



"la Caixa" i els seus clients

Índex

4.1. Introducció	39
4.2. Aspectes clau de la relació de "la Caixa" amb els clients	39
4.3. Els clients de "la Caixa"	42
CONFIANÇA	
4.4. La gestió professional del negoci como a base per generar confiança	44
4.4.1. Qualitat de l'Actiu, Gestió del risc i solvència de "la Caixa"	44
4.4.2. La Seguretat dels Clients Externs i Interns	45
4.5. Relació amb els clients basada en la Responsabilitat, la transparència i l'ètica	45
4.5.1. Prevenció del Blanqueig de Capitals i Polítiques Anticorrupció	45
4.5.2. Respecte a la Intimitat i Confidencialitat de la Informació	46
4.5.3. Protecció Contra el Fraud. La Seguretat Fomenta la Confiança	46
4.5.4. Ètica i Transparència de la Informació Comercial	47
4.5.5. Relació amb els Mitjans de Comunicació	49
COMPROMÍS SOCIAL	
4.6. Accessibilitat	50
4.6.1. Presència Territorial de "la Caixa"	50
4.6.2. Eliminació de Barreres. Adaptació i Accessibilitat d'Oficines	52
4.7. Servei financer universal	55
4.7.1. "la Caixa" i els Joves: LKXA	55
4.7.2. Productes i Serveis per a les Persones Grans	56
4.7.3. Nous Residents	57
4.7.4. CaixaEmpreses	58
4.7.5. Sector Agrari	59
QUALITAT	
4.8. Innovació i servei com a motor de qualitat	60
4.8.1. Innovació Tecnològica Constant	60
4.8.2. Servei 24 Hores al Dia: "Sempre hi som"	60
4.8.3. La Innovació en los Productes i Serveis de "la Caixa"	62
4.9. La satisfacció del client	64



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

"Si alguna cosa caracteritza a "la Caixa" és la qualitat, tant de l'oferta que tenim de productes com del servei que presten els seus empleats. Quan es gestiona el patrimoni d'una persona o d'una família, comptar amb la confiança d'aquestes persones és imprescindible. Per a mi, oferir qualitat implica que el client, la propera vegada que tingui una pregunta o una dificultat, no dubti a acudir a tu i que et vegi com una persona mereixedora de la seva confiança".



"la Caixa" i els seus clients

4.1. Introducció


"la Caixa" supera els deu milions de clients -10.083.517- gràcies a un model de gestió enfocat cap a un assessorament personalitzat, professionalitzat i de qualitat, un esperit d'innovació present en les constants iniciatives ideades a partir de les diferents necessitats dels clients, i una oferta de productes i serveis diversa i competitiva.

A través de la seva xarxa de 5.000 oficines, "la Caixa" posa a disposició dels seus clients una plantilla de professionals experta, pròxima i dedicada a donar respostes a les necessitats quotidianes de les persones. La Responsabilitat Social de l'Entitat té com a pilar bàsic els seus valors que guien la resposta de "la Caixa" en temes importants per als seus clients com, per exemple: la solvència, la lluita contra l'exclusió financera, l'accessibilitat als serveis financers i la satisfacció pel servei ofert.

D'altra banda, fidel al seu compromís amb la societat, "la Caixa" desenvolupa un model de banca universal que busca l'excel·lència en el servei financer i no financer arribant al màxim nombre possible de clients, les característiques socials o culturals dels quals requereixen un tracte i aproximació específica.

4.2. Aspectes clau de la relació de "la Caixa" amb els clients

Per aconseguir formalitzar els compromisos amb els seus clients, "la Caixa" posa a la seva disposició diversos canals de diàleg a través dels quals, aquests expressen les seves necessitats, inquietuds i queixes. El temes importants pels clients reben resposta per part de l'Entitat a través de múltiples actuacions, com es detalla a les pàgines següents.

Clients	Mecanismes de diàleg 	Temes rellevants per a "la Caixa"
	<ul style="list-style-type: none"> Oficina d'Atenció al Client. <p>Canals</p> <ul style="list-style-type: none"> Telèfon gratuït Sistema de cartes al Director General. Correu electrònic a e-laCaixa <div data-bbox="277 536 922 748" style="background-color: #f9e79f; padding: 10px;"> <p>Comunicacions Rebudes a l'Oficina d'Atenció al Client el 2006:</p> <ul style="list-style-type: none"> Consultes o Sugeriments: 10.419 Reclamacions o Queixes: 9.145 Felicitaions: 189 </div> <div data-bbox="277 791 922 1166" style="background-color: #f9e79f; padding: 10px;"> <p>Principals Motius de les Queixes Rebudes a l'Oficina d'Atenció al Client:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 Productes 2 Interacció / Tracte 3 Serveis i Operacions 4 Comissions i Despeses 5 Targetes de Crèdit 6 Altres 7 Entorn / Traslats 8 Imatge / Publicitat </div>	<p>Seguretat, solvència, transparència i confiança</p>
	<ul style="list-style-type: none"> Xarxa d'oficines. Parlem? <div data-bbox="277 1267 922 1362" style="background-color: #f9e79f; padding: 10px;"> <p>23.229 empleats i 5.179 oficines de "la Caixa" repartides per tota la geografia espanyola.</p> </div>	<p>Accessibilitat als serveis financers</p>
	<ul style="list-style-type: none"> Enquestes de satisfacció de clients. <div data-bbox="277 1459 922 1517" style="background-color: #f9e79f; padding: 10px;"> <p>170.517 enquestes a clients realitzades el 2006.</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> Estudis quantitius-qualitatius de qualitat i satisfacció (FRS / INMARK). Anàlisis i estudis de mercat regulars amb consumidors, no sempre clients de "la Caixa". 	<p>Àmplia gamma de productes i serveis adaptats a les necessitats de tots els col·lectius de clients</p>
	<ul style="list-style-type: none"> Informe del Banc d'Espanya 	<p>Innovació per oferir la millor qualitat de servei</p>

→ Actuacions de resposta

- "la Caixa" desenvolupa una política de riscos prudent i diversificada que es tradueix en ràtios de morositat sistemàticament inferiors als del sistema financer espanyol. "la Caixa" ha estat inclosa en el grup d'entitats financeres espanyoles de sistemes avançats de gestió del risc **Basilea II**, i **Standard & Poor's** ha pujat els ratings de llarg i curt termini de "la Caixa" des de 'A+/A-1' fins a **AA-/a-1+**, respectivament, amb una perspectiva estable.
- L'Entitat desenvolupa una prolífica proactiva en la prevenció del blanqueig de capitals destinant recursos humans a la formació d'empleats en aquest àmbit.
- El conjunt de mesures de seguretat adoptades per "la Caixa" ha convertit les seves oficines en unes de les més segures del sector bancari espanyol. "la Caixa" és l'entitat financera amb el menor nombre d'atracaments per oficina en tot el sector.
- La protecció de dades de caràcter personal i el secret bancari són un principi d'actuació reconegut i consolidat a tota l'organització. "la Caixa" s'ha convertit en una de les primeres entitats financeres espanyoles que ha obtingut la certificació internacional **ISO 27001:2005** pel seu Sistema de Gestió de Seguretat de la Informació.
- Fruit de la seva tasca a favor de la prevenció i detecció del frau, el 2006 "la Caixa" ha posat a disposició dels seus clients **CaixaProtect**, un servei que millora i amplia les cobertures de seguretat amb l'ús de targetes i a **Línia Oberta**.
- Per donar resposta al tema del cobrament de serveis, "la Caixa" ha creat **ServiComptes**, que ofereix un conjunt de serveis integrats als seus clients sota una única tarifa que és de les més competitives del mercat.
- Amb les seves **5.179** oficines (40% a la zona tradicional i 60% a la zona d'expansió), "la Caixa" està present a tots els municipis espanyols de més de **20.000** habitants, en el 86% dels municipis que tenen entre 5.000 i 20.000 habitants, en el 44% dels que tenen entre 3.000 i 5.000 habitants, en el 17% dels que tenen entre 1.000 i 3.000 habitants i en el 1% dels municipis que tenen menys de 1.000 habitants.
- El **98%** de les oficines s'han dissenyat conforme al model ATP (Atenció Totalment Personalitzada). Actualment el **72%** de les oficines són accessibles a les persones amb discapacitat. Totes les noves oficines que s'obren es dissenyen amb l'objectiu "cota zero", el qual determina uns estrictes criteris d'accessibilitat.
- La xarxa de caixers automàtics de "la Caixa", formada per **7.493** terminals, és la més extensa d'Espanya, la segona d'Europa i la tercera del món. D'aquestes, **5.328** terminals són, a més a més, **ServiCaixers**.
- Tots els caixers automàtics de "la Caixa" disposen de teclats adaptats a les persones amb discapacitat visual. L'Entitat ha posat en funcionament un pla d'adaptació per a que l'any 2010, com a mínim, una terminal en cada una de les oficines compleixi al 100% tots els requisits d'accessibilitat física, sensorial o psíquica.
- Aquesta política ha portat a "la Caixa" a convertir-se en la primera entitat d'Espanya que té un servei de banca on-line accessible. El servei de banca electrònica **Línia Oberta** ha obtingut l'acreditació de nivell "A" d'acord amb les normes internacionals d'accessibilitat **Web Accessibility Initiative (WAI)**, determinades per **World Wide Web Consortium (W3C)** per a l'operativa habitual, que és la que representa més del 50% de les operacions realitzades pels clients. També la pàgina web de "la Caixa" ha aconseguit el nivell "AA".
- El 2006 "la Caixa" ha potenciat tots els seus canals electrònics amb nous serveis i avantatges que faciliten l'operativa dels clients. Dels **4,3 milions** de clients que hi ha amb contracte de **Línia Oberta**, prop de **2 milions** han operat a través d'Internet realitzant **864 milions** d'operacions.
- "la Caixa" desenvolupa un model de banca universal enfocat al servei i atenció a les necessitats i demandes específiques dels seus més de **10 milions** de clients, entre els que figuren joves, persones grans, famílies, nous residents, petites i mitjanes empreses, el sector agrari, etc. L'estreta relació entre el personal de la xarxa d'oficines i els clients permet que, de forma constant, es creïn nous productes i serveis financers i no financers, d'acord amb aquestes necessitats reals.
- El **programa LKXA**, que integra tots els productes i serveis dissenyats específicament per a joves d'entre 18 i 25 anys, compta amb **493.717** clients que poden disfrutar de diferents productes com el **CrediEstudis**, la **Libreta Vivenda**, o l'**Hipoteca Jove LKXA**, l'única del mercat que permet al titular tornar a disposar de part del capital amortitzat per fer front a les noves necessitats de finançament. A més a més, aquest programa ofereix als joves avantatges en l'àmbit de l'oci, descomptes en benzina, així com diferents serveis a través de la seva línia específica de targetes.
- El **programa Club Estrella** ofereix a les persones majors de 65 anys o més, productes i serveis amb avantatges exclusius. Actualment es beneficien de les condicions d'aquest Club **1.468.924** clients, dels quals **702.972** tenen la seva pensió domiciliada a "la Caixa". A més a més "la Caixa" ha llançat la **Hipoteca Inversa** per facilitar ingressos addicionals que complementin les seves pensions.
- Un de cada tres nous clients de "la Caixa" és nou resident, cosa que demostra l'acceptació dels serveis dissenyats especialment per a aquest col·lectiu, com poden ser les targetes **International Transfer**, **Visa Giros**, o el servei **ServiCuenta Giros**. En aquest marc, l'Entitat va ser la primera en posar a disposició dels seus clients un servei multi-canal per enviar diners a l'exterior. Dins del portal de "la Caixa" s'ha creat també un site específic per a nous residents amb informació general sobre finances i sobre els productes i serveis de l'Entitat d'especial interès per a aquest col·lectiu. "la Caixa" té subscriptors acords amb bancs de 13 països i al gener de 2007 se n'incorporaran 3 més.
- Les necessitats operatives de les **343.347** empreses clients de "la Caixa" sempre es poden resoldre pel sistema de "banc a casa", anomenat **Línia Oberta Empresa**, un servei que ha merescut en repetides ocasions la millor qualificació del sector realitzada per entitats independents valorant la seva funcionalitat i la cobertura de totes les necessitats de l'empresa.
- "la Caixa" té productes específics per atendre les necessitats dels seus clients del sector agrari, tant de forma individual com per a les cooperatives agrícoles i ramaderes. Per a la comercialització d'aquests productes l'Entitat compta amb **745** especialitzades en aquest sector.
- La innovació forma part de la cultura de "la Caixa" i consisteix en convertir les idees en valor.
- L'any 2006 la inversió destinada per "la Caixa" a tecnologia ha arribat a **121 milions d'euros**, i la inversió en projectes I+D relacionats amb l'acció comercial i amb la seguretat en les transaccions ha sigut de **5,7 milions d'euros**.
- Al llarg de 2006 s'han implementat tot un conjunt d'iniciatives fruit del constant esforç d'innovació de l'Entitat. Entre elles destaquen la digitalització de firmes i documents d'identitat dels clients, el servei **CaixaFactura**, la plataforma de pagament per a gestors o la instal·lació de màquines truncadores de xecs a les empreses per eliminar l'ingrés de xecs a les oficines.
- "la Caixa" té un model propi per mesurar la qualitat que ofereix als seus clients particulars i d'empreses. Per això, realitza estudis qualitius i quantitius per mesurar la qualitat del servei que ofereix i posa a disposició dels clients diversos canals a través de l'Oficina d'Atenció al Client per a que tots puguin transmetre els seus comentaris, opinions i queixes.

4. "la Caixa" i els seus clients

4.3. Els clients de "la Caixa"

"la Caixa" compta entre els seus més de 10 milions de clients amb una àmplia diversitat territorial, generacional i cultural, entre d'altres característiques. Clients i usuaris que conformen un públic heterogeni que demana diferents solucions i mètodes d'aproximació.

La progressió de "la Caixa" és constant a la geografia espanyola i el creixement en nombre de clients no ha tingut l'exercici 2006 com a excepció. En aquest sentit, més de 477.000 nous clients han posat la seva confiança en "la Caixa" a Espanya, experimentant un creixement a totes les comunitats autònomes de l'Estat Espanyol.

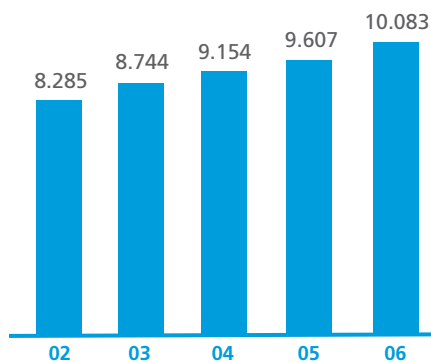
La diversitat dels clients de "la Caixa"

El fenomen de la immigració ha significat una diversificació social i cultural en el perfil del client tipus de "la Caixa", fet que ha originat una important política d'aproximació a les seves necessitats en els últims exercicis.

Prop del 30% dels nous clients de "la Caixa" són nous residents, per la qual cosa la sensibilització vers aquest col·lectiu social es presenta com una de les claus per al futur de qualsevol entitat financera, com s'especifica a l'apartat 4.7.3.

A les xifres de clients de "la Caixa" hi destaquen països de Llatinoamèrica, Àsia o Àfrica, territoris amb fortes i tradicionals relacions migratòries amb el nostre país.

EVOLUCIÓ DEL NOMBRE DE CLIENTS DE "LA CAIXA" (en milers)

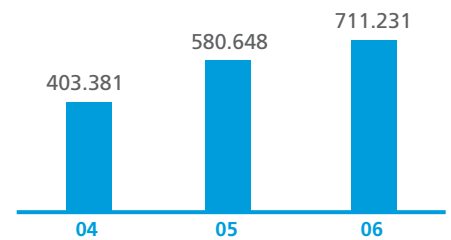


L'orientació de les necessitats dels clients de "la Caixa"

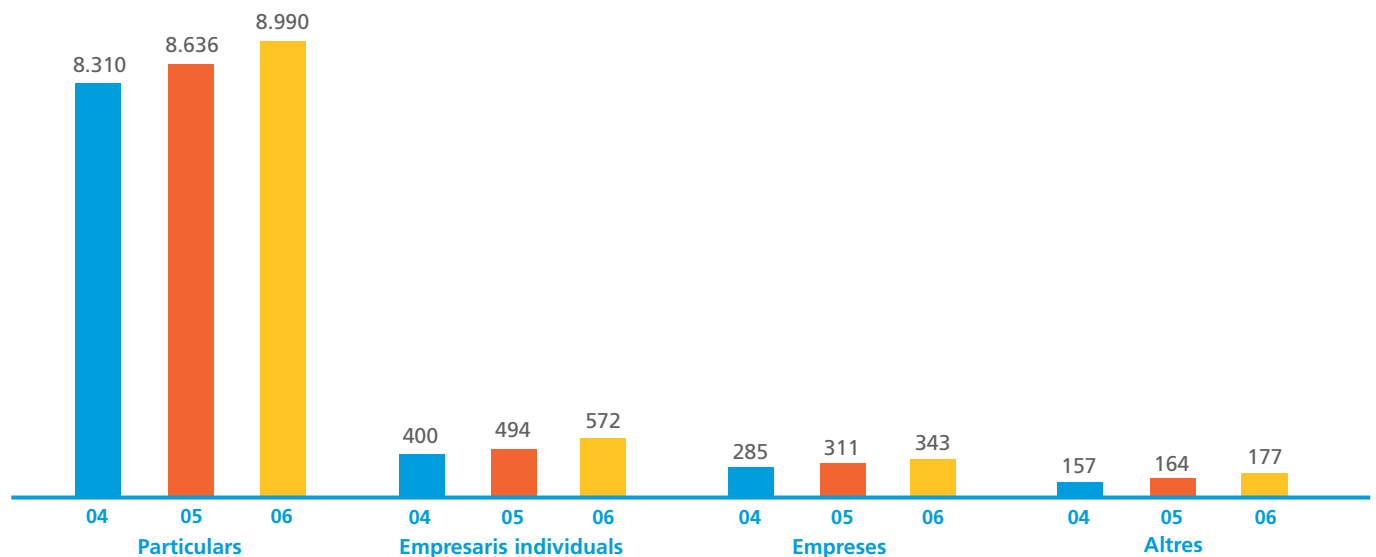
Les modalitats d'economies que conviuen en tot el territori (particulars, empresaris individuals, grans empreses...) requereixen tractaments específics per cobrir inquietuds i necessitats concretes.

"la Caixa" concreta diverses iniciatives orientades a diferents col·lectius d'edat per a la captació i fidelització dels clients. L'Entitat experimenta un creixement en tots i cada un dels grups d'edat.

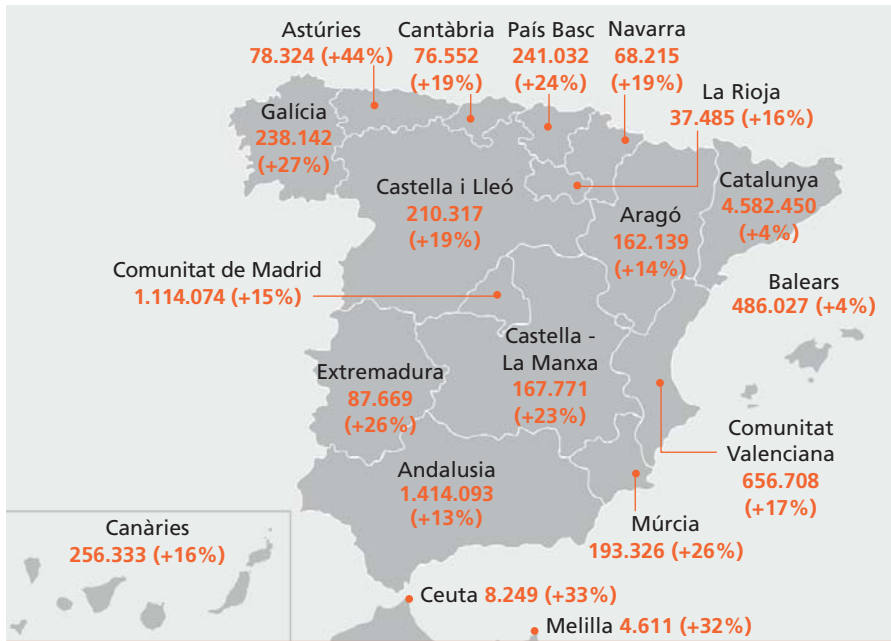
TOTAL PROCEDÈNCIA DELS CLIENTS PARTICULARS (RESIDENTS) D'ALTRES NACIONALITATS



BASE DE CLIENTS DE "LA CAIXA" (en milers)



NOMBRE DE CLIENTS I EVOLUCIÓ DEL CREIXEMENT
PERÍODE 2004-2006



PROCEDÈNCIA DELS CLIENTS PARTICULARS (RESIDENTS) D'ALTRES NACIONALITATS
PERÍODE 2004-2006





L'agència de qualificació Standard & Poor's ha elevat els ratings de llarg i curt termini de "la Caixa" des de 'A+/A-1' fins a 'AA-/A-1+', respectivament, amb una perspectiva estable

4.4. La gestió professional del negoci com a base per generar confiança

La confiança és un valor fonamental per a les persones que treballen a "la Caixa". Aquesta confiança es basa en la seguretat i professionalitat que es transmet des de la gestió del negoci; i es materialitza en la solvència, la gestió prudent del risc i la lluita contra el frau, entre d'altres.

4.4.1. Qualitat de l'Actiu, Gestió del Risc i Solvència de "la Caixa"

La voluntat de "la Caixa" és avançar en la gestió del risc d'acord amb el marc normatiu vigent.

Sobre aquests riscos s'apliquen des de fa anys un conjunt d'eines i tècniques de quantificació i seguiment que es consideren adequades i d'acord amb els estàndards i millors pràctiques per a la seva gestió.

Totes les actuacions en l'àmbit de la mesura, el seguiment i la gestió del risc es realitzen d'acord amb les directius del Nou Acord de Capitals de Basilea (NACB). El Grup "la Caixa" comparteix la necessitat i la conveniència dels principis que inspiren aquest nou acord, que estimula la millora en la gestió i quantificació dels riscos.

Com a culminació dels esforços realitzats des de l'any 1999 per assolir l'adequació a les exigències de la nova regulació de recursos propis, el Consell d'Administració de "la Caixa", en línia amb els suggeriments del Banc d'Espanya, va aprovar el juliol de 2005 un Pla Director d'Adaptació al NACB.

El desembre de 2006, la ràtio de solvència del Grup era d'un 11,5%, el Tier 1 (recursos propis bàsics o de primera categoria) un 8,3% i el Core Capital, un 6,2%.

L'agència de qualificació Standard & Poor's ha pujat els ratings de llarg i curt

termini de "la Caixa" des de 'A+/A-1' fins a 'AA-/A-1+', respectivament, amb una perspectiva estable.

L'augment de la qualificació reflecteix la contínua millora de la rendibilitat recurrent del negoci bancari de "la Caixa", la reducció de la seva exposició al risc de mercat i la positiva evolució de la seva solvència. La futura negociació en borsa de part de la cartera de participacions del Grup i l'estratègia enfocada al creixement orgànic de l'entitat reforcen aquests aspectes.

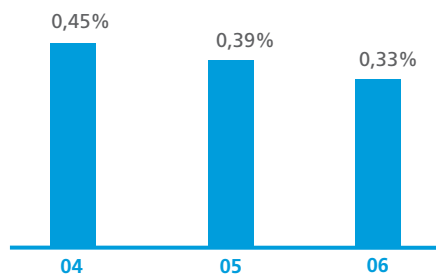
Per recolzar la presa de decisions de les oficines i analistes de risc, així com per agilitzar la resolució de les sol·licituds, "la Caixa" disposa de diferents eines per mesurar la probabilitat d'entrada en borsa dels seus clients i les pèrdues esperades i inesperades de les operacions.

En el segment de particulars aquesta gestió del risc es tradueix en un conjunt d'eines de scorings, tant reactius com proactius destinats a la concessió d'operacions i al seu seguiment posterior.

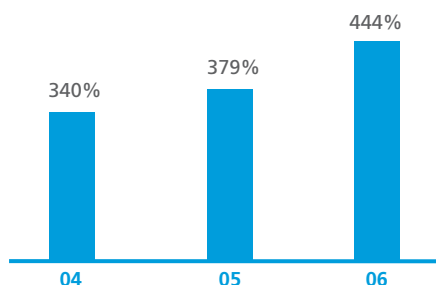
En el segment d'empreses, es disposa d'eines de rating que van des de les microempreses fins a les grans corporacions, passant per les promocions immobiliàries. Aquestes eines tenen com a objectiu servir de recolzament a la xarxa tant en l'anàlisi d'expedients, com en el seguiment dels clients. Com detalla el Pla Estratègic de "la Caixa", l'Entitat treballa a consciència per oferir el millor servei a aquest segment, en especial al de les pymes. De la mateixa manera, i per garantir la qualitat de la cartera, existeix una unitat independent de seguiment que analitza el possible deteriorament dels diferents riscos.

Aquest conjunt de polítiques es tradueix en ràtios de morositat sistemàticament inferiors a les del sistema, així com en ràtios de cobertura i nivells de capitalitza-

RÀTIO DE MOROSITAT



COBERTURA DE MOROSITAT



ció molt per sobre del sector, com queda reflectit en els gràfics.

4.4.2. La Seguretat dels Clients Externs i Interns

Per garantir la seguretat de clients i empleats, les oficines de "la Caixa" estan preparades per minimitzar el risc d'atracament i robatori. A més a més, algunes oficines es doten de mesures addicionals no exigibles per llei com equips de captació i registre d'imatges digitals, porta exclosa d'accés a zona de seguretat, dispensadors i recicladors automàtics d'efectiu o control individualitzat d'accés mitjançant arc detector de metalls. Durant el primer trimestre de 2007 es millorarà el control de l'accés a les oficines ubicades en zones de més alt risc, instal·lant excloses de seguretat i interfonos o videoporters. D'altra banda, totes les oficines de "la Caixa" compten amb un pla d'emergència desenvolupat i implantat.

Dins d'aquest marc, i en base al compromís de "la Caixa" de fomentar el respecte als drets humans, tots els vigilants de seguretat que treballen per a l'Entitat han realitzat el Curs d'Habilitació per a Vigilant de Seguretat, en el qual s'estudia l'Article 18 de la Constitució Espanyola sobre els Drets Fonamentals de les Persones. De la mateixa manera, i de forma voluntària, els vigilants de seguretat poden realitzar el Curs Multimèdia Àrea Legal i el Curs de Reciclatge sobre Normativa Jurídica Aplicada a l'Operativa, en què s'estudien aspectes dels drets humans importants per a la seva activitat.

D'altra banda, "la Caixa" vol fomentar, també, l'abast de la seguretat a través d'expositors a l'interior de les seves oficines i a través d'una formació específica per a empleats designats responsables en cas d'emergència, així com per a empleats d'edificis centrals o singulars i per als delegats de prevenció. Paral·lelament, a través d'Internet, es poden consultar les instruccions a seguir en cas d'emergència, així com rebre informació en prevenció de riscos laborals.

4.5. Relació amb els clients basada en la responsabilitat, la transparència i l'ètica

4.5.1. Prevenció del Blanqueig de Capitals i Polítiques Anticorrupció

El blanqueig de capitals intervé en els sistemes financers a nivell mundial provocant danys en la reputació de les institucions financeres i afeblint les seves relacions amb els intermediaris, els reguladors i amb el públic en general. Com a resposta a aquest fet, nombrosos països de tot el món estan aprovant o perfeccionant lleis en aquesta matèria d'acord amb el progressiu marc de mesures de no corrupció ni foment de la mateixa que propugna la RSC.

La llei 19/93, modificada per la llei 19/03 de Moviments de Capitals i Mesures de Prevenció de Blanqueig de Capitals, estableix que els subjectes obligats han de comptar amb polítiques expressives d'acceptació i coneixement de clients. Aquestes polítiques ajuden a protegir la reputació de les entitats financeres i la integritat dels sistemes bancaris, ja que redueix la probabilitat que es converteixin en vehicles o víctimes del crim financer.

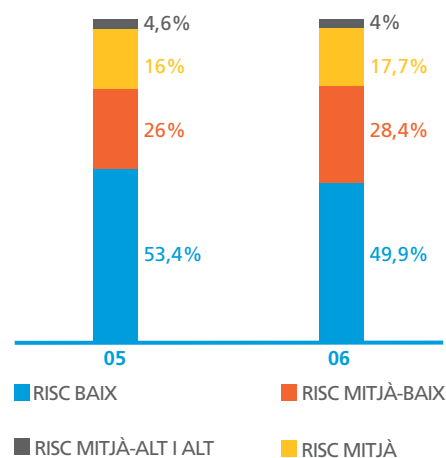
"la Caixa" adopta mesures concretes per garantir la identificació dels clients, l'establiment de sistemes de control intern, la formació i informació del seu personal respecte a aquestes obligacions i la màxima col·laboració amb les autoritats.

Les xifres del 2006 sobre el personal dedicat a la prevenció de blanqueig de capitals es manté respecte a les del 2005 amb un equip de 25 persones que col·laboren en aquesta tasca i 12 persones que centren en exclusiva la seva activitat en la matèria.

Formació Específica

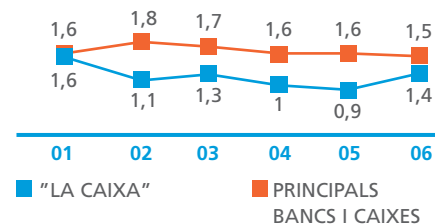
Tots els empleats de la Xarxa Territorial tenen a la seva disposició des de l'any 2000 un curs de prevenció de blanqueig

COMPOSICIÓ DE LA CARTERA CREDITÍCIA

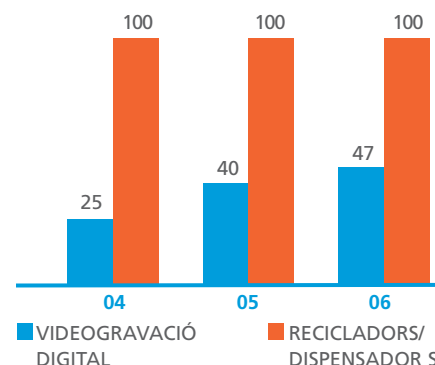


"la Caixa" és, un any més, l'entitat financera amb el menor nombre d'atracaments per oficina de tot el sector

NOMBRE ATRACAMENTS PER 100 OFICINES

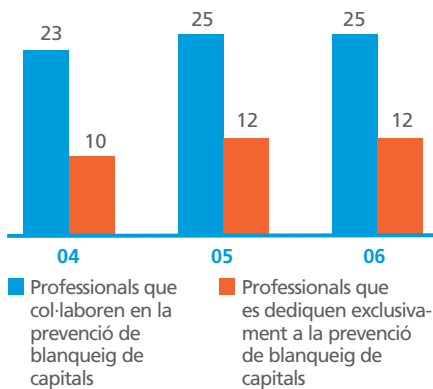


PERCENTATGE D'OFICINES EQUIPADES AMB MESURES DE PROTECCIÓ CONTRA ATRACAMENTS

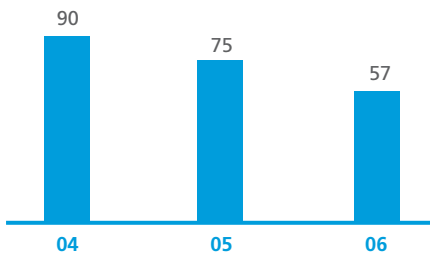


4. "la Caixa" i els seus clients

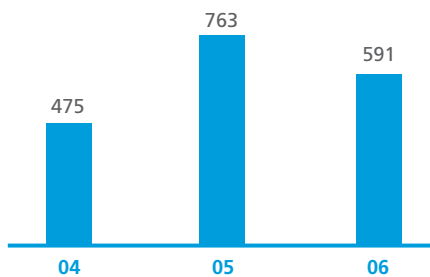
PROFESSIONALS DE "LA CAIXA" DEDICATS A LA PREVENCIÓ DE BLANQUEIG DE CAPITALS



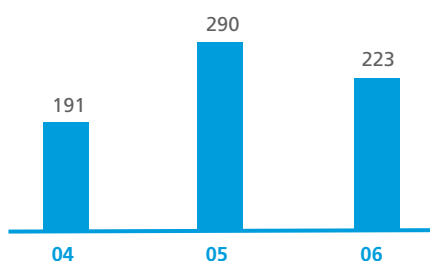
Nº TOTAL D'OPERACIONS DETECTADES A TRAVÉS DEL SISTEMA D'ALERTEES DE "LA CAIXA"



Nº TOTAL D'OPERACIONS INVESTIGADES PER LA UOPBC COM SENSIBLES AL BLANQUEIG DE CAPITALS



Nº TOTAL D'OPERACIONS COMUNICADES AL SERVEI EXECUTIU DE LA COMISSIÓ DE PREVENCIÓ DEL BLANQUEIG DE CAPITALS DEL BANC D'ESPANYA



de capitals integrat a la Intranet de l'Entitat, per sensibilitzar i preparar als treballadors davant de casos de manifesta il·legalitat constitutius de delictes i corrupció. L'any 2006, 2.229 empleats han participat en el procés de formació en aquesta matèria i el van finalitzar un total de 178 empleats.

Número d'operacions investigades i detectades

Durant l'exercici 2006, la Unitat Operativa de Prevenció de Blanqueig de Capitals (UOPBC) ha investigat un total de 591 operacions, i n'ha detectat 57 casos a través del sistema d'alertes de "la Caixa". 223 d'aquestes operacions es van comunicar al Servei Executiu del Banc d'Espanya.

4.5.2. Respects a la Intimitat i Confidencialitat de la Informació

"la Caixa" compleix de forma rigorosa la legislació vigent en matèria d'intimitat, protecció de dades de caràcter personal i secret bancari. A més a més, l'Entitat manté inscrits en el Registre General de Protecció de Dades tots els fitxers sota la seva responsabilitat que contenen dades de caràcter personal, disposa d'un document de seguretat d'obligat compliment per a tot el personal amb accés a les dades automatitzades de caràcter personal i als sistemes d'informació, i ha adoptat les mesures tècniques i organitzatives necessàries per mantenir el nivell de seguretat requerit, segons la naturalesa de les dades personals tractades i les circumstàncies del tractament, amb l'objectiu d'evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat.

Els esforços en aquest camp s'amplien amb una sèrie de normes internes, entre les quals: la norma 47 "Tractament i Confidencialitat de les Dades Personals" i el seu Document Annex "Secret Bancari, Intimitat, Protecció de Dades i Bon Ús de la Informació"; la Norma 66 "Seguretat Informàtica"; els Reglaments de

Seguretat o el Codi de Conducta Telemàtic, de regulació d'actuacions i operatives vinculades a la protecció de la intimitat, de les dades de caràcter personal i bon ús de la informació. Per això, és necessari que els treballadors siguin competents en aquest terreny. És per aquest motiu que "la Caixa" imparteix formació als nous empleats, i duu a terme, de manera periòdica, accions divulgatives i de formació dirigides a tota la seva plantilla.

4.5.3. Protecció Contra el Fraud. La Seguretat Fomenta la Confiança

Amb l'objectiu d'oferir la màxima tranquil·litat als clients i dotar-los d'una seguretat total en cas d'usos irregulars, durant l'any 2006 s'ha creat CaixaProtect®, un servei pioner a Espanya que garanteix als clients protecció davant qualsevol operació fraudulenta no realitzada pel titular a Línia Oberta, caixers automàtics i amb targetes de "la Caixa".

El servei CaixaProtect® és gratuït i d'aplicació immediata a qualsevol dels seus clients que realitzin operativa multicanal, una xifra que el desembre de 2006 superava els 10 milions.

Aquest servei ha estat possible gràcies al desenvolupament tecnològic de "la Caixa" per prevenir i detectar els usos fraudulents amb targetes i amb el servei on-line, Línia Oberta. "la Caixa" abona els imports de qualsevol operació fraudulenta realitzada fins a dos dies després del bloqueig de la targeta, incloent-hi els reintegraments realitzats en caixers automàtics, i, en el cas de Línia Oberta, fins a trenta dies després de la reclamació.

El servei CaixaProtect® també activa un sistema d'alertes al telèfon mòbil per operacions de compra, disposició d'efectiu amb targeta o transferències des de Línia Oberta i caixers d'imports elevats. D'aquesta manera s'obre als clients la possibilitat de realitzar un seguiment de

	2004	2005	2006
% de les dades de clients coberts pels procediments de protecció de dades.	100%	100%	100%
Nº i tipus d'infraccions comeses en el marc de les normatives sobre el respecte a la intimitat del client.	1 sanció de 120.000 euros	–	1 sanció de 2.000 euros (LSSI) i 4 de 60.101,22 euros cada una (LOPD)
Nº de accions legals per comportament de competència deslleial, defensa de la competència i pràctiques de monopoli i els seus resultats.	1 sanció de 300.000 euros	–	–

les seves operacions més importants de forma gratuïta.

4.5.4. Ètica i Transparència de la Informació Comercial

L'acompliment de la normativa legal i dels diferents codis d'autocontrol deontològic voluntaris és un dels eixos d'ac-

tuació de "la Caixa", no només en la seva oferta de productes i serveis, sinó també en la forma en què aquests es comuniquen.

Respecte als requeriments legals sobre ofertes no fraudulentes, "la Caixa" observa les obligacions establertes a les



PHISING

El *phising* o "pesca electrònica" consisteix en suplantar missatges de correu electrònic d'una determinada entitat financera per a intentar aconseguir les claus secretes dels usuaris de banca electrònica amb la intenció d'emmagatzemar i utilitzar aquestes dades de forma fraudulenta.

Per a evitar aquests tipus d'estafes cal tenir en compte que "la Caixa" mai demana per correu electrònic cap tipus d'informació financera del seus usuaris com poden ser contrasenyes, números de targeta o claus personals. A més, tot i que els correus electrònics poden ser molt elaborats, existeix una sèrie d'elements que estan sempre presents en els correus de "la Caixa" i serveixen per a identificar l'autenticitat o no d'un missatge. Els correus electrònics de "la Caixa" inclouen sempre el nom i el cognom de l'usuari i quan s'entra en el servei de banca electrònica apareixen les dades de l'última connexió al sistema en la banda inferior esquerra i el nom i cognom de l'usuari a la part superior.

En cas de dubte, "la Caixa" posa a disposició dels seus usuaris un telèfon d'atenció al client (902 115 007) i un apartat en la seva pàgina web sobre seguretat on, entre d'altres coses, s'expliquen les 10 regles bàsiques sobre la seguretat on-line.

10 REGLES BÀSIQUES SOBRE LA SEGURETAT ON-LINE

- 1 No s'han d'obrir els missatges electrònics d'origen desconegut.
- 2 No s'han de facilitar dades personals ni codis PIN d'accés.
- 3 No s'han d'obrir arxius de remitents desconeguts.
- 4 No s'han d'apuntar les claus d'accés PIN en cap document. Hi ha que deixar la targeta de coordenades Targeta Línia Oberta en un lloc segur.
- 5 No s'ha d'utilitzar PIN trivials o fàcils de deduir.
- 6 No s'ha de confiar mai de regals i promocions fàcils d'obtenir ni respondre a missatges que demanin informació urgent.
- 7 És necessari tenir un sistema antivirus, utilitzar-lo i actualitzar-lo periòdicament. També és recomanable instal·lar un sistema per a evitar programes espia i de publicitat no desitjada.
- 8 És necessari tenir actualitzat el navegador i instal·lar les actualitzacions del sistema operatiu.
- 9 És important considerar unes normes mínimes de protecció de l'ordinador.
- 10 És necessari mantenir-se informat sobre la seguretat general en l'ús d'Internet.

lleis 34 i 26 de 1988, sobre publicitat i disciplina i intervenció a les entitats de crèdit, respectivament. La primera contempla aspectes com la reproducció de bitllets i monedes, la imatge de les persones, l'ús infantil i les publicitats lícites i il·lícites, entre d'altres normes. La segona, en canvi, regula les condicions d'informació del tipus d'interès, comissions i obligacions d'informació als clients, seguint els requisits marcats pel Banc d'Espanya.

"la Caixa" assumeix l'acompliment del Codi General de Conducta Publicitària de les Institucions d'Inversió Col·lectiva i Fons de Pensions (INVERCO), així com els codis d'autocontrol elaborats per l'Associació per a l'Autoregulació de la Comunicació Comercial, de la qual l'Entitat n'és membre. Entre aquests codis cal citar el Codi de Conducta Publicitària, que està basat a la vegada en el Codi

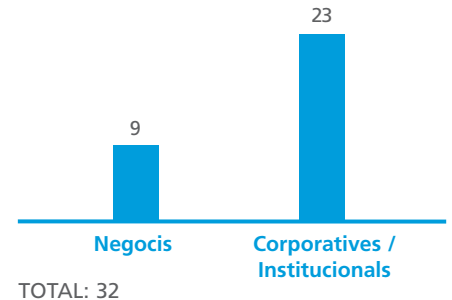
Internacional de Pràctiques Publicitàries de la Cambra Internacional de Comerç (ICC- International Code of Advertising Practice) i en els seus principis bàsics de veracitat, legalitat, honestetat i lleialtat de les comunicacions comercial, o el Codi Ètic de Comerç Electrònic i Publicitat Interactiva que inclou tant les comunicacions comercials com els aspectes contractuals en les transaccions comercials realitzades a través d'Internet i altres mitjans electrònics.

Per acabar, cal destacar el Codi Intern de l'Àrea de Serveis de Màrketing i Publicitat que estableix una sèrie de normes bàsiques d'actuacions en àmbits com el respecte dels drets constitucionals, la igualtat entre home i dona, la protecció dels drets d'imatge i la transparència. Així, la publicitat no pot contenir informacions que siguin falses, ambigües, inexactes, exagerades o que, de qualsevol manera, puguin induir a

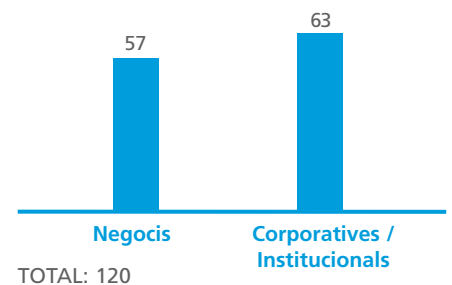




RODES DE PREMSA ORGANITZADES PER "LA CAIXA" EL 2006



NOTES DE PREMSA ELABORADES I EMESES PER "LA CAIXA" EL 2006



error amb la finalitat d'enganyar als clients sobre els beneficis del contingut transmès. Com ja va succeir en anys anteriors, en l'exercici de 2006 no hi consten informacions o resolucions contràries a "la Caixa" en matèria de publicitat o informació de productes.

4.5.5. Relació amb els Mitjans de Comunicació

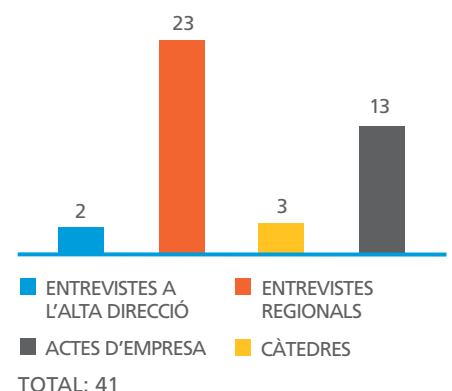
La política de comunicació de "la Caixa" es desenvolupa sota els principis de credibilitat, transparència informativa, eficiència i rigor. Un dels seus objectius principals és la transmissió dels valors fundacionals de l'Entitat, que inclou el servei a la societat on desenvolupa les seves activitats financeres.

Per dur a terme la seva tasca, "la Caixa" té un Gabinet de Premsa que manté una rela-

ció fluida amb els mitjans de comunicació, als quals atén en les seves peticions, transmet l'activitat rellevant de l'Entitat i procura traslladar els principis que regeixen cada un dels projectes que es desenvolupen.

Amb la finalitat de facilitar als professionals de la comunicació el seu accés a la informació, dins de la pàgina web de l'Entitat s'inclou un espai específic, anomenat Sala de Premsa (www.premsacaixa.com) per mostrar tota la informació rellevant sobre "la Caixa" i la seva Obra Social. En aquesta web, els mitjans de comunicació poden trobar actualitzades, les dades i xifres corporatives, els productes i serveis, les tarifes i comissions en vigor i les últimes novetats en productes i operacions. A més a més, a través de la Mediateca és possible accedir a un arxiu de notes de premsa i fotografies.

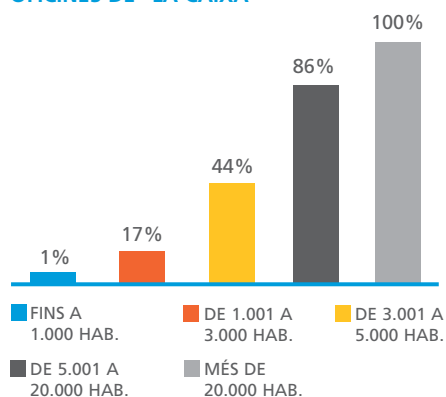
ALTRES ACTES INFORMATIUS REALITZATS PER "LA CAIXA" EL 2006



4. "la Caixa" i els seus clients

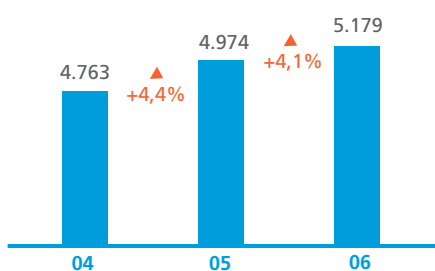


PRESENCIA AL TERRITORI DE LES OFICINES DE "LA CAIXA"



En els últims anys "la Caixa" ha experimentat una forta expansió territorial que l'ha acostat més al client i l'ha convertit en l'entitat financera espanyola amb major presència en tot el territori espanyol

DISTRIBUCIÓ DE LA XARXA D'OFICINES DE "LA CAIXA"



4.6. Accessibilitat

El concepte d'accessibilitat, per "la Caixa", té un significat propi que es tradueix en la proximitat al client a través de la xarxa d'oficines, l'eliminació de barreres físiques o sensorials, i la superació de l'exclusió financera. L'Entitat ha experimentat, també durant l'any 2006, una expansió territorial que l'apropa més al client i la converteix en l'entitat financera amb major presència al territori.

La progressiva implantació de "la Caixa" ha anat rebaixant any rere any les xifres de la mitjana d'habitants per oficina. Les estadístiques mostren una presència esglaonada d'acord amb el nombre d'habitants de municipis. Així, amb una forta presència a les grans concentracions urbanes, l'Entitat té oficines a pràcticament el 100% de totes les poblacions amb més de 20.000 habitants, en un 86% de les poblacions d'entre 5.001 i 20.000 habitants, en un 44% de les que tenen entre 3.001 i 5.000 habitants en un 17% d'aquelles poblacions d'entre

1.001 i 3.000 habitants i en un 1% de les poblacions amb més de 1.000 habitants.

4.6.1. Presència Territorial de "la Caixa"

"la Caixa" posa a disposició dels seus clients 5.186 oficines al territori espanyol i 7 oficines de representació a l'exterior (Milà, Stuttgart, Porto, Lisboa, Brussel·les, Londres i Casablanca), sumant un total de 5.168 oficines. Això consolida la xarxa de "la Caixa" com la més potent d'Espanya.

El nombre total d'oficines de "la Caixa" s'ha incrementat un 8.5% en el període 2004-2006.

La presència creixent i la proximitat d'una entitat com "la Caixa" al territori espanyol es fan paleses en els següents indicadors:

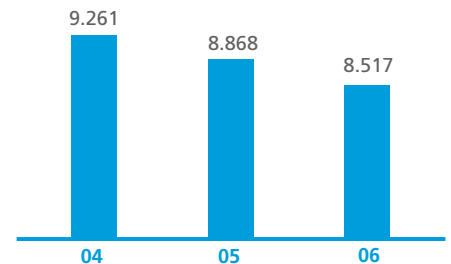
- La mitjana de clients per oficina és de 1.947, xifra que suposa un increment de l'1% en el període 2004-2006.
- La mitjana de clients per empleat és de 434, xifra que suposa un increment del 3% en el període 2004-2006.



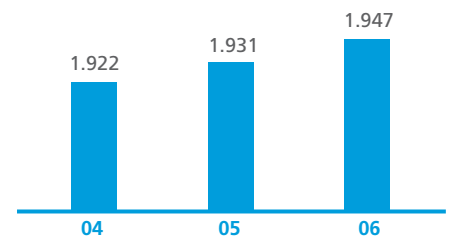
DISTRIBUCIÓ TERRITORIAL DE LES OFICINES DE "LA CAIXA" PER CC.AA. I EVOLUCIÓ DEL CREIXEMENT
Període 2004-2006



MITJANA D'HABITANTS PER OFICINA "LA CAIXA"



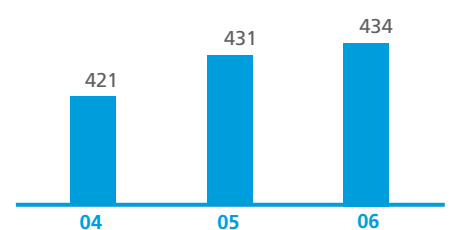
MITJANA DE CLIENTS PER OFICINA "LA CAIXA"



Presència de les Oficines de "la Caixa" per Comunitats Autònomes

CC.AA.	Oficines de "la Caixa"	Oficines del sistema bancari espanyol	% Penetració
Andalusia	607	6.276	9,7
Aragó	93	1.707	5,4
Astúries	75	905	8,3
Balears	242	1.168	20,7
Canàries	150	1.264	11,9
Cantàbria	44	469	9,4
Castella i Lleó	201	2.946	6,8
Castella - La Manxa	114	1.836	6,2
Catalunya	1.789	7.665	23,3
Ceuta i Melilla	6	42	14,3
València	478	4.522	10,6
Extremadura	64	1.159	5,5
Galícia	182	2.417	7,5
La Rioja	28	460	6,1
Madrid	751	5.395	13,9
Múrcia	131	1.215	10,8
Navarra	54	680	7,9
País Basc	170	1.761	9,7
Total Espanya	5.179	41.887	12,4

MITJANA DE CLIENTS PER EMPLEAT "LA CAIXA"



4.6.2. Eliminació de Barreres. Adaptació i Accessibilitat d' Oficines

La voluntat de "la Caixa" és oferir un servei de qualitat i innovador als seus més de 10 milions de clients a Espanya, reflectint la seva vocació social a través d'una política d'eliminació de barreres arquitectòniques, tecnològiques i de comunicació per facilitar l'accés a l'Entitat a totes les persones. L'eliminació d'aquestes barreres suposa una prioritat per oferir al client una atenció òptima, per la qual cosa la sensibilitat social de l'Entitat no només centra els seus esforços en una expansió quantitativa, sinó també en una millora qualitativa del concepte d'atenció al client. Alguns exemples d'aquesta política són el disseny d'oficines amb "cota zero", els teclats en caixers adaptats a persones amb dificultats visuals o l'accessibilitat a la web; iniciatives que l'Entitat ha dut a terme en els últims anys.

Pel que fa referència a les barreres arquitectòniques, des de finals dels anys noranta, "la Caixa" treballa en el seu objectiu "cota

zero", per a l'eliminació dels desnivells entre les voreres i l'interior de les oficines o, quan això no és possible, per salvar-los mitjançant rampes de pendent baix o plataformes elevadores. "la Caixa" s'ha marcat com a repte que el 100% de les seves oficines siguin accessibles. Actualment, 3.738 oficines, que suposen el 72,18% del total, ja ho són.

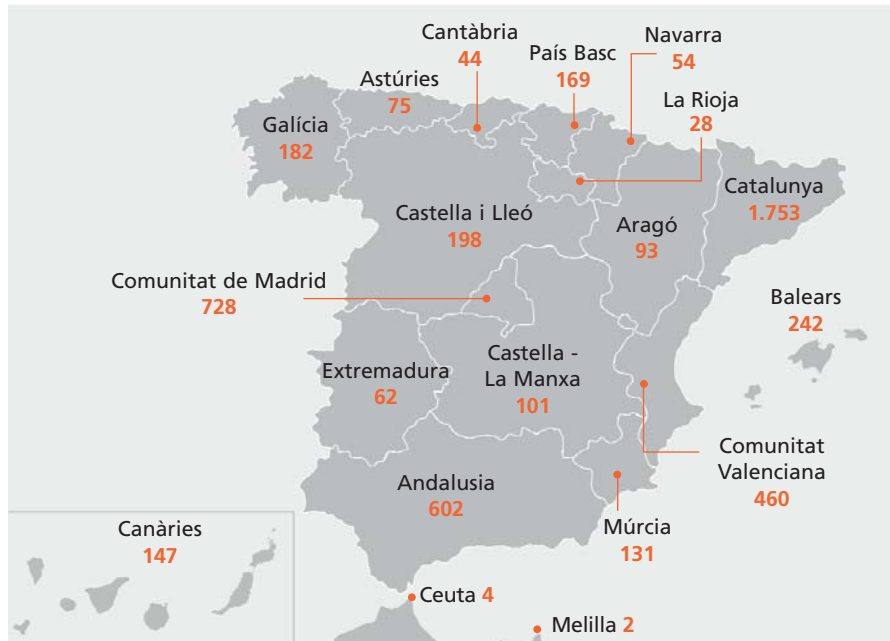
De fet, les noves oficines s'obren, sempre que és possible, d'acord amb l'objectiu "cota zero" que determina uns estrictes criteris d'accessibilitat. Paral·lelament, a les oficines ja obertes, es realitzen transformacions per adaptar-se a les necessitats dels col·lectius amb discapacitats, ja sigui a través de l'eliminació de barreres, l'execució de reformes o ampliacions com pot ser, per exemple, el canvi d'ubicació de la porta d'entrada, o en els casos més extrems, mitjançant el trasllat del local.

D'altra banda, l' ATP (Atenció Totalment Personalitzada) ofereix als clients un espai més propici per a la relació, amb un mobiliari i una disposició dels llocs de treball

OFICINES ACCESSIBLES



OFICINES ATP



dirigits a facilitar el contacte personal. Actualment, un 98% de les oficines de "la Caixa" estan dissenyades conforme al model ATP.

Accessibilitat als terminals d'Autoservei

Els 7.493 terminals d'autoservei ja disposen de teclats adaptats per a persones amb dificultats visuals, que els permeten accedir a les funcions bancàries bàsiques (reintegrament d'efectiu, actualització de llibreta, consulta d'extractes i ingrés de bitllets i xecs) mitjançant la lectura tàctil de teclats numèrics en codi braille.

En matèria de discapacitat sensorial, s'ha dut a terme un projecte que va permetre, als terminals d'autoservei accedir a un menú específic les pantalles del qual tenen una tipografia més gran i en blanc i negre per facilitar el seu ús a les persones grans amb dificultats visuals. Aquest menú permet realitzar les funcions bancàries ordinàries amb els terminals d'autoservei (reintegrament d'efectiu, consultes, etc.)

Un altre projecte, iniciat al 2002, és el de la implantació d'una guia a través del sistema de veu que es desplegarà massivament a la xarxa durant el 2007. Per accedir al sistema d'àudio, l'usuari s'ha de connectar uns auriculars estàndards a la clivella situada a la part frontal del terminal d'autoservei i marcar al teclat una clau senzilla. A través d'aquest sistema, es pot accedir a tota l'operativa anterior i també a la compra de bitllets de transport i a la recàrrega de telèfons.

També al 2006 s'ha implantat l'operativa "Caixa Fàcil" que permet personalitzar les operacions més freqüents que es realitzen als caixers. Aquest servei, que es programa des de les pròpies oficines de "la Caixa" a petició del client o de forma proactiva pels empleats de l'oficina, facilita a les persones grans l'ús dels caixers.

Actualment, no hi ha cap normativa que defineixi els paràmetres que han de complir els terminals d'autoservei per garantir la seva accessibilitat. Per això i conscients de que prop del 9% de la població espanyola

Tots els terminals d'autoservei de "la Caixa", 7.493, disposen de teclats adaptats per a persones amb dificultats visuals que els permeten accedir a les funcions bancàries bàsiques mitjançant la lectura tàctil de teclats numèrics en codi braille

"la Caixa" és la primera entitat a Espanya que té un servei de banca on-line accessible. En aquest sentit, el servei Línia Oberta ha obtingut l'acreditació de nivell "A", d'acord amb les normes internacionals d'accessibilitat Web Accessibility Initiative (WAI).

té algun tipus de discapacitat, "la Caixa" i la Fundació Barcelona Digital, han elaborat durant el 2006 un estudi per fer més accessibles els terminals d'autoservei.

Aquest estudi proposa un conjunt de recomanacions que fan referència a l'accessibilitat física del terminal d'autoservei (localització de l'entitat financera, accés, ubicació, privacitat o seguretat) i a l'accessibilitat en la seva utilització (elements interactius, dispositius d'entrada i sortida, operativa o identificació).

"la Caixa" ha previst que l'any 2010 dins del seu pla d'expansió i renovació de la seva xarxa d'oficines i terminals d'autoservei, al menys un terminal d'autoservei per oficina compleixi els requisits que apareixen a la proposta de la Fundació Barcelona Digital.

Accessibilitat a Internet

"la Caixa" és la primera entitat a Espanya que té un servei de banca online accessible. Línia Oberta, el servei de banca per Internet de "la Caixa", ha obtingut l'any 2006 l'acreditació de nivell "A", d'acord amb les normes internacionals d'accessibilitat Web Accessibility Initiative (WAI), determinades per World Wide Web Consortium (W3C), per l'operativa habitual, la qual representa més del 50% de les operacions realitzades pels clients.

L'Entitat ha realitzat un gran esforç per adaptar l'accessibilitat a Línia Oberta i al portal de "la Caixa", cosa que ha significat fer-lo comprensible per al software de recolzament que utilitzen les persones amb discapacitat visual amb la seva navegació habitual, per exemple, el programa de lec-

tura que fan servir els invidents (JAWS). En concret, el portal de "la Caixa" ha obtingut també l'acreditació de nivell "AA" en pàgines principals de particulars i empreses, en el mapa web de particulars i empreses, en atenció al client i el Racó d'accessibilitat i també en banca a distància de particulars i empreses.

"la Caixa" també ha posat a disposició de tots els seus clients el Racó d'Accessibilitat, un espai on s'expliquen totes les actuacions per facilitar l'accessibilitat als serveis i en el qual es detallen les accions a l'àrea d'Internet. A més a més, s'inclouen vídeos en llenguatge de signes, realitzats amb la col·laboració de la Federació Catalana de Persones Sordes.

"la Caixa" es regeix per la millora contínua dels seus serveis, per això es validen els canvis en les diferents funcions, aplicant test d'usuaris amb discapacitat per comprovar el grau d'accessibilitat.

La Fundació ONCE ha col·laborat estretament amb "la Caixa" per aconseguir les solucions que permeten complir el nivell A d'accessibilitat al seu servei de banca electrònica, i el nivell AA d'accessibilitat al seu portal d'Internet www.lacaixa.es.

Gestió Multicanal Accessible

Des dels seus orígens "la Caixa" s'ha caracteritzat pels seu ferm compromís social, així com per una important vocació de servei i treball a favor de l'interès general. Aquesta voluntat es manifesta en el seu desig de facilitar el servei a tots els clients, gràcies a una política constant d'eliminació de les barreres arquitectòniques, tecnològiques i d'accés a la informació.

4.7. Servei Financer Universal

"la Caixa" té actualment 10.083.517 clients, dels quals 8.990.323 són particulars. Per la seva banda, en els últims anys, l'Entitat està experimentant un augment important en la seva base de clients del segment d'empreses, que ja assolix la xifra de 343.347.

"la Caixa" desenvolupa un model de banca universal enfocat al servei i atenció de les necessitats i demandes d'un gran nombre de clients, la majoria dels quals són particulars i petites i mitjanes empreses. Per això, disposa d'una gamma de productes i serveis, financers i no financers, adaptada a les demandes específiques de cada col·lectiu. En aquest sentit, "la Caixa" tracta d'oferir productes adaptats a les necessitats del client en cada un dels seus estadis de vida per aconseguir una fidelització que és bàsica per al desenvolupament del negoci.

4.7.1. "la Caixa" i els Joves: LKXA

L'Entitat compta amb 493.717 clients joves amb edats compreses entre els 18 i els 25 anys. Per donar resposta a les necessitats de formació, integració al mercat laboral i accés a l'habitatge, existeix el Programa LKXA, del qual se'n beneficien 493.717 clients que busca oferir solucions i propostes a les demandes de les noves generacions.

Per facilitar l'accés dels joves a l'educació universitària, "la Caixa" disposa de dues modalitats de crèdit a un termini màxim de 10 anys: el CrediEstudis, per finançar la carrera universitària, i el CrediEstudis Posgrau, que permet cobrir les necessitats econòmiques de diversos anys d'estudis de posgrau o màster, sense haver de tornar a sol·licitar un préstec cada any. A més a més, existeixen 50 convenis de col·laboració entre "la Caixa" i diferents centres universitaris per facilitar el finançament de les necessitats dels estudiants.

La dificultat d'accés a l'habitatge s'ha presentat en els últims temps com una de les més grans preocupacions dels joves, i, en aquest sentit, "la Caixa" disposa de productes específics com la Llibreta Habitatge, destinada a constituir un capital que permeti la futura adquisició o rehabilitació de la primera llar. D'altra banda, també s'ofereix la Hipoteca Jove, amb un termini d'amortització de fins a 40 anys i una carència de fins a deu anys, el període més ampli del mercat. Aquests deu anys de carència es poden iniciar o interrompre en qualsevol moment de la vida del crèdit, a més a més, es poden distribuir entre les diferents disposicions que efectui el titular. La Hipoteca LKXA és l'única del mercat que ofereix una carència en un préstec amb revolving, que permet al titular tornar a disposar de part del capital amortitzat per fer front a noves necessitats de finançament. El desembre de 2006, "la Caixa" havia realitzat 41.523 operacions d'Hipoteca Jove per un valor de 6.691 milions d'euros.

En la seva línia de permanent esperit innovador, "la Caixa" també posa al servei dels joves totes les possibilitats de comunicació que ofereixen les noves tecnologies. Així, aquest col·lectiu disposa de tota l'oferta multicanal de "la Caixa" que comprèn, a més de la xarxa d'oficines i caixers automàtics, la telefonia mòbil en totes les seves modalitats, la banca telefònica, la televisió digital i el Servei Línia Oberta d'Internet. En aquest sentit paga la pena destacar el servei Caixa Mòbil que permet tenir tots els serveis financers que ofereix l'Entitat integrats en el mòbil i consultar i operar amb comptes i targetes les 24 hores del dia. Es pot accedir a tots aquests serveis a través de la pàgina www.lkxa.com.

En aquest sentit, els beneficiaris del programa LKXA han gaudit durant tot l'any 2006 de l'exempció de comissions en la

"la Caixa" busca a través del programa LKXA solucions i propostes a les demandes de las noves generacions. L'Entitat té 493.717 clients joves amb edats compreses entre els 18 i els 25 anys



4. "la Caixa" i els seus clients

L'estreta relació entre el personal de la xarxa d'oficines de "la Caixa" i els clients, permet que, de forma constant, es creïn nous productes i serveis financers i no financers, d'acord amb les necessitats reals dels més de 10 milions de clients.

compra d'entrades a través de caixers ServiCaixa, Internet o telèfon mòbil, amb un límit de dues entrades per setmana i persona.

A més a més, el programa ofereix als joves avantatges i descomptes en l'àmbit de l'oci, a través de la venda d'entrades per ServiCaixa, descomptes en benzina, així com diferents serveis a través de la seva línia específica de targetes. Aquestes targetes permeten personalitzar la imatge impresa i disposen d'un catàleg jove de regals propi del programa Punts Estrella, que premia les compres efectuades amb targetes.

4.7.2. Productes i Serveis per a les Persones Grans

El compromís de "la Caixa" amb les persones grans es remunta al moment de la seva creació, ja que una de les motivacions dels seus fundadors va ser vetllar per aquest col·lectiu, essent pionera en la introducció d'instruments de previsió social com les pensions per la vellesa, quan encara no existia aquest tipus de prestació social a Espanya. Avui, aquest compromís segueix patent a través de productes i serveis específics i en actuacions orientades a millorar la seva situació i qualitat de vida.

El programa Club Estrella ofereix a les persones grans productes i serveis amb avantatges exclusius. Actualment se'n beneficien 1.468.924 clients de 65 anys o més. D'aquests, 702.972 tenen la seva pensió domiciliada a "la Caixa". Així, i a través del Club Estrella, les persones grans poden tramitar de forma gratuïta l'expedient de jubilació, cobrar la pensió del INSS el dia 25 de cada mes, contractar la Pensió Vitalícia Immediata, gaudir del SegurCaixa Llar amb descompte, disposar de préstecs en condicions preferents, rebre assessorament econòmic i financer i realitzar consultes al Telèfon Club Estrella.

A més a més, l'oferta per a clients de la tercera edat compta amb la Targeta Club Estrella, que incorpora gratuïtament la Targeta Daurada de RENFE amb la qual s'aconsegueixen descomptes en el preu dels bitllets de tren. La targeta també participa en el programa de Punts Estrella de l'Entitat, que premia les compres que es realitzen amb la targeta amb punt canviables per regals.

Quant als productes, cal destacar la Hipoteca Inversa, pensada per proporcionar a les persones grans uns ingressos addicionals que complementen les seves pensions. En total se n'han gestionat al llarg del 2006 un total de 168.

Actualment es beneficien de les condicions del Programa Club Estrella 1.468.924 clients de 65 anys o més. D'aquests, 702.972 tenen la seva pensió domiciliada a "la Caixa"



Club Estrella

Domiciliï la pensió i beneficiï's d'avantatges exclusius

"la Caixa"

4.7.3. Nous Residents

Fruit dels fenòmens sociodemogràfics dels últims anys, "la Caixa" no ha estat aliena a les noves realitats socials i cal destacar el notable increment dels clients que procedeixen d'altres països. Si l'any 2005 es va tancar amb 580.648 clients nascuts fora d'Espanya, a finals del 2006 aquesta xifra assoleix els 711.231

Per a la captació i fidelització d'aquest col·lectiu, "la Caixa" duu a terme diferents activitats:

- Possibilitat de realitzar enviaments de diner en el seu propi idioma (19 idiomes diferents).
- Incorporació de persones d'altres nacionalitats en plantilla en oficines i com a comercials en aquelles zones geogràfiques amb gran presència del col·lectiu.
- Acords internacionals amb els principals bancs dels països d'origen d'aquest col·lectiu per facilitar i assegurar la tramitació dels enviaments de diners.
- Xarxa de caixers que funcionen amb qualsevol targeta per facilitar els enviaments de diners.
- Acords amb moltes associacions de nous residents: organització de trobades, patrocinis, merchandising, cursos de bancarització (formació), etc.

Degut a que "la Caixa" considera la importància de facilitar l'accessibilitat al sistema bancari de tots els col·lectius, implementa una estratègia basada en la integració financera mitjançant una variada oferta de productes i serveis que donen resposta a les seves necessitats i que contribueix al seu desenvolupament econòmic i social en el nostre país. Un exemple de les actuacions dutes a terme el constitueix la traducció a l'àrab i al xinès a les operatives dels caixers i la creació d'instruments que faciliten l'enviament de transferències als seus països d'origen.

Actualment, els clients nous residents de "la Caixa" procedeixen principalment del

Marroc, Equador, Colòmbia, Perú, Xina i Romania. Durant l'últim any el col·lectiu de clients nous residents a "la Caixa" ha crescut un 22%

Un de cada tres nous clients de l'Entitat és nou resident, cosa que demostra l'acceptació dels serveis dissenyats específicament per a aquest col·lectiu. "la Caixa" va posar en funcionament l'any 2002 un programa dirigit als nous residents a Espanya amb l'objectiu de proporcionar, al marge de la seva extensa oferta tradicional, productes i serveis financers específics per atendre les seves necessitats. En aquest marc, "la Caixa" va ser la primera entitat en posar a disposició dels seus clients un servei multicanal per enviar diner a l'exterior. Aquesta gestió es pot realitzar a través de Línia Oberta, el servei d'Internet de l'Entitat, així com des dels caixers automàtics, les oficines i mitjançant SMS.

A més a més, "la Caixa" disposa de dues modalitats de targeta específiques per a aquest col·lectiu: la Internacional Transferla primera que permet realitzar transferències internacionals a través dels caixers automàtics de l'Entitat-, i la Visa Giros, una targeta de prepagament amb què es poden cobrar les remeses enviades des d'Espanya. En aquest sentit, "la Caixa" ha firmat acords amb bancs d'Equador, Perú i Colòmbia. Aquests acords es sumen, així, als que el grup ha firmat amb altres països com Argentina, Bolívia, República Dominicana, Senegal, Filipines, Marroc, Romania, Bulgària, Pakistan i Brasil, tots ells amb l'objectiu de facilitar les transferències internacionals. A partir de gener de 2007 s'hi incorporaran Ucraïna, Uruguai i Cuba.

Quant als productes financers, "la Caixa" ha desenvolupat per al col·lectiu de nous residents, la "Hipoteca Bàsica" que facilita l'accés a l'habitatge a aquest col·lectiu finançant-li fins al 100% del valor de la taxació dels immobles.



Un de cada tres nous clients de "la Caixa" és nou resident, cosa que demostra l'acceptació dels productes i serveis dissenyats especialment per a aquest col·lectiu.

4. "la Caixa" i els seus clients

El servei Línia Oberta Empresa ha merescut en diverses ocasions la millor qualificació del sector realitzada per a entitats independents, valorant la seva funcionalitat i la cobertura de totes les necessitats de l'empresa

Soluciones per a pimes • CAIXAEMPRESSES VENDA SEGURA

Asseguri el cobrament de les vendes que vostè decideixi

Venda Segura és un nou servei amb el qual la seva empresa podrà sempre la màxima seguretat en el cobrament de les seves vendes a terme, tant nacionals com internacionals. Un servei que inclou:

- **L'opció de creditivitat:** que li permet disposar d'informació sobre la solvència financera dels seus clients i del límit de riu assignat per a cada venda.
- **Una assegurança de crèdit** per a les vendes que seràn facturades. L'any en el mercat que li permet assegurar-se les vendes una per una.

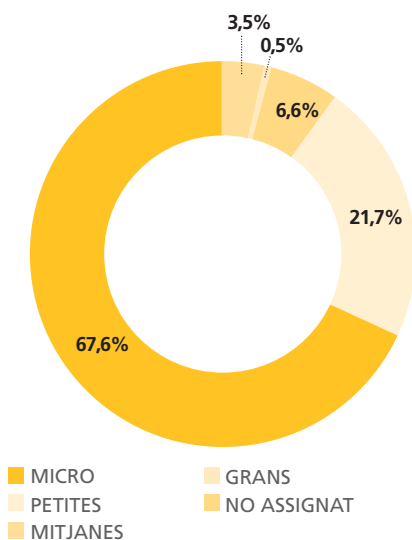
Amb tota la responsabilitat de Línia Oberta i l'assessorament de les nostres més de 5.000 ofícines. Una oferta que només trobarà a la nostra entitat. Pregui ara el nostre servei i el seu millor vent.

"la Caixa"

CAIXA Banca, asseguradora, i CAIXA Comissió de Negocis, prestