



comprometidos



con el servicio



Informe de Responsabilidad Corporativa "la Caixa" Resumen Ejecutivo

1. Nuestros valores, nuestro compromiso de siempre
2. "la Caixa" con los emprendedores
3. Confianza
4. Excelencia en el servicio
5. Compromiso social

Esta sección es un resumen del Informe de Responsabilidad Corporativa "la Caixa" 2009. Puede consultar la versión completa en www.laCaixa.es/responsabilidadcorporativa, donde encontrará información más detallada sobre los temas, los avances y los compromisos de futuro de la Entidad en materia de responsabilidad corporativa.

1. Nuestros valores, nuestro compromiso de siempre

Confianza, compromiso social y excelencia en el servicio son los valores que han inspirado la actuación de “la Caixa” desde sus orígenes. Por ello, a pesar de que 2009 ha sido un año difícil, la Entidad ha seguido apostando por las personas y por sus proyectos y continúa comprometida con el progreso de la sociedad.

“la Caixa” ha compaginado el desarrollo de la actividad financiera con su actuación social para contribuir a la superación de la actual coyuntura económica adversa.

En este sentido, las principales líneas de actuación en 2009 han sido:

- Apoyar financieramente a particulares, autónomos y empresas, poniendo especial atención en las iniciativas innovadoras de los emprendedores, a través de MicroBank, de Caixa Capital Risc y de otras vías.
- Facilitar que los clientes particulares con dificultades económicas temporales puedan asumir el pago de sus préstamos hipotecarios.
- Mantener los puestos de trabajo.
- Contribuir al progreso de la sociedad a través de la Obra Social “la Caixa”,

que ha mantenido su presupuesto de 500 millones de euros y ha focalizado su acción en los programas sociales y asistenciales.

El compromiso de “la Caixa” con sus grupos de interés (clientes, empleados y sociedad) le lleva a establecer mecanismos de consulta para conocer sus expectativas y darles una adecuada respuesta.

Como resultado de este diálogo, los temas a los que “la Caixa” y sus grupos de interés han concedido mayor prioridad y que se reportan en su Informe de Responsabilidad Corporativa de 2009 son los siguientes:

		Madurez del tema		
		Latente	En consolidación	Integrado en la estrategia de “la Caixa”
Importancia para los grupos de interés	Muy importante		Huella ambiental	Respuestas financieras ante la crisis Impacto de la Obra Social Compromiso con la comunidad Gestión ambiental Satisfacción de los clientes Inclusión financiera
	Importante		Establecimiento y comunicación de objetivos y retos	Conciliación de la vida profesional y personal Compromiso con el mantenimiento de los puestos de trabajo Igualdad de oportunidades Transparencia informativa Voluntariado corporativo
	Creciente	Educación financiera (*)	Inversión socialmente responsable	

Temas relevantes relacionados con clientes.
Temas relevantes relacionados con sociedad.

Temas relevantes relacionados con empleados.
Temas relevantes relacionados con medio ambiente.

(*) A desarrollar en futuros ejercicios.

2. "la Caixa" con los emprendedores

MicroBank, el banco social de "la Caixa" para las necesidades de emprendedores, familias y entidades sociales

Dar apoyo al tejido empresarial y a las personas que quieren poner en marcha su negocio o hacerlo crecer, es uno de los retos de "la Caixa", especialmente en una época marcada por la recesión económica.

Muchas personas han logrado iniciar su andadura empresarial gracias a los microcréditos: unos préstamos pensados para los emprendedores que quieren desarrollar un proyecto personal o profesional pero que ni disponen de recursos propios ni pueden acceder fácilmente a un crédito tradicional.

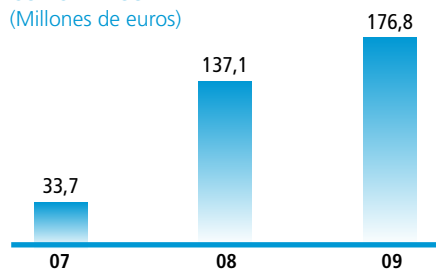
El caso de Montse Nzang es un ejemplo de los 32.008 microcréditos que, con un importe de 176,8 millones de euros, ha financiado MicroBank.

Más sobre MicroBank

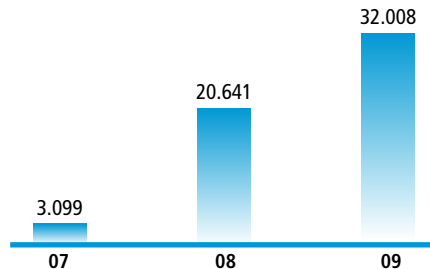
- Los microcréditos para autónomos y pequeños empresarios han contribuido a generar más de 16.000 puestos de trabajo. Seis de cada siete de los negocios financiados por MicroBank son exitosos y una quinta parte ha precisado la contratación de más personal.

IMPORTE DE LOS MICROCRÉDITOS CONCEDIDOS

(Millones de euros)



NÚMERO DE MICROCRÉDITOS CONCEDIDOS



- En 2009 se han concedido 4.131 microcréditos de negocio.
- MicroBank responde a las necesidades de las personas para ayudarles a superar dificultades familiares puntuales o para su desarrollo personal. En 2009, ha concedido 27.877 microcréditos con esta finalidad.
- Durante el año 2009 se creó una línea de crédito para atender las necesidades de las personas con discapacidad y de sus familias.
- 417 entidades de toda España colaboran con MicroBank ayudando en la concreción y desarrollo de las ideas de negocio.
- MicroBank pone a disposición de las entidades sociales productos y servicios que les permiten desarrollar su labor de una forma más ágil y cómoda, como, por ejemplo, avanzar los cobros pendientes del Estado o de las Comunidades Autónomas.

«La idea nació de la necesidad de que alguien acudiera a mi casa a cuidar de mis dos perros. Internet me llevó hasta MicroBank, donde presenté un proyecto viable. Que el aval sea tu proyecto es muy importante. Con el microcrédito de 15.000 euros y unos pequeños ahorros, pude fundar Cangur. Allí ofrecemos un servicio integral para mascotas, que incluye el servicio a domicilio. Empecé sola y ahora somos dos personas a tiempo completo. Además, donamos el 0,7% de los beneficios a entidades relacionadas con el bienestar de los animales.»

Montse Nzang, bióloga.



EL RETO:

"LA CAIXA" SE HA PROPUESTO ALCANZAR EN EL PERÍODO 2009-2010:

**85.000 MICROCRÉDITOS
100.000 CLIENTES
350 MILLONES DE EUROS DE INVERSIÓN**

Más información: www.microbanklacaixa.com

Apostamos por la innovación y los emprendedores

Convertir ideas en proyectos empresariales es uno de los objetivos de "la Caixa", no sólo mediante la financiación de iniciativas emprendedoras, sino también a través de la formación y de la sensibilización de los futuros empresarios.

Para muchos emprendedores, el respaldo de "la Caixa" ha sido un factor determinante para llevar a cabo sus proyectos: además de obtener financiación y reconocimiento a un buen plan empresarial, han podido beneficiarse de la experiencia de la Entidad.

- Durante 2009, a través de Caixa Capital Risc, "la Caixa" ha invertido 3,6 millones de euros en diferentes proyectos españoles innovadores pertenecientes a sectores emergentes, como las TIC o la biotecnología.
- El programa EmprendedorXXI forma a futuros empresarios y realiza acciones de sensibilización sobre la función social de los emprendedores. Además, vehicula

la financiación de proyectos a través de redes de inversores particulares, como el Keiretsu Forum.

- "la Caixa", a través de sus 900 oficinas en zonas rurales, acompaña a los emprendedores rurales, gracias a quienes se mejora la calidad de vida de estos territorios mediante la creación de nuevos servicios e infraestructuras. La Entidad les ha facilitado el acceso a financiación por valor de 4.600 millones de euros.

SAGETIS fue el ganador del programa Bio-EmprendedorXXI, al que se presentaron 18 proyectos.



«Ganar el premio ha supuesto una inyección de autoestima para todos los que estamos implicados en el proyecto, a la vez que nos abre las puertas para poder recibir financiación de una manera más sencilla, para hacer realidad la empresa que habíamos imaginado.»

Salvador Borros Gómez, SAGETIS.

**EL RETO:
APOYAR NUEVAS INICIATIVAS
RURALES.**

**AUMENTAR LA PARTICIPACIÓN EN EL
PREMIO EMPRENDEDORXXI.**

Respuestas financieras para las empresas y apoyo a su internacionalización

Las empresas necesitan acceder a líneas de crédito y a otros productos que les permitan financiar sus ventas, llegar a nuevos mercados y desarrollar sus negocios.

"la Caixa" sigue construyendo una estructura ágil, eficaz, próxima y adaptada a las necesidades de cada tipo de empresa y ayuda a las compañías españolas en sus proyectos de expansión internacional a través de su red de oficinas en el extranjero.

- "la Caixa" dispone de once oficinas de representación en Europa, África y Asia. En 2009 se han inaugurado las oficinas de Estambul, Casablanca y Shanghái.
- "la Caixa" pone a disposición de las empresas dos oficinas de banca corporativa y 80 centros de negocio.
- Colabora con el ICO y el Banco Europeo de Inversiones para ofrecer financiación en condiciones ventajosas a las empresas.

- Ha renovado la colaboración con la CEOE y la CEPYME para la concesión de préstamos con condiciones preferentes.

**EL RETO:
ABRIR NUEVAS OFICINAS
COMERCIALES EN 2010 EN DELHI,
ARGEL Y DUBÁI.**

Más información: www.emprendedorxxi.com / www.caixacapitalrisc.es

3. Confianza

Resultados sólidos

La confianza de los clientes en “la Caixa” se ha construido, desde su origen, sobre la base de la solvencia y de una política de riesgos prudente que garantiza al máximo todas las operaciones.

“la Caixa” es una de las entidades más solventes del sistema financiero español y europeo.

- Un año más, ha obtenido una elevada calificación (en el rango AA) por parte de las agencias internacionales que miden la solvencia de las entidades financieras.
- “la Caixa” ha mantenido un buen nivel de liquidez (7,8% del activo) gracias a una gestión prudente basada en el seguimiento de buenas prácticas.
- La cartera de créditos sobre clientes se incrementó en 1.603 millones, con más de 1.084 millones de nuevas operaciones y 104.045 millones de riesgo concedido.

EL RETO:
MANTENER A “LA CAIXA” EN LA CABECERA DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS DEL SISTEMA ESPAÑOL EN SOLVENCIA Y LIQUIDEZ.

Ética y transparencia en la actividad comercial

Las relaciones de “la Caixa” con sus clientes se sustentan en la ética empresarial y en la transparencia en la actividad comercial.

- Ha aprobado un nuevo Código de Valores Éticos y Principios de Actuación, basado en los valores corporativos de la Entidad, que quiere ser un compromiso público de “la Caixa” con su entorno. Promueve principios como la integridad, la confidencialidad, el servicio a los clientes, la transparencia, el respeto a las per-

sonas y a las culturas, la responsabilidad personal y social y el trabajo en equipo.

- Mantiene su compromiso con la transparencia en sus comunicaciones comerciales con un código interno que va más allá de la normativa legal y participando en la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (AUTOCENTROL).
- Ha reforzado sus sistemas para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del crimen organizado. La Unidad Opera-

tiva de Prevención de Blanqueo de Capitales ha investigado 685 operaciones.

- Vela por el cumplimiento estricto de la protección de la confidencialidad de los datos de los clientes, tanto en las tramitaciones en oficinas como en otros canales.

EL RETO:
APLICAR Y DIFUNDIR EL CÓDIGO ÉTICO.



Más información: Consulta el nuevo código ético en www.laCaixa.es/responsabilidadcorporativa

4. Excelencia en el servicio

Aportamos soluciones contra la crisis

En el contexto económico actual, "la Caixa" ha creado, para sus clientes particulares y empresas, nuevos productos y servicios que les ayuden a superar posibles dificultades económicas.

- Plan de ayuda a particulares con hipoteca sobre la vivienda actual, destinado a familias que han tenido un buen comportamiento histórico con la Entidad y que, por una circunstancia temporal, ha visto reducidos sus ingresos. Más de 53.500 familias se han beneficiado de aplazamientos y reducciones en las cuotas gracias al plan.
- Línea de Crédito de Moratoria Hipotecaria del ICO para el aplazamiento de cuotas de autónomos y particulares con reducciones substanciales de ingresos, con más de 2.200 familias beneficiadas.
- Financiación a través del Monte de Piedad. El valor de las prendas depositadas marca el importe del préstamo, que es inmediatamente concedido a un año de plazo. De ser preciso, "la Caixa" ofrece facilidades para renovarlo otro año más. En 2009, las concesiones se incrementaron un 8,5%.
- Líneas ICO (como ICO-liquidez Pymes, ICO-Moratoria Pyme y el Plan de Fomento Empresarial), para que sus clientes autónomos y pymes puedan acceder a esta financiación y dinamizar su actividad (16.278 préstamos por un valor total de más de 773,7 millones de euros).

EL RETO:
FORTALECER EL PAPEL DE "LA CAIXA" COMO ENTIDAD DE REFERENCIA EN LA FINANCIACIÓN DE PYMES Y AUTÓNOMOS.

Apoyamos a las entidades sociales

"la Caixa" apoya a las organizaciones del tercer sector no sólo a través de su Obra Social, sino también en la operativa diaria de la Entidad.

Hace años, "la Caixa" eliminó el cobro de los costes de gestión de las transferencias en concepto de donativos a las cuentas de estas organizaciones. En 2009, la exención ascendió aproximadamente a 300.000 euros.

- MicroBank ha estado desarrollando en 2009 una oferta de productos y servicios específicos para estas organizaciones.
- La colaboración de sus clientes a través del programa Puntos Estrella, que permite destinar los mismos a proyectos sociales, o bien canjearlos por productos de comercio justo.
- La creación de productos financieros a favor de causas sociales y ambientales, como el Depósito Estrella Solidario.

EL RETO:
CONVERTIR "LA CAIXA" EN UN REFERENTE PARA LAS ENTIDADES SOCIALES.



Más información: www.microbanklacaixa.com

Escuchamos y damos respuesta a nuestros clientes

La Entidad mantiene un alto nivel de exigencia para conseguir la satisfacción de los clientes y basa su relación con ellos en la confianza, la cercanía y la atención personalizada.

La evaluación de la satisfacción de los clientes permite la incorporación continua de mejoras tanto en los productos ofrecidos como en el servicio prestado y, del mismo modo que "la Caixa" se acerca a sus clientes para conocer sus inquietudes, también da respuesta a sus sugerencias y reclamaciones.

El seguimiento permanente de la opinión de los clientes es la base de los planes de mejora continua.

Calidad y atención al cliente

- Este año 2009, "la Caixa" ha obtenido el Premio Madrid Excelente a la confianza de los clientes.
- Diversos estudios internos y externos indican que "la Caixa" mantiene de forma recurrente un nivel de calidad de servicio por encima de la media del sector.
- En el primer semestre de 2009 se ha incrementado el número de reclamaciones recibidas, aunque a lo largo del segundo semestre del año se ha invertido esta tendencia. El incremento global respecto del año 2008 ha sido de un 60%. No obstante, "la Caixa" es una de las entidades con menor número de quejas recibidas en relación con su volumen de negocio según los últimos datos disponibles del Banco de España.
- Este año se han añadido indicadores objetivos de medición de la calidad que complementan a los habituales indicadores de percepción de la satisfacción de los clientes. Estos indicadores se obtienen a partir de medidas sobre distintos parámetros de la actividad. Un ejemplo de este tipo de indicadores sería el tiempo de reposición de una tarjeta o bien la indisponibilidad de determinados servicios.

«Dar un buen servicio al cliente implica mejorar día a día, estar atento a sus necesidades y buscar nuevas soluciones. Por este motivo, y tras comentar con varios clientes empresa las diferentes posibilidades del servicio de correspondencia online, me pareció que sería una buena opción para ellas poder agrupar todos los recibos en un único pdf, para facilitar su control y para reducir el consumo de papel. Hice la propuesta y se incorporó esta opción al servicio.»

Sergio Villegas Jiménez,
director oficina 1446 – Quevedo (Madrid).



EL RETO:
REDUCIR EL NÚMERO TOTAL DE RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES EN UN 15%.

Promovemos la innovación y el acceso a los servicios financieros

Para “la Caixa”, innovar es convertir ideas en valor para los clientes, un valor que pasa también por ofrecer servicios cada vez más accesibles.

“la Caixa” responde a las necesidades de mejora a través de la innovación, tal y como queda definido en su plan estratégico 2007-2010. Del mismo modo, entiende que la accesibilidad a los servicios financieros es un derecho para cualquier persona.

En 2009, se han invertido 166,5 millones de euros en tecnología, de los que 24,65 se han destinado a I+D+i.

Avances en 2009

- Firma de acuerdos con compañías líderes en tecnologías de la información (como IBM, HP y Telefónica).
- Nuevos servicios a disposición de los clientes, como un buscador de oficinas y cajeros a través del móvil, el CaixaMóvil Store o nuevas utilidades en los TPV de los comercios.

- Multiplicidad de canales: oficinas, cajeros automáticos, móviles (CaixaMóvil) y Línea Abierta (Internet, teléfono o televisión digital).
- Adaptación de oficinas (30 en 2009), portales web y cajeros (el 50,03% ya son totalmente accesibles).
- Continuidad de la colaboración con la Fundación ONCE en el proyecto INREDIS para desarrollar tecnologías que creen canales de comunicación entre personas con discapacidades visuales y su entorno.
- Presencia en el 100% de las poblaciones españolas con más de 20.000 habitantes y en más del 90% de las que tienen entre 5.000 y 20.000.

**EL RETO:
DESARROLLAR NUEVAS FÓRMULAS
DE PAGO A TRAVÉS DEL TELÉFONO
MÓVIL.**

«Desde el área de tarjetas, trabajamos constantemente para crear nuevas formas de pago que sean cómodas para nuestros clientes. Pensando en los profesionales o autónomos que realizan trabajos a domicilio, como reparaciones de electrodomésticos, hemos desarrollado el TPVmóvil. Sólo necesitan disponer de un teléfono móvil para aceptar el pago con tarjeta, tan sencillo como esto. De esta manera, desaparece el riesgo de robo o pérdida en el traslado del dinero en efectivo. Además, pueden ofrecer a sus clientes una forma de pago cómoda, con la garantía del cobro inmediato de sus servicios.»

Sergio Segovia Rubio, director de gestión de Banca Electrónica.



5. Compromiso social

Una Obra Social con impacto

Del mismo modo que con la actividad financiera, la Obra Social da respuesta a las inquietudes de las personas con las que se relaciona. En un año difícil para los colectivos menos favorecidos, "la Caixa" ha prestado especial atención a sus necesidades sociales.

"la Caixa" asignó en 2009 a su Obra Social una dotación de 500 millones de euros.

- Con la premisa de ayudar a las personas, ofreciéndoles, con independencia de su edad y condición, oportunidades que contribuyan a solucionar sus necesidades, la Obra Social "la Caixa" ha priorizado a lo largo del año 2009 sus programas sociales, a los que ha destinado el 65% del presupuesto liquidado. Entre estos programas destacan:

- CaixaProinfancia: lucha contra la pobreza infantil en España. La Obra Social ha invertido, desde 2007, más de 100 millones de euros en mejorar las condiciones de más de 140.000 niños.
- Programa Incorpora: facilita la integración laboral de colectivos en riesgos de exclusión social. Hasta finales de 2009, 30.850 personas han encontrado trabajo gracias a este programa, que cuenta con 358 técnicos de inserción laboral y más de 9.400 empresas adheridas.
- Programa de Atención integral a personas con enfermedades avanzadas: proporciona ayuda a quienes se encuentran en la etapa final de su vida. Se han formado 30 equipos multidisciplinares de apoyo emocional, psicológico y espiritual. "la Caixa" ha dedicado 11 millones de euros desde el inicio del programa, que ya ha atendido a 6.793 pacientes y a 10.794 familias.

- Personas mayores: promueve su integración y su participación social a través de líneas de actuación que fomentan el voluntariado, el acercamiento a las nuevas tecnologías, la formación y la prevención de la dependencia.

- En el área educativa destaca el programa de Becas, que permite cursar postgrados en España y en el extranjero, realizar prácticas de periodismo y que impulsa estudios en biomedicina. En 2009, "la Caixa" ha concedido 276 becas.

- De cara a la conservación del medio ambiente, la Obra Social impulsa iniciativas como "la Caixa" a favor del mar o la conservación de espacios naturales, dentro de un proyecto que prioriza la contratación de personas desfavorecidas y que ha permitido la integración de más de 1.800 personas.

- Entre los proyectos culturales y de difusión del conocimiento, cabe remarcar:

- La puesta en marcha de una nueva línea de colaboración con grandes instituciones museísticas, como el Museo del Prado y el Museo del Louvre.

- Los proyectos para dotar, en un futuro, a Zaragoza y Sevilla de sus propios centros CaixaForum.

- La reflexión y el análisis a través del Servicio de Estudios, de la Cátedra "la Caixa" Economía y Sociedad y de la Cátedra de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo en colaboración con el IESE.

«Ahora más que nunca debemos contribuir a paliar las principales preocupaciones de los ciudadanos, entre las que figuran el desempleo o la pobreza. Es momento de estar más cerca de las personas.»

Isidro Fainé, presidente de "la Caixa" y de la Fundación "la Caixa".



EL RETO:
COLABORAR CON GAVI ALLIANCE, MEDIANTE LA ALIANZA EMPRESARIAL PARA LA VACUNACIÓN INFANTIL, PARA CONSEGUIR REDUCIR LA MORTALIDAD INFANTIL EN DOS TERCIOS ANTES DEL AÑO 2015.

POTENCIAR LA SENSIBILIDAD EMPRESARIAL EN FAVOR DE LA CONTRATACIÓN DE PERSONAS CON DIFICULTADES O EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL.

CONSOLIDAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS EMPLEADOS DEL GRUPO "LA CAIXA" EN EL DESARROLLO DE ACCIONES SOLIDARIAS.

Más información: www.lacaixa.es/obrasocial



A favor de la sostenibilidad

“la Caixa” entiende que su responsabilidad no ha de limitarse sólo a identificar y financiar proyectos económicamente viables, sino que también deben ser social y ambientalmente sostenibles. Además de ello, la Entidad está comprometida con la reducción del impacto negativo de su actividad en el entorno ambiental.

El compromiso de “la Caixa” a favor de la sostenibilidad se concreta en la financiación de proyectos sostenibles desde la óptica ambiental, el apoyo financiero a proyectos de energías renovables, así como en minimizar el impacto de su actividad sobre el medio ambiente.

- En aplicación de los Principios de Ecuador, la Entidad evalúa la viabilidad económica, social y ambiental de los *project finance* superiores a 10 millones de dólares: en 2009 fueron 65 proyectos, con un volumen global de 7.837 millones de euros.
- Ha financiado, junto a otras entidades, 21 proyectos de energías renovables, por un importe de 3.172 millones de euros.
- Ha tomado medidas para reducir el gasto eléctrico, hasta un 6,58%, mejorando la gestión de equipos, iluminación y refrigeración. A través de estas medidas, y gracias a la reducción de viajes, se ha ahorrado la emisión de 5.087,7 toneladas de CO₂.

- El consumo de papel se ha reducido en un 7% y se ha incrementado el uso del papel reciclado al 99%.
- Ofrece productos de inversión socialmente responsable a sus clientes, en los que la Entidad cede parte de las comisiones de gestión a proyectos sociales y aporta garantías éticas sobre la aplicación de los fondos.

**EL RETO:
REDUCIR UN 10% EL CONSUMO
ELÉCTRICO.**

**PROMOVER LA INVERSIÓN
SOCIALMENTE RESPONSABLE.**

Contribuimos al bienestar de la sociedad

En todas sus actividades, “la Caixa” se compromete con los derechos humanos y las necesidades de las personas.

- “la Caixa” forma parte desde el 2005 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas para promover una cultura empresarial ética y responsable. En 2009, se han adherido las filiales Caixa Capital Risc, GDS-CUSA, PromoCaixa, ServiHabitat, Silk, Sumasa, Vivienda Asequible, MicroBank y e-la Caixa.
- Desde 2008, “la Caixa” contribuye a la lucha contra la mortalidad infantil como uno de los socios europeos estratégicos

de la GAVI Alliance. En 2009 ha repetido la aportación de 4 millones de euros que realizó en 2008 para esta organización. Además, promueve la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil: más de 150 empresas españolas han contribuido a esta iniciativa responsable con más de 450.000 euros.

- A través de Vivienda Asequible, la entidad facilita el acceso a una vivienda a aquellos colectivos con dificultades. Hasta 2012 se construirán 3.000 pisos para jóvenes de 18 a 35 años y para mayores de 65. En 2009 se ha acordado la ampliación del programa con 1.000 nuevas viviendas para familias con rentas bajas.

**EL RETO:
CONSTRUIR LAS 4.000 VIVIENDAS
PREVISTAS EN EL PROGRAMA
VIVIENDA ASEQUIBLE.**

Una buena empresa para trabajar

El activo más valioso para "la Caixa" son sus empleados, los encargados de transmitir en el día a día los valores corporativos de la Entidad. Para ello, se esfuerza por mantener las condiciones laborales más favorables que permitan el máximo desarrollo profesional de su plantilla.

"la Caixa" ha sido elegida, por cuarto año consecutivo, según el informe Merco Personas, como la mejor empresa en la que trabajar en España. La sensibilidad de la Entidad a las expectativas de sus empleados es la clave de esta elección.

Compromiso con sus empleados

"la Caixa", a pesar de la coyuntura económica adversa, sigue fiel al compromiso con sus empleados.

- Mantenimiento de los puestos de trabajo: el nuevo modelo estratégico establece una redistribución de los recursos humanos. Ello ha llevado a la integración de algunas oficinas, en las que se ha optado por jubilaciones, prejubilaciones y jubilaciones parciales para no afectar al empleo.
- Igualdad de oportunidades: en 2009 se ha empezado a elaborar un nuevo plan de igualdad y se ha puesto en marcha

un protocolo para prevenir y gestionar situaciones de acoso.

- Formación y desarrollo personal: se elaboran programas personalizados de talento y gestión de competencias. Además, "la Caixa" ha invertido 10,99 millones de euros en formación, tanto presencial como virtual, concretados en más de 584.000 horas de formación recibidas.
- Conciliación: "la Caixa" aplica un Protocolo de Conciliación e Igualdad que vela por el bienestar de su equipo humano. Los empleados se han beneficiado de ventajas y beneficios sociales por un valor de más de 196 millones de euros.
- Fomento del Voluntariado Corporativo: a través de 45 asociaciones presentes en 46 provincias españolas que vehiculan la acción de 3.061 voluntarios (empleados en activo, jubilados, prejubilados, amigos y familiares).

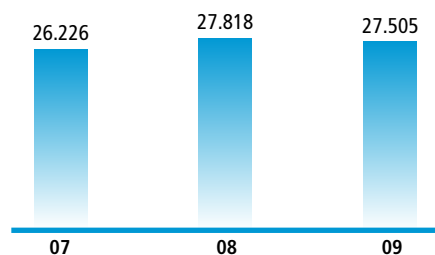
«Empecé a trabajar en "la Caixa" hace treinta y cinco años y, a lo largo de mi dilatada trayectoria, he podido desarrollar una carrera profesional en un entorno laboral estable, aprovechando las oportunidades de aprendizaje y de crecimiento laboral que la Entidad nos ofrece.»

Juan Antonio García Gálvez, subdirector general de Servicios Bancarios.

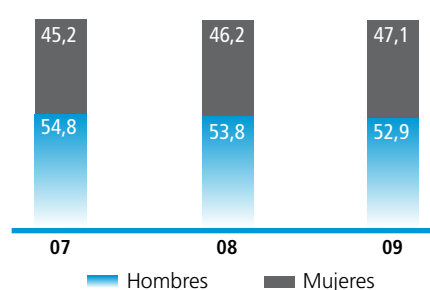


**EL RETO:
CONSOLIDAR EL COMPROMISO
DE LOS VOLUNTARIOS Y
FOMENTARLO EN LAS EMPRESAS
FILIALES.**

NÚMERO DE EMPLEADOS DEL GRUPO "LA CAIXA"



DIVERSIDAD



Compromiso con nuestros proveedores

Los proveedores de “la Caixa” no sólo deben cumplir con los requerimientos legales, sino actuar acorde a los valores corporativos y a los compromisos éticos adoptados por la Entidad.

En 2009, la Entidad contó con 551 proveedores estratégicos y con un volumen total de facturación de 1.144 millones de euros.

- Son seleccionados a través de una mesa de compras o, según el volumen, en subasta pública.
- Deben comprometerse con el respeto a los derechos humanos y al medio ambiente y firmar, mediante contrato, cláusulas de respeto a los principios del Pacto Mundial.
- Deben estar al corriente de sus obligaciones legales.

- Son especialmente controlados si provienen de países de fuera de la OCDE.
- Son susceptibles de ser inspeccionados, para evaluar el cumplimiento de estos compromisos. Así, en una de las auditorías de PromoCaixa, en Bangladesh, se evidenció un incumplimiento de seguridad en el trabajo que descartó la contratación.

**EL RETO:
OBTENER LA CERTIFICACIÓN DE
LA NORMA EUROPEA DE COMPRAS.**

«Queremos asegurarnos de que los productos que compramos hayan sido fabricados respetando los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre los Derechos Humanos y de que estén manufacturados con las medidas necesarias de protección medioambiental. Por ello, solicitamos auditorías externas de las fábricas donde se elaboran y requerimos el cumplimiento de los citados principios.»

Carles Guillot Colls, consejero delegado de PromoCaixa.



Nota del auditor y sello del GRI

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 y su suplemento para el sector financiero, actualizado en 2009.

El IRC de "la Caixa" reúne los requisitos asociados a la Calificación A+ de aplicación de G3, lo que 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 en las condiciones marcadas por este estándar.

Deloitte ha verificado la versión completa del IRC de "la Caixa" y concluye que en el capítulo 5 del mismo informe se detalla el alcance de la revisión y se identifican los indicadores revisados, incluidos en un documento adicional a la versión completa, que no cubren todos los aspectos

recomendados por GRI. Como consecuencia de su revisión, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que les haga creer que:

- El IRC de "la Caixa" no ha sido preparado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de *Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3)*.
- La información incluida en el IRC de 2009 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.

- La información proporcionada sobre los progresos de las líneas de trabajo en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2009 contenga errores significativos.
- En la versión completa del IRC 2009 de "la Caixa" se indican las páginas y la cobertura de los requisitos, enfoques de gestión e indicadores.

