



Així és "la Caixa"

## Índex

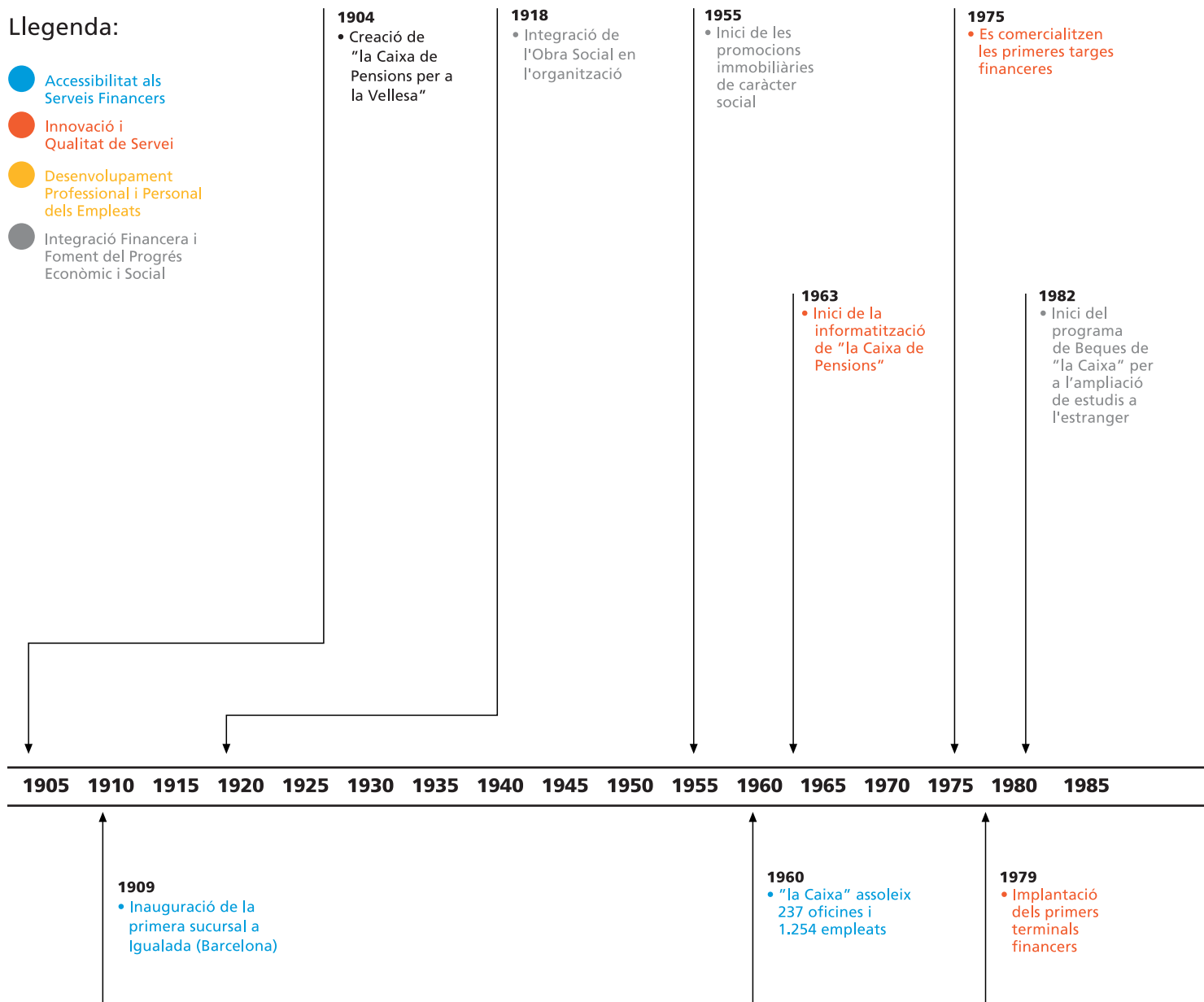
|  |    |
|--|----|
| 2.1. Una història basada en el compromís             | 8  |
| 2.2. Missió, Visió i Valors de "la Caixa"            | 11 |
| 2.3. La Gestió Responsable a "la Caixa"              | 14 |
| 2.4. Balanç Econòmic de "la Caixa"                   | 20 |
| 2.5. Balanç Social i Balanç Sostenible de "la Caixa" | 21 |

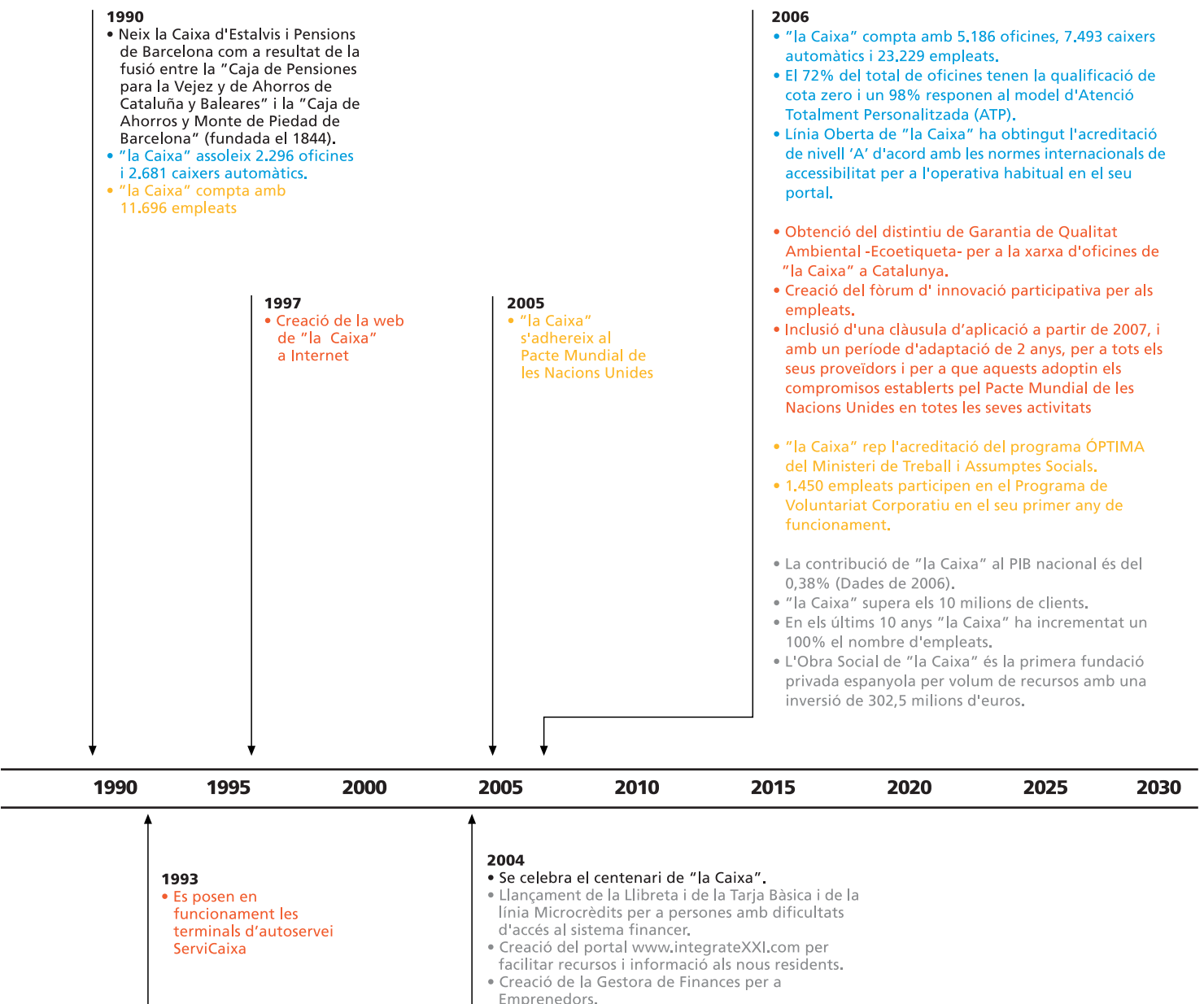
## Una història basada en el compromís amb els Clients, amb els Empleats i amb la Societat

L'accessibilitat als serveis financers, la innovació i la qualitat de servei, el desenvolupament professional i personal dels empleats, la lluita contra l'exclusió financera i el foment del progrés econòmic i social són els eixos que han guiat la tasca de "la Caixa" des dels seus orígens.

### Llegenda:

- Accessibilitat als Serveis Financers
- Innovació i Qualitat de Servei
- Desenvolupament Professional i Personal dels Empleats
- Integració Financera i Foment del Progrés Econòmic i Social





El compromís de "la Caixa" amb els seus clients, amb els seus empleats i amb la societat se sustenta en la seva missió i es transmet a través de la seva visió i dels seus valors.

## Missió, Visió i Valors de "la Caixa"

### Missió

Fomentar l'estalvi i la inversió mitjançant l'oferta del millor i més complet servei financer al major nombre de clients i fer una aportació decidida a la societat per a la cobertura, flexible i adaptada, de les necessitats financeres i socials bàsiques.

### Visió

Grup Financer Líder en el mercat espanyol en generació de valor per a la societat, els clients i els empleats.

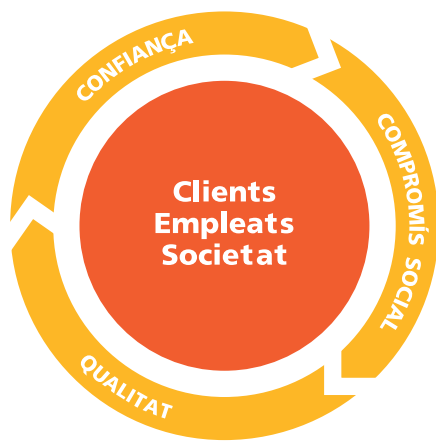
### Valors

Els valors de "la Caixa" sempre han estat presents, des dels seus orígens i han constituït l'eix de referència i actuació per a tota l'organització.

La confiança basada en l'honestedat i el respecte envers les persones, el Compromís Social, explícit no només a l'Obra Social sinó en el conjunt de tota l'actuació de "la Caixa" i Qualitat, fonamentada en la professionalitat i la innovació.

Aquests tres valors defineixen la identitat de "la Caixa", conformen el model de gestió de l'Entitat i estableixen els vincles de relació entre l'organització, els empleats, els clients i la societat.

## Missió, Visió i Valors de "la Caixa"



### **Confiança,** basada en l'honestedat i el respecte a les persones

Tenir la confiança dels clients, empleats, beneficiaris de l'Obra Social i de la societat en general és una de les aspiracions de "la Caixa". Forma part de la identitat de l'Organització des de sempre i continuarà essent un dels seus valors clau. Per això, "la Caixa" i les persones que hi treballen intenten fer bé la seva feina, prendre decisions justes i complir les promeses.

La confiança es manté en el comportament diari, la guia de les relacions i es converteix en el marc de referència de decisions i actuacions, com expressió de la vocació de servei a les persones que té l'Entitat.

Per aquesta raó "la Caixa" impulsa entre les persones que hi treballen, els clients i la societat, un tracte honest, sempre respectuós i basat en el diàleg, esforçant-se per millorar les capacitats, convençuda que la confiança comença per un mateix.



### **Compromís Social, basat en la solidaritat i el respecte a les persones**

El compromís social de "la Caixa", expressió de la voluntat de contribuir a la millora de l'entorn social, no és només una característica que la diferencia dels seus competidors: és la raó de ser de "la Caixa".

