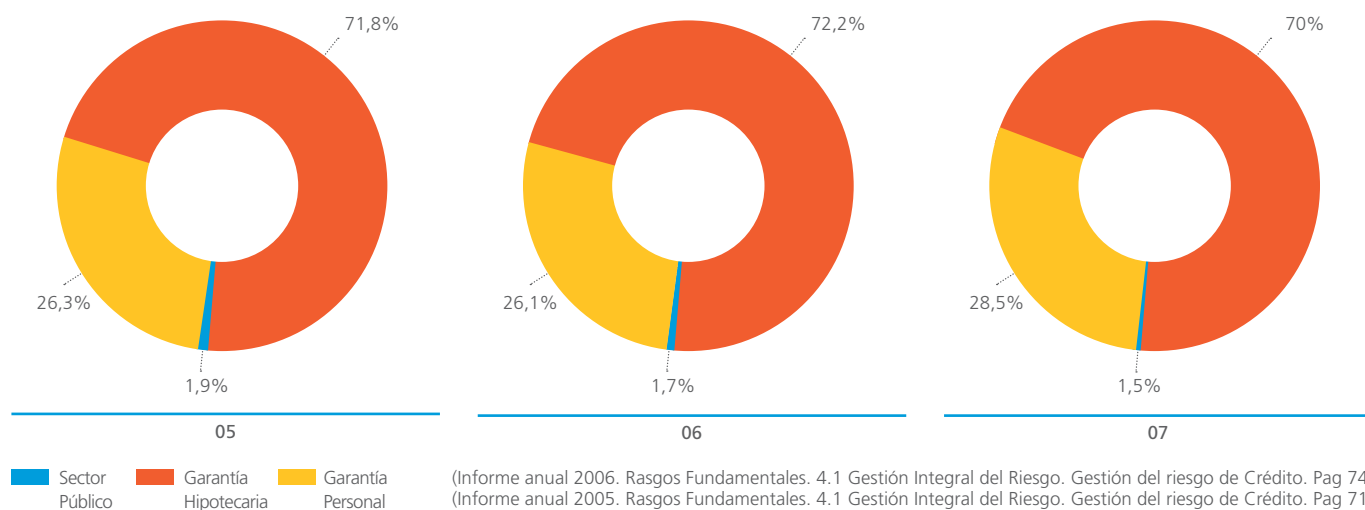
### Más rentabilidad, menos riesgos

En cuanto al colectivo particular, la gestión del riesgo se traduce en un conjunto de *scorings*. Estas herramientas tienen un gran valor en la gestión de la relación con los clientes y en la prevención de la tasa demora.

En cuanto a las empresas, "la Caixa" dispone de *ratings* que permiten hacer un seguimiento sobre el nivel de riesgo que asume cada inversor. El Plan Estratégico de "la Caixa" trabaja para ofrecer el mejor servicio a este nivel, en especial a las pymes. Además, para garantizar la calidad de la cartera existe una unidad independiente de seguimiento que analiza el posible deterioro de los diferentes riesgos.

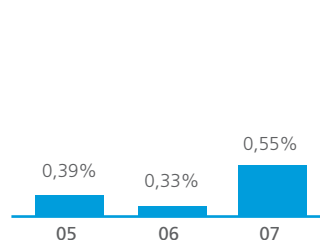
Este conjunto de políticas se traduce en ratios de morosidad sistemáticamente inferiores a los del sistema, así como en ratios de cobertura y niveles de capitalización muy por encima del sector.

### INDICADORES DE RIESGO. CRÉDITO. Segmentación por garantías %

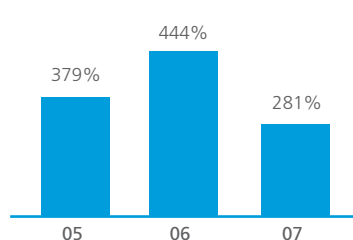




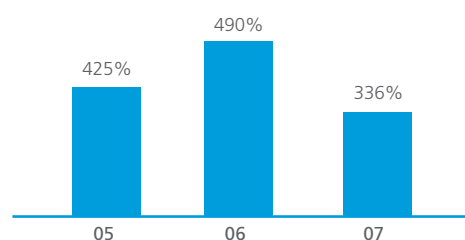
## RATIO DE MOROSIDAD



## COBERTURA DE MOROSIDAD

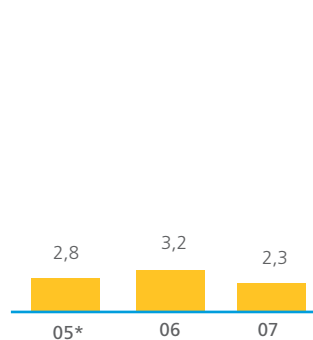
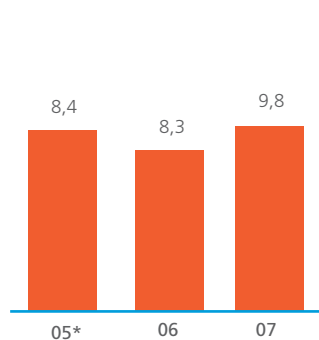
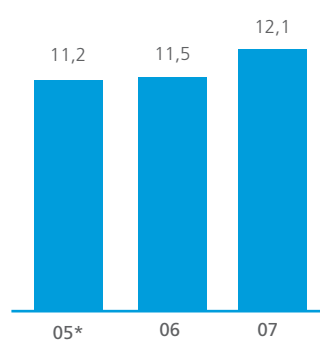


## COBERTURA DE MOROSIDAD CON GARANTÍAS HIPOTECARIAS

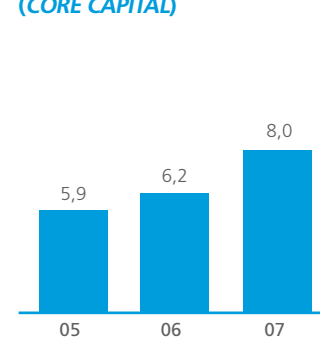


(Informe anual 2006. Rasgos Fundamentales. 4.1 Gestión Integral del Riesgo. Gestión del riesgo de Crédito. Pag 75)  
 (Informe anual 2005. Rasgos Fundamentales. 4.1 Gestión Integral del Riesgo. Gestión del riesgo de Crédito. Pag 71 y 72)

## COEFICIENTE DE SOLVENCIA (RATIO BIS)



## COEFICIENTE DE SOLVENCIA (CORE CAPITAL)

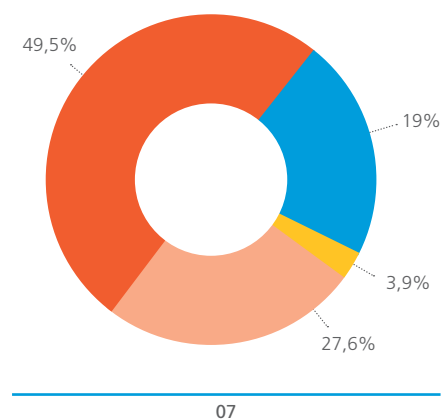
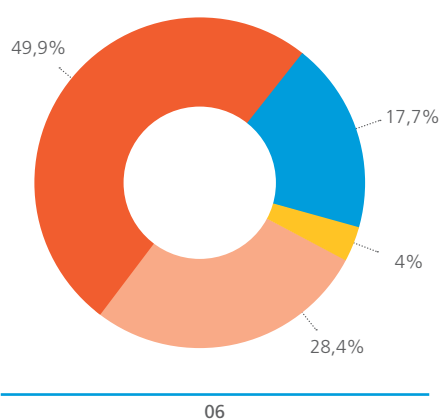
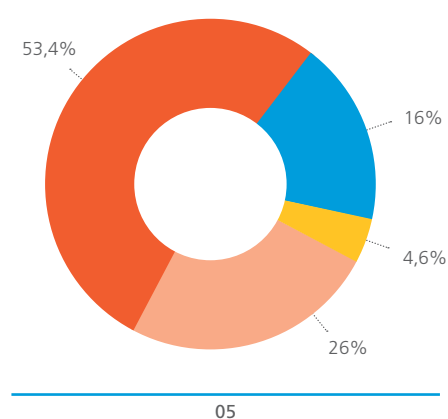


Ratio BIS Tier 1 Tier 2

(\*) Cifras 2005 homogeneizadas con la Circular BE 2/2006

(Informe anual 2006. Rasgos Fundamentales. 1.4 Aumento de la solvencia básica. Pag.51)  
 (Informe anual 2005. Rasgos Fundamentales. 1.4 Aumento de la solvencia básica. Pag.49)

## COMPOSICIÓN DE LA CARTERA CREDITICIA. TRAMOS DE RIESGO



Riesgo bajo Riesgo medio  
 Riesgo medio-bajo Riesgo medio-alto y alto

(Informe anual 2006. Rasgos Fundamentales. 4.1 Gestión Integral del Riesgo. Gestión del riesgo de Crédito. Pag 74)  
 (Informe anual 2005. Rasgos Fundamentales. 4.1 Gestión Integral del Riesgo. Gestión del riesgo de Crédito. Pag 71)

## LA SEGURIDAD

Garantizar un nivel máximo de seguridad en clientes y empleados es el compromiso que, desde hace años, ha centrado los esfuerzos tecnológicos de innovación de "la Caixa". Por eso, entre otros sistemas, las oficinas de la empresa están preparadas para minimizar el riesgo de atraco y robo. Además, muchas de ellas están dotadas con medidas adicionales no exigibles por ley y que representan un banco de pruebas para las herramientas de control y vigilancia que se podrán poner en marcha en un futuro.

Un ejemplo de estas medidas son los equipos de captación y registro de imágenes digitales, la puerta exclusiva de acceso a zona de seguridad y los dispensadores y recicladores automáticos de efectivo o control individualizado de acceso mediante arco detector de metales. Además, durante el primer semestre de 2007 se ha mejorado el control de acceso a las oficinas ubicadas en zonas de mayor riesgo con la instalación de exclusas de seguridad, interfonos o vídeo reporteros.

En el último año, el número de atracos por oficina ha sido el menor de todo el sector. Al mismo tiempo este indicador se ha reducido en una décima, de 1,4 que registraba en 2006 al 1,3 de 2007.

La formación del personal de seguridad es clave para mejorar año tras año la seguridad manual de las instalaciones. Por eso, "la Caixa" garantiza que todos los vigilantes de seguridad que trabajan en la entidad realizan el Curso de Habilitación para Vigilante de Seguridad. Para complementar esta formación, "la Caixa" les facilita la posibilidad de realizar, de forma voluntaria, el Curso Multimedia Área Legal y el Curso de Reciclaje sobre Normativa Jurídica Aplicada a la Operativa. Ambos tienen como punto de partida la asunción de los derechos humanos en su actividad en la empresa.

Estas medidas también implican a los trabajadores y se traducen en una formación específica para los empleados designados responsables en caso de emergencia, así como a empleados de edificios centrales singulares y delegados de prevención. En este sentido, 275 empleados se han formado en 2007 en esta materia.

**Un año más, "la Caixa" es la entidad financiera con el menor número de atracos por oficina de todo el sector. Al mismo tiempo este indicador se ha reducido en una décima: de 1,4 que registraba en 2006 al 1,3 de 2007**

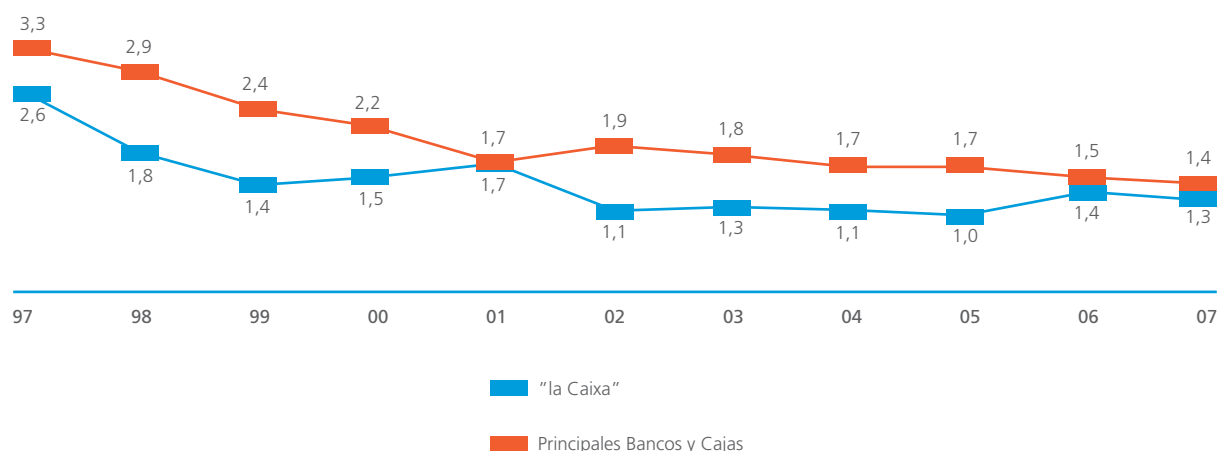
## SEGURIDAD E INNOVACIÓN TANTO PARA CLIENTES COMO EMPLEADOS

"la Caixa" pondrá en marcha en su red de cajeros automáticos un programa piloto de seguridad biométrica que permite leer el patrón de las venas de la palma de la mano de cada individuo. Se trata de un sistema de reconocimiento que mejora la seguridad, y que servirá para corregir las imperfecciones que muestran otros sistemas biométricos como la huella digital o el reconocimiento del iris. Las investigaciones demuestran que el patrón de las venas es único para cada individuo, incluso en el caso de gemelos idénticos. Con este despliegue, "la Caixa" se convierte en la primera entidad española en dotar a sus cajeros automáticos de esta tecnología, denominada 'PalmSecure'.

	2005	2006	2007
Nº de vigilantes de seguridad que han realizado el Curso de Habilitación para Vigilante de Seguridad u otros cursos en los que se estudian aspectos de los derechos humanos relevantes para su actividad.	111	109	112
	2005	2006	2007
Nº total de atracos por cada 100 oficinas de "la Caixa"	1,0	1,4	1,3
Nº total de atracos por cada 100 oficinas de los principales bancos y cajas	1,7	1,5	1,4
Porcentaje de Oficinas con Videograbación Digital	40%	55%	59%
Porcentaje de Oficinas con recicladores / dispensadores automáticos de efectivo	100%	100% <sup>(1)</sup>	100% <sup>(1)</sup>

<sup>(1)</sup> Excepto Oficinas Ligeras, que no disponen de efectivo.

## NÚMERO DE ATRACOS POR 100 OFICINAS



## TRANSPARENCIA

### Prevención del Blanqueo de Capitales y Políticas Anticorrupción

El blanqueo de capital afecta al sistema financiero a nivel mundial, impacta de manera negativa sobre la reputación de las instituciones y debilita sus relaciones no sólo con intermediarios y reguladores, sino con el público en general.

"la Caixa" está colaborando activamente en diferentes políticas que ayudan a proteger la integridad de los sistemas bancarios para reducir al mínimo la probabilidad de que se conviertan en vehículo o víctima del crimen financiero. Son una serie de medidas concretas que, de acuerdo con la reformada Ley 19/93 de Movimientos de Capitales y Medidas de Prevención de Blanqueo de Capitales, garantizan la identificación de los clientes, el establecimiento de sistemas de control interno, la formación e información de su personal en estas obligaciones y la máxima colaboración con las autoridades.

En 2007, "la Caixa" ha contado con un equipo de 25 personas que han colaborado en esta tarea y 12 personas que centran en exclusiva su actividad en la prevención del blanqueo de capitales. Por su parte, la Unidad Operativa de Prevención de Blanqueo de Capitales (UOPBC) ha investigado un total de 654 operaciones en 2007, detectándose 42 casos a través del sistema de alertas de "la Caixa". Por último, 178 de estas operaciones se comunicaron al Servicio Ejecutivo del Banco de España.

### Formación 10, riesgo 0

Desde el año 2007, todos los empleados de la Red Territorial de la Entidad tienen a su disposición un curso de prevención de blanqueo en la intranet. En 2007, han participado 2.294 empleados y lo han finalizado 585. La empresa también ha puesto en marcha una jornada especial en esta materia dentro de las actividades programadas por la Cátedra "la Caixa" de Estudios Financieros y Bancarios.

Realizada en la Universidad de las Palmas de Gran Canaria, la jornada ha servido para dar a conocer los aspectos generales que actualmente comprende la normativa sobre prevención del blanqueo de capitales, la aplicación de esta normativa en los sectores inmobiliario y financiero, así como el papel de los asesores y abogados con relación a la prevención de este delito.

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

La protección de datos y el derecho a la intimidad están presentes a lo largo y ancho de la gestión de la empresa y en todas las comunicaciones que se establecen entre clientes y empleados.

El compromiso riguroso con la legislación vigente en materia de intimidad, protección de datos y secreto bancario se ven reforzados por las estrictas medidas internas que lleva a cabo "la Caixa". 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 y dispone de un documento de seguridad de obligado cumplimiento para todo el personal con acceso a los datos automatizados de carácter personal. El objetivo es mantener el nivel de seguridad de los datos

personales y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

Las normas 47 y 66 completan los esfuerzos de "la Caixa" en esta materia. Hay que destacar que la Entidad imparte formación a los nuevos empleados y lleva a cabo de manera periódica acciones divulgativas y de formación dirigidas a su plantilla.

	2005	2006	2007
Nº total de profesionales de "la Caixa" que colaboran en la prevención de blanqueo de capitales.	25	25	25
Nº total de profesionales de "la Caixa" que se dedican exclusivamente a la prevención de blanqueo de capitales.	12	12	12
Nº total de empleados que han recibido formación específica en prevención de blanqueo de capitales.	—	(1)	(2)
Nº total de operaciones investigadas por la UOPBC como sensibles al blanqueo de capitales.	763	591	654
Nº total de operaciones detectadas a través del sistema de alertas de "la Caixa".	75	57	42
Nº total de operaciones comunicadas al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales del Banco de España.	290	223	178

(1) 2.229 empleados han participado en el proceso de formación en esta materia y lo han finalizado un total de 178 empleados.

(2) 2.294 empleados han participado en el proceso de formación en esta materia y lo han finalizado un total de 585 empleados.

	2005	2006	2007
% 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 2000 euros (LSSI) y cuatro de 60.101,22 euros cada una (LOPD)	1 sanción de 60.101,21 euros y 1 devolución de 52.101,21 por reducción de sanción (LOPD)
Nº de acciones legales por comportamiento de competencia desleal, defensa de la competencia y prácticas de monopolio y sus resultados.	—	—	—

### Protección Contra el Fraude

Para evitar el riesgo de posibles usos irregulares, "la Caixa" quiere asegurar la máxima tranquilidad a todos sus clientes. La fórmula es muy sencilla: evitar y detectar de manera preventiva el fraude y, en la medida de lo posible, causar las mínimas molestias al cliente y el menor perjuicio a "la Caixa".

**"la Caixa" trata de evitar y detectar de manera preventiva el fraude y causar las mínimas molestias al cliente**

### Ética y Transparencia de la Información Comercial

Tal y como marca la normativa legal y los diferentes códigos de autocontrol deontológicos voluntarios, "la Caixa" cumple con todos los parámetros establecidos en su oferta de productos y servicios, así como en la forma en que éstos se comunican a los clientes.

Además de las leyes 34 y 26 de 1988, "la Caixa" garantiza el cumplimiento del Código General de Conducta Publicitaria de las Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos de Pensiones (INVERCO). Por otra parte, es miembro de la Asociación para

la Autorregulación de la Comunicación Comercial (AUTOCONTROL), cuyos principios se basan en la veracidad, honestidad, legalidad y lealtad que abarca las comunicaciones comerciales, así como en los aspectos contractuales de las transacciones comerciales realizadas a través de Internet y otros medios electrónicos.

La relación con el cliente de "la Caixa" se basa en la rigurosidad de la información que se envía para que sea clara y transparente. De esta manera, la publicidad en "la Caixa" no puede contener informaciones que sean falsas, ambiguas, inexactas o exageradas. Como muestra de este compromiso, "la Caixa" obedece a un Código Interno del Área de Servicios de Marketing y Publicidad que se aplica en ámbitos como el respeto a los derechos constitucionales, la igualdad entre hombre y mujer y la protección de los derechos de imagen, entre otros.

Al igual que en años anteriores, en el ejercicio de 2007 no constan informaciones o resoluciones contrarias a "la Caixa" en materia de publicidad o información de productos.

### Relación con los Medios de Comunicación

Por su modelo de gestión, proyección nacional e internacional y relevancia

informativa, "la Caixa" despierta un fuerte interés mediático. La política de comunicación de "la Caixa" se desarrolla bajo unos principios de credibilidad, transparencia informativa, eficiencia y rigor.

El área de Comunicación de "la Caixa" mantiene una relación fluida y directa con los medios de comunicación. Al margen de las ruedas de prensa que se organizan (24 en 2007) y las notas de prensa emitidas a los medios (111), "la Caixa" cuenta con un espacio específico dentro de su página web denominado Sala de Prensa ([www.prensacaixa.com](http://www.prensacaixa.com)). Los profesionales de la información pueden acceder a contenidos, cifras y datos corporativos, productos, servicios, etc. regularmente actualizados.

Desde la Sala de Prensa los medios de comunicación pueden acceder, a través de la Mediateca, al archivo histórico de notas de prensa y fotografías. Asimismo, la relación con los medios de comunicación se extiende a las peticiones realizadas por los propios periodistas telefónicamente y a través de una dirección de correo electrónico exclusiva para este fin. En 2007 se realizaron una media de 36 gestiones diarias para responder a sus consultas.

## PROYECTO CAIXAPROTECT

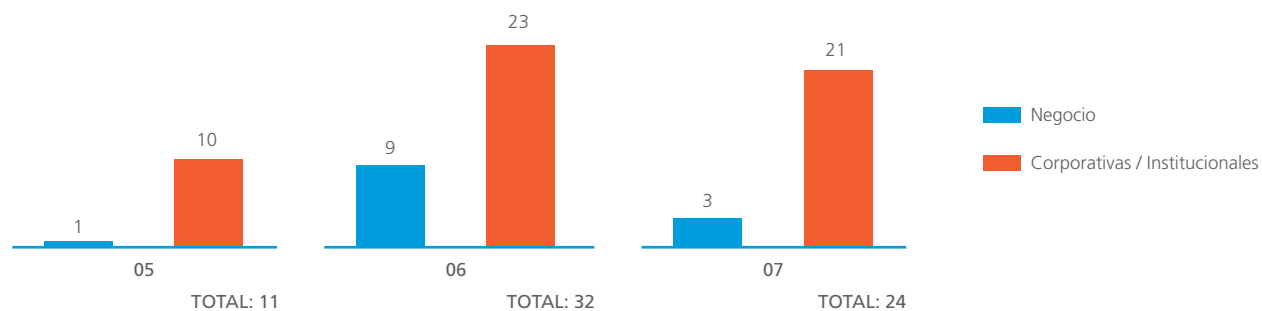
Con el objetivo de ofrecer la máxima tranquilidad a los clientes y dotarles de una seguridad total en caso de usos irregulares "la Caixa" ha creado CaixaProtect, un servicio pionero en España que garantiza a los clientes protección ante cualquier operación fraudulenta no realizada por el titular en Línea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

El servicio de CaixaProtect es gratuito y es de aplicación inmediata a cualquiera de sus clientes que realicen operativa multicanal.

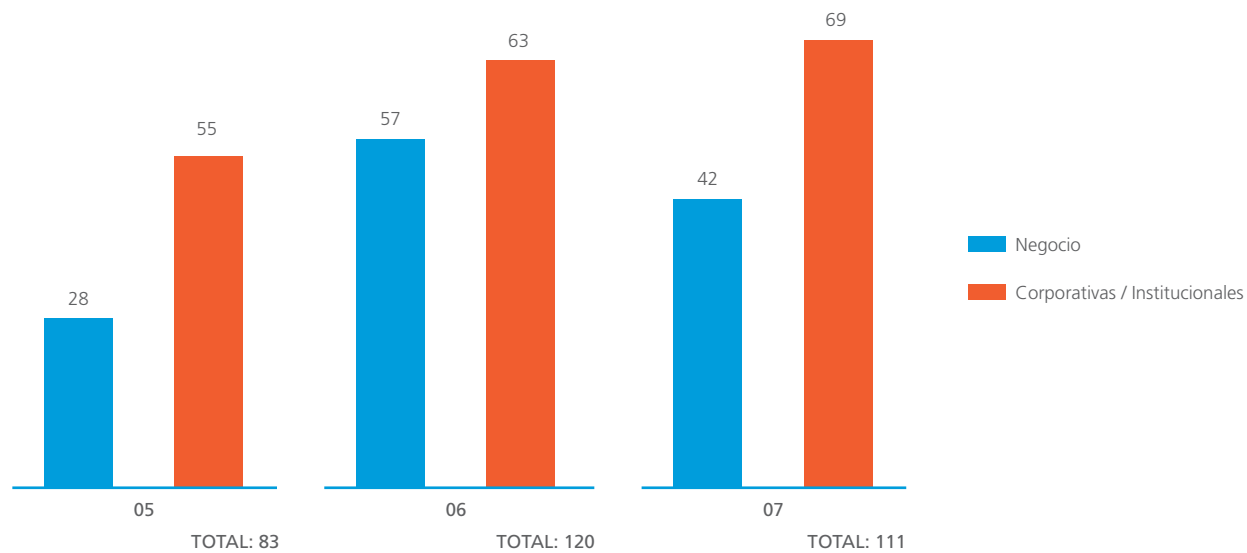
Este servicio ha sido posible gracias al desarrollo tecnológico de "la Caixa" para prevenir y detectar los usos fraudulentos en tarjetas y en el servicio on-line, Línea Abierta.



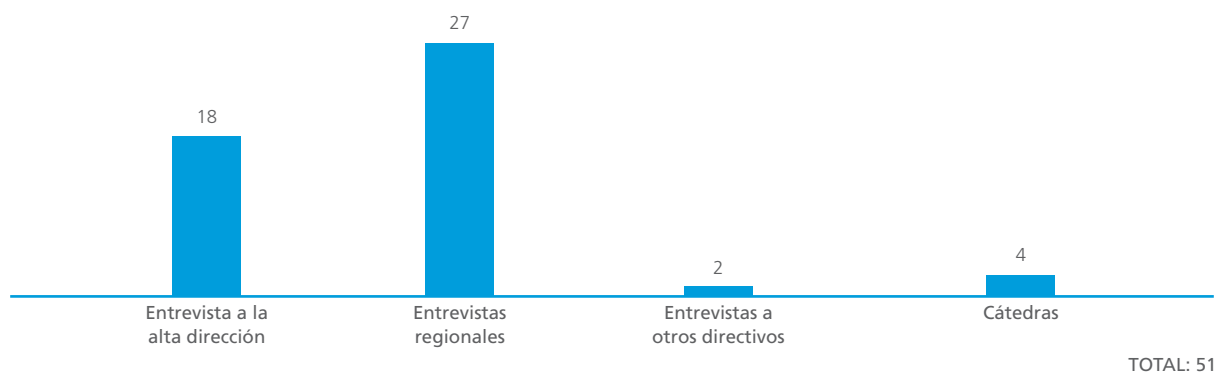
#### RUEDAS DE PRENSA ORGANIZADAS POR "LA CAIXA"



#### NOTAS DE PRENSA ELABORADAS Y EMITIDAS POR "LA CAIXA"



#### OTROS ACTOS INFORMATIVOS REALIZADOS POR "LA CAIXA" EN 2007





## Comprometidos con el Entorno

- 5.1 Útiles a la Sociedad
- 5.2 Respetuosos con el Medio Ambiente
- 5.3 Proveedores

# 5

**Ámbito / Área****Compromisos 2008-2010**

## Útiles a la Sociedad

- Creación de empleo y riqueza.
- Incrementa la inversión en la Sociedad a través de la Obra Social. 500 millones de euros en el año 2008, con una estimación de 625 millones en 2010.

## Respetuosos con el medio ambiente

- Obtener el distintivo de calidad ambiental en todas las oficinas de "la Caixa".
- Reducir el consumo y residuos de papel.
- Incrementar el uso del papel reciclado hasta el 60%.
- Reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>.
- Reducir los consumos de agua y electricidad.
- Continuar realizando acciones que favorezcan la concienciación y buenas prácticas.
- Productos de financiación e inversión específicos.

## Proveedores

- Asegurarse que todos los proveedores de Gestión Especial asumen compromisos de riesgo medioambiental y los principios del Pacto Mundial.
- Mejora de la transparencia en la contratación (% subastas).
- Ajustar los términos de pago a las condiciones pactadas.
- Mejorar la satisfacción de su relación con "la Caixa".

"la Caixa" es la entidad privada española que destina más recursos a la satisfacción de las necesidades y requerimientos de la sociedad, y lo hace con respuestas adecuadas a las demandas particulares y universales, tanto desde la vertiente bancaria como desde la social.



## 5.1 Útiles a la Sociedad

El reto de "la Caixa" es garantizar, a través de su actividad ordinaria y de la Obra Social, nuevas oportunidades que incidan positivamente en el progreso y bienestar de la sociedad.

### EMPLEO Y RIQUEZA

"la Caixa" es la entidad financiera con mayor presencia en el país. Sus 5.468 oficinas repartidas por todo el territorio nacional, a las cuales hay que añadir 1 en Polonia, 1 en Rumania y otras 10 oficinas de representación en diferentes países, han llegado a ser grandes dinamizadoras de empleo. De hecho, en el periodo 2006-2007 la Entidad ha aumentado su plantilla en más de 1.000 personas.

Los profesionales de "la Caixa" tienen una vocación de servicio que contribuye a

hacer realidad el proyecto de la Entidad. Bajo esta naturaleza de servicio, "la Caixa" se ha convertido en la primera entidad financiera en creación de trabajo estable en España.

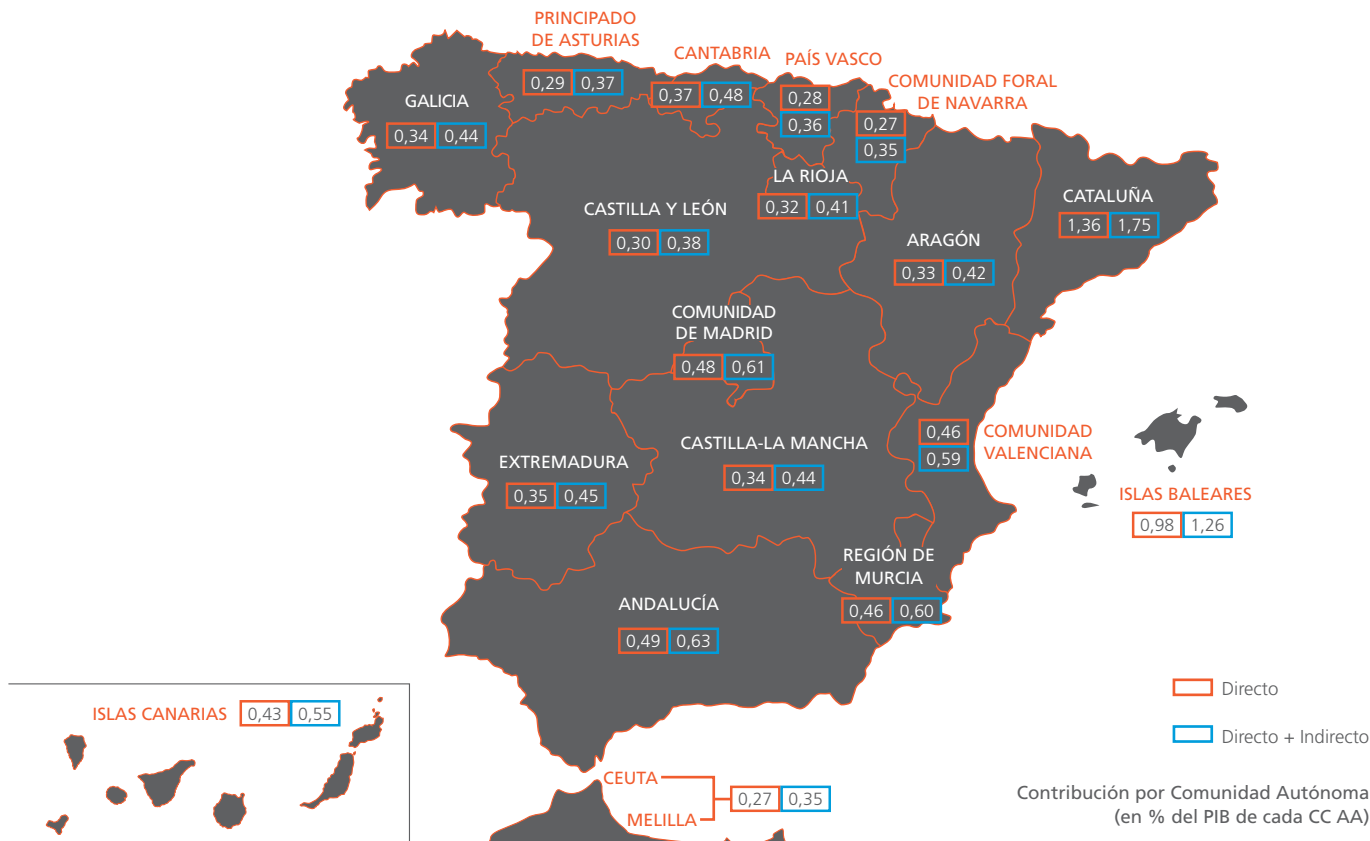
### Contribución activa e impacto positivo

La contribución directa de "la Caixa" al PIB de España durante el ejercicio 2007 fue de un 0,43% del total. De manera adicional, se puede tener en cuenta los efectos indirectos de la actividad de la Entidad sobre el PIB. Estos efectos se producen a través de la actividad económica inducida por las compras que "la Caixa" realiza a sus proveedores. Para satisfacer esta demanda, los proveedores, que a la vez aumentan las compras a sus propios proveedores,

también efectúan una contribución al PIB. A la hora de calcular este efecto indirecto se utiliza la mesa input-output de la economía española, que proporciona datos sobre la estructura de las compras intermedias entre los diferentes sectores de la economía. De acuerdo a esta mesa, por cada 100 euros de valor añadido del sector de servicios de intermediación financiera, al que pertenece "la Caixa", se generan aproximadamente 29 euros de manera indirecta en el conjunto de la economía. Es decir, el efecto total es superior al efecto directo en un 29%.

Así, la suma de las contribuciones directa e indirecta de "la Caixa" durante el año 2007 representó un 0,55% del PIB español.

### CONTRIBUCIÓN E IMPACTO GENERADO POR LA ACTIVIDAD DE "LA CAIXA" DURANTE EL EJERCICIO 2007 POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS



## DIÁLOGO Y PARTICIPACIÓN INSTITUCIONAL

"la Caixa" mantiene una relación constante con diferentes asociaciones y organismos, tanto del sector financiero como de otros campos de actuación. Entre algunas de estas colaboraciones, "la Caixa" cuenta con:

- 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).
- El Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- El Club de Excelencia en Sostenibilidad.

### El Pacto Mundial de las Naciones Unidas

La responsabilidad social ha adquirido un nuevo protagonismo en el seno de las organizaciones y empresas. Por eso, en el año 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, asumió como propios los diez principios de esta iniciativa de carácter internacional que inciden en la estrategia y cultura corporativa de las entidades. 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.

Según estos principios, el compromiso integral por la responsabilidad social y la sostenibilidad deben trasladarse también a la actividad de los proveedores para garantizar un compromiso total en todas las fases de vida de un producto o servicio. En este sentido, a partir del año 2007 "la Caixa" ha incluido una cláusula de aplicación para todos sus proveedores que, con un periodo de adaptación de dos años, prevé la aplicación de los compromisos establecidos por el Pacto Mundial en todas sus actividades.

De acuerdo con los compromisos periódicos del Pacto Mundial, "la Caixa" ha publicado su segundo Informe de Progreso correspondiente al año 2006. Este año, además, se ha incluido un apartado específico, dentro del enlace de Responsabilidad Corporativa de la página web de la Entidad, en el que se incluyen los informes de progreso, las noticias y las actividades de "la Caixa" respecto al Pacto Mundial.

## EL COMPROMISO CON LA RSC

Paralelamente a su implicación en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, "la Caixa" se encuentra adherida desde el 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 el desarrollo de las prácticas responsables para contribuir a la excelencia de las empresas con el medio ambiente y al progreso de la sociedad.

Por otra parte, "la Caixa" ha decidido también adherirse a la Alianza Europea por la Responsabilidad Social de la Empresa, promovida por la Comisión Europea, y cuyo objetivo es difundir la concienciación de la ciudadanía y mejorar el conocimiento en esta materia.





### UNA OBRA SOCIAL PARA EL PROGRESO DE LA SOCIEDAD

Con 400 millones de euros de presupuesto en el año 2007, la Obra Social de “la Caixa” ocupa el primer lugar entre las fundaciones privadas españolas que más recursos destina a acción social, el segundo puesto en Europa y el quinto a nivel mundial. De este modo, la sociedad ve revertida gran parte de los excedentes obtenidos en la actividad financiera de la Entidad a través de proyectos e iniciativas que tienen un gran impacto positivo. En concreto, en 2007 “la Caixa” ha destinado el 25% del resultado recurrente del grupo a estas actividades.

Proyectos sociales, educativos, medioambientales y culturales centran la inversión de la Obra Social “la Caixa”. El objetivo es mejorar notablemente la calidad de vida de los colectivos más afectados y dar respuesta a algunas de las demandas más urgentes de la ciudadanía.

En el año 2007, la Obra Social ha creado el nuevo programa Caixa Proinfancia, dedicado a familias con menores en situación o riesgo de exclusión social. Ha puesto en marcha las CiberCaixa Escolares, espacios lúdico-educativos situados en las escuelas y dirigidos especialmente a niños y niñas de colectivos socialmente frágiles para que puedan usarlas durante el horario extraescolar. Y ha impulsado un programa de prevención de las drogodependencias dirigido a jóvenes y familias, con un servicio de atención telefónica, una guía escolar y otra para padres y una exposición.

A estas nuevas iniciativas hay que añadir una serie de programas con una larga tradición y plenamente consolidados, que son la expresión de la vocación social de la Obra Social “la Caixa”: Voluntariado, Personas Mayores, las



CiberCaixa Hospitalarias, y los programas de Cooperación Internacional y atención a las personas dependientes. Entre estos proyectos figuran también programas de ayuda a colectivos con una problemática específica, como discapacitados, jóvenes, inmigrantes y reclusos.

Otras líneas de actuación de la Obra Social “la Caixa” son la promoción de la excelencia académica y de la igualdad de oportunidades mediante becas de estudios, la protección de espacios naturales, la divulgación de la cultura y del conocimiento científico.

Si, en 2007, “la Caixa” destinó 400 millones de euros a la Obra Social, el presupuesto previsto para 2008 gira en torno a los 500 millones de euros. En total, la Entidad ha cifrado en cerca de 25 millones los participantes y beneficiarios de todas sus actividades. Además, “la Caixa” acentúa cada vez más su carácter social, para lo que se ha comprometido a incrementar el presupuesto hasta conseguir una cifra no inferior a 625 millones de euros en 2010.

**La Obra Social “la Caixa” ocupa el primer lugar entre las fundaciones privadas españolas que más recursos destina a acción social, el segundo puesto en Europa y el quinto a nivel mundial**

**En 2007, la Obra Social “la Caixa” ha centrado sus esfuerzos en colectivos con una problemática específica (jóvenes, inmigrantes y personas dependientes, etc.)**

**“la Caixa” se ha comprometido a incrementar el presupuesto hasta conseguir una cifra no inferior a 625 millones de euros en 2010**

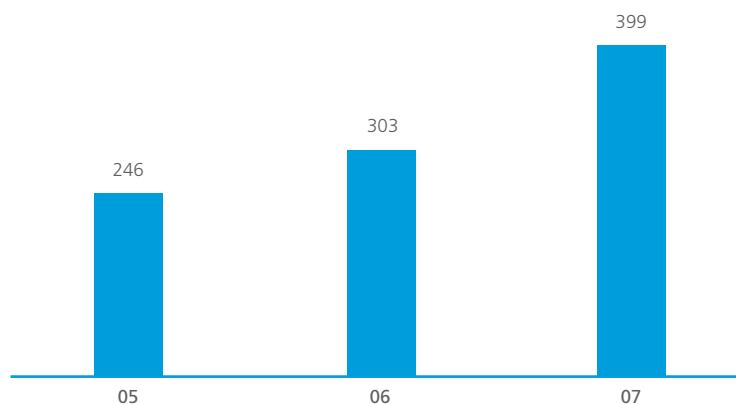
En 2008 aumentarán aún más las actividades sociales promovidas desde Obra Social y más de un 60% del presupuesto irá destinado a este tipo de proyectos. Entre éstos, se potenciarán especialmente aquellos dedicados a la erradicación de la pobreza y la protección de los colectivos socialmente desfavorecidos.

Entre las novedades de 2008, cabe destacar el programa de vacunación infantil que la Obra Social desarrollará en colaboración con Gavi Alliance, la primera alianza mundial de vacunas y lucha global contra la mortalidad infantil. También participará en un programa de alimentación y hábitos saludables dirigido especialmente a jóvenes y familias así como en un programa de atención psicosocial a enfermos terminales y sus familiares.

Finalmente, uno de los hitos más relevantes de 2008 será la inauguración de CaixaForum Madrid, la sede de la Obra Social “la Caixa” en la capital de España.



**INVERSIÓN TOTAL DE “LA CAIXA” EN OBRA SOCIAL (millones de euros)**



	2005	2006	2007
% de incremento sobre la cifra invertida en el periodo anterior	—	23,2%	31,7%
% sobre resultado recurrente Grupo “la Caixa”	25%	25%	25%
% de esta cifra (inversión total) gestionado directamente por la Comisión de Obras Sociales de “la Caixa”	37,8%	44,7%	36,9%
% de esta cifra (inversión total) gestionado por la Fundación “la Caixa”	62,2%	55,3%	63,1%

## DATOS DE INVERSIÓN Y PARTICIPACIÓN POR PROGRAMAS

	2005			2006			2007		
	M. euros	Nº	Asist.	M. euros	Nº	Asist.	M. euros	Nº	Asist.
Social	119	24.438	6.169.941	160	25.874	7.509.397	256	32.245	8.345.978
Educación	19	840	633.796	19	1.505	668.567	23	1.360	623.293
Cultural	64	1.766	2.022.563	66	2.354	6.456.136	59	5.548	10.840.264
Medio Ambiente y Ciencia	44	914	3.692.253	58	1.461	4.010.618	61	6.226	4.830.602
TOTAL	246	27.958	12.518.553	303	31.194	18.644.718	399	45.379	24.640.137

**Voluntariado Corporativo**

Cada vez más, el voluntariado corporativo forma parte de la filosofía de la Entidad. Se trata de una herramienta de gran valor para la sociedad que es posible gracias a la voluntad de centenares de trabajadores que deciden invertir su tiempo libre fuera del horario laboral en proyectos que inciden positivamente en el día a día de miles de personas. El objetivo del voluntariado corporativo de "la Caixa" es incentivar el potencial de la acción del equipo humano de la Entidad, además de fomentar el voluntariado en general y el fortalecimiento del tejido social.

Actualmente, "la Caixa" cuenta con 45 asociaciones de voluntarios, presentes en 46 provincias españolas, formadas por 2.107 voluntarios. De éstos, el 92% son empleados en activo y el 8% restantes jubilados. "la Caixa" entiende que cada una de estas asociaciones es autónoma y, por lo tanto, tienen plena libertad para escoger los proyectos de voluntariado que desea realizar. En el año 2007, "la Caixa" ha transferido a estas asociaciones un total de 257.600 euros, con los que se han llevado a cabo 867 acciones de voluntariado.

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: voluntariado de contacto con las personas necesitadas, a través del cual los voluntarios participan en los programas de las entidades sociales y realizan acciones destacadas en beneficio de estas personas, y voluntariado de gestión, mediante el cual 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 ha desarrollado la formación de los voluntarios para la formulación de proyectos sociales.

En octubre de 2007, "la Caixa" ha sido reconocida con el Premio Andaluz al Voluntariado en la modalidad de Proyecto Empresarial por su compromiso social, vocación de servicio y trabajo a favor del interés general.

**El voluntariado corporativo es una herramienta de gran valor para la sociedad que es posible gracias a la voluntad de centenares de trabajadores que se identifican con los proyectos de Obra Social**

	2006	2007
Asociaciones de voluntarios	44	45
Nº de empleados voluntarios	1.350	2.107
Participaciones de los voluntarios en acciones solidarias	11.755	13.801

## VOLUNTARIADO DE ÉXITO

El programa de voluntariado corporativo de la Obra Social "la Caixa" ha reunido en un libro un conjunto de Buenas Prácticas en la Gestión de Voluntariado para que cualquier otra entidad las pueda repetir con las mismas garantías de éxito. Para ello, se ha entrevistado a responsables de más de cien entidades que trabajan con voluntarios, teniendo en cuenta el ciclo de la gestión del voluntariado de cada una de ellas. A partir de estos testimonios, cada entidad podrá reflexionar sobre su situación y potenciar una mejora en el área de coordinación del voluntariado que redunde en beneficio tanto de la organización como de las personas que allí colaboran.

Esta publicación se suma a la *Guía para Promover el Voluntariado desde la Empresa* que la Obra Social presentó en el año 2006.



### "la Caixa" y la Pobreza Infantil

Durante el año 2007, se han puesto en marcha un conjunto de acciones que tienen como objetivo facilitar los procesos de integración social de las familias con menores en situación de riesgo de exclusión social.

En España hay más de ocho millones de personas que viven en una situación de pobreza relativa, cinco puntos por encima de la media de los países que forman la Unión Europea. En concreto, se estima que un 13,3% de los menores que viven en España lo hacen en situación de pobreza.

Por eso, dentro de la estrategia europea de inclusión social, la Obra Social "la Caixa" ha reforzado su compromiso por la lucha contra la pobreza infantil creando el programa CaixaProinfancia, un fondo económico de ayudas dirigido a las familias con menores de 16 años.

La Entidad espera así sensibilizar y movilizar al conjunto de la sociedad. El objetivo es que estas ayudas lleguen a las familias más desfavorecidas de las grandes urbes españolas con menores cuyas necesidades

no están suficientemente cubiertas por los servicios públicos. Ropa escolar, ortopedia, atención psicoeducativa y ayuda a la primera infancia son algunos ejemplos de los ámbitos en los que actúa.

En el año 2007, "la Caixa" ha dotado con 41 millones de euros de presupuesto al programa CaixaProinfancia, con un ámbito de actuación que abarca diez ciudades españolas: Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, Málaga, Zaragoza, Murcia, Las Palmas, Palma de Mallorca y Bilbao.

**Obra Social de "la Caixa" refuerza su compromiso por la lucha contra la pobreza infantil. En el año 2007 ha creado el programa CaixaProinfancia, un fondo económico de ayudas dirigido a las familias con menores de 16 años en situación de riesgo de exclusión social**





## PROGRAMA INCORPORA DE INTEGRACIÓN LABORAL

A través de su Programa Incorpora, la Obra Social de "la Caixa" fomenta la incorporación al mundo laboral de aquellos colectivos en situación o riesgo de exclusión social, tales como personas con discapacidades físicas, intelectuales o sensoriales, jóvenes con dificultades para acceder a su primer puesto de trabajo, personas mayores de 45 años sin experiencia laboral, inmigrantes, parados de larga duración o mujeres afectadas por situaciones de violencia doméstica.

Uno de los principales ejes del Programa Incorpora, que desde su puesta en marcha ha permitido la incorporación de cerca de 8.500 personas, es poner al servicio del tejido

empresarial español un programa de responsabilidad social corporativa que favorezca la integración laboral como paso previo a la integración social de estos colectivos.

En la actualidad más de 3.000 empresas ya se han vinculado activamente a esta iniciativa, que en los últimos meses se ha potenciado con la firma de un convenio de colaboración entre "la Caixa" y la Fundación Pimec. Mediante esta colaboración se generarán nuevas oportunidades de trabajo en las empresas, algo que será posible gracias a una red de insertadores laborales que se ha creado junto con 167 entidades sociales a nivel estatal.

### PRIMERA EDICIÓN DE LOS PREMIOS INCORPORA

En reconocimiento a las empresas que están participando en el programa y que integran de una manera voluntaria las preocupaciones sociales en su estrategia empresarial, la Obra Social de "la Caixa" ha convocado en el año 2008 la primera edición de los Premios Incorpora.

### Cooperación Internacional

Desde 1997, el programa de Cooperación Internacional, creado por la Obra Social de "la Caixa", trabaja en la erradicación de la pobreza en las zonas más desfavorecidas del planeta. Sus ayudas, destinadas a proyectos solidarios en cuatro de los cinco continentes, son fruto de la colaboración entre "la Caixa", organizaciones no gubernamentales y entidades locales.

Coincidiendo con su décimo aniversario, han sido seleccionados un total de 345

proyectos, con un presupuesto de más 31,5 millones de euros. En concreto, durante el año 2007 se han destinado 8,3 millones de euros a impulsar proyectos de desarrollo socioeconómico en Perú, Ecuador, Nicaragua, Bolivia, Etiopía y Angola. "la Caixa" estima que se beneficiarán de dichos proyectos cerca de 275.000 personas.

Dentro de las acciones internacionales que se desarrollan en el programa, también se promueven iniciativas en formación





de capital social en África potenciando la capacitación de cuadros superiores e intermedios con el objetivo de mejorar los servicios sociales básicos. Por otra parte, en el ámbito de la acción humanitaria se impulsan acciones de protección y asistencia en favor de víctimas de desastres naturales o humanos, en caso de conflictos armados, y de sus consecuencias directas. Estas acciones se llevan a cabo con las aportaciones de la Obra Social "la Caixa", con los fondos de inversión éticos y solidarios FonCaixa Cooperación y el nuevo Depósito Estrella Solidario, así como con los donativos de los ciudadanos.

Además del apoyo económico prestado, desde el programa de Cooperación Internacional, se considera esencial el acercamiento de nuestra sociedad

a las realidades de los países más desfavorecidos. Por ello, se organizan jornadas y conferencias a cargo de expertos que ofrecen un testimonio directo y fomentan el análisis y el debate social. En este sentido, el programa prioriza la formación en dirección, en gestión interna de las organizaciones no gubernamentales de desarrollo (ONGD), mediante el Programa de Formación Dirección y Gestión de ONG, así como el Programa de Formación Liderazgo e Innovación Social en las ONGD.

Asimismo, se realizan cursos de formación en Acción Humanitaria, dirigidos a técnicos de organizaciones. El objetivo de estos cursos es contribuir a mejorar la calidad de las actuaciones humanitarias a través de la mejora de los instrumentos de evaluación.

**En 2007, y coincidiendo con su décimo aniversario, el programa Cooperación Internacional ha protagonizado, entre otras iniciativas, el calendario 2007 de "la Caixa", dedicado a los proyectos apoyados por la Obra Social, ha introducido en el mercado español productos de Comercio Justo, como los nuevos caramelos de "la Caixa", y ha aportado nuevos productos para el catálogo de Puntos Estrella de la Entidad**

## UNAS VACACIONES DEDICADAS A LA SOLIDARIDAD

"la Caixa" ha puesto en marcha el programa CooperantesCaixa. Este proyecto tiene como objetivo mejorar las condiciones de vida de las poblaciones que viven en países en vías de desarrollo al tiempo que se da respuesta a las inquietudes personales de los empleados voluntarios que forman parte del programa de voluntariado corporativo de la Entidad. Este programa pone a disposición de las ONGs los perfiles profesionales de los candidatos para que éstas seleccionen a los que mejor se ajusten a sus necesidades.

Este año se ha llevado a cabo la primera edición de este programa, que ha contado con la formación de 11 empleados que han dedicado sus vacaciones en apoyar la labor de las ONGs y contrapartes que colaboran con "la Caixa". En esta primera prueba piloto el país seleccionado ha sido Ecuador. En 2008 se llevará a cabo la segunda edición, que se abrirá a nuevos países y ONGs, y contará con un proceso de selección profesional por parte de una consultora de RRHH, además de formación on-line obligatoria. La aportación económica se incrementará a 2.300 euros por voluntario.



## CONTRIBUCIÓN A LA DIFUSIÓN DEL CONOCIMIENTO

"la Caixa" contribuye a la difusión del conocimiento a través de publicaciones y otras actividades organizadas por su Servicio de Estudios y por la Obra Social.

### Publicaciones del Servicio de Estudios de "la Caixa"

A través de sus publicaciones, el Servicio de Estudios de "la Caixa" tiene el objetivo de difundir el conocimiento de la realidad económica y social, con el fin de estimular el debate y el intercambio de experiencias entre todos los sectores de la sociedad. Todas las publicaciones están disponibles en formato electrónico en la web del Servicio de Estudios ([www.laCaixa.es/estudios](http://www.laCaixa.es/estudios)). A continuación se enumeran las principales colecciones:

- **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 de Estudios.
- **Colección de Estudios Económicos.** Monografías relacionadas con la economía y la gestión empresarial elaboradas por expertos en la materia. Desde 1994, se han editado 35 libros.
- **Colección Comunidades Autónomas.** Colección que tiene por objetivo la realización de un diagnóstico estratégico individualizado de las diferentes economías territoriales españolas. La colección se ha iniciado en el 2007 con un primer volumen dedicado a Galicia.
- **Documentos de Economía "la Caixa".** Monografías que analizan en profundidad aspectos de interés de la economía nacional e internacional. Los documentos están elaborados por economistas del Servicio de Estudios.
- **Anuario Económico de España.** Ofrece información estadística de carácter socioeconómico a nivel municipal dirigida



a un amplio público de empresas, profesionales y particulares. Se puede consultar como base de datos en la web del Servicio de Estudios.

Paralelamente, el Servicio de Estudios de "la Caixa" edita, exclusivamente en inglés, las publicaciones "la Caixa" *Economic Papers* y "la Caixa" *Working Papers*, dirigidas a la comunidad científica y profesional. Los *working papers* sólo están disponibles en formato electrónico.



### 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.

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 23 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 2007 la Obra Social de "la Caixa" ha presentado los siguientes títulos: "El empresario inmigrante en España"; "Adolescentes ante el alcohol"; y "Programas intergeneracionales".



#### **Cátedra "la Caixa" Economía y Sociedad**

El objetivo de esta Cátedra, creada a finales de 2005, es promover, con voluntad de exigencia intelectual, una amplia serie de iniciativas académicas sobre las principales cuestiones que interesan y preocupan a la sociedad actual. Esas iniciativas se llevan a cabo en diferentes ciudades españolas y están impulsadas por el Servicio de Estudios de "la Caixa".

En este sentido, la Cátedra "la Caixa" Economía y Sociedad ha programado durante el año 2007 el ciclo de cuatro conferencias "Educación y valores en una sociedad abierta" en el que han participado ilustres personalidades como Ángel Gabilondo, José Antonio Marina, Victoria Camps y Carlos Castilla del Pino. También en 2007 se impartieron las conferencias "América Latina y España: ¿siglo XXI o años 60?", "La hora de España en Europa" y "Promesas y retos de la investigación oncológica en España", a cargo, respectivamente, de Julio María Sanguinetti, Jorge Semprún y Joan Massagué.

Junto con los ciclos de conferencias, la Cátedra programa también 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 2007, se han programado siete clases magistrales: "¿Un derecho europeo de contratos? (Una revisión del problema)"; "Identidad y democracia: los orígenes de la amistad política"; "Geoestrategia y economía del agua: un tema para el siglo XXI"; "Integración financiera internacional: riesgos y oportunidades"; "Química, medio ambiente y desarrollo sostenible"; "Crisis de la democracia y recuperación del espacio público"; y "Física cuántica, informática y comunicación: una nueva era tecnológica para el siglo XXI".

#### **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. 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.

La Cátedra "la Caixa" organiza anualmente un foro empresarial con presidentes, consejeros delegados y directores generales de algunas de las mayores empresas españolas. También programa simposios de expertos y lecciones magistrales de académicos y empresarios de prestigio internacional.

A lo largo del año 2007, 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.



## PATROCINIOS

Año tras año, "la Caixa" quiere estar presente en los diferentes eventos sociales, culturales o deportivos que generan un interés importante. Para ello selecciona cuidadosamente aquellos eventos y asocia a ellos su imagen de marca.

"la Caixa" entiende que, lejos de ser una mera acción publicitaria, un patrocinio es también una excelente oportunidad para colaborar con instituciones sociales y culturales de ámbito nacional y también local cuya labor contribuye al progreso de la sociedad.

### Programa ADO

Como parte de su compromiso con la sociedad, "la Caixa" impulsa la carrera profesional de deportistas de alto nivel colaborando activamente con el programa de Ayuda al Deporte Olímpico (ADO). Hoy en día, ADO es una entidad que agrupa a los mejores deportistas españoles, y está estrechamente vinculada al Comité Olímpico Español (COE) y al Consejo Superior de Deportes. El patrocinio del programa ADO es una apuesta clara por la formación y preparación olímpica de los mejores deportistas.



### Fundación Príncipe de Asturias

En línea con la filosofía de máxima implicación social, "la Caixa" brinda su apoyo a la Fundación Príncipe de Asturias, una de las instituciones culturales con más tradición en España. Como es sabido, esta fundación promueve los célebres premios del mismo nombre, que reconocen la labor de diferentes personas en ámbitos tan variados como las artes, las letras, la concordia, la cooperación internacional o el deporte, entre otras.

Los premios Príncipe de Asturias contribuyen a realzar la labor de personas que, con su labor –en ocasiones de forma mediática, otras veces callada– aportan mejoras a la sociedad. Entre los premiados hay figuras de gran relieve internacional como Ryszard Kapuscinski, Bob Dylan, Al Gore, Vinton Cerf, Arthur Miller, Michael Schumacher, Paul Auster, Joan Massagué y un larguísimo etc.



**En la 16ª Marató de TV3, han participado un buen número de empleados procedentes de los Servicios Centrales y de la red territorial de "la Caixa"**

### LA MARATÓ DE TV3

Desde el año 1992, "la Caixa" ha dado soporte operativo y tecnológico a la Marató de TV3. En concreto, ha asumido las gestiones de cobro de las donaciones y aporta toda la infraestructura técnica necesaria para recoger las donaciones telefónicas: desde impresos y consumibles, hasta programas informáticos, impresoras y faxes que se instalan en los puntos de atención telefónica situados en toda Cataluña y que a partir del año 2007 suman ya seis salas.

Como en las ediciones anteriores, en la 16ª Marató de TV3 han participado un buen número de empleados procedentes de los Servicios Centrales y de la red territorial de "la Caixa". Por su parte, la Asociación de Voluntarios Corporativos de la Entidad también ha participado recogiendo llamadas.



## 5.2 Respetuosos con el Medio Ambiente

El respeto por el medio ambiente en “la Caixa” es una realidad que abarca todos los proyectos, servicios y productos que se llevan a cabo, desde las medidas concretas creadas para la red de oficinas, hasta los proyectos más ambiciosos de la Obra Social.

En este sentido, “la Caixa” va más allá del marco normativo y busca la implicación de todas las personas que trabajan en la entidad. El objetivo es alcanzar la excelencia en sostenibilidad en todos los procesos y consumos que surgen dentro de la organización.

Para la entidad la responsabilidad ambiental es una responsabilidad de todos, clientes, empleados y empresas colaboradoras. Por eso, “la Caixa” concreta este compromiso a través de seis vías que garantizan unos procesos productivos respetuosos con el medio ambiente.

En primer lugar, hay que citar el 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. En segundo lugar, hay que destacar la adhesión al Programa de Medio Ambiente de las Naciones Unidas para el sector financiero. Además, “la Caixa” apoya y financia empresas relacionadas con la protección del medio ambiente y realiza actividades de concienciación a sus grupos de interés. Por otra parte, la Entidad organiza diversas actuaciones de difusión y protección de la naturaleza que lleva a cabo su Obra Social. Y por último, y desde el año 2007, “la Caixa” está adherida a las directrices de los llamados ‘Principios de Ecuador’.

**El respeto por el medio ambiente: es una realidad que debe abarcar todos los proyectos, servicios y productos que se llevan a cabo dentro de “la Caixa”**

**“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**

### GESTIÓN AMBIENTAL

#### Comité de Medio Ambiente

Actualmente, “la Caixa” cuenta con numerosos empleados dedicados a temas ambientales a tiempo parcial. El Comité de Medio Ambiente, creado en 2003, está formado con carácter permanente por las áreas de Auditoría, Eficiencia, Servicios Generales y Personal y, con carácter no permanente, por cualquier otra área que esté afectada en los temas a tratar.

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”.

Las acciones del Comité se centran en aspectos de eficiencia energética, consumo de papel, consumo de agua, sensibilización, comunicación y participación, gestión del riesgo y gestión comercial, entre otros.

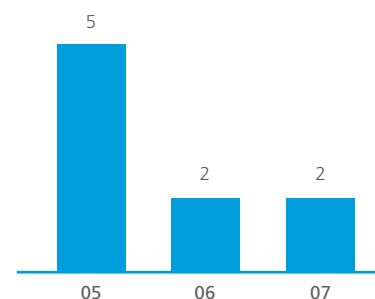
### OBJETIVOS RESPONSABLES

Entre los objetivos más destacados que “la Caixa” se ha propuesto en materia de respeto al medio ambiente para el año 2007, figuran:

- Potenciar la recogida selectiva de papel en origen.
- Potenciar el consumo del papel reciclado.
- Potenciar el uso de la factura electrónica.
- Concienciación en reducción de consumos y promoción de buenas prácticas.
- Expansión del expediente electrónico para operaciones de financiación.
- Productos de financiación e inversión específicos.
- Proponer la ampliación de la Ecoetiqueta para la red de oficinas de otras CC AA, además de Cataluña.
- Estudio de herramienta para la evaluación del riesgo ambiental de la cartera crediticia.



### Nº TOTAL DE COMITÉS DE MEDIO AMBIENTE CELEBRADOS





### Normas y Certificaciones

La Norma ISO 14001 y el reglamento europeo 761/2001 (EMAS) son las dos certificaciones que sellan el Sistema de Gestión Ambiental de la Entidad. Su aplicación se inició en el edificio de Servicios Centrales ubicado en Barcelona en el año 2003. También Sumasa, filial de "la Caixa" dispone de la certificación ISO 14001.

Con el objetivo de facilitar su difusión entre las partes interesadas de "la Caixa", sus puntos más significativos están recogidos en la Declaración Ambiental, accesible al público a través de la página web corporativa de la Entidad y en el Registro de la Propiedad.

**Cada año se realizan auditorías, internas y externas, con el objetivo de verificar la mejora continua de los servicios y renovar las certificaciones ambientales correspondientes**



#### Distintivo de garantía de calidad ambiental

"la Caixa" fue la primera entidad financiera que en el año 2006 consiguió el distintivo de garantía de calidad ambiental para su red de oficinas en Cataluña. La Ecoetiqueta es un paso más en el compromiso de la Entidad para la mejora continua de las prácticas ambientales y supone también una respuesta a las inquietudes de aquellos clientes más concienciados con el medio ambiente.

Publicado en la resolución MAH/1389/2006, la creación del distintivo de calidad ambiental para redes

de oficinas de atención al público ha sido verificada por AENOR. Actualmente, "la Caixa" quiere proponer la ampliación de la Ecoetiqueta a otras Comunidades Autónomas fuera de Cataluña.

En 2007, además de la renovación de la certificación EMAS, SGMA ISO 14001 y la auditoría interna MA, "la Caixa" ha obtenido la certificación OHSAS 18001 de Prevención de Riesgos Laborales.

**La Ecoetiqueta es un paso más en el compromiso de la Entidad para la mejora continua de las prácticas ambientales y supone también una respuesta a las inquietudes de aquellos clientes más concienciados con el medio ambiente**

	2005	2006	2007
Nº de certificaciones EMAS o ISO 14001 que posee "la Caixa".	2	2	2
Nº de empleados afectados por la EMAS o Norma ISO 14001.		1.564	
Inversión total destinada por "la Caixa" al mantenimiento, implantación y certificación de la EMAS o ISO 14001 (miles de euros).	Integrada en la gestión general de la actividad.		
Nº total de productos desarrollados y comercializados por "la Caixa" que están bajo el paraguas del sistema de certificación EMAS.	Servicios corporativos generales y todos los productos y servicios financieros.		
Nº total de oficinas afectadas por la Ecoetiqueta.	1.775	1.788	1.808
Nº total de empleados afectados por la Ecoetiqueta.		8.746	
Nº total y tipos de multas o sentencias judiciales contra "la Caixa" por incumplimiento de la normativa medioambiental.	0	0	0

**Cumplimientos legales y otras actividades medioambientales, más allá del marco normativo**

"la Caixa" ha llevado a cabo diversos compromisos legales, entre los que destaca la actualización del sistema de gestión a nuevas normativas, el impulso a la legalización de los depósitos de Gasoil y la presentación del plan de minimización de residuos en la Agencia de Residuos.

**Participación Institucional**

"la Caixa" también ha asistido a diversos foros, convenciones y grupos de trabajo con el objetivo de difundir las buenas prácticas en la gestión del medio ambiente. Las jornadas de benchmarking del Club de Excelencia en Sostenibilidad en Port Aventura, el grupo de trabajo de stakeholders en ASPAPEL, la jornada de difusión EMAS + Agenda 21, la I Convención de Responsables de Inmuebles y Servicios Generales de Cajas de Ahorro, o la presentación del manual de compra verde de "la Caixa" en la jornada convocada por el Pacto Mundial en el IESE, son algunos ejemplos.

Además de esto, "la Caixa" ha adecuado su sistema de gestión a diversos compromisos legales, entre los que destacan: la actualización del sistema de gestión a nuevas normativas, el impulso a la legalización de los depósitos de Gasoil y la presentación del plan de minimización de residuos en la Agencia de Residuos.

**Programa de Medio Ambiente de las Naciones Unidas**

Desde Septiembre de 2003, "la Caixa" se encuentra adherida a diferentes compromisos voluntarios, entre los que destacan el Programa de las Naciones Unidas para Entidades Financieras (UNEP-FI). 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.

**"LA CAIXA" EN LA CONFERENCIA "DOING GOOD AND DOING WELL"**

En el mes de marzo de 2007, el Programa de las Naciones Unidas para Entidades Financieras (UNEP-FI) fue invitada por ESADE e IESE, en el marco de sus programas MBA, para participar en la cuarta edición de "Doing Good and Doing Well", la conferencia de estudiantes líder en Europa sobre empresa responsable.

En este marco, "la Caixa" y el secretariado de UNEP-FI hablaron sobre RSC y competitividad en el sector financiero, facilitando información y experiencias sobre buenas prácticas empresariales, así como sobre los programas desarrollados por la Entidad financiera en este ámbito. En la conferencia participaron más de 350 personas entre estudiantes, profesores y profesionales.



### Formación y sensibilización ambiental

La concienciación y la sensibilización son los ejes sobre los que debe girar cualquier política relacionada con el medio ambiente. Por eso, dentro de los programas de formación de "la Caixa", ocupan un lugar central todas aquellas materias relacionadas con el respeto al medio ambiente.

#### El valor del ejemplo

Para "la Caixa", dar ejemplo es una actitud básica para poder difundir mejor el mensaje de respeto por el medio ambiente. Por eso, 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. Se trata de una formación que enseña, entre otros aspectos prácticos, cómo afecta la gestión en las actividades diarias de cada empleado y las posibles vías de participación en la mejora de esta misma gestión ambiental.

A lo largo del año 2007, 1.853 empleados de la Entidad han accedido al curso "Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001", habiéndolo terminado 1.133, y a través del cual se han impartido un total de 16.995 horas de formación. El objetivo es que todo el personal de "la Caixa" sea responsable de actuar según los requisitos ambientales especificados, ya sea en los procedimientos o en las normas internas.

**A través de Virt@ula existe un curso de sensibilización ambiental dirigido a todos los empleados, especialmente recomendado para los trabajadores de nuevo ingreso**

La proactividad debe articular todas estas prácticas sostenibles. Por eso, "la Caixa" invita a sus empleados a comunicar directamente sus iniciativas ambientales a través de un buzón creado específicamente para este fin.

### GRANDES IDEAS EN LA BANDEJA DE ENTRADA

Todos los empleados tienen la responsabilidad de participar en la mejora del entorno de las oficinas. Por eso, regularmente se lleva a cabo un concurso de nuevas ideas, seleccionadas para ponerse en práctica, y que se publican en la revista interna. A través de la promoción de sugerencias, "la Caixa" quiere potenciar el uso del buzón de notas para la recogida de ideas con un componente de mejora ambiental. Las propuestas recogidas son, posteriormente, analizadas por el Comité de Medio Ambiente.

Paralelamente, "la Caixa" ha fijado entre sus principales objetivos potenciar la ficha de consumo por centros. Se trata de una información destinada a promover las buenas prácticas entre los empleados. Precisamente, se quiere sensibilizar al personal sobre el buen uso de los contenedores.

Uno de los pasos más importantes para un correcto uso de las impresiones de documentos es la inclusión del mensaje ecológico en e-mails y en los terminales de autoservicio. En movilidad sostenible, "la Caixa" ha incorporado un parking de bicicletas (exterior e interior) para empleados.

No hay que olvidar que en el mes de septiembre de 2007 se puso en marcha el foro 'La Ecología a Debate' en la Intranet corporativa de la Entidad. A través de esta herramienta, 133 empleados han realizado 176 aportaciones, casi todas ellas dirigidas al ahorro de energía y reciclaje de papel. Una de las iniciativas más citadas en el foro es la limitación de la temperatura verano / invierno. Por otra parte, en el apartado de "sugerencias" de empleados, en 2007 se han recibido 126 sugerencias con componente ambiental.



## FORO "LA ECOLOGÍA A DEBATE" DENTRO DE LA INTRANET DE "LA CAIXA"

El tamaño de la letra de los textos resalta la cantidad de coincidencias de los participantes del foro "La Ecología a Debate" en un mismo tema. De este modo, todo lo que tiene que ver con la reducción, reciclaje y reutilización de papel, plástico y agua centra buena parte de la atención de los foreros. A su lado se encuentra la apuesta generalizada por el uso de alternativas electrónicas ante la tradicional utilización del papel. Ajustar la temperatura ambiental de las oficinas, imprimir sólo cuando es imprescindible, hacerlo a dos caras y sistemáticamente en papel reciclado, así como desconectar las máquinas de manera centralizada, son también algunas de las consideraciones de peso que se aprecian en las aportaciones de los empleados.



**Durante los meses de noviembre y diciembre se llevó a cabo la campaña "Recuerda, la temperatura de confort en invierno es de 20° C". Esta iniciativa incluyó banners en la Intranet corporativa de la Entidad y el envío como presente de Navidad de un termómetro a todas las oficinas**

### REDUCCIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL DIRECTO

El compromiso de "la Caixa" con el Medio Ambiente se traduce día a día en un conjunto de medidas dirigidas a reducir su impacto. Aunque la actividad de la Entidad no genera impactos ambientales muy significativos, los efectos más relevantes tienen que ver con la energía eléctrica y el papel, ámbitos en los que la empresa quiere reducir su consumo.

Esta reducción lleva implícita una disminución de los residuos y por lo tanto un ahorro doble, tanto en origen como en tratamiento final. Por eso, se está llevando a cabo un seguimiento periódico de las medidas adoptadas para la optimización de ambos consumos.

En total, a lo largo del año 2007 los costes directos de la gestión ambiental han subido a 65.141 euros.

### Consumo Interno: Indicadores e Iniciativas de Mejora en Servicios Centrales y Red Territorial

#### Oficinas

Con el objetivo de contribuir a la reducción de impactos ambientales derivados de los materiales y componentes utilizados en la construcción, uso y mantenimiento de una oficina, "la Caixa" ha realizado el Análisis del Ciclo de Vida (ACV) de sus oficinas bancarias. Este tipo de estudio permite identificar y jerarquizar opciones para reducir los impactos y las cargas ambientales de las oficinas.

#### Energía eléctrica

"la Caixa" ha concretado diversas fórmulas de ahorro energético en los sistemas centrales mediante nuevos criterios de alumbrado. El control de encendido, las células fotoeléctricas y los sensores de presencia son algunos ejemplos. Estos sistemas permiten que, en las dependencias con bajo nivel de presencia humana, como

lavabos, archivos y sótanos, se reduzca de manera notable el consumo de luz.

Además, todos los ordenadores personales y monitores TFT de la Entidad poseen las certificaciones FCC, Energy Star y GS mark (TUV), que garantizan un menor y más eficiente consumo de energía.

También se han mejorado las luminarias del edificio, sustituyéndolas por otras más eficientes, con una prueba piloto en la planta 15 de los Servicios Centrales.

La limpieza nocturna también se ha visto afectada por las nuevas medidas de ahorro. En concreto, se ha implantado una nueva organización en la limpieza del edificio. Desde el mes de noviembre, los Servicios Centrales pueden apagar hasta el 50% de sus instalaciones durante la noche. Además, se ha puesto en marcha una nueva política de iluminación nocturna en oficinas (rótulos, luces de emergencia en back-office, cajeros automáticos...). Este control del consumo eléctrico en oficinas permitirá realizar acciones de concienciación en próximos ejercicios, así como informar del consumo a la red territorial.

**Se ha implantado una nueva organización en la limpieza nocturna del edificio de Servicios Centrales de Barcelona. Desde el mes de noviembre de 2007, los Servicios Centrales pueden apagar hasta el 50% de sus instalaciones durante la noche**

## MENOS LUZ, MÁS VIDA

El día 1 de febrero de 2007, "la Caixa" pasó a formar parte de la propuesta global de acción contra el cambio climático, promovida por la Alianza por el Planeta, una iniciativa que reúne a más de 70 asociaciones ecologistas, científicas y de consumidores. Los Servicios Centrales de Barcelona (Avenida Diagonal 621-629), y de Madrid (Paseo de la Castellana, 51) apagaron la iluminación de ambos edificios con el objetivo de concienciar sobre el cambio climático y el impacto que el consumo de energía ejerce sobre ésta.

### Gasoil

En cuanto al consumo de gasoil, este es mínimo dado que sólo se realiza en caso de emergencia. El incremento del año 2007 corresponde a la utilización de 463 horas (144 en 2006) motivadas por necesidades de mantenimiento, un corte eléctrico interno en el mes de diciembre y, principalmente, a un corte de suministro de la compañía eléctrica en agosto en Barcelona.

### Agua

En el caso del consumo de agua, tanto los edificios centrales como la red de oficinas y edificios de las empresas de "la Caixa", se abastecen de la red municipal. Entre algunas de las medidas que se han implementado cabe destacar que el edificio de Servicios Centrales de Barcelona cuenta, entre otros sistemas, con una reducción del tiempo de descarga de los grifos automáticos sanitarios, acción que se añade al cambio de las torres de refrigeración en el año 2005. En 2007 tras actuaciones para mejorar el tratamiento del agua y realizar un estudio general de adecuación de las fuentes ornamentales con el fin de

reducir gasto de agua y biocida, se tomó la decisión de sustituirlas por una zona ajardinada.

El incremento en el consumo de agua durante el año 2007 se puede considerar vegetativo. Pese a ello, "la Caixa" ha decidido considerarlo significativo y estudiar nuevas medidas de ahorro.

### Papel

En el año 2006, "la Caixa" implantó definitivamente una de las iniciativas de sensibilización ambiental, en cuanto a la impresión de documentos, que revierte el consumo del residuo más significativo de la Entidad: el papel. Se trata de una política ya consolidada de tratamiento de este material tanto en el ámbito que afecta a los clientes como en el interno. El objetivo es evitar, siempre que sea posible, la impresión de papel o imprimir una sola copia y que sea opcional una segunda.

Actualmente, un 40% del papel utilizado es reciclado y el objetivo es llegar al 60%. El área de Auditoría lo ha incluido en su protocolo de actuación en oficinas. Se ha llevado a cabo un cambio de material de oficina a papel reciclado (tarjetas de visita empleados, carpetas, expedientes, etc.).

### Si es on-line, es sostenible

"la Caixa" ha puesto a disposición de los clientes el Servicio de Correspondencia Personalizada, que sustituye al envío físico de las cartas postales por documentos electrónicos. Esta medida ha reducido el consumo de papel para confeccionar extractos y sobres. En general, "la Caixa" ha reducido en más de 42,9 millones el número de comunicados impresos enviados a sus clientes en el último año.

En el servicios de Línea Abierta, la unificación de envíos de documentación a clientes y el servicio Recibo Único ayudan al cometido de racionalizar el

consumo de papel, además del servicio de alertas CaixaMóvil, incluido dentro de los servicios que ofrece la plataforma on-line.

La digitalización es uno de los procesos más importantes por los que ha pasado la vasta información que "la Caixa" acumula entre contratos, documentos, firmas, etc. Además, ha permitido reducir de forma importante el almacenaje, la consulta y la transmisión en soporte papel de la documentación.

En los últimos dos años se han introducido también nuevos paneles electrónicos en las oficinas de la red territorial que reducen el número de folletos impresos. Por otra parte, se ha implementado el expediente electrónico en oficinas y se ha editado la versión electrónica de la revista de empleados. Otras medidas que afectan a la reducción del consumo de papel es el envío del Currículo Vitae sólo en versión electrónica y la felicitación de Navidad electrónica.

Entre los retos para el 2008, destaca la implantación de la nómina electrónica, que contribuirá a hacer más accesible la información al empleado a través de su portal. Además, mejorará el impacto ambiental mediante el ahorro de papel.





## INDICADORES DEL IMPACTO DIRECTO AMBIENTAL

Consumo de Recursos Naturales	2005	2006	2007
<b>Energía Eléctrica (GJ) <sup>(1)</sup></b>			
Total energía eléctrica consumida <sup>(4)</sup>	85.369,9	90.701,90	95.132,7
Total energía eléctrica consumida por empleado	54,55	55,17	57,83
% de ahorro de energía eléctrica	—	+ 6,2%	+4,8%
<b>Gasoil (GJ) <sup>(2)</sup></b>			
Total gasoil consumido	1.547	3.023	6.770
Total gasoil consumido por empleado	1,09	2,02	4,54
<b>CO<sub>2</sub> (Tn) <sup>(3)</sup></b>			
Emisiones CO <sub>2</sub> por consumo de gasoil (Tn)	114	224	501
Emisiones CO <sub>2</sub> por consumo eléctrico (Tn)	9.953	9.837	10.398
Total toneladas CO <sub>2</sub>	10.067	10.060	10.899
<b>Agua (m<sup>3</sup>)</b>			
Total agua consumida	56.133	75.036	76.036
Agua consumida por empleado	35,87	45,64	46,56
% de ahorro de agua	—	+33,6%	+1,3%
<b>Papel (Kg)</b>			
Total papel consumido	100.000	120.912	115.868
Papel consumido por empleado	62,85	72,45	65,38
% papel reciclado sobre total consumido	"la Caixa" 43% Sumasa 110% Vivienda Asequible 11,8%	"la Caixa" 42% Sumasa 102% Vivienda Asequible 54,8%	"la Caixa" 40% Sumasa 136% Vivienda Asequible 62,9%

<sup>(1)</sup> Factor conversión: GJ por Kwh: 0,0036. Fuente: Protocolos Técnicos del GRI

<sup>(2)</sup> Factor de conversión: GJ por galón de gasoil (3,78 litros): 0,138. Fuente: Protocolos Técnicos del GRI

<sup>(3)</sup> Factor de conversión: gr de CO<sub>2</sub> por Kwh. Factor medio de emisión del sector eléctrico español durante 2007. Elaboración propia a partir de datos del sector y de factores medios de emisión reconocidos por tecnología.

<sup>(4)</sup> En consumo de energía eléctrica y agua se incluyen los datos de Servicios Centrales de "la Caixa" y Sumasa.

En gasoil y emisiones de CO<sub>2</sub>, se incluyen los datos de Servicios Centrales de "la Caixa".

En consumo de papel, en 2005 y 2006 se incluyen los datos de Servicios Centrales de "la Caixa", Sumasa y Vivienda Asequible y en 2007 se incluyen los datos de Servicios Centrales de "la Caixa", Sumasa, Vivienda Asequible y ServiHabitat.

**CONSUMOS INDIRECTOS DE ENERGÍA DESGLOSADOS POR ENERGÍA PRIMARIA CONSUMIDA (GJ)**

<b>"la Caixa"</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
Biomasa	1.969	2.092	2.194
Carbón	110.433	117.330	123.092
Gas natural	3.927	4.172	4.377
Hidráulica	12.972	13.782	14.459
Nuclear	104.640	111.175	116.634
Petróleo	23.232	24.683	25.895
Viento	1.620	1.721	1.806

Factor de conversión: GJ por Kwh: 0,0036. Fuente: Protocolos técnicos de GRI.

**Gestión y reciclaje de residuos**

A pesar de su escasa repercusión en términos comparativos con respecto a otros sectores, "la Caixa" garantiza que todos los residuos se gestionan a través de los canales legalmente previstos. Es decir, con una normativa interna que garantiza un tratamiento de los residuos adecuado a sus características.

Por ejemplo, en el edificio de Servicios Centrales se generan a diario residuos como escombros, restos de madera, plástico, vidrio, mobiliario, etc. A pesar de que se trata de residuos no peligrosos, son objeto de un riguroso servicio de recogida continuo. Además, también se lleva a cabo la recogida de otros deshechos como pilas, baterías, fluorescentes, envases de productos químicos, entre otros, corre a cargo también de gestores autorizados.

**Puntos más que verdes**

Los puntos verdes son contenedores diferenciados para la recogida selectiva de papel, tóners, pilas usadas, plástico y cartuchos de tinta. A través de ellos, los empleados de los Servicios Centrales pueden formar parte de la gestión y reciclaje de residuos. En cuanto a los equipos informáticos, al final de su vida útil son retirados a un almacén, transportados y reciclados por un gestor autorizado.

**Todas las plantas del edificio de Servicios Centrales de Barcelona cuentan con una serie de contenedores diferenciados para la recogida selectiva de papel, tóners, pilas usadas, plástico y cartuchos de tinta**

**RESIDUOS CON TRATAMIENTO NORMATIVO ESPECIAL RECOGIDOS**

	2005	2006	2007
Papel y cartón (Kg) <sup>(1)</sup>	86.870	171.982	190.933
Plástico (Kg) <sup>(2)</sup>	37.240	51.380	34.832
Fluorescentes (Kg) <sup>(3)</sup>	150	720	820
Pilas (Kg) <sup>(3)</sup>	80	360	312
Envases de productos químicos (Kg) <sup>(3)</sup>	308	647	682
Cartuchos de tóner (unidades) <sup>(3)</sup>	3.649	3.986	4.054

(1) En los residuos de papel y cartón recogidos en 2005 y 2006 se incluyen los datos de Servicios Centrales de "la Caixa" y Sumasa, y en 2007 se incluyen los datos de Servicios Centrales de "la Caixa", ServiHabitat, Sumasa y Vivienda Asequible.

(2) En los residuos de plásticos recogidos en 2005 y 2006 se incluyen los datos de Servicios Centrales de "la Caixa" y en 2007 se incluyen los datos de Servicios Centrales de "la Caixa" y ServiHabitat.

(3) En los residuos de fluorescentes, pilas, cartuchos de tóner y envases de productos químicos recogidos, se incluyen los datos de Servicios Centrales de "la Caixa".

**Emisiones a la atmósfera**

"la Caixa" quiere potenciar los compromisos contraídos con los acuerdos del Protocolo de Kyoto sobre emisiones de CO<sub>2</sub>. Actualmente, 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.

Entre las medidas que afectan a este ámbito, "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 para optimizar la eficiencia lumínica a través de iluminación de diodos Leds.

En el interior de las oficinas, se han diferenciando la iluminación de 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%. Además, 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 2007 los empleados han realizado un total de 25.608.192 kilómetros en desplazamientos y viajes corporativos y han emitido 3.228 toneladas de CO<sub>2</sub>.

Con el control de emisión de CO<sub>2</sub> en viajes de empleados, iniciado en 2006, el año 2007 ha sido el primero en el que se ha podido valorar la comparación. Éste se

calcula en función del tipo de transporte y la distancia. Si en 2007, y con un total de 24.233 empleados, la emisión ha sido de 3.228 T de CO<sub>2</sub>, en el año 2006 y con un total de 23.229 empleados, la emisión fue de 3.177 T, por lo que el incremento relativo ha sido negativo. No obstante, cada vez más, se está promocionando la videoconferencia en sustitución de los viajes.

Por último, cabe citar la reducción del número de impresoras, escáner y fax en los Servicios Centrales lo que ha supuesto la reducción de 33 toneladas de CO<sub>2</sub> eq.

Viajes	Datos Anuales 2006	Datos Anuales 2007	Variación 06/07
Total recorrido (*) (aéreo + coche alquilado + ferrocarril) (Km.)	25.041.884	25.608.192	2,26%
Km. por empleado	1.078	1.056	-2,04%
Tn CO <sub>2</sub> (teq)	3.176	3.228	1,64%

(\*) Según factores de cambio obtenidos de World Resources Institute.

### CRÉDITOS RESPETUOSOS CON EL MEDIO AMBIENTE

El riesgo ambiental es uno de los aspectos que se valoran en el proceso de evaluación de riesgos en operaciones de crédito destinadas a empresas. Sobre todo, en aquellas que operan en sectores potencialmente contaminantes. Desde "la Caixa", se analiza si se han implantado sistemas de protección ambiental y cómo pueden afectar estas cuestiones a la solidez de la empresa, a la sostenibilidad de la zona y a su capacidad de desarrollo futuro.

Por eso, "la Caixa" 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. También se valora que se tomen medidas de minimización del riesgo ambiental en la medida que sea posible.

Este proceso de evaluación es especialmente relevante en las operaciones de 'project finance', en las que se ha de velar por el potencial impacto ambiental desde el inicio del diseño de la operación. Por eso, "la Caixa" quiere asegurarse que el prestatario cumple con la normativa aplicable a cada caso y si cuenta con certificados de adhesión a sistemas de gestión ambiental (EMAS, ISO 14001, etc.).

**"la Caixa" 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**

### 5.3 Proveedores

#### Política de Compras y Relaciones con Proveedores de "la Caixa"

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, están gestionados informativamente mediante programas que permiten recoger información de todos los colaboradores de "la Caixa", sus servicios prestados y contratos.

#### POLÍTICA DE COMPRAS Y RELACIONES CON PROVEEDORES DE "LA CAIXA"

Entre las iniciativas que "la Caixa" ha puesto en marcha en el año 2007 en este ámbito destacan:

- Identificación de los proveedores de Gestión Especial.
- Realización de una base de datos de todos los proveedores a nivel del Grupo "la Caixa".
- Incorporación en los nuevos contratos firmados de una cláusula sobre la obligatoriedad del cumplimiento de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Transparencia, ya que más del 40% de las contrataciones se realizan a través de una subasta pública.

	"la Caixa"	Servicios Informáticos	GDS-Cusa	PromoCaixa	ServiHabitat	Sumasa	Vivienda Asequible	TOTAL
Volumen de compras de bienes y servicios (millones de euros)	1.127,3	63,4	4,5	19,6	132	239	56,9	1.642,7
Número de facturas	521.961	7.579	3.038	2.532	1.574	35.400	ND	572.084
Cumplimiento plazo de pago	82%	100%	100%	98%	100%	96,1%	100%	—
Número de proveedores	302	29	60	32	39	359	N.D	821

En el ejercicio 2007, los 5 proveedores principales de "la Caixa", con mayor volumen de facturación, han presentado una facturación global de 257,8 millones de euros. Existe un total de 821 proveedores de "la Caixa" y sus filiales.

En la gestión de los proveedores participan un buen número de áreas, como los servicios jurídicos o los centros gestores de las áreas contratantes, que supervisan 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. Cabe destacar que "la Caixa" aporta la evaluación de riesgos

laborales, la planificación preventiva derivada de ésta y el certificado de que todos los trabajadores han recibido la formación adecuada en prevención.

Existe además 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 de que todos los trabajadores han recibido la formación adecuada en prevención. Además se entregan 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 en aquellos casos de contratación de actividades calificadas legalmente como propias.

En línea con los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, "la Caixa" extiende este compromiso a sus proveedores en el respeto de los derechos humanos y contra el deterioro del medio ambiente.

Además, en 2007 se ha puesto en marcha una encuesta de satisfacción de proveedores, cuyo resultado fue de 6,83 sobre 10 con un porcentaje de respuesta del 20%.



### Requerimientos Ambientales a Proveedores

Una política ambiental efectiva no sólo debe implementarse dentro de la organización, sino que debe tener en cuenta toda la cadena de valor. Por este motivo, 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. De esta manera, los proveedores se identifican y adhieren a los valores de la “la Caixa” en el respeto al medio ambiente.

Con el objetivo de aplicar criterios de compra ambientalmente responsable, se ha implantado en todas las oficinas la Guía de Compra Verde, creada en 2005. Se trata de un documento que orienta en la compra sostenible de material de oficina y que busca aunar calidad con el menor impacto ambiental posible. El documento aporta recomendaciones de compra y un cuestionario para el proveedor en el que se reflejan las consideraciones relacionadas con el tratamiento que su empresa concede a distintos aspectos ambientales.

**En línea con los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, “la Caixa” extiende este compromiso a sus proveedores en el respeto de los derechos humanos y contra el deterioro del medio ambiente**

**Además de “la Caixa”, desde el año 2007 también las empresas GDS-Cusa, PromoCaixa y Sumasa incorporan en todos sus contratos con los proveedores una cláusula en materia de medio ambiente y solicitan a los proveedores que aporten los certificados que posean en materia de medio ambiente y de calidad**





## **Un buen lugar para trabajar**

- 6.1 Reconocimiento de la Diversidad
- 6.2 Respeto a los Derechos Colectivos
- 6.3 Ventajas y Beneficios Sociales
- 6.4 Impulso a la Competencia Profesional
- 6.5 Innovación Tecnológica
- 6.6 Satisfacción del Cliente Interno

# 6

Ámbito / Área	Compromisos 2008-2010
Reconocimiento de la diversidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En 2008 puesta en marcha de las acciones aprobadas en el protocolo de igualdad y conciliación.</li> </ul>
Formación y desarrollo profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% de la plantilla de la red financiera de "la Caixa" formada en blanqueo de capitales y protección de datos.</li> <li>• Plan de formación para los empleados de Servicios Centrales de "la Caixa" para mejorar sus habilidades de comunicación, trabajo en equipo y dirección.</li> <li>• 100% de la plantilla de la Red Territorio de "la Caixa" evaluada en base a sus competencias.</li> </ul>

"la Caixa" se esfuerza por crear un clima de respeto y diálogo, favoreciendo el desarrollo personal y profesional de quienes integran el equipo, así como propiciando la conciliación de su vida laboral y familiar. Todo ello, partiendo de la necesaria igualdad de oportunidades y en un entorno de máxima seguridad y salubridad.



## 6.1 Reconocimiento de la diversidad

El crecimiento de la plantilla es el reflejo de la expansión tanto de "la Caixa" como de sus filiales. En la actualidad, 24.725 profesionales integran el equipo de trabajadores de "la Caixa", Servicios Informáticos, GDS-Cusa, MicroBank, PromoCaixa, ServiHabitat, Sumasa y Vivienda Asequible (no se incluye Critería CaixaCorp), lo que supone un 4,51% más que en el año 2006.

En este sentido, la Entidad ha seguido la tendencia de los últimos tres años, convirtiéndose en una de las empresas que ha generado y genera más puestos de trabajo estables en España.

En línea con los objetivos de apoyo al desarrollo profesional de sus trabajadores, la retribución mínima del personal, tanto de "la Caixa" como de sus filiales, está por encima del mínimo fijado por la Ley, así como de lo establecido por convenio. De hecho, el salario base está regulado por las tablas establecidas en el convenio y supera ampliamente el salario mínimo legal.

### Número de veces que el salario de "la Caixa" y sus filiales supera salario mínimo legal

"la Caixa"	2,4
Servicios Informáticos	2,7
GDS-Cusa	2
MicroBank	1,89
PromoCaixa	2,2
ServiHabitat	1,4
Sumasa	2,4
Vivienda Asequible	1,34

### CARACTERÍSTICAS DE LA PLANTILLA DE "LA CAIXA" Y SUS FILIALES

24.725 profesionales, sin incluir Critería CaixaCorp, integran el equipo de trabajadores de "la Caixa", Servicios Informáticos, GDS-Cusa, MicroBank, PromoCaixa, ServiHabitat, Sumasa y Vivienda Asequible.

Del total de 24.725 empleados, un total de 24.700 están en España, 13 en Polonia y Rumanía y 12 repartidos en los países donde "la Caixa" tiene oficinas de representación.

A lo largo de 2007 la plantilla ha aumentado en 1.068 personas, lo que supone un incremento del 4,51%.

Resulta significativa la progresiva incorporación de las mujeres, que ya representan el 45% de la plantilla, frente al 55% de hombres.

El 99% de la contratación se realiza mediante la modalidad de contrato indefinido.

El 83% de la plantilla tiene formación oficial universitaria.

La antigüedad media de los trabajadores en "la Caixa" es de 12,19 años, en GDS-Cusa de 12,1 años, 0,5 años en MicroBank, en PromoCaixa la antigüedad media está entre los 2 y 8 años, 9,2 años para ServiHabitat, 5,6 años para Sumasa y, finalmente, 11 para Vivienda Asequible.

La edad media de la plantilla en "la Caixa" es de 38,8 años, en Servicios Informáticos 39,3 años, en GDS-Cusa de 41,2 años, 48 años en MicroBank, en PromoCaixa la edad media está entorno los 30 y 40 años, 39,1 años para ServiHabitat, 38,5 años para Sumasa y, finalmente, 41 años para Vivienda Asequible.

Por otra parte, y respecto a las condiciones de contratación del personal cabe destacar que desde el año 2006, todas las filiales de "la Caixa" han seguido avanzando el pase a la situación de fijo de los empleados con contrato temporal y valoración positiva ya incorporados en la organización, y han decidido priorizar el contrato de trabajo fijo, con un periodo de prueba de 9 meses.

Resulta reseñable que la antigüedad media de los trabajadores en "la Caixa" es de 12,19 años, en GDS-Cusa de

12,1 años, 0,5 años en MicroBank, en PromoCaixa la antigüedad media está entre los 2 y 8 años, 9,2 años para ServiHabitat, 5,6 años para Sumasa y, finalmente, 11 para Vivienda Asequible.

Mientras que la edad media de la plantilla en "la Caixa" es de 38,8 años, en Servicios Informáticos 39,3 años, en GDS-Cusa de 41,2 años, 48 años en MicroBank, en PromoCaixa la edad media está entorno los 30 y 40 años, 39,1 años para ServiHabitat, 38,5 años para Sumasa y, finalmente, 41 años para Vivienda Asequible. Cifras que muestran

un equilibrio real entre el personal joven, con clara proyección de cara al futuro, y los profesionales experimentados.

El nivel de formación de los nuevos empleados es otro de los indicadores positivos que manejan las empresas en la actualidad. En 2007, un 83% del total de los empleados posee estudios universitarios.

La expansión nacional e internacional tanto de "la Caixa" como de sus filiales se ha iniciado en base a la proximidad de las personas al territorio. Coherentes con ello, éstas se organizan internamente de forma divisional por territorios, con la finalidad de aproximarse e integrarse en la cultura, los valores y las particularidades del mismo. Por eso promueven la incorporación de personas con origen y/o residencia en ese territorio.



#### INVERSIÓN TOTAL EN GASTOS DE PERSONAL DE "LA CAIXA" Y SUS FILIALES (en miles de euros)

Empresa	Sueldos y salarios	Seguros sociales	Donaciones y aportaciones al fondo de pensiones	Otros gastos	TOTAL
"la Caixa"	1.252.647	240.986	113.063	186.350	1.793.046
Servicios Informáticos	8.534	1.463	0	340	10.337
GDS-Cusa	2.970	475	23	480	3.948
MicroBank	250	42	1	11	304
PromoCaixa	1.593	293	0	40	1.926
ServiHabitat	4.769	872	0	0	5.641
Sumasa	6.063	1.349	0	0	7.412
Vivienda Asequible	1.696	192	0	102	1.990
<b>TOTAL</b>	<b>1.278.522</b>	<b>245.672</b>	<b>113.087</b>	<b>187.323</b>	<b>1.824.604</b>

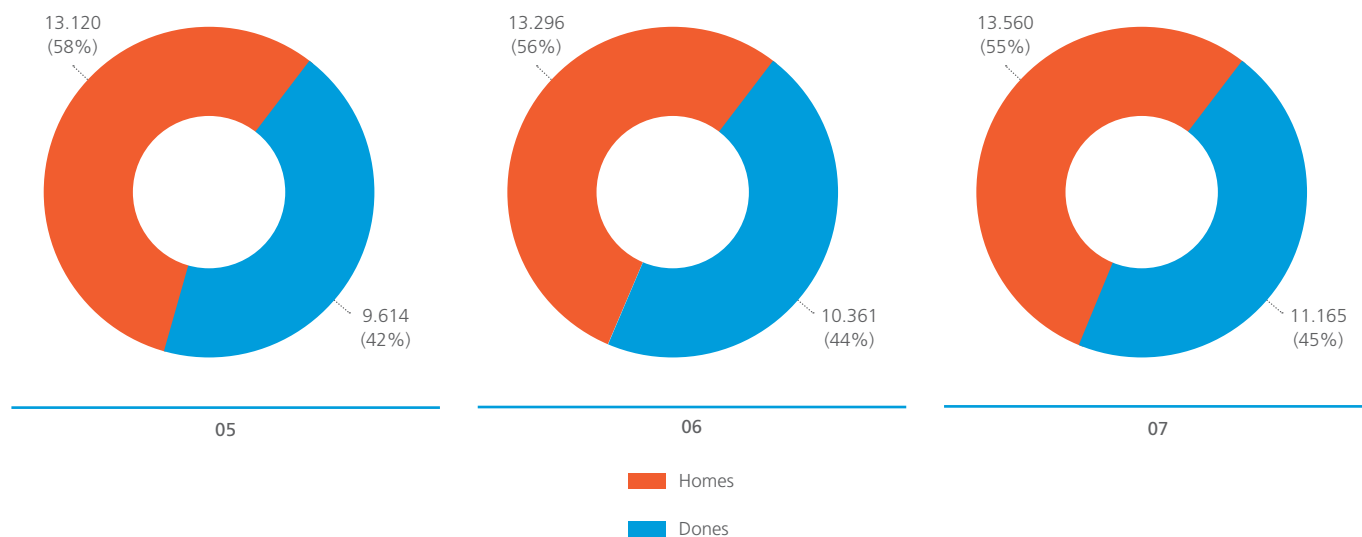


## Nº TOTAL DE EMPLEADOS QUE CONFORMAN LA PLANTILLA DE "LA CAIXA" Y SUS FILIALES

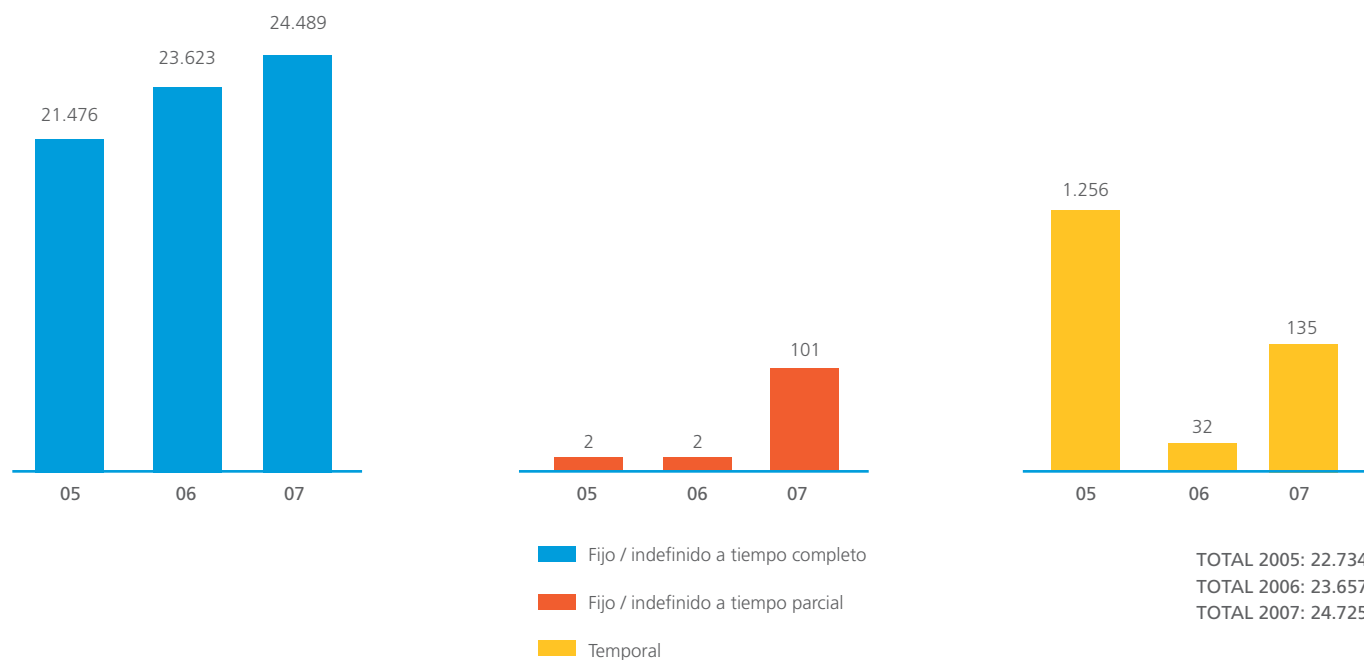
Empresa	2005	2006	2007
"la Caixa"	22.333	23.229	24.233
Servicios Centrales	1.420	1.493	1.564
Red Territorial	20.913	21.736	22.669
Servicios Informáticos	121	156	111
GDS-Cusa	82	66	56
MicroBank *	ND	ND	9
PromoCaixa	27	30	33
ServiHabitat *	ND	ND	99
Sumasa	145	151	156
Vivienda Asequible	26	25	28
<b>TOTAL</b>	<b>22.734</b>	<b>23.657</b>	<b>24.725</b>

(\*) MicroBank y ServiHabitat tiene empleados desde mediados de 2007, por tanto toda la información esta recogida desde esa fecha.

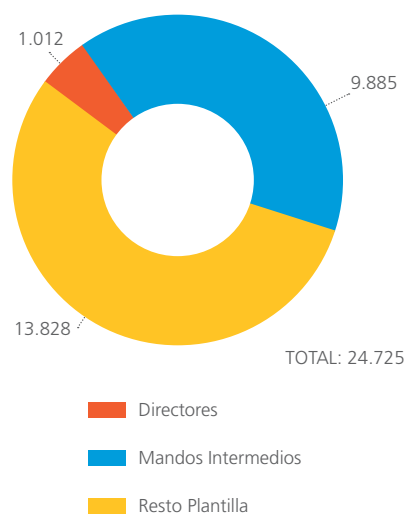
## EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA DE "LA CAIXA" Y SUS FILIALES



### TIPO DE CONTRATO DE LA PLANTILLA DE "LA CAIXA" Y SUS FILIALES. EMPLEADOS CON CONTRATO FIJO Y TEMPORAL



### DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA DE "LA CAIXA" Y SUS FILIALES POR CATEGORÍAS PROFESIONALES AÑO 2007



### Antigüedad media de la plantilla de "la Caixa" y sus filiales (años)

2007

"la Caixa"	12,19
Servicios Informáticos	ND *
GDS-Cusa	12,1
MicroBank	0,5
PromoCaixa	Entre 2 y 8
ServiHabitat	9,2
Sumasa	5,6
Vivienda Asequible	11

(\*) ND: no disponible.

Edad media de la plantilla de "la Caixa" y sus filiales	2007
"la Caixa"	38,8
Servicios Informáticos	39,3
GDS-Cusa	41,2
MicroBank	48
PromoCaixa	Entre 30 - 40
ServiHabitat	39,1
Sumasa	38,5
Vivienda Asequible	41

### "LA CAIXA", LA MÁS DESEADA PARA TRABAJAR

Por segundo año consecutivo, el 'barómetro' de reputación corporativa del MERCO (Monitor Español de Reputación Corporativa) ha designado a "la Caixa" como la entidad más valorada para trabajar. Así lo ha puesto de relieve esta segunda edición del informe anual, que evalúa la reputación de las empresas y organizaciones españolas desde el punto de vista de los trabajadores, público en general y responsables de Recursos Humanos.

"la Caixa" no sólo es la entidad más deseada para trabajar, sino también la más valorada por su propia plantilla. Sin duda, este elevado nivel de satisfacción contribuye a la calidad del servicio a los clientes e impulsa las acciones sociales que se llevan a cabo.

### DIÁLOGO

Los profesionales de "la Caixa" y sus filiales son los protagonistas y quienes se encargan de transmitir, en su actividad cotidiana, los valores de la entidad. Por eso es fundamental que los empleados expresen sus necesidades, aspiraciones y preferencias a través de un diálogo abierto y constante. En este sentido, se intenta promover un trato honesto y respetuoso, basado en el diálogo con las personas. Este diálogo se canaliza a través de diversos mecanismos.

#### Canales de Comunicación Interna Específicos de "la Caixa"

Uno de estos canales es la 'encuesta de clima laboral', que se realiza a los empleados de la Red Territorial y de Servicios Centrales de la entidad financiera periódicamente, una herramienta extremadamente útil ya que, a través de ella, la Entidad puede sondear las necesidades, inquietudes y puntos de mejora en su gestión de las personas.

Otra encuesta realizada es la 'encuesta de conciliación', que ha permitido desarrollar un conjunto de iniciativas para favorecer la vida laboral y familiar de la plantilla de la Red Territorial y de Servicios Centrales.

#### "la Caixa" trata de potenciar una comunicación interna personal y directa para que la información fluya en todas las direcciones

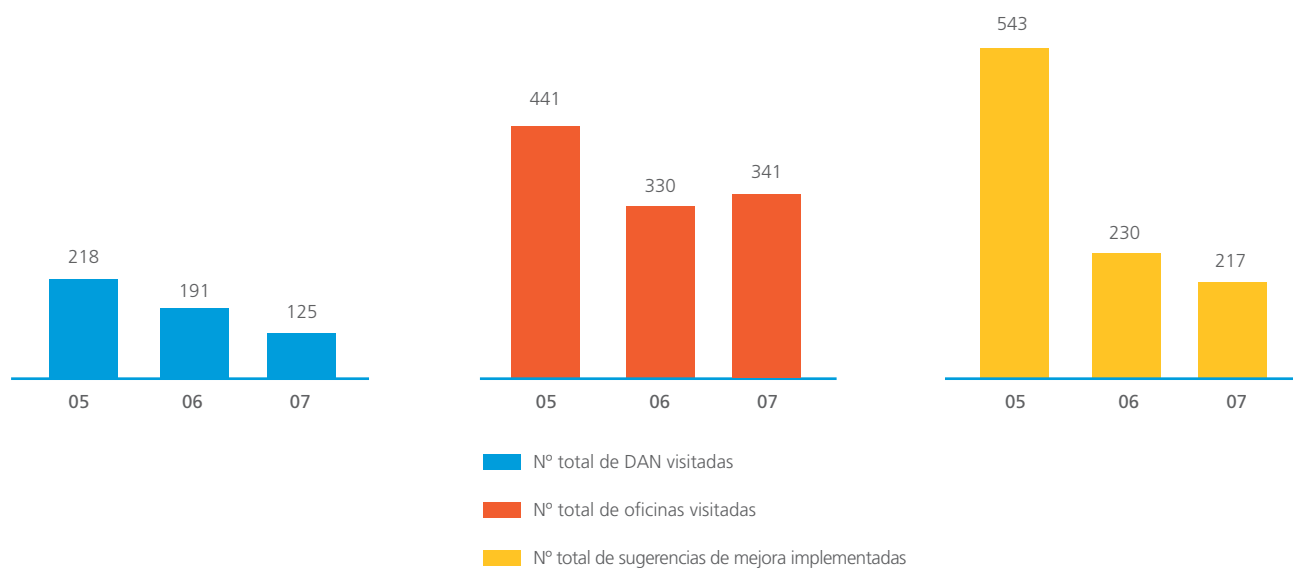
##### Encuentros de la Dirección General con la Red Territorial

Durante el año 2007, la Dirección General ha seguido impulsando reuniones con oficinas de la Red Territorial. En este sentido, se han visitado oficinas de 125 de las 218 Direcciones de Área de Negocio existentes.

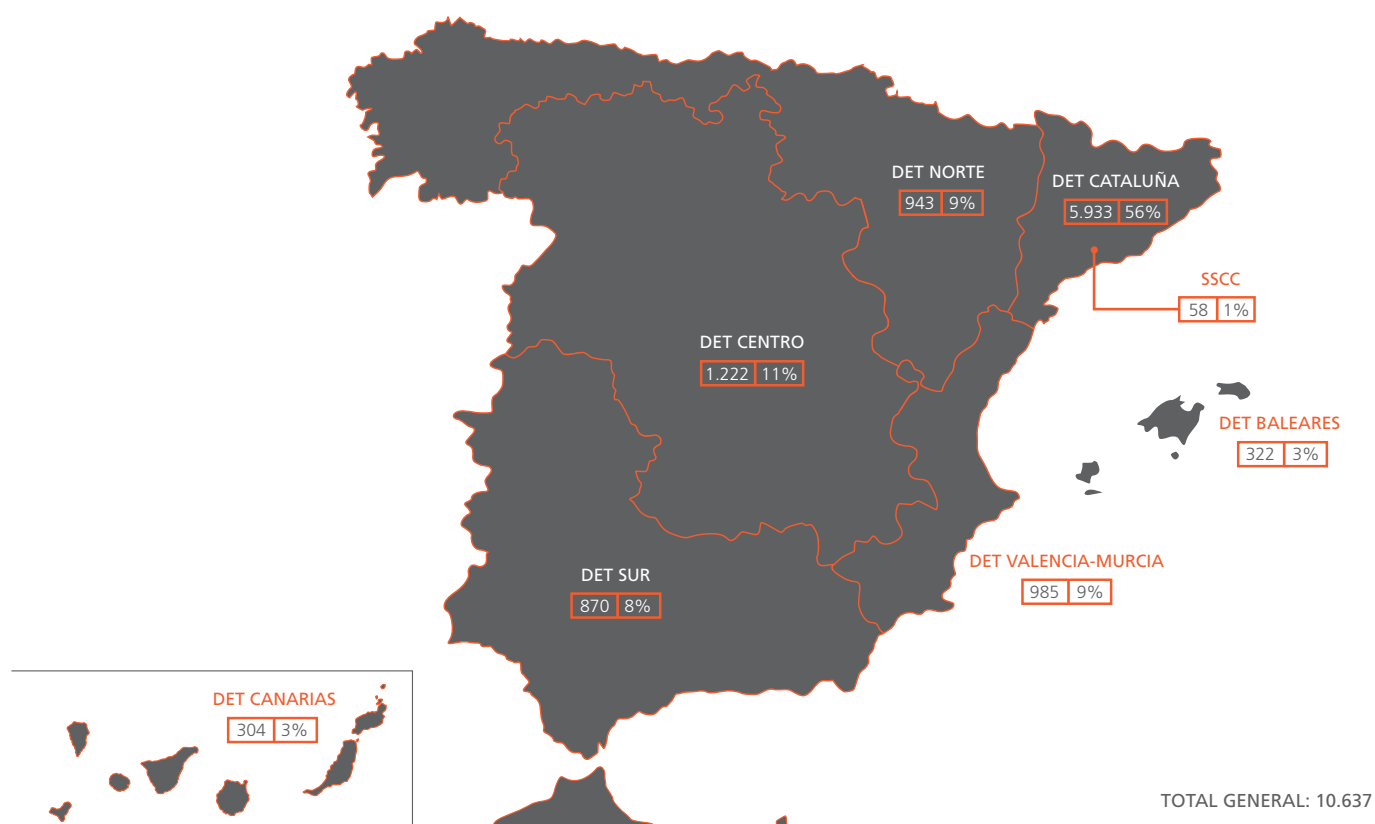
Mediante este procedimiento, la Dirección General quiere permanecer próxima a la realidad de las oficinas para conocer y gestionar las necesidades de su actividad. A la vez, es una buena oportunidad para recibir, de primera mano, las sugerencias y propuestas de los empleados, incentivando así la mejora de los procesos operativos y comerciales de la Entidad. En total, en 2007 se realizaron reuniones con 341 oficinas que generaron 10.637 sugerencias por parte de 4.342 empleados, de las cuales se han implementado un total de 217.

A lo largo de los últimos tres años, se han realizado un total de 534 visitas a las Direcciones de Área de Negocio; las oficinas visitadas ascienden a 1.112, y el número total de sugerencias de mejora puestas en marcha ha alcanzado prácticamente el millar.

## ENCUENTROS DE LA DIRECCIÓN GENERAL CON LA RED TERRITORIAL



## TOTAL SUGERENCIAS 2007 (DE 4.342 EMPLEADOS): 10.637



### Canal Caixa

Merece la pena destacar el 'Canal Caixa', un instrumento que identifica a dos de los soportes más importantes de comunicación interna dirigidos a los empleados: la revista mensual y el apartado de información corporativa ubicado en la Intranet.

La revista, que cuenta con una tirada de 270.000 ejemplares anuales, informa a los empleados de las iniciativas de negocio emprendidas por las diferentes oficinas, así como de las campañas comerciales, los cambios organizativos o las principales actividades de la Obra Social, entre otros temas.

La revista está disponible también en versión electrónica, a través de la Intranet. Esta opción permite a los empleados valorar el contenido de las noticias, así como enviar sus propias sugerencias o propuestas de temas para posteriores ediciones.

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

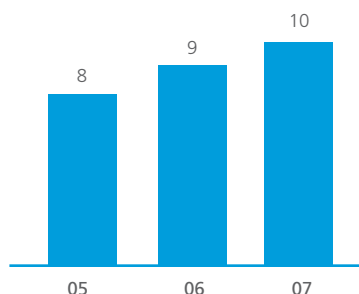
Además de la publicación interna, "la Caixa" cuenta con otros canales adecuados para la comunicación de los trabajadores con el conjunto de la Entidad.

### Call Center de Oficinas

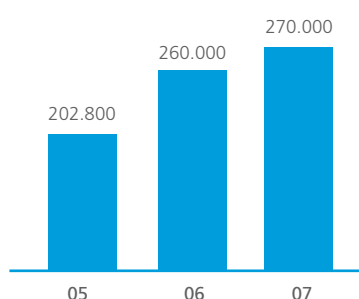
Las oficinas de "la Caixa" cuentan con un servicio de atención telefónica de apoyo en tiempo real. Esta herramienta les facilita el acceso al contenido de toda la temática financiera y comercial existente, lo que les permite resolver cualquier consulta sobre temas relacionados con el negocio.

Una de las opciones más interesantes de este servicio es la posibilidad de solucionar on-line todo tipo de consultas y gestiones individualizadas. Para facilitar este trámite, el empleado tiene a su disposición un asistente en la pantalla

### NÚMEROS TOTAL DE NÚMEROS PUBLICADOS

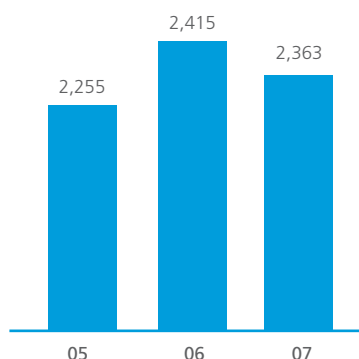


### NÚMERO TOTAL DE EJEMPLARES DISTRIBUIDOS



inicial de la Intranet corporativa, que le facilita una navegación intuitiva y le guía sobre las preguntas más efectuadas y sus respuestas. El Call Center de Oficinas ha recibido en el año 2007 más de 2,36 millones de llamadas, 52.000 menos que el año anterior.

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



### Intranet Corporativa

La Intranet corporativa de "la Caixa" es una de las herramientas básicas de comunicación que tienen a su disposición los trabajadores de la Entidad. La Intranet se ha convertido en una rápida herramienta de comunicación y participación a la que tiene acceso toda la plantilla. A través de esta herramienta, el personal permanece siempre informado de las cuestiones más relevantes que afectan a la Entidad.

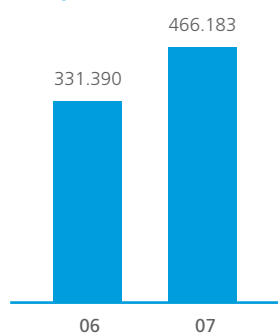
La Intranet es una herramienta de información, pero también de gestión y formación. En cuanto a la primera utilidad, destacan el apartado de bienvenida a las nuevas incorporaciones, los principios generales de actuación en "la Caixa", el 'Código de conducta telemática', los beneficios sociales para empleados, las normas laborales y las novedades. En cuanto a la segunda



utilidad, la Intranet se utiliza para solicitar procesos de selección y promoción internos, traslados o permisos, etc. Asimismo, permite gestionar aspectos relacionados con la formación de las personas que trabajan en "la Caixa".

Igualmente destacable resulta el apartado de 'Prevención de riesgos', en el que se informa a la plantilla de la política y evaluación de riesgos laborales, con acceso directo a cursos on-line sobre la materia. También merece mencionarse el apartado de 'Salud', con acceso a las páginas web de las diversas mutuas que tienen servicios contratados directamente con "la Caixa" o con sus empleados.

#### INTRANET CORPORATIVA (Nº de páginas de Intranet visualizadas diariamente)



Además, a partir del año 2008, todos los empleados de la Entidad, y a través del sistema Link-Caixa alojado en la Intranet, podrán comunicarse entre ellos (*peer-to peer*) para cuestiones personales no relacionadas directamente con su desempeño profesional.

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

La participación de los empleados resulta esencial en el crecimiento de cualquier organización, y "la Caixa" es consciente de su importancia. Por eso, con el objetivo de potenciar las aportaciones de los trabajadores de la Red Territorial y

de Servicios Centrales en el desarrollo de acciones innovadoras, la Entidad pone a su disposición un buzón de sugerencias. El acceso es extremadamente sencillo, ya que cualquier trabajador puede realizar su aportación desde la pantalla de su escritorio de trabajo. Tanto es así que, a lo largo de 2007, un total de 3.970 empleados han propuesto a la Entidad una idea de mejora. Además, se han recibido más de 10.000 iniciativas, de las que el 42% ya se han puesto en marcha. Otro 21% se encuentran en fase de desarrollo.

Para aprovechar al máximo este recurso y convertirlo en una herramienta realmente útil, la comunicación es bidireccional. Los servicios centrales de "la Caixa" han adquirido el compromiso de dar una respuesta argumentada y personalizada a todas las propuestas planteadas por los empleados en un plazo máximo de 45 días. El nivel de cumplimiento de los plazos de respuesta durante 2007 ha sido del 95%.

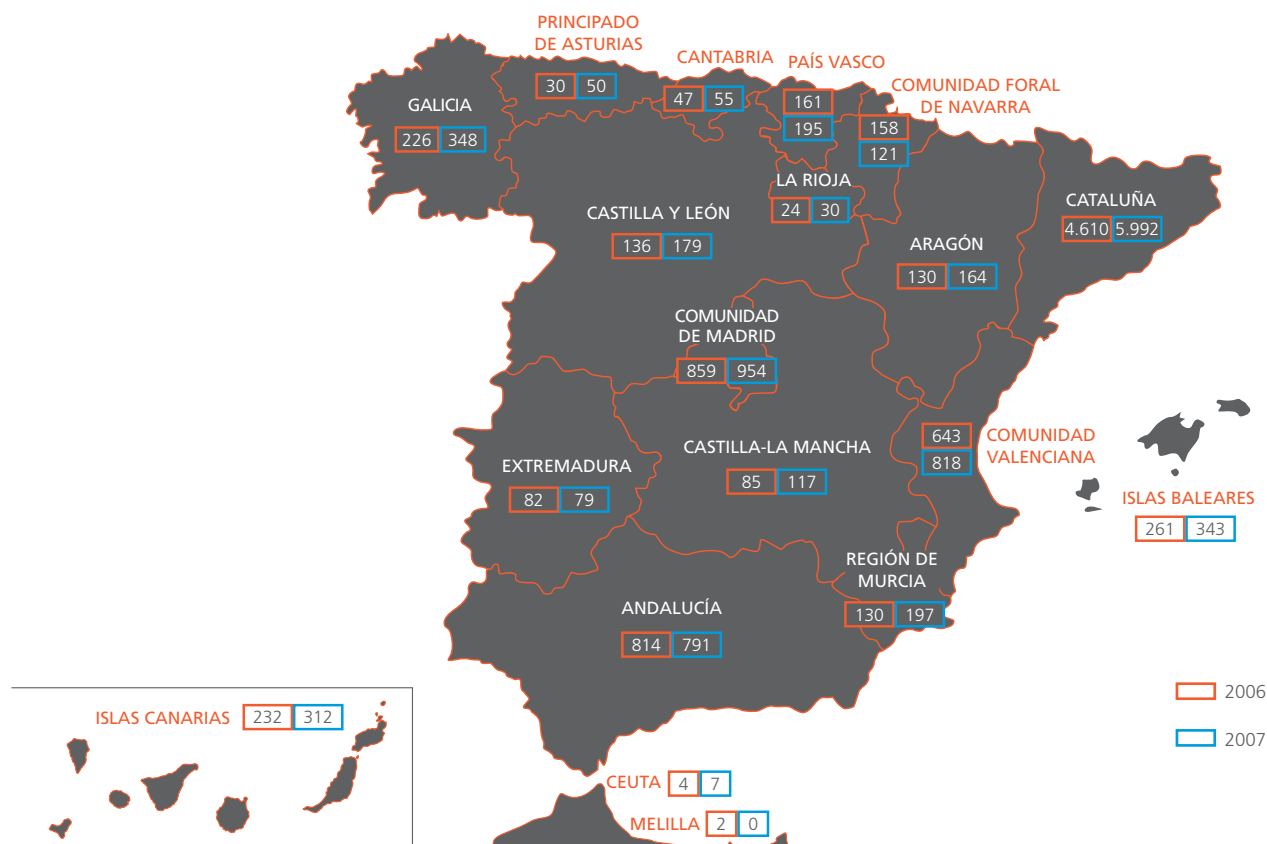
Este buzón de sugerencias se completa con el Foro de Innovación Participativa, un espacio de diálogo en el que se debaten temas específicos, con la finalidad de identificar así oportunidades de mejora. Los resultados de estos foros se divulgan a través de la Intranet corporativa. Las propuestas recibidas hasta ahora están relacionadas principalmente con mejoras en la atención al cliente, la conservación del medio ambiente, el refuerzo de la Obra Social, el incremento del negocio o la simplificación de los procesos operativos.

**A lo largo de 2007, un total de 3.970 empleados han propuesto una idea de mejora a la Entidad a través del Buzón de Sugerencias**

Buzón de Sugerencias	2005	2006	2007
Número de participantes	1.989	3.800	3.970
Número de propuestas recibidas	4.070	8.634	10.752
Porcentaje de propuestas implantables	55%	61%	73%

Buzón de Sugerencias	2006	2007
Finalizadas	3.399 (39%)	4.516 (42%)
Desestimadas	1.968 (23%)	2.903 (27%)
Planificadas	1.822 (21%)	2.150 (20%)
En estudio	1.445 (17%)	1.183 (11%)

## Nº DE SUGERENCIAS DE LOS EMPLEADOS DE "LA CAIXA" POR COMUNIDAD AUTÓNOMA



## 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.

### **Canales de Comunicación Interna Específicos de las filiales de "la Caixa"**

Con respecto a los canales de comunicación interna específicos de las filiales de "la Caixa", cabe señalar que éstos están adaptados a la dimensión de cada una de ellas. En este sentido, los principales canales utilizados para el diálogo con sus empleados son los medios telemáticos, como el correo electrónico y la Intranet corporativa, así como la realización de reuniones semanales entre el equipo directivo y, periódicas, con el resto de los empleados.



### **IGUALDAD DE OPORTUNIDADES**

La igualdad de oportunidades no sólo es una exigencia legal ampliamente reconocida, sino también una excelente ocasión para la mejora de las condiciones de trabajo de los empleados. "la Caixa" y sus empresas son conscientes de que, creando un entorno de igualdad en todos sus centros de trabajo, están contribuyendo al bienestar de sus colaboradores.

"la Caixa" y sus empresas entienden la igualdad como un compromiso global, que afecta tanto al género como a la nacionalidad de sus empleados.

En cuanto al primer aspecto, desde el año 2006 "la Caixa" está certificada por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales en el Programa Óptima, como empresa colaboradora en promover la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Para ello, se tiene en cuenta el respeto que guarda la Entidad en sus procesos de selección, comunicación, formación y promoción profesional. Es una certificación que se renueva anualmente, lo cual compromete a "la Caixa" a una constante observación de los procesos mencionados. La última revisión se ha llevado a cabo durante el ejercicio 2007.

En relación a la igualdad de oportunidades, cabe destacar que en la actualidad las mujeres representan el 45% de la plantilla de "la Caixa" y sus filiales, frente al 55% de hombres. En este sentido, la aplicación de una política de no discriminación permitirá igualar con los años la distribución de género incluso en los puestos directivos. A día de hoy el 30% de estos puestos están ocupados por mujeres.

Del mismo modo, la igualdad de oportunidades en los procesos de selección de "la Caixa" y sus filiales se constata en los porcentajes de nuevas incorporaciones, ya que actualmente son del 58% de mujeres y 42% de hombres. A lo largo del 2007 la consolidación

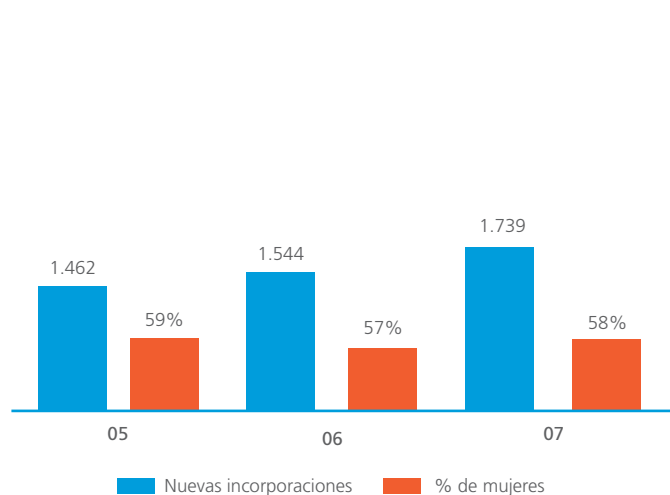
de la presencia de la mujer se ha producido sin ninguna incidencia por discriminación.

Cabe destacar también que la compensación económica con la que se retribuye a las personas que trabajan en "la Caixa" y sus filiales se establece en función del nivel profesional y del nivel de su desempeño, con independencia del género.

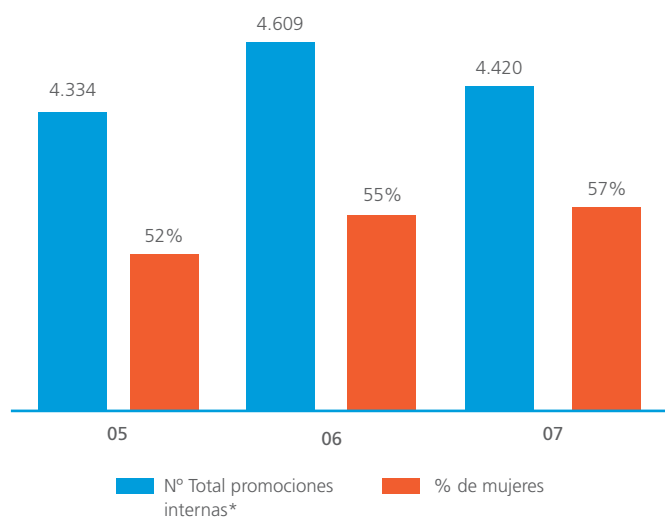
Otra de las manifestaciones de igualdad que distingue a "la Caixa" y a sus filiales como organizaciones respetuosas, es la sensibilidad hacia las demandas de trabajo procedentes de nuevos residentes. A día de hoy, cerca de 465 personas que trabajan en ellas provienen de 47 nacionalidades distintas.

**A través del Programa Óptima, "la Caixa" se compromete a llevar a cabo una serie de acciones positivas para promover el equilibrio entre mujeres y hombres, facilitar la incorporación de éstas a puestos de trabajo en los que estén infrarepresentadas, garantizar su permanencia, su promoción a cargos de responsabilidad e implantar medidas que faciliten la conciliación de la vida laboral y familiar**

#### NUEVAS INCORPORACIONES A "LA CAIXA" Y SUS FILIALES

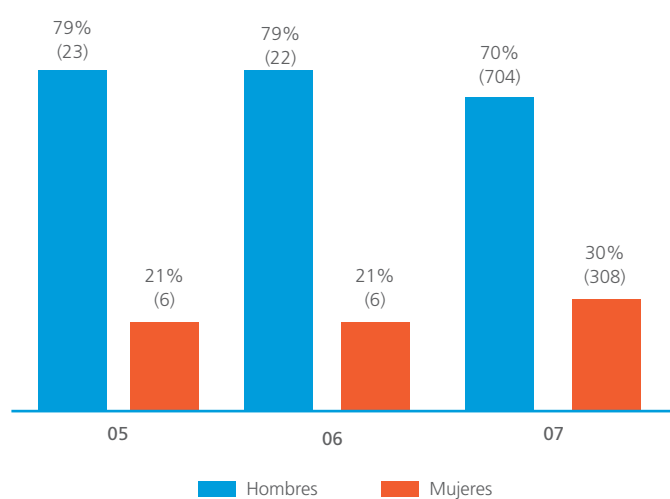


#### PROMOCIONES INTERNAS EN "LA CAIXA" Y SUS FILIALES

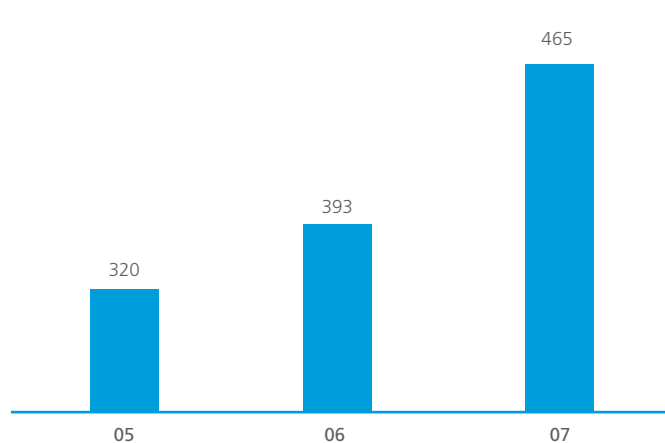


\* MicroBank se ha creado en 2007

#### DISTRIBUCIÓN DEL EQUIPO DIRECTIVO DE "LA CAIXA" Y SUS FILIALES POR GÉNERO



#### LAS NACIONALIDADES DE "LA CAIXA" Y SUS FILIALES (Nº total de empleados de otras nacionalidades)



## IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN "LA CAIXA" Y SUS FILIALES

En el año 2007, el 58% de las nuevas incorporaciones y el 57% de las promociones internas han correspondido a mujeres.

El 30% de los puestos directivos están ocupados por mujeres.

47 nacionalidades distintas representadas en la plantilla y 465 empleados de otras nacionalidades distintas a la española.

## PREMIOS A LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

"la Caixa" ha patrocinado en el año 2007 los 'Premios a la Igualdad de Oportunidades' organizados por la Asociación de Jóvenes Empresarios de La Rioja (AJER). La participación de la Entidad en estos premios responde a su firme compromiso con las políticas de igualdad.

## CONCILIACIÓN

La conciliación entre la vida profesional, personal y familiar es uno de los pilares sobre los que se asienta la sociedad del bienestar. Partiendo de este punto, "la Caixa" y sus filiales reafirman un año más su compromiso con los trabajadores a través de proyectos concretos. Todos ellos tienen en común el máximo respeto hacia las circunstancias personales de cada empleado, que son únicas y merecen un trato individualizado.

### Proyecto Armonía de "la Caixa"

En este sentido, y entre los planes de acción derivados del Programa "Óptima", "la Caixa" emprendió en el año 2006 el proyecto "Armonía", que tiene como objetivo el diseño e implementación de Políticas de Igualdad y Conciliación, considerando dentro del alcance de la conciliación desde aspectos relacionados con la maternidad y la diversidad, hasta la redefinición de hábitos de trabajo y de la gestión de los tiempos.

En este contexto se ubica el Protocolo de Igualdad y Conciliación pactado en el mes de diciembre de 2007 entre "la Caixa" y los sindicatos, y en el que se concretan nuevas

medidas de igualdad, permisos, excedencias y programas de formación para promover el bienestar de los empleados.

Este Protocolo incluye, además, la creación de una Comisión de Igualdad y Conciliación presidida por el Área de Personal de la Entidad, que se encargará del seguimiento de la aplicación del acuerdo, la proposición de medidas y iniciativas de formación, así como del seguimiento de las iniciativas de conciliación.

**Como resultado de sus políticas de respeto a las necesidades individuales de cada empleado, actualmente los trabajadores de "la Caixa" y sus filiales disfrutan de unas condiciones laborales en materia de conciliación e igualdad que están claramente por encima de las previstas tanto en la Ley como en los Convenios de los sectores correspondientes**

## "LA CAIXA" PACTA CON LOS SINDICATOS UN AMPLIO PROTOCOLO DE IGUALDAD Y CONCILIACIÓN DEL QUE SE BENEFICIARÁN MÁS DE 24.000 EMPLEADOS

Algunas de los temas concretos que incluye el protocolo son:

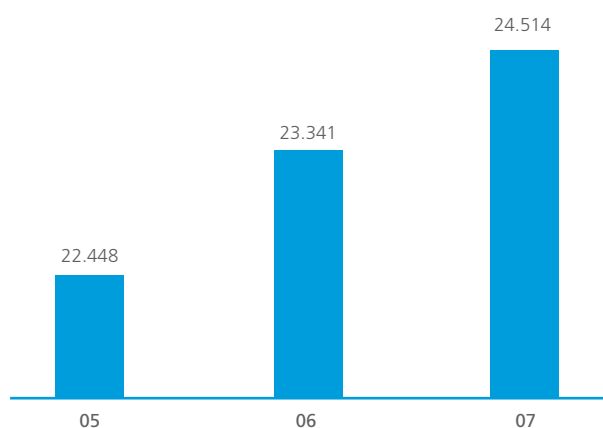
- La referencia al derecho individual a la Conciliación establecido por la Ley de Igualdad, mediante la adaptación de la jornada laboral, y la posibilidad de reducirla por debajo del mínimo legal.
- La institucionalización de la gestión autónoma de los permisos hasta un día, en toda la medida necesaria, a nivel de cada centro de trabajo, así como la flexibilidad en los horarios de entrada y salida.
- La ampliación de los permisos de maternidad, paternidad y lactancia y de otros permisos retribuidos, y la mejora y ampliación de los supuestos de excedencia.
- El establecimiento del derecho a la "reserva de cargo" para el cuidado de personas dependientes.
- La creación de "equipos senior", para facilitar la adaptación positiva de la contribución de las personas de más edad.
- La cobertura inmediata de las bajas por maternidad, excedencias o enfermedades prolongadas.
- La formación en igualdad y conciliación, diversidad, gestión del tiempo y planificación y organización del trabajo, así como la mejora de la eficiencia de las reuniones.
- La explicitación de las situaciones que serán especialmente atendidas: maternidad y paternidad, víctimas de acoso o de discriminación y, particularmente, víctimas de violencia de género que –entre otras medidas de apoyo– podrán disponer de un permiso retribuido de 3 meses, si es necesario por razones de alejamiento.
- La creación de una Comisión paritaria de Igualdad y Conciliación, y la elaboración de indicadores cuantitativos de igualdad de oportunidades.



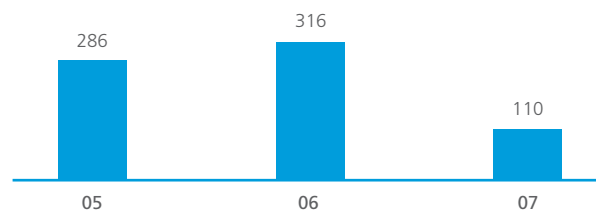
### MEDIDAS DE CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL Y LA PROFESIONAL A DISPOSICIÓN DE LOS EMPLEADOS DE "LA CAIXA" Y SUS FILIALES

Flexibilización de los permisos de maternidad y paternidad	General
Flexibilización de horarios en periodos de lactancia	General
Cobertura de las bajas por maternidad por ETT	General
Compensación económica para ayudas a guarderías	General
Excedencias y Permisos	General
Formación continuada en plataforma virtual	General
Horario de trabajo flexible	General
Programas de prejubilación o jubilación parcial	Parcial (bajo determinadas condiciones)

### Nº TOTAL DE EMPLEADOS QUE TRABAJAN A JORNADA COMPLETA



### TOTAL DE EMPLEADOS QUE TRABAJAN EN ESQUEMA DE JORNADA REDUCIDA (Lo solicitan por maternidad, por enfermedad, por estudios, otros...)



### INTEGRACIÓN LABORAL

Siguiendo las directrices legales de la Ley de Integración Social de Minusválidos (LISMI) de forma rigurosa y estricta, tanto "la Caixa" como ServiHabitat cumplen escrupulosamente con la cuota del 2% de trabajadores discapacitados, una obligación que compete a las empresas de 50 ó más empleados, por lo que ésta no es aplicable a MicroBank y PromoCaixa.

En este sentido, en la actualidad un total de 108 personas con discapacidad desarrollan una actividad profesional en "la Caixa", ya sea a través de la contratación directa, o mediante acuerdos con centros especiales de empleo para el subministro de materias primas o para la prestación de servicios.

Adicionalmente, la Entidad realiza donaciones y acciones de patrocinio de carácter monetario para el desarrollo de actividades de inserción laboral y de creación de empleo de personas con discapacidad. Durante el año 2007, esta cifra ha ascendido a 3.752.103 euros. También la empresa GDS-Cusa efectúa las donaciones equivalentes a la contratación de personal con discapacidad al tener el certificado de excepcionalidad concedido por el Departamento de Trabajo de Cataluña.



## 6.2 Respeto a los derechos colectivos

Tanto “la Caixa” como sus filiales asumen que la negociación con los trabajadores es una de las herramientas que han impulsado el desarrollo y el progreso social a lo largo de la historia. El bienestar de la plantilla no sólo es una reclamación legítima que comparten todas las empresas, sino que redundará en un mejor servicio para sus clientes.

### “la Caixa”, más allá del convenio colectivo del sector

Para “la Caixa”, la negociación colectiva va más allá del Convenio Colectivo del Sector de Cajas de Ahorro -al cual pertenece la Entidad-. También incluye los acuerdos internos firmados entre la Dirección y los sindicatos, que de esta forma mejoran las condiciones del Convenio.

Como parte de la operativa habitual entre empresa y sindicatos, existen una serie de comisiones paritarias, 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.

Como resultado de las elecciones sindicales celebradas en el año 2006, un total de seis organizaciones están presentes actualmente en alguno de los 40 Comités de Empresa (la mayoría de ámbito provincial). Se trata de 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), SIB (Sindicat Independent de Balears) y ASI (Alternativa Sindical Independiente).

No obstante, más allá de la representación sindical procedente de las elecciones, los sindicatos cuentan también con representantes del personal en los diversos órganos de gobierno. En total, son 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. En total, “la Caixa” cuenta con 130 representantes “liberados”.

En GDS-Cusa y Sumasa existen en ambas una asociación sindical representada en el Comité de Empresa. En el caso de Vivienda Asequible, ServiHabitat, PromoCaixa y MicroBank no existen asociaciones sindicales con representaciones en el Comité de Empresa.

### RESPECTO A LOS DERECHOS COLECTIVOS EN “LA CAIXA” Y SUS FILIALES

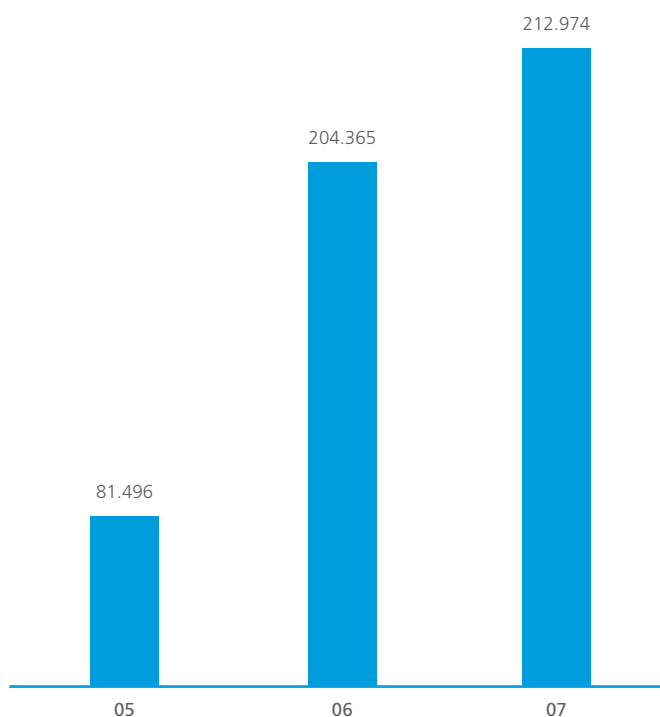
	“la Caixa”	Servicios Informáticos	GDS-Cusa	MicroBank	PromoCaixa	ServiHabitat	Sumasa	Vivienda asequible
% de empleados representados por sindicatos independientes o que están cubiertos por acuerdos colectivos (*)	100%	100% *	100%	100% *	100%	100%	100%	100% *
Período mínimo (Nº de días) de preaviso y prácticas de consultoría y negociación con los empleados y/o con sus representantes, en relación con cambios operacionales	15	15	15	15	15	15	15	30
Nº total de incidentes de violación de la libertad de asociación y de negociación colectiva	0	0	0	0	0	0	0	0

### 6.3 Ventajas y beneficios sociales

Junto a las ventajas estrictamente laborales que pueda representar el hecho de trabajar en "la Caixa" o en cualquiera de sus filiales, se ofrecen otras compensaciones a sus trabajadores en forma de coberturas y complementos retributivos, no existiendo diferencias significativas de derechos entre los empleados fijos y temporales. Es una manera más de demostrar su compromiso con el bienestar de sus empleados, y a la vez una manera de fidelizarlos con una política retributiva que apuesta por su futuro en la organización. A lo largo del año 2007, "la Caixa" y sus empresas han invertido más de 212,8 millones de euros en servicios y beneficios sociales para los trabajadores.

Durante el año 2007, además, se han llevado a cabo otras medidas en favor de los trabajadores. Una de ellas ha sido la entrega de acciones de Critería CaixaCorp a los empleados de "la Caixa". Coincidiendo con la salida a bolsa de la compañía del Grupo, la Entidad ha entregado a sus empleados un total de 200 participaciones, y ha reservado para quienes lo deseen un tramo de un 1% adicional con condiciones de financiación especiales.

#### GASTO TOTAL REALIZADA POR "LA CAIXA" Y SUS FILIALES EN SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES PARA LOS EMPLEADOS (en miles)



## 6.4 Impulso a la competencia profesional

"la Caixa" y sus filiales se han distinguido a lo largo de los últimos años por ser organizaciones muy valoradas a la hora de trabajar en ellas. Una vez conseguida esta difícil meta, se enfrentan a un nuevo y doble reto: por un lado, seguir manteniendo un gran número de peticiones –se calcula, por ejemplo, que "la Caixa" recibe entre 50.000 y 80.000 currículums anuales– y por otro lado, no bajar el listón de la formación, creando cada vez más valor añadido a la trayectoria profesional de las personas que deciden apostar por ellas.

Si hablamos de nuevos retos en este ámbito, cabe destacar que en el año 2008 toda la plantilla de la Red Territorial de "la Caixa" va a ser evaluada en función de sus competencias.

### EL CÓDIGO ÉTICO DE LOS EMPLEADOS

"la Caixa" cuenta, desde el año 1998, con un código ético que recoge sus principios generales de actuación y que afecta a todos los empleados de la Red Territorial y Servicios Centrales en su relación con los clientes, con la propia Entidad y con las diversas Administraciones.

Bajo el nombre de Ética Profesional, Principios Generales de Actuación en "la Caixa", este documento está a disposición de todos los empleados y colaboradores que, de forma permanente o bien puntualmente, prestan sus servicios a la Entidad. Los empleados pueden acceder a este código ético a través de la Intranet corporativa, dentro del apartado del Programa de Acogida a Nuevos Empleados, y bajo el título *Principios Generales de Actuación en "la Caixa"*.

### SELECCIÓN

En el momento de iniciar un proceso de selección, tanto "la Caixa" como sus filiales se basan en el principio de igualdad de oportunidades. Este requisito pasa necesariamente por la evaluación de las capacidades, la adecuación a las competencias corporativas y la identificación del potencial de desarrollo de los candidatos. En los procesos de selección se utilizan herramientas que garantizan esta igualdad, facilitando así la identificación de los profesionales más cualificados del mercado.

Durante el año 2007 se han incorporado 1.729 nuevos empleados. En este sentido, cualquier proceso de selección de "la Caixa" y sus filiales se inicia con actividades de reclutamiento promovidas a través de los diferentes canales de comunicación internos: el propio portal de la empresa, la publicación de las ofertas en portales de empleo, presentaciones en distintas Universidades, asistencia a foros y ferias de empleo, etc.

**A lo largo de 2007 "la Caixa" ha realizado un total de 17 presentaciones de empresa en universidades españolas y, como consecuencia de éstas y otras acciones similares, ha recibido más de 50.000 currículums de jóvenes interesados en desarrollar su proyecto profesional en la Entidad**

### Tasa de retención de talento como % de licenciados jóvenes que permanecen en "la Caixa" y sus filiales después de dos años

"la Caixa"	98%
Servicios Informáticos	100%
GDS-Cusa	12,5%
MicroBank	NA*
PromoCaixa	ND**
ServiHabitat	100%
Sumasa	84%
Vivienda Asequible	ND**

(\*) MicroBank se ha creado en 2007. No aplica.

(\*\*) ND: No disponible.

### PERFIL DEL CANDIDATO DE LA RED TERRITORIAL DE "LA CAIXA"

El objetivo es siempre seleccionar a los mejores profesionales, con el ánimo de ofrecer a los clientes una atención de mayor calidad.

Dado que los clientes ya no sólo exigen calidad de servicio, sino también asesoramiento técnico, esta segunda vertiente marca la selección de los candidatos, que en el 100% de los casos son titulados universitarios. El perfil de un aspirante idóneo es el de un joven licenciado, de entre 21 y 27 años, polivalente, con iniciativa, capacidad para asumir responsabilidades, habilidades de relación y un perfil plenamente comercial.

La captación de profesionales que encajen con este perfil es posible en parte gracias a los propios empleados de "la Caixa", que a través de la Intranet corporativa reciben información sobre los procesos de selección externa a medida que se van sucediendo.

### Programa de acogida de nuevos empleados de "la Caixa"

Una vez incorporados a la plantilla de "la Caixa", los profesionales que empiezan su trayectoria en la Entidad cuentan con un Programa de Acogida para Nuevos Empleados. Se trata de una herramienta muy útil para transmitir la cultura corporativa de la Entidad y, a la vez, una manera de facilitar la rápida integración de los nuevos trabajadores en la dinámica de "la Caixa".

Más allá de las finalidades estrictamente formativas, este programa permite estimular y potenciar la ilusión de los nuevos profesionales. Su implicación en esta fase inicial resultará clave para establecer unos lazos de unión con la entidad que contribuyan a reforzar su compromiso.

Además, gracias a este programa, "la Caixa" puede informar a los trabajadores de los beneficios que tendrá en su condición de empleado, a la vez que se empieza a establecer un contacto directo con ellos a través de entrevistas y cuestionarios. Esta otra herramienta resulta doblemente útil, ya que permite a la Entidad conocer la percepción externa de las personas que se incorporan y las diferencias existentes entre sus expectativas y la realidad, si las hay. Este programa va acompañado de un exhaustivo plan de formación, básico para proporcionar a los clientes el estándar de calidad que exige "la Caixa" en todos sus empleados. Paralelamente, contribuye a facilitar a estos nuevos profesionales la incorporación a su puesto de trabajo de manera rápida y con las garantías necesarias.

### FORMACIÓN

La formación es un eje estratégico de importancia crucial en el desarrollo de la actividad diaria de "la Caixa" y sus filiales. Por otra parte, en un entorno de competencia y máxima exigencia por parte del cliente, la formación de los empleados se convierte en un valor añadido fundamental.

Desde este punto de vista, se distinguen principalmente tres objetivos estratégicos: invertir en el desarrollo profesional y personal del capital humano; avanzar y mejorar en los procesos y tareas diarias para garantizar un mejor servicio al cliente y progresar en la diferenciación respecto a la competencia.

### FORMACIÓN EN "LA CAIXA" Y SUS FILIALES

En el año 2007 la inversión total en formación realizada ascendió a 14,17 millones de euros.

14.790 empleados han seguido alguna de las más de 2.587 acciones de formación interna desarrolladas (59,9% del total de la plantilla). De éstos, muchos de ellos recibieron esta formación en función de sus necesidades, requerimientos y potencialidades, lo que demuestra la importancia que dan las empresas a un aprendizaje personalizado. 557.950 horas de formación, presencial y on-line, impartidas.

### Actividades formativas 2007 en "la Caixa"

Para lograr estos objetivos la entidad financiera cuenta con diferentes tipos de formación para sus empleados de Servicios Centrales y de la Red Territorial:

- Regulada / Institucional.
- Definición de itinerarios de formación (menús de formación) según el trabajo desarrollado por el profesional.
- Cursos de gestión bancaria, en Servicios Centrales, diseñados con ayuda de universidades a través de acuerdos anuales de colaboración, normalmente para empleados mayores de 40 años.
- Cursos para llegar a ser Gestores de Servicios Financieros abiertos a todos los empleados que lo deseen y que pasen una serie de pruebas de aptitud (en 2007, de 2.028 peticiones fueron aceptadas 939).

En el año 2008, "la Caixa" tiene previsto iniciar un plan de formación para empleados de Servicios Centrales con el objetivo de que mejoren sus habilidades en comunicación, trabajo en equipo y dirección.



### Autoformación On-Line

Un año más, durante 2007 "la Caixa" ha continuado potenciando la formación on-line de sus empleados mediante su portal de formación Virt@ula, a través del cual se puede 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 se olvida de los modelos mixtos (presencial y *e-learning*).

Respecto a los recursos destinados, "la Caixa" invirtió en el año 2007 más de 13,9 millones de euros en formación, cifra que supone un incremento del 10,3% respecto al ejercicio anterior. En este sentido, y a través de las ayudas de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (FEFE), la Entidad ha recibido 2,2 millones de euros para la formación de sus empleados.

El 76% del total de la plantilla ha realizado actividades de formación, habiéndose impartido más de 555.000 horas. Todas las actividades de formación llevadas a cabo en "la Caixa" son objeto de evaluación por parte de los empleados. En este sentido destaca la buena satisfacción que han manifestado por la formación recibida.

Por último, durante el año 2007, 492 formadores internos se ofrecieron voluntariamente para colaborar impartiendo formación presencial o bien haciendo tutorías virtuales. Una vez seleccionados los candidatos necesarios, se realizaron 61 acciones de 'formación de formadores'. Este modelo de formación de "la Caixa", fundamentado en la figura del tutor y del formador interno, ha merecido uno de los premios a la Innovación en Recursos Humanos concedido por el prestigioso periódico *Expansión*.

### Formación para Nuevos Empleados

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.

El programa formativo incluye acciones sobre conocimiento de producto y de desarrollo de habilidades. Destaca especialmente el curso de Prevención de Blanqueo de Capitales, realizado en 2007 por 2.294 empleados, y el de Protección de Datos, que lo han finalizado 391 personas. "la Caixa" tiene como objetivo que antes de finalizar el año 2008 toda su plantilla haya recibido formación en estas dos materias.

**El papel que desempeñan los tutores voluntarios toma una especial relevancia si se tiene en cuenta que, desde su creación en 1999, la comunidad de tutores ha acompañado a más de 9.000 nuevos empleados**

### JORNADAS DE TRABAJO "CONOCER LA CAIXA" Y "CONOCER LA RED"

Como finalización del plan de formación y integración que realizan todos los profesionales de la Entidad, 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. A lo largo del 2007, se han organizado 79 grupos, con un total de 1.463 participantes.

Por otra parte, también se lleva a cabo el programa "Conocer la Red", a través del cual los empleados de Servicios Centrales van a conocer la red territorial de oficinas de "la Caixa".

**FORMACIÓN EN "LA CAIXA" Y SUS FILIALES (en euros)**

	"la Caixa"	Servicios Informáticos	GDS-Cusa	MicroBank	PromoCaixa	ServiHabitat	Sumasa	Vivienda asequible
Inversión total en formación	13.878.000	166.400	20.100	4.177	8.563	28.500	72.000	41.168
Inversión recibida a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (FEFE), para la formación de los empleados	2.200.000	0	0	0	0	4.586	0	2.890,94
Nº total de acciones de formación interna realizadas	2.551	36	ND*	1	ND*	ND*	10	ND*
Nº total de empleados que han realizado acciones de formación interna	14.587	111	ND*	5	ND*	92	62	25
Nº total de horas de formación interna impartidas	555.182	1.736	1.032	30	ND*	ND*	ND*	3.391

(\*) ND: No disponible

**TASA DE ROTACIÓN MEDIA DE LOS EMPLEADOS DE "LA CAIXA" Y SUS FILIALES EN 2007**

	HOMBRES	MUJERES
"la Caixa"	0,44%	0,36%
Servicios Informáticos	9	6
GDS-Cusa	31%	69%
MicroBank	0%	0%
PromoCaixa	15,6%	15,6%
ServiHabitat	ND*	ND*
Sumasa	8%	5%
Vivienda Asequible	0%	0,035%

(\*) No disponible.

## DESARROLLO PROFESIONAL

A lo largo del año 2007 “la Caixa” ha seguido avanzando en la definición de perfiles profesionales, tanto en los Servicios Centrales como en la Red Territorial. Esta metodología, que permite identificar y desarrollar las competencias críticas para afrontar los retos de los próximos años, ya está implantada en el colectivo de Directores de Área de Negocio (DAN) y Gestores de Servicios Financieros. Por otra parte, está previsto que se extienda de forma paulatina a todos los puestos de trabajo.

El Programa Gestor de Servicios Financieros ha contado este año con algunas acciones de mejora específica, como el II Encuentro de Desarrollo GSF, celebrado en Granada, en el que tomaron parte 29 tutores de apoyo a los nuevos GSF. El objetivo de estas jornadas fue el de compartir la visión del proyecto ASF entre todos los tutores, potenciando la mejora de las acciones de formación y desarrollo, y perfeccionando a la vez sus habilidades como formadores.

El programa de desarrollo y formación GSF tiene el objetivo de crear un espacio en el cual sea posible aprender y desarrollarse a partir del intercambio de conocimientos y experiencias. Iniciado en el año 2002, este programa se ha potenciado hasta convertirse en un elemento estratégico fundamental para la gestión comercial de la red. En 2007 se han incorporado 939 personas al programa, lo que sitúa la participación en 3.015 empleados a final de año. El Programa GSF 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. Actualmente, el plan de formación de los GSF cubre las áreas de Banca Personal, Banca Empresa, Gestión y Planificación, Comercial y Comunicación.

Durante el año 2007 se han realizado también otros programas específicos con el objetivo de desarrollar competencias y habilidades directivas. En ellos han tomado parte los directores de Área de Negocio (programa Focus) y directores de función de los Servicios Centrales (Programa GPS), con contenidos gerenciales de visión, liderazgo y orientación a resultados.

En cuanto al ‘FOCUS 2007’, es un espacio de diálogo que este año se ha centrado en el análisis de los fenómenos generacionales asociados a las nuevas tecnologías y las nuevas generaciones 2.0. Esto se ha hecho teniendo en cuenta varias vertientes: nuevas incorporaciones, clientes o las nuevas empresas emergentes en este sector.

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.

## RECONOCIMIENTO DEL MÉRITO

La remuneración de los empleados de “la Caixa” y sus filiales se estructura a partir de un sistema de retribución fija que, se complementa también con un variable. Lógicamente, esta otra parte del salario queda sujeta al cumplimiento de objetivos individuales y generales.

El sistema fomenta la cultura del trabajo en equipo, y para ello vincula el desempeño del trabajo individual y los resultados de su equipo de trabajo. Esto explica que la retribución variable tenga establecido un sistema de compensación asociado a retos que orienta los esfuerzos de todos y cada uno de los empleados, en línea con los resultados esperados en el plan de negocio de la Entidad.

### % Retribución variable sobre retribución total

“la Caixa”	4,64%
Servicios Informáticos	100%
GDS-Cusa	7,3%
MicroBank	11,2%
PromoCaixa	20%
ServiHabitat	15%
Sumasa	8%
Vivienda Asequible	15%

<b>% de empleados que tienen reguladas sus condiciones de compensación en base a convenios colectivos</b>	<b>2007</b>
"la Caixa"	100%
Servicios Informáticos	100%
GDS-Cusa	100%
MicroBank	100%
PromoCaixa	100%
ServiHabitat	100%
Sumasa	100%
Vivienda Asequible	100%
TOTAL	100%

<b>% de empleados con retribución fija</b>	<b>2007</b>
"la Caixa"	100%
Servicios Informáticos	100%
GDS-Cusa	100%
MicroBank	100%
PromoCaixa	100%
ServiHabitat	100%
Sumasa	100%
Vivienda Asequible	100%
TOTAL	100%

<b>Nº total de empleados sujetos a retribución variable en función de cumplimiento de objetivos individuales y de grupo</b>	<b>2007</b>
"la Caixa"	100%
Servicios Informáticos	100%
GDS-Cusa	7,14%
MicroBank	44,4%
PromoCaixa	84,8%
ServiHabitat	90,9%
Sumasa	32,7%
Vivienda Asequible	92,8%
TOTAL	99,3%



## SEGURIDAD Y SALUD

El cumplimiento de los máximos niveles de seguridad y salud es una exigencia con la que se comprometen "la Caixa" y sus filiales. No se trata únicamente de cumplir con los requisitos legales, sino de ir más allá y alcanzar un estándar de seguridad coherente con la línea de excelencia que persiguen las organizaciones en todos los ámbitos.

Como muestra de este compromiso, "la Caixa" se somete voluntariamente a diversas auditorías:

- Auditoría Reglamentaria: por ley, "la Caixa" somete su Sistema General de Prevención de Riesgos Laborales (SGPRL) a un control de auditoría externa al menos cada 4 años, o cuando 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.

Para lograr los niveles de seguridad deseados, resulta 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 diversos cursos de formación de Prevención de Riesgos Laborales, en los que 1.385 empleados han participado y completado en el año 2007 sumando un total de 13.850 horas de formación.

Desde hace diez años, "la Caixa" cuenta con el Comité Único de Seguridad y Salud, que es el órgano paritario y colegiado de participación

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 otros tantos representantes de la Dirección de la Entidad. Además, "la Caixa" cuenta con el Comité de Coordinación de Prevención de Riesgos Laborales (CCPRL), que 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.

En el año 2007, el número de jornadas perdidas por accidentes en el centro de trabajo ha ascendido a 3.714, a las que hay que sumar otras 262.520 jornadas por enfermedad. Por otra parte, durante este año se concedieron 1.050 permisos por maternidad o paternidad.

En la esfera de la seguridad personal de cada uno de sus empleados, "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.

Precisamente en el año 2007, el papel de las mutuas ha sido clave para la resolución de una serie de casos de lipoatrofia semicircular diagnosticados en empleados de "la Caixa", una enfermedad reconocida como 'accidente laboral leve sin baja' por la Administración. En total, fueron diagnosticados 124 casos durante el segundo trimestre del año, principalmente mujeres (87%).

Su incidencia en términos relativos es escasa, teniendo en cuenta que

en la Entidad trabajan actualmente casi 25.000 personas, y se resolvió sin mayores problemas, ya que los servicios médicos de la mutua se ocuparon del seguimiento personalizado de todos los afectados, siguiendo el protocolo correspondiente.

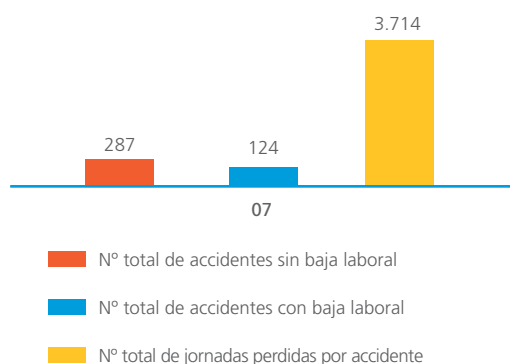
A pesar de su escasa incidencia, "la Caixa" ha promovido la realización de un estudio científico sobre la lipoatrofia semicircular, LipoSearch, con el objetivo de identificar las causas de la misma y proponer las soluciones adecuadas para evitarla. El proyecto aborda, además, un estudio de población que permitirá establecer el índice de afección en la ciudadanía. Este estudio, promovido por "la Caixa" en colaboración con otras empresas, cuenta con la participación de la Administración y los sindicatos.

El estudio se ha estructurado en varias fases de ejecución y se prevé su finalización durante el primer trimestre de 2008. En cada una de las fases se realizarán informes periódicos con los resultados que se hayan obtenido y las conclusiones del estudio se harán públicas oportunamente, de forma que sean de utilidad para la sociedad en general.

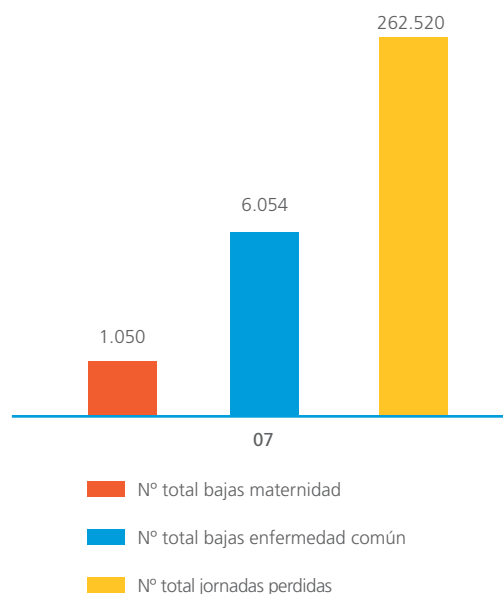
En cuanto a las filiales de "la Caixa", GDS-Cusa y Sumasa disponen de Comités de Seguridad y Salud en los que están representados los empleados y la Dirección.

Respecto a los mecanismos de prevención, las filiales de "la Caixa" tienen externalizado el servicio de prevención y, en todas ellas, se llevan a cabo acciones de formación en prevención de riesgos laborales de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.

## ABSENTISMO POR ACCIDENTES EN EL CENTRO DE TRABAJO



## ABSENTISMO POR ENFERMEDAD Y MATERNIDAD



## 6.5 Innovación tecnológica

La innovación tecnológica se convierte en una efectiva herramienta para mejorar el servicio al cliente siempre y cuando contribuya a facilitar el trabajo de sus empleados.

Un buen ejemplo de esta proactividad en materia tecnológica es la nueva plataforma de Recursos Humanos, una herramienta que incorpora el llamado "Portal de Autoservicio del Empleado". Está disponible en la Intranet y está destinado a ofrecer de forma cómoda y sencilla una extensa cartera de prestaciones.

El Portal del Empleado incluirá, además de información, una aplicación de autoservicio para administrar los permisos, visualizar las nóminas, pedir vacaciones, planificar la formación o modificar los datos personales, entre otras opciones. Junto a este portal,

coexiste también el Portal del Manager, una herramienta que permite al responsable de cada unidad tener la información adecuada con el fin de gestionar de forma más cercana a las personas que integran su equipo.

En ambos casos, la puesta en marcha se está llevando a cabo de forma progresiva, y los sucesivos avances se comunicarán oportunamente a través de la Intranet. Se trata, eso sí, de dos plataformas intuitivas y muy fáciles de usar.

### Biometría, identificación a través de la huella dactilar

Además de los avances en el área de Recursos Humanos, durante este año "la Caixa" ha desarrollado otra iniciativa de un alto componente tecnológico. Se trata de Biometría, un proyecto que comprende la implantación de un sistema de identificación de usuarios basado en el

reconocimiento de la huella digital, como sustitución del uso de la contraseña.

El objetivo de esta iniciativa es disponer de un sistema de identificación del usuario en la conexión en la estación de trabajo más seguro y más rápido que la actual utilización de contraseña, mediante la instalación de un lector de huella digital.

**El despliegue de la iniciativa Biometría se ha finalizado en octubre de 2007 con la instalación de 28.850 dispositivos en todos los PCs fijos y portátiles de la Entidad**



## 6.6 Satisfacción del cliente interno

La satisfacción del cliente interno es uno de los indicadores a los que "la Caixa" presta especial atención, ya que para conseguir mantener y superar el elevado nivel de servicio que la Entidad 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. En este sentido, este índice aporta una visión sobre la percepción que el propio trabajador tiene sobre la Entidad, un índice clave en términos de calidad y competitividad.

### Feedback con los empleados

Trimestralmente, se realizan encuestas de satisfacción dirigidas a la totalidad de la red de oficinas. Con un índice de respuesta medio del 65%, las oficinas consultadas han realizado 1.704 sugerencias. La nota actual acumulada durante el año 2007 ha sido de 7. Las encuestas se realizan a través de la Intranet a las oficinas/empleados, que responden de forma voluntaria.

Los empleados valoran un total de 61 servicios dónde se incluyen preguntas sobre aplicaciones informáticas, asistencia recibida en caso de consulta y resolución de peticiones, entre otras muchas cuestiones.

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.

En este sentido, cabe destacar la aplicación creada en la Intranet para el mantenimiento de oficinas a través de la cual los empleados de la red territorial de "la Caixa" pueden comunicar cualquier incidencia relativa a los equipos de informática, ofimática, seguridad... A través de esta aplicación se controlan los principales indicadores de calidad de servicio de mantenimiento y la fiabilidad de los equipos con el fin de mejorar el grado de satisfacción de los empleados de las oficinas de "la Caixa".



## Resumen de Indicadores

# 7

**CONTENIDOS GRI G3**

<b>1</b>	<b>Estrategia y análisis</b>	<b>Páginas del informe</b>
1.1	• 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
1.2	• Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	12 - 13
<b>2</b>	<b>Perfil de la organización</b>	<b>Páginas del informe</b>
2.1	• Nombre de la organización.	8
2.2	• Principales marcas, productos y/o servicios	26 - 37, 44 - 52, 60 - 65
2.3	• Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (JVs)	Informe Anual 2007 (26 , 27, 58 - 65)
2.4	• Localización de la sede principal de la organización	Interior Portada
2.5	• 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	38
2.6	• Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	14 - 19
2.7	• Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	45 - 46
2.8	• Dimensiones de la organización informante, incluido: - Número de empleados - Ventas netas (para organizaciones sector privado) o ingresos netos (para organizaciones sector público) - Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (organizaciones sector privado) - Cantidad de productos o servicios prestados	10 - 12, 102, Informe Anual 2007 (interior portada)
2.9	• Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos: - La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y - 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)	19, 26 - 29. Para ampliar información ver Informe Anual 2007.
2.10	• Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	79, 118
<b>3</b>	<b>Parámetros de la memoria</b>	<b>Páginas del informe</b>
3.1	• Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural)	5
3.2	• Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	5
3.3	• Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	5
3.4	• Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Interior Contraportada

3.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>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> </li> </ul>	11 - 13
3.6	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores)</li> </ul>	5
3.7	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria</li> </ul>	5
3.8	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 periodos y/o entre organizaciones.</li> </ul>	5
3.9	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	En todos los capítulos del Informe.
3.10	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración)</li> </ul>	No se han producido.
3.11	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria</li> </ul>	Este año 2007 se ha ampliado el perímetro del Informe a las filiales de "la Caixa".
3.12	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria</li> </ul>	125 - 140
3.13	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación</li> </ul>	143
<b>4</b>	<b>Gobierno, compromisos y participación grupos interés</b>	<b>Páginas del informe</b>
4.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	14 - 19
4.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>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).</li> </ul>	14 - 19
4.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	14 - 19
4.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.</li> </ul>	14 - 19, 106 - 110
4.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>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).</li> </ul>	14 - 19
4.6	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.</li> </ul>	14 - 19

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.	14 - 19
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.	9
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.	14 - 19
4.10	• Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	14 - 19
4.11	• Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	10, 66 - 72
4.12	• Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	76, 85, 88
4.13	• Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: - Esté presente en los órganos de gobierno - Participe en proyectos o comités - Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios - Tenga consideraciones estratégicas	76, 85, 88
4.14	• Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	11 - 12
4.15	• Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	11 - 12
4.16	• Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	12 - 13
4.17	• 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.	12 - 13

## INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN Y/O DIRECCIÓN

<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>	<b>Páginas del informe</b>
• Desempeño económico	10
• Presencia en el mercado	45 - 46
• Impacto económico indirecto	10 - 13
<b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>	<b>Páginas del informe</b>
• Materiales	90 - 91
• Energía	90 - 91
• Agua	90 - 91
• Biodiversidad	41 - 42
• Emisiones, vertidos y residuos	94
• Productos y servicios	97
• Cumplimiento normativo	87
• Transporte	95
• Aspectos generales	86
<b>DIMENSIÓN SOCIAL - Prácticas laborales y ética en el trabajo</b>	<b>Páginas del informe</b>
• Empleo	100 - 110
• Relación Empresa/Trabajadores	106 - 111
• Salud y Seguridad en el trabajo	122 - 123
• Formación y Educación	117 - 120
• Diversidad e Igualdad de oportunidades	109 - 111
<b>DIMENSIÓN SOCIAL - Derechos Humanos</b>	<b>Páginas del informe</b>
• Prácticas de inversión y aprovisionamientos	117 - 118
• No discriminación	109 - 112, 116
• Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	114
• 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.



• Prácticas de Seguridad	122 - 123
--------------------------	-----------

• Derechos de los indígenas	No aplicable a las Actividades de "la Caixa".
-----------------------------	-----------------------------------------------

#### DIMENSIÓN SOCIAL - Sociedad

#### Páginas del informe

• Comunidad	74 - 85
-------------	---------

• Corrupción	69
--------------	----

• 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 de Gobierno Corporativo 2007. Informe Anual 2007.
--------------------------	----------------------------------------------------------------------------

#### DIMENSIÓN SOCIAL - Responsabilidad de producto

#### Páginas del informe

• Salud y Seguridad del Cliente	66 - 72
---------------------------------	---------

• Etiquetado de Productos y Servicios	66 - 72
---------------------------------------	---------

• Comunicaciones de Marketing	66 - 72
-------------------------------	---------

• Privacidad del Cliente	66 - 72
--------------------------	---------

• Cumplimiento normativo	66 - 72
--------------------------	---------

## CONTENIDOS GRI G3

Indicador GRI G3		Tipo	Páginas del informe	Verificación
<b>INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>				
EC1	• 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	10	✓
EC2	• Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	C	41 - 42	✓
EC3	• Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	C	115	✓
EC4	• Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	C	118	Sólo se informa sobre ayudas a la formación.
EC5	• Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	A	100	✓
EC6	• Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	C	96 - 97	✓
EC7	• Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	C	116 - 117. No existen procedimientos específicos para la contratación local de altos directivos.	✓ ✓
EC8	• 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	35, 37, 41, 42	✓
EC9	• Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	A	75 - 82	✓
<b>INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>				
EN1	• Materiales utilizados, por peso o volumen.	C	92	✓
EN2	• Pcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	C	92	✓
EN3	• Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	C	92	Solo se informa del consumo de los Servicios Centrales de "la Caixa".
EN4	• Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	C	93	Solo se informa del consumo de los Servicios Centrales de "la Caixa" y Sumasa.
EN5	• Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	A	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.	✓

Indicador GRI G3		Tipo	Páginas del informe	Verificación
<b>INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>				
EN6	• 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	41 – 42	Sólo se informa cualitativamente.
EN7	• Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	A	90, 94	Sólo se informa cualitativamente.
EN8	• Captación total de agua por fuentes.	C	91, 92	Solo se informa del consumo de los Servicios Centrales de "la Caixa" y Sumasa.
EN9	• 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
EN10	• Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	A	Indicador No Aplicable a las Actividades de "la Caixa".	N/A
EN11	• 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" ya que "la Caixa" no dispone de instalaciones en espacios protegidos o áreas de alta biodiversidad.	N/A
EN12	• 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
EN13	• Hábitats protegidos o restaurados.	A	Indicador No Aplicable a las Actividades de "la Caixa".	N/A
EN14	• 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
EN15	• 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
EN16	• Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	C	92	Solo se informa de las emisiones en los Servicios Centrales de "la Caixa" y Sumasa.
EN17	• Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	C	95	✓
EN18	• Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	A	94	Sólo se informa cualitativamente.

Indicador GRI G3	Tipo	Páginas del informe	Verificación
<b>INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>			
EN19 • 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
EN20 • 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
EN21 • Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	C	Indicador No Aplicable ya que durante 2007 "la Caixa" no ha realizado ningún vertido significativo de aguas residuales.	N/A
EN22 • Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	C	94	Sólo se informa de los Servicios Centrales de "la Caixa" y algunas filiales.
EN23 • Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	C	Indicador No Aplicable ya que durante 2007 no se ha producido ningún derrame accidental significativo en "la Caixa".	N/A
EN24 • 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
EN25 • 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
EN26 • Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	C	41 - 42, 90 - 91	Sólo se informa cualitativamente.
EN27 • 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" no comercializa productos susceptibles de ser recuperados.	N/A
EN28 • Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	C	Durante el pasado ejercicio 2007 "la Caixa" no ha sido objeto de multas o sanciones judiciales relacionadas con el cumplimiento de la normativa ambiental por un importe relevante.	✓

Indicador GRI G3		Tipo	Páginas del informe	Verificación
<b>INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>				
EN29	• Impactes ambientals significatius del transport de productes i altres béns i materials utilitzats per a les activitats de l'organització, així com del transport de personal.	A	94 - 95	✓
EN30	• Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals.	A	90	Només s'informa sobre els costos directes de gestió ambiental.
<b>INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL - Prácticas laborales</b>				
LA1	• Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	C	103	✓
LA2	• Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	C	102, 119	No se informa sobre plantilla y rotación media desglosada por grupos de edad.
LA3	• 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	115	✓
LA4	• Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	C	114	✓
LA5	• Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	C	114	✓
LA6	• 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	122	✓
LA7	• Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	C	123	✓
LA8	• 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	122	✓
LA9	• Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	A	122	✓
LA10	• Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	C	118 - 119	No se desglosa por categoría de empleado.
LA11	• 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	118 - 119	✓
LA12	• Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	A	120	✓
LA13	• Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	C	110, 113. Informe de Gobierno Corporativo 2007	No se desglosa por grupo de edad.
LA14	• Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	C	109	✓

Indicador GRI G3		Tipo	Páginas del informe	Verificación
<b>INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL - Derechos humanos</b>				
HR1	• 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
HR2	• Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	C	76, 96	✓
HR3	• 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	No Disponible.	N/D
HR4	• Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	C	109	✓
HR5	• 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	114. "la Caixa" no ha identificado situaciones de riesgo en este sentido.	✓
HR6	• 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.	✓
HR7	• 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.	✓
HR8	• 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	68	✓
HR9	• 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>INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL - Sociedad</b>				
SO1	• 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	74 - 75	✓
SO2	• Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	C	69 - 71	✓
SO3	• Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	C	70	✓
SO4	• Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	C	69 - 70	Se informa de las políticas en este sentido.



Indicador GRI G3		Tipo	Páginas del informe	Verificación
SO5	• Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	C	"la Caixa" no tiene una política general definida en relación a la participación en el desarrollo de políticas públicas o actividades de lobbying.	✓
SO6	• Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	A	Informe Gobierno Corporativo 2007.	Se informa sobre créditos a grupos políticos con representantes en las corporaciones locales y asambleas legislativas autonómicas que han participado en el proceso electoral.
SO7	• Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	A	No hay procedimientos abiertos en contra "la Caixa" por prácticas anticompetencia.	✓
SO8	• Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	C	70	✓
<b>INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL - Responsabilidad del producto</b>				
PR1	• 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	68 - 71	✓
PR2	• 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	55, 70	✓
PR3	• 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	71	✓
PR4	• 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	58, 71	✓
PR5	• Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	A	54 - 58	✓
PR6	• 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	71	✓
PR7	• 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	71	✓
PR8	• Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	A	56 - 57	✓
PR9	• 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	70	✓

INDICADORES DEL SECTOR FINANCIERO		Páginas del informe	Verificación
<b>INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL</b>			
CSR 1	• Política de RSC.	5, 9, 11 - 13	✓
CSR 2	• Organización de la RSC.	5, 9, 11 - 13	✓
CSR 3	• Auditorías de RSC.	86 - 87, 143	Sólo se informa de la verificación del Informe de RS y las auditorías de Medio Ambiente.
CSR 4	• Gestión de asuntos sensibles (corrupción, aportaciones a partidos políticos, lavado de dinero, financiación de terrorismo...).	69 - 71	✓
CSR 5	• Incumplimiento (normativas, reglamentos, estándar, leyes...).	70, Ver indicadores EN28, EN30, HR4, SO4, SO7, SO8, PR2, PR4, PR7, PR8, PR9	✓
CSR6	• Diálogo con stakeholders (incluye premios de matiz social).	11 - 13	✓
<b>DESEMPEÑO SOCIAL INTERNO</b>			
INT 1	• Política de RSC en el seno de la de RRHH (igualdad, libertad de asociación, formación despidos, salud laboral...).	109 - 123	✓
INT 2	• Rotación de empleados y creación de empleo.	109, 119	✓
INT 3	• Satisfacción de los empleados.	124	✓
INT 4	• Remuneración del senior management y consejo de administración.	Informe Gobierno Corporativo 2007 e Informe Anual 2007.	✓
INT 5	• Remuneración variable vinculada a la sostenibilidad.	No existe una relación directa.	✓
INT 6	• Ratio salarial hombre / mujeres.	109	✓
INT 7	• Perfil de empleados (género, discapacidad...).	102, 112	✓
<b>DESEMPEÑO HACIA LA SOCIEDAD</b>			
SOC 1	• Contribuciones filantrópicas, caridad, y mecenazgo.	77 - 86. Informe de la Obra Social 2007.	Verificado excepto en lo referente al Informe de la Obra Social.
SOC2	• Valor Económico Añadido.	75	✓
<b>PROVEEDORES</b>			
SUP1	Seguimiento de los principales proveedores.	96	Sólo se informa del cumplimiento legal y acciones implantadas en 2007.
SUP2	Satisfacción de los proveedores.	96	✓

INDICADORES DEL SECTOR FINANCIERO		Páginas del informe	Verificación
<b>BANCA MINORISTA</b>			
RB1	• Aspectos sociales de la política de Banca Minorista (productos de exclusión social...).	25 - 31	✓
RB2	• Perfil de la política de financiación (sectores, pymes...).	25 - 34 Informe Anual 2007	✓
RB3	• Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de financiación (productos con matices sociales...).	25 - 34	✓
<b>BANCA DE INVERSION</b>			
IB1	• Aspectos sociales y medioambientales d ela política de Banca de Inversiones.	35 - 36, 41 - 42	✓
IB2	• Perfil global de los clientes de Banca de Inversiones.	Todas las operaciones de Banca de Inversión se realizan con clientes de la OCDE.	✓
IB3	• Transacciones con alto contenido socio-medioambiental.	25 - 42	✓
<b>GESTION DE ACTIVOS</b>			
AM1	• Aspectos sociales de la política de Gestión de Activos.	Información No Aplicable dada la cobertura del Informe de RC 2007.	N/A
AM2	• Activos bajo gestión con matices de sostenibilidad.	Información No Aplicable dada la cobertura del Informe de RC 2007.	N/A
AM3	• Fomento de la Inversión Socialmente Responsable.	Información No Aplicable dada la cobertura del Informe de RC 2007.	N/A
<b>SEGUROS</b>			
INS1	• Aspectos sociales de la política de gestión de seguros.	Información No Aplicable dada la cobertura del Informe de RC 2007.	N/A
INS2	• Perfil de los clientes.	Información No Aplicable dada la cobertura del Informe de RC 2007.	N/A
INS3	• Reclamaciones de los clientes.	Información No Aplicable dada la cobertura del Informe de RC 2007.	N/A
INS4	• Seguros con matices de sostenibilidad.	Información No Aplicable dada la cobertura del Informe de RC 2007.	N/A
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL</b>			
F1	• Descripción de las políticas medioambientales aplicadas a las líneas de negocio básicas.	41 - 42, 95	✓
F2	• Descripción de los procesos para evaluar y controlar los riesgos medioambientales en las líneas de negocio básicas.	95	✓
F3	• Establecimiento de los umbrales a partir de los cuales se aplican los procedimientos de evaluación de riesgos mediaombientales a cada línea de negocio básica.	Información No Disponible.	N/D

INDICADORES DEL SECTOR FINANCIERO		Páginas del informe	Verificación
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL</b>			
F4	• 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
F5	• Descripción de los procesos para mejorar la competencia de los empleados a la hora de abordar los riesgos y oportunidades medioambientales.	89 - 90	✓
F6	• 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.	86 - 87	✓
F7	• Descripción de la interacción con clientes / sociedades participadas / socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientales.	41 - 42	✓
F8	• Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha intervenido en cuestiones medioambientales.	41 - 42, 88, 95	Sólo se informa sobre la financiación de energías renovables.
F9	• Porcentaje de activos sujetos a un control medioambiental positivo, negativo y de excelencia.	Información No Disponible	N/D
F10	• 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.	"la Caixa" no cuenta con procedimientos definidos al respecto.	✓
F11	• 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
F12	• Valor monetario total de productos y servicios específicos medioambientales desglosados por líneas de negocio básicas.	Información No Disponible	N/D
F13	• 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 116
- Las empresas deben asegurarse que no son cómplices de abusos de derechos humanos. 116

## TRABAJO

## Páginas del informe

- Las empresas deben defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. 114, 116
- Las empresas deben eliminar toda forma de trabajo forzado y obligatorio. 116
- Las empresas deben abolir efectivamente el trabajo infantil. 116
- Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación. 116

## MEDIO AMBIENTE

## Páginas del informe

- Las empresas deben apoyar un enfoque de precaución frente a los retos medioambientales. 86, 89 - 90
- Las empresas deben acometer iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad medioambiental. 89 - 90
- Las empresas deben impulsar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente. 89 - 90

## ANTICORRUPCIÓN

## Páginas del informe

- Las empresas deben luchar contra toda forma de corrupción, incluyendo el chantaje y el soborno. 69 - 70, 116



## Informe de Verificación

# 8



El presente Informe de Responsabilidad Corporativa de “la Caixa” ha sido elaborado de acuerdo con las directrices de la Guía de Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI publicada en 2006 y conocida como G3.

Según esta guía, existen unos determinados requisitos sobre niveles de aplicación de la misma que se indican en la siguiente tabla.

	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	Informe verificado externamente	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	Informe verificado externamente	El mismo requerimiento que para el nivel B	Informe verificado externamente
	Enfoque de gestión G3	No se requiere		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores	
	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.		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.		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.	

“la Caixa” considera que el Informe de Responsabilidad Corporativa reúne los requisitos asociados al Nivel A+ de Aplicación de G3, lo cuál 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 del auditor y que han sido debidamente documentados.
- La evaluación de la adecuación de los contenidos y la estructura del Informe de Responsabilidad Corporativa 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 auditor y que se adjunta en el Informe de Responsabilidad Corporativa.

En el Capítulo 7 del Informe de Responsabilidad Corporativa, sobre Resumen de indicadores GRI, 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, pero también de los adicionales, se indica la página del Informe donde se explica la razón de la omisión, habiendo sido considerado el principio de materialidad en estos casos.



## Informe de Revisión Independiente

### Informe de Revisión Independiente del Informe de Responsabilidad Corporativa 2007 de "la Caixa"

#### Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de los siguientes aspectos del Informe de Responsabilidad Corporativa (IRC) 2007 de "la Caixa":

- La adaptación de los contenidos del IRC a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.0 (G3), así como los indicadores centrales propuestos en dicha guía y en los suplementos social y ambiental del sector financiero.
- La información incluida en el IRC 2007 de "la Caixa" relativa a la aplicación de los principios de relevancia, integridad y respuesta adecuada establecidos en la norma AA1000 de AccountAbility.
- La información proporcionada del progreso en los ejes prioritarios de la Responsabilidad Corporativa en 2007.

#### Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la *International Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* (ISAE 3000) emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC), para realizar trabajos de seguridad razonable o limitada, sobre información no financiera, conjuntamente con la *AccountAbility 1000 Assurance Standard* (AA1000AS), emitida por AccountAbility.

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a diversas Áreas de "la Caixa" y las sociedades dependientes que han participado en la elaboración del IRC, que se identifican en el epígrafe 1.1.5 del IRC, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de "la Caixa" para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el IRC 2007.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio a través del análisis de la información interna y los informes de terceros disponibles.
- Contraste de que el contenido del IRC 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 IRC a los recomendados en la Guía G3 de GRI y comprobación de que los indicadores centrales incluidos en el IRC se corresponden con los recomendados por dicho estándar y que se indican los no aplicables y los no disponibles.
- Revisión de los progresos en 2007 relativos a los ejes prioritarios de la Responsabilidad Corporativa.
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados y comprobación de la existencia y alcance de políticas, sistemas y procedimientos relativos a Responsabilidad Corporativa.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI incluida en el IRC 2007 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de "la Caixa".

Adicionalmente, el alcance de la revisión del ejercicio 2007 se ha ampliado respecto al del ejercicio anterior con la realización de los siguientes procedimientos:

- Análisis de la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el IRC en función del entendimiento de "la Caixa" de los requerimientos de los grupos de interés sobre los aspectos materiales descritos en el epígrafe 1.1.5. del IRC, "Diálogo con nuestros grupos de interés".
- Revisión detallada y pruebas sobre la efectividad de los controles implantados en cada uno de los procesos que tienen que ver con los sistemas de información del Área de Clientes y el Área de Recursos Humanos que suministran información para la elaboración del IRC 2007.

#### Conclusiones

En el Resumen de indicadores GRI se detallan los indicadores revisados, el alcance de la revisión y se identifican aquellos que no cubren todos los aspectos recomendados por GRI. Como consecuencia de nuestra revisión:

- no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el IRC 2007 de "la Caixa" no ha sido preparado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.0 (G3).
- no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la información incluida en el IRC 2007 de "la Caixa", relativa a la aplicación de los principios de la norma AA1000 de relevancia, integridad y respuesta adecuada a los grupos de interés, contiene errores u omisiones materiales.
- no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la información proporcionada sobre los progresos en 2007 en los ejes prioritarios de la Responsabilidad Corporativa contenga errores significativos.

#### Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado al Área de Responsabilidad Corporativa y Marca 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 relevantes se refieren a:

- Profundizar en la formalización e introducción de criterios sociales y medioambientales en la realización de inversiones y concesión de financiación.
- Aumentar de forma progresiva la información de los indicadores relativos a gestión medioambiental a la red de oficinas de "la Caixa" y a las sociedades dependientes del Grupo.

Deloitte, S.L. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 13.650, folio 188, sección 8, hoja M-54414.  
Inscripción 96. C.I.F.: B-79104469. Domicilio Social: Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1, Torre Picasso - 28020 Madrid

#### Responsabilidades de la Dirección de "la Caixa" y de Deloitte

- La preparación del IRC 2007, así como el contenido del mismo, es responsabilidad del Área de Responsabilidad Corporativa y Marca 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 nuestra revisión.
- Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de "la Caixa" de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).
- El alcance de una revisión limitada es substancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto, no proporcionamos opinión de auditoría sobre el IRC 2007 de "la Caixa".

Barcelona, 4 de abril de 2008  
Deloitte, S.L.

Helena Redondo



Member of  
Deloitte Touche Tohmatsu

## Para más información:

### General

"la Caixa"

Avda. Diagonal, 621-629. 08028, Barcelona

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

Adreça a Internet: [www.laCaixa.es](http://www.laCaixa.es)

### Informe de Responsabilidad Corporativa

Área de Responsabilidad Corporativa y Marca

Avda. Diagonal, 621-629. 08028, Barcelona

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

Si desea hacernos llegar algún comentario o realizar cualquier consulta sobre este Informe, ponemos a su disposición la siguiente dirección: [rsc@lacaixa.es](mailto:rsc@lacaixa.es)

### Otras publicaciones:

Informe Anual "la Caixa" 2007

Informe Anual Obra Social "la Caixa" 2007

## Créditos

### Concepto y coordinación de contenidos:

Valores & Marketing

### Diseño:

Exit de disseny

### Maquetación:

MediaResponsable

### Fotografías:

Portada: GETTI IMAGES

Pág. 6, 9, 11, 18, 20, 22 (2ª fotografía), 23 (3ª y 4ª fotografía), 24, 31, 33, 38, 43, 44, 47, 49, 50, 65 (2ª fotografía), 98, 99, 101, 113, 121, 125, 141: EXITDESIGN

Pág. 21: Andersen Ross

Pág. 22 (1ª fotografía), 59: David Campos

Pág. 23 (1ª fotografía): Joan Magats

Pág. 23 (2ª fotografía), 80 (2ª fotografía): Pere Ferrer

Pág. 26, 27: Agencia Bassat

Pág. 32: Jordi Nieva

Pág. 77, 80: Frame Zero

Pág. 97: Jordi Martínez de Setcases