El compromís amb la societat es fa explícit no només a l'Obra Social sinó en el conjunt de tota l'activitat de "la Caixa": aconseguir resultats, invertir, crear llocs de treball i promoure l'Obra Social amb els beneficis generats. La vocació de ser útils a la societat està present en cada una de les seves actuacions, i estimula a gestionar eficientment els recursos per tal de cobrir les necessitats mitjançant un servei financer universal i la potenciació del teixit social.

Ésser fidels al compromís amb la societat obliga a una actuació ètica i a un tracte respectuós amb cada un dels seus membres. I també a una atenció pròxima i constant, per ser capaços de detectar els canvis continus, fins i tot abans que es produeixin. D'aquesta manera es pot respondre adequadament a les necessitats d'ara mateix i a les que vagin sorgint en el futur.

### **Qualitat, basada en la professionalitat i la innovació**

"la Caixa" ofereix un servei financer de qualitat. Gestiona pensant en el client, li proporciona productes i serveis útils i innovadors, utilitza la innovació tecnològica com a eina clau per a la millora dels sistemes i processos, i assumeix els compromisos amb professionalitat.

Cada una de les persones que treballen a "la Caixa" aporta a l'equip de treball el millor de les seves competències professionals, comproment-se amb la feina i desenvolupant amb eficiència cada una de les tasques. I, més enllà del compliment estricte de la seva feina, ha de ser capaç de mantenir i promoure una actitud innovadora, aportar noves idees, i proposar i realitzar millores.

Aquesta capacitat d'innovar, marca la diferència amb els competidors, atorgant posicions de lideratge. És una de les claus del desenvolupament de "la Caixa".



**"la Caixa" és una Entitat d'Estalvis i Previsió de fundació privada sense ànim de lucre, no dependent de cap altra empresa, dedicada a la captació, a l'administració i a la inversió dels estalvis que els hi són confiats.**

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

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

- 58 consellers generals representants dels impositors, la qual cosa representa un 36%.
- 48 representants de les entitats fundadores i altres d'interès social la qual cosa suposa un 30%.
- 34 representants de les corporacions locals, la qual cosa suposa un 21%.
- 20 representants dels empleats, la qual cosa suposa un 13%.

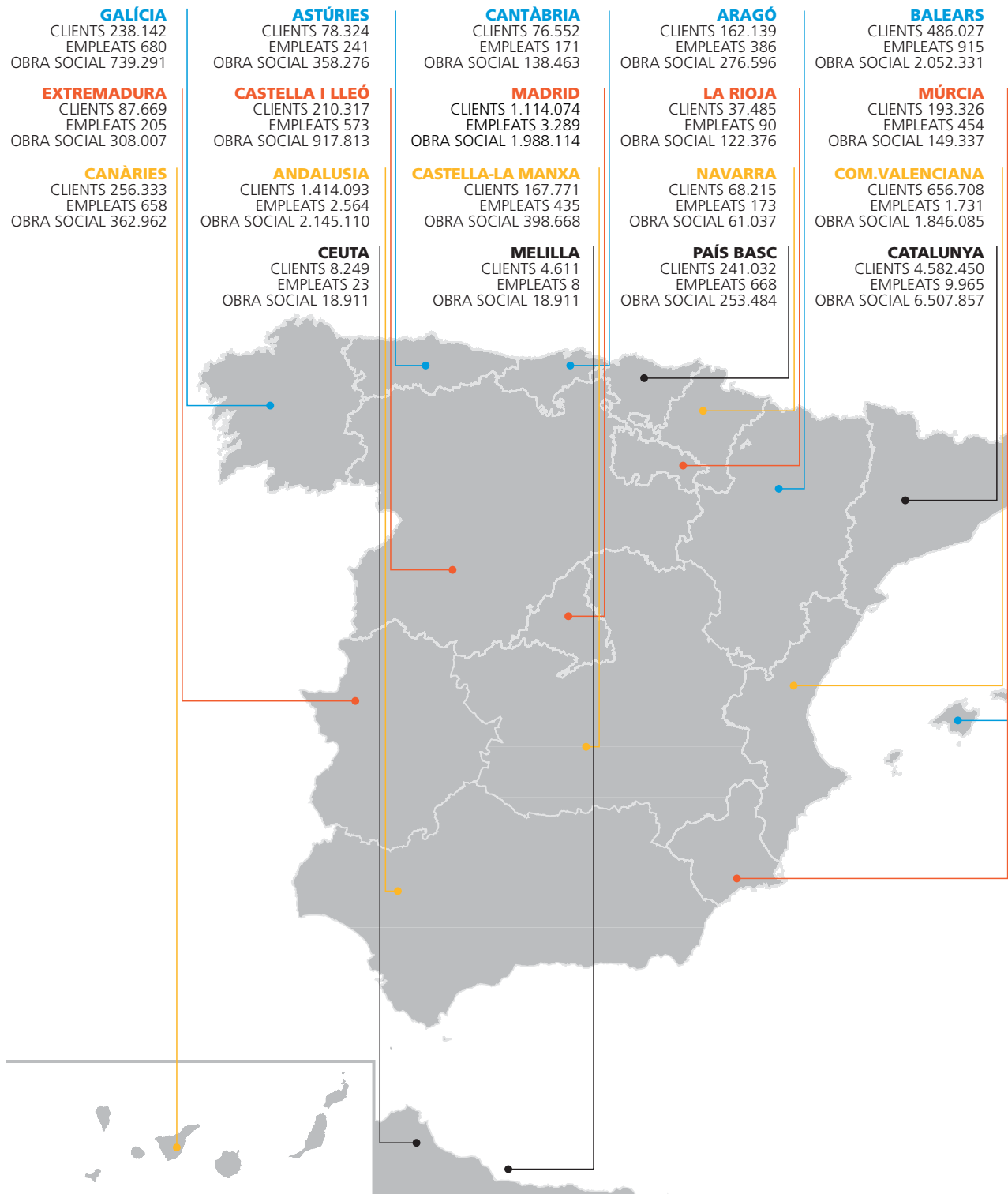
## La gestió responsable a "la Caixa"

### Els grups d'interès de "la Caixa"

**10.083.517**  
clients

**23.229**  
empleats

**18.644.718** participants-beneficiaris  
de l'Obra Social "la Caixa"



## La gestió responsable a "la Caixa"

### El model de gestió responsable a "la Caixa"

La gestió responsable s'entén a "la Caixa" com a procés de millora contínua, l'aspiració de la qual és avançar en l'assoliment dels compromisos adquirits amb els seus grups d'interès: clients, empleats i la societat en el seu conjunt.

Aquests compromisos sobre la gestió responsable tenen com a eix els valors de "la Caixa" -confiança, compromís social i qualitat-, els quals juguen un paper clau en la configuració del comportament responsable i en el correcte acompliment del mateix per part de l'organització.

Al voltant dels tres valors, l'organització alinea la visió amb els principis d'actuació mitjançant un model de gestió propi.

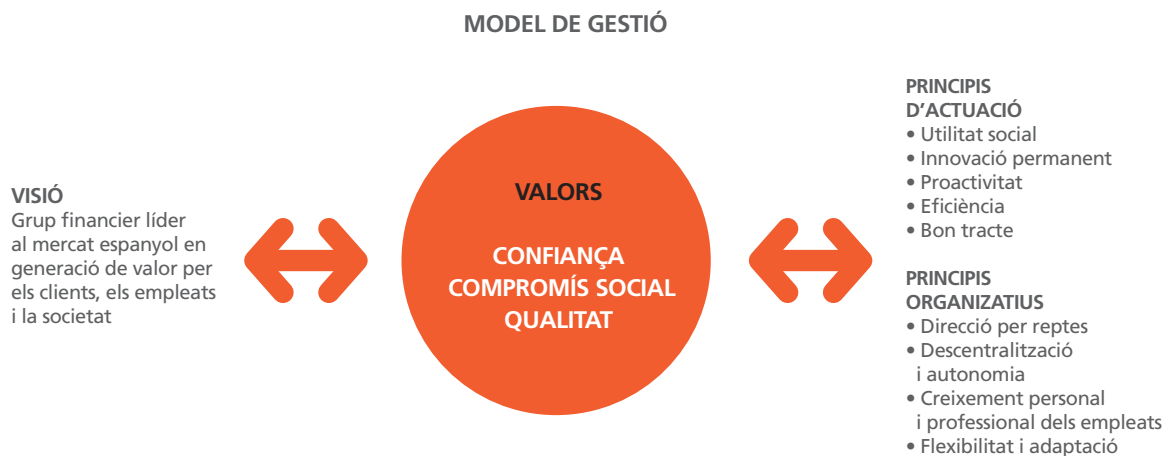
Aquests principis marquen l'estratègia de "la Caixa" en els àmbits del negoci i de l'organització.

En aquest sentit, la utilitat social de "la Caixa", que es fa palesa no només en la vessant de la seva Obra Social, sinó també en l'àmbit financer, la innovació centrada en la capacitat de convertir les idees en valor, la proactivitat en la resposta a les necessitats dels clients, l'eficiència en la gestió del negoci i el bon tracte ofert a través dels professionals que treballen a l'Entitat, són els eixos sobre els quals gira l'estratègia de "la Caixa" i que li han permès convertir-se en un dels principals líders del sector financer del nostre país.

Relacionats amb l'estratègia del negoci, es troben els principis sobre els quals gira l'organització i sense els quals no s'hauria aconseguit aquesta posició de lideratge. En aquest sentit, la direcció per reptes recolzada en una adequada descentralització i autonomia facilita la presa de decisions a tots els nivells de l'organització de "la Caixa". És per aquest motiu que l'Entitat promou i garanteix que tots els qui hi treballen puguin créixer professionalment i com a persones.

Per garantir la coherència en l'aplicació dels principis, "la Caixa" té implantat un model de gestió sustentat en cinc pilars:

- Orientació al client i a les seves necessitats tant de caràcter financer com socials.
- Tracte personalitzat, a través dels seus 23.229 professionals.
- Gestió del risc basada en la prudència i la solvència.
- Gestió multicanal facilitant l'accés als serveis que ofereix "la Caixa".
- Proximitat al territori a través de més de 5.000 oficines.



## La gestió responsable a "la Caixa"

### Riscos i oportunitats

En el procés de determinació dels aspectes més rellevants de la gestió responsable de "la Caixa", l'Entitat prioritza l'atenció sobre els temes que són considerats importants per part d'institucions i organismes internacionals, analistes i agències de rating, els principals referents del sector financer i els principals grups d'interès: clients, empleats i societat.

Per això, "la Caixa" posa a disposició dels seus grups d'interès un conjunt de mecanismes de diàleg, entre els quals podem destacar:

- La xarxa de 5.186 oficines i els seus 23.229 empleats.
- Els canals de comunicació interns i externs com l'oficina d'atenció al client, el call center d'atenció telefònica a oficines i la bústia de suggeriments.
- La realització d'investigacions i estudis sobre necessitats de tipus financer i social.
- El contacte permanent amb institucions i organitzacions socials, culturals, educatives i mediambientals.

A partir de l'anàlisi que fa l'Entitat es capten les expectatives, les inquietuds i les necessitats i es dibuixen les línies estratègiques per donar-hi resposta, mitgant d'aquesta manera l'aparició de riscos i optimitzant les oportunitats.

Aquests aspectes constitueixen el focus de la política de responsabilitat social de "la Caixa" i són considerats per l'Entitat com a qüestions clau sobre les quals l'Entitat té la vocació de seguir millorant en el seu desenvolupament futur i la voluntat d'integrar-les a la seva estratègia.

### Aspectes rellevants en la relació amb els grups d'interès

| Clients   | Empleats  | Societat  | Entorn Ambiental  |
|---|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguretat, solvència, transparència i confiança</li> <li>• Accessibilitat als serveis financers</li> <li>• Àmplia gamma de productes i serveis adaptats a les necessitats de tots els col·lectius de clients.</li> <li>• Innovació per oferir la millor qualitat de servei.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diàleg amb els empleats.</li> <li>• Igualtat d'oportunitats, diversitat i integració laboral.</li> <li>• Conciliació de la vida laboral i familiar.</li> <li>• Selecció, formació i desenvolupament professional.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diàleg i participació institucional.</li> <li>• Contribuir al desenvolupament econòmic i social del país</li> <li>• Evitar l'exclusió financera</li> <li>• Fomentar la creació d'empreses</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestió ambiental de "la Caixa"</li> <li>• Aplicació de principis i bones pràctiques ambientals en totes les seves actuacions</li> <li>• Impacte ambiental directe i indirecte de les seves activitats.</li> </ul> |

## La gestió responsable a "la Caixa"

### Fites i Reptes de Futur

#### Fites en Reputació Corporativa:

- Creació de la Subdirecció General de Reputació Corporativa
- Creació de l'Àrea de Compliment Normatiu adscrita a la Secretaria General del Consell d' Administració.
- Inici del desenvolupament del mapa d'indicadors del risc reputacional.

#### Fites amb els Clients:

---

Obtenció de la ISO 27001:2005 de Gestió de la Seguretat de la Informació per als canals electrònics de "la Caixa".

---

Llançament de CaixaProtect per garantir la seguretat en operacions amb Línia Oberta i caixers automàtics.

---

Desenvolupament de projectes per facilitar l'accessibilitat de persones amb discapacitat a oficines i caixers: Operativa "Caixa Fàcil".

---

Obtenció de l'acreditació nivell "A" y "AA" d'accessibilitat per a l'operativa a Línia Oberta, d'acord amb la W3C.

---

Obtenció de la ISO 9001 en la gestió de serveis per a nous residents.

---

Posada en funcionament d'un sistema de mesura de la satisfacció per a clients empreses.

## Fites

## Reptes de futur

#### Reptes de Futur amb Clients:

---

Fer accessibles el 100% de les oficines de "la Caixa".

---

Inversió de 700 milions d'euros fins el 2010 per a l'expansió i renovació de la xarxa d'oficines i caixers.

---

L'any 2010 hi haurà a cada oficina, com a mínim, un caixer totalment accessible.

---

Desenvolupament fins al 2010 del Projecte INREDIS per acostar les TIC a les persones amb discapacitat

**Fites amb Empleats:**

330 Trobades de la Direcció General amb la Xarxa Territorial.

Renovació i millora dels canals de comunicació interna: Canal Caixa.

Millora dels canals d'innovació interna: Bústia de Suggerències i Fòrum d'Innovació Participativa.

Acreditació en el Programa ÓPTIMA del Ministeri de Treball i Afers Socials.

Realització de la primera enquesta sobre conciliació de la vida professional i personal.

Consolidació del programa d'Assessors de Serveis Financers (ASF).

**Fites amb la Societat:**

Inclusió de contractes amb proveïdors dels compromisos del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

Potenciació de la línia de productes bàsics per a persones amb dificultats d'accés al sistema financer.

Edició de la Guia per Promoure el Voluntariat des de l'Empresa.

Inclusió d'una línia de productes de comerç just al Catàleg dels Punts Estrella.

Contribució a la societat de 302,5 milions d'euros a través de l'Obra Social.

**Fites amb l'Entorn Ambiental:**

Obtenció del distintiu de Garantia de Qualitat Ambiental per a la xarxa de 1.789 oficines de Catalunya, atorgat per la Generalitat de Catalunya.

Projectes per millorar l'estalvi de trameses i de consum de paper: Digitalització de signatures i de documents d'identificació de clients.

Col·locació a totes les plantes dels edificis dels Serveis Centrals de contenidors per a la recollida selectiva de consumibles.

**Reptes de Futur amb Empleats:**

Posada en funcionament d'accions de millora en el marc del Programa ÓPTIMA: proveïdors de selecció, reincorporació després de la maternitat, revisió de la comunicació en temes d'igualtat de gènere.

Posada en funcionament d'accions per a la conciliació de la vida personal i laboral.

**Reptes de Futur amb la Societat:**

Posada en marxa d'una enquesta de satisfacció de proveïdors.

Creació d'un banc especialitzat en microcrèdits.

L'any 2007, inversió a la societat de 400 milions d'euros a través de l'Obra Social.

**Reptes de Futur amb l'Entorn Ambiental:**

Ampliar el distintiu de qualitat ambiental a tota la Xarxa Territorial.

Reduir el consum i els residus de paper.

Incorporar controls d'impacte ambientals i socials en les operacions financeres significatives.

## Balanç Econòmic de "la Caixa"

El creixement de "la Caixa" se sustenta en la solvència, la rendibilitat i l'eficiència.

### Eficiència

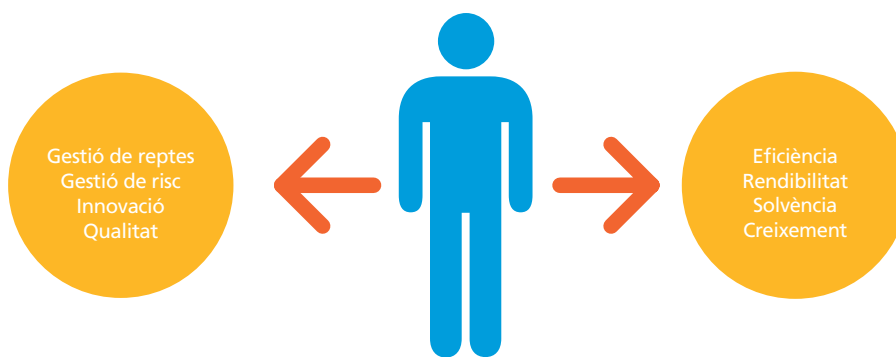
L'eficiència, a més a més de la solvència i rendibilitat és una altra de les claus sobre les que es recolza el creixement de "la Caixa".

- La ràtio d'eficiència recurrent s'ha situat en el 47,2 %, amb una reducció de 5,0 punts.

### Rendibilitat

La rendibilitat és un altre factor clau sobre el qual se sustenta el balanç econòmic de "la Caixa", que ha evolucionat positivament en paral·lel a la solvència.

- El ROE recurrent (resultat recurrent/ fons propis mitjans) és de un 19,5%.
- El ROA recurrent (resultat net recurrent/actius totals mitjans) s'ha situat en el 0,9%.
- El RORWA recurrent (resultat net recurrent/actius ponderats per risc) és de 1,4%.



**El client és el centre de l'Organització**

### Solvència

La prudència i la diversificació defineixen la política de riscos de "la Caixa", cosa que es tradueix en un bon nivell de solvència que supera els requeriments legals exigits.

- El coeficient de solvència és d'un 11,5%, el TIER 1 un 8,3% i el Core Capital un 6,2%.
- La ràtio de morositat se situa en el 0,33%
- L'evolució de la cobertura de la morositat ha millorat situant-se en el 444%.

### Creixement

La gestió dels reptes ha permès consolidar "la Caixa" com el tercer grup financer espanyol i líder de les caixes espanyoles i europees.

- 337.260 milions d'euros de volum total de negoci bancari.
- 3.025 milions d' euros de resultat atribuïble al Grup "la Caixa".
- 1.505 milions d' euros de resultat recurrent del Grup "la Caixa".
- 18.480 milions d'euros és el valor de mercat de les societats cotitzades.
- 9.976 milions d' euros en plus-vàlues latents, de la cartera d'empreses participades.
- 10.769 milions d'euros en fons propis.

## Valor econòmic generat, distribuït i retingut de "la Caixa"

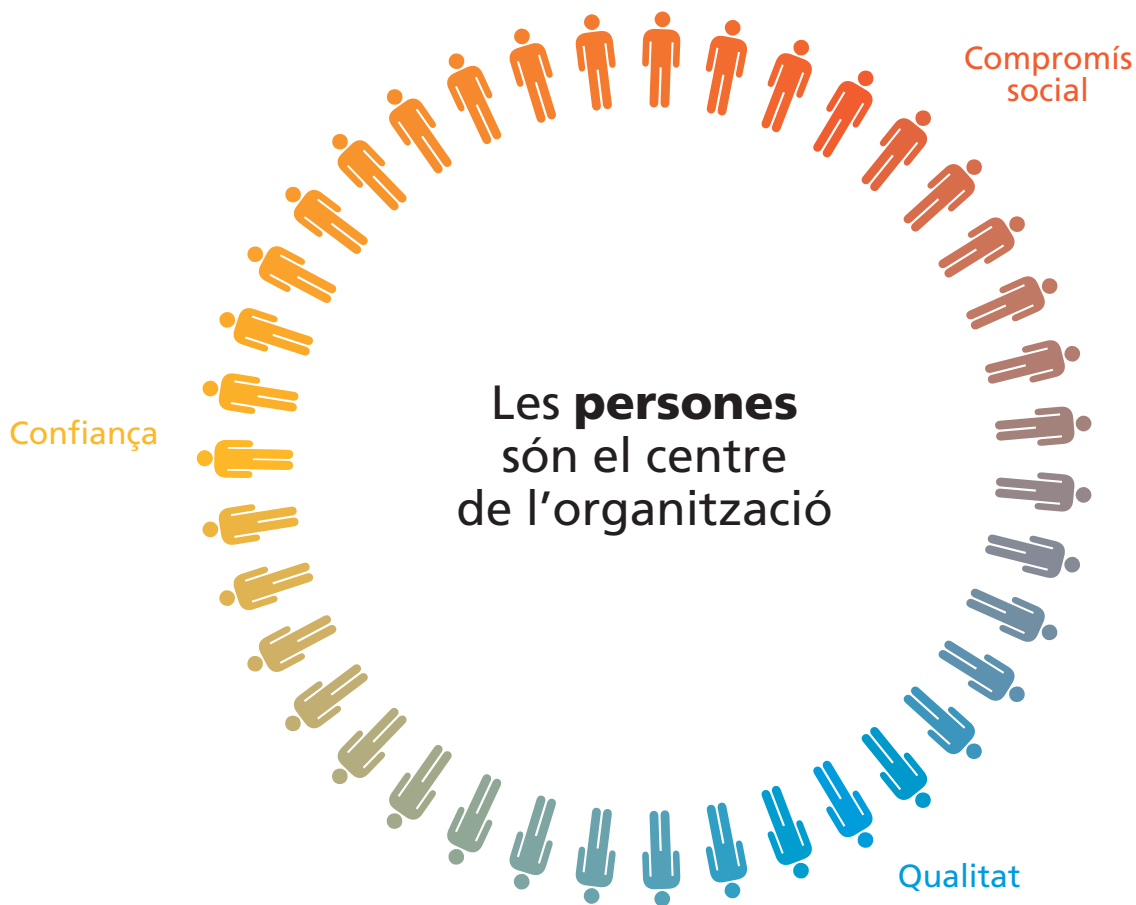
(import en milers d'euros)

|  | 2006             | 2005             |
|--|------------------|------------------|
| <b>Valor econòmic generat</b>  | <b>5.221.840</b> | <b>4.151.820</b> |
| • Marge ordinari   | 4.331.296        | 3.800.528        |
| • Altres productes d'explotació  | 126.101          | 102.080          |
| • Altres ganàncies menys altres pèrdues  | 764.443          | 249.212          |
| <b>Valor econòmic distribuït</b>   | <b>2.946.388</b> | <b>2.455.953</b> |
| • Altres despeses generals d'administració (excepte tributs) més altres càrregues d'explotació | 682.770          | 614.077          |
| • Despeses de personal   | 1.610.562        | 1.522.360        |
| • Impost sobre beneficis més tributs inclosos en altres despeses generals d'administració      | 277.056          | 16.516           |
| • Dotació a l'Obra Social  | 376.000          | 303.000          |
| <b>Valor econòmic retingut</b>   | <b>2.275.452</b> | <b>1.695.867</b> |

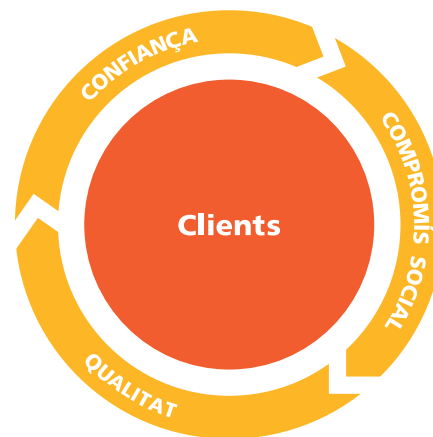
NOTA: Càlcul conforme al protocol de la Guia G3 GRI a partir dels comptes anuals de "la Caixa".

## Balanç Social i Balanç Sostenible de "la Caixa"

L'objectiu del Balanç Social i del Balanç Sostenible és reforçar el compromís de "la Caixa" amb la societat amb actuacions socials des de l'activitat financera i des de l'Obra Social i amb la sostenibilitat. La transparència i el diàleg amb els grups d'interès presideixen totes les actuacions.



## Balanç Social i Balanç Sostenible de "la Caixa"



### Confiança

La gestió professional del negoci és la base per generar confiança. Per aconseguir-la dels seus clients, "la Caixa" desenvolupa una política de riscos prudent i diversificada, garanteix el màxim la seguretat de totes les seves operacions i manté una relació amb els clients basada en la responsabilitat, la transparència i l'ètica.

- Standard & Poor's ha elevat els ràntings de llarg i curt termini de "la Caixa" des de 'A+/A-1' fins a 'AA-/A-1+', respectivament, amb una perspectiva estable.
- La mesura, el seguiment i gestió del risc es realitzen d'acord amb les directrius del Nou Acord de Capitals de Basilea (NACB).
- La protecció de dades, el secret bancari i la seguretat en les operacions són un principi d'actuació reconegut i consolidat a l'organització

### Compromís Social

Facilitar l'accessibilitat als productes i serveis i garantir un servei financer universal per a que cap persona quedi exclosa del sector financer són els eixos del compromís social amb els clients.

#### Accessibilitat

- 5.186 oficines (5.179 oficines al territori nacional i 7 oficines de representació a l'estranger).
- El 98% de les oficines de "la Caixa" s'han dissenyat conforme al model d'Atenció Totalment Personalitzada.
- El 72% de les oficines de "la Caixa" són totalment accessibles gràcies a la política de cota zero.
- Tots els caixers automàtics de "la Caixa", 7.493, disposen de teclats adaptats per a persones amb dificultats visuals i 66 d'ells disposen de sistema de veu.

#### Servei Financer Universal

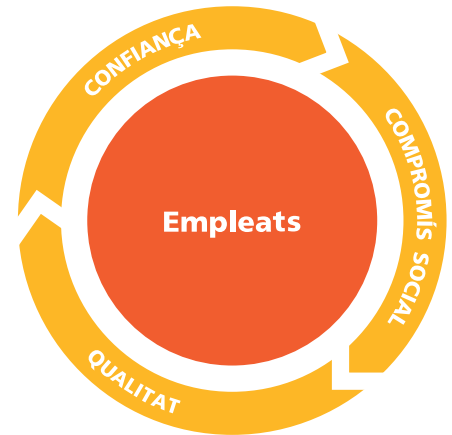
- "la Caixa" ofereix als seus més de 10 milions de clients solucions financeres adaptades a les seves necessitats.
- 343.347 empreses són clientes de "la Caixa".
- 711.231 nous residents són clients de "la Caixa".
- 493.717 clients entre 18 i 25 anys participen dels avantatges del programa LKXA.
- 1.468.924 de persones majors de 65 anys es beneficien del Club Estrella.

### Qualitat

Estar a disposició dels clients sempre que ho necessiten és una actitud característica de "la Caixa" que es concreta a través de la professionalitat dels seus empleats, i posant a l'abast de tots ells els mitjans més adequats i les solucions més innovadores.

- 5,7 milions d'euros d'inversió en I+D.
- "la Caixa" és l'entitat financera líder a Espanya, segona a Europa i tercera al món en nombre de caixers automàtics.
- 7,8 milions de clients han utilitzat els caixers automàtics realitzant més de 485 milions d'operacions.
- 4,3 milions de clients de Línia Oberta.
- 90.122 clients han utilitzat Línia Oberta Mòbil.
- 620.415 clients han utilitzat el sistema d'alertes SMS de CaixaMòbil.
- 170.517 enquestes de satisfacció realitzades a clients.
- El 66% dels clients qualifica el servei que li ofereix "la Caixa" amb una nota superior a 8 (escala de 0 a 10)
- "la Caixa" és la segona entitat amb menor nombre de queixes rebudes en relació als seu volum de negoci, segons l'última memòria de reclamacions del Banc d'Espanya.

## Balanç Social i Balanç Sostenible de "la Caixa"



### Confiança

La confiança en l'equip de professionals que conformen "la Caixa" és la clau per obtenir la confiança dels clients i de la societat.

- 23.229 empleats.
- 56,2% d'homes i 43,8% de dones constitueixen l'equip professional de "la Caixa".
- 39 anys d'edat mitjana de la plantilla.
- 12 anys d'antiguitat mitjana de la plantilla.
- 0,33 és la taxa de rotació.
- 100% de la plantilla frueix de contracte fix o indefinit.
- 81% de la plantilla té formació oficial universitària.

### Compromís Social

El respecte als drets humans i el compromís social de "la Caixa" amb els seus empleats es concreta en la igualtat d'oportunitats, la diversitat, la llibertat d'associació, la conciliació de la vida personal i professional i els beneficis socials.

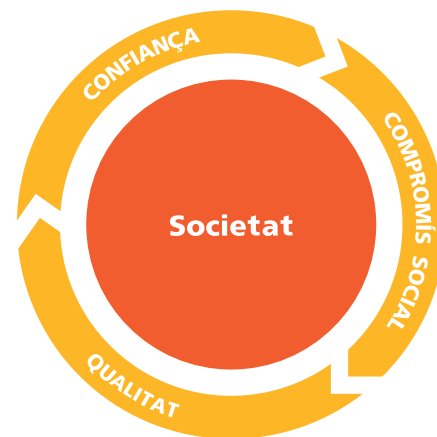
- El 57,3% de les noves incorporacions i el 54,8% de les promocions internes han correspost a dones.
- El 7,7% dels càrrecs directius estan ocupats per dones.
- El 33,4% dels càrrecs de director/subdirector d'oficina estan ocupats per dones.
- El 61% dels assessors financers (ASF) són dones.
- 47 nacionalitats diferents representades a la plantilla.
- 1.450 empleats realitzen activitats de voluntariat corporatiu.
- El sistema de complements de retribució salarial de "la Caixa" per als seus empleats ha assolit el 2006 una inversió de 204,20 milions d'euros en matèria de serveis i beneficis socials.

### Qualitat

La qualitat de l'equip professional de "la Caixa" se sustenta en una adequada preparació i experiència per oferir el millor servei als clients.

- 2,6 milions de trucades ateses al Call Center d'Oficines.
- 65% de respostes a les enquestes periòdiques de mesura de la satisfacció de les oficines amb els proveïdors interns.
- 66.936 currículums gestionats en processos de selecció externa.
- 4.597 promocions internes.
- 12,6 milions d'euros invertits en formació interna.
- 568.766 hores de formació, presencial i on-line, impartides.
- 10.581 empleats (46% de la plantilla) han participat en activitats de formació interna.
- El 100% de la plantilla està subjecta a retribució variable en base a l'assoliment dels objectius individuals o de grup.

## Balanç Social i Balanç Sostenible de "la Caixa"



### Confiança

El compromís de "la Caixa" amb la societat forma part de la seva identitat i s'explicita a través del conjunt de la seva activitat financera i de la seva Obra Social, que arriba als seus més de 10 milions de clients i a més de 18'6 milions de persones participants/beneficiaris de la seva Obra Social.

- 302,5 milions d'euros canalitzats a través de l'Obra Social de "la Caixa".
- Adherits al Pacte Mundial de les Nacions Unides.
- 12 Conferències realitzades en el marc de la Càtedra "la Caixa" d'Economia i Societat el 2005.
- Membre del Club de l'Excel·lència en Sostenibilitat.

### Compromís Social

El compromís social de "la Caixa" es materialitza a través de la seva contribució al progrés econòmic i social, del desenvolupament d'una banca sostenible i de la realització de projectes amb impacte a la societat.

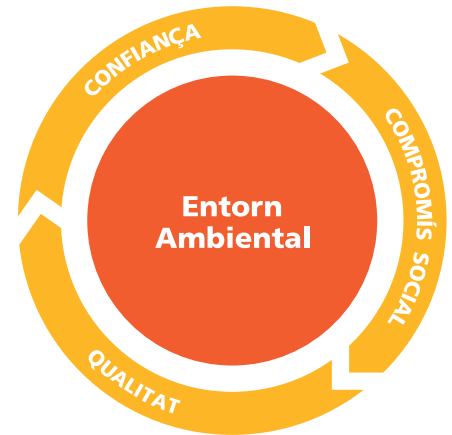
- 0,38% de contribució al total PIB espanyol. (any 2006)
- Des de 1995 "la Caixa" ha duplicat el número d'empleats.
- Més de 14.000 beneficiaris de la Llibreta Bàsica per a persones amb dificultats d'accés al sistema financer.
- 635 projectes de microcrèdits finançats durant l'any 2006 als quals s'han destinat 8,6 milions d'euros.
- 12.776 préstecs vigents canalitzats a través de l'activitat del Mont de Pietat de "la Caixa".
- 23 convenis de col·laboració amb entitats de nous residents.
- 29 projectes empresarials d'emprenedors finançats a finals de 2006 i 4 projectes aprovats pendents de materialitzar-se.

### Qualitat

La proximitat de "la Caixa" i de l'Obra Social a les persones és la clau per identificar les seves necessitats. La seva participació en les nostres activitats és un indicador que ens permet valorar en quin grau satisfem les seves necessitats.

- 18.644.718 participants / beneficiaris i 31.194 activitats desenvolupades.
- El Programa de Voluntariat Corporatiu de "la Caixa", creat l'any 2005, compta amb 42 associacions i 1.450 voluntaris.

## Balanç Social i Balanç Sostenible de "la Caixa"



### Confiança

"la Caixa" ha formulat voluntàriament el seu compromís amb el medi ambient més enllà del marc establert per la legislació.

- Obtenció del distintiu de Garantia de Qualitat Ambiental per a la xarxa de 1.789 oficines de Catalunya.
- "la Caixa" forma part del Programa de les Nacions Unides per a Entitats Financeres (UNEP-FI) des de 2003.

### Compromís Social

A través de l'activitat financera i de l'Obra Social de "la Caixa" es busca aconseguir un impacte indirecte positiu que redundi en la millora del medi ambient.

- 17 operacions en col·laboració amb altres entitats per finançar projectes de millora del medi ambient per un import superior als 1.500 milions d'euros, dels quals "la Caixa" n'ha assegurat 900 milions d'euros.

### Qualitat

"la Caixa" es preocupa per la protecció i conservació del medi ambient i s'esforça per minimitzar l'impacte de les seves activitats.

- Sistema de Gestió Mediambiental per als Serveis Centrals de la seva seu a Barcelona.
  - Norma ISO 14001.
  - Reglament europeu 761/2001 EMAS.
- 25.440 hores de formació impartides a prop de 1.700 empleats en el curs "Sistema de Gestió Ambiental ISO 14001".
- El 42% del paper utilitzat a "la Caixa" és paper reciclat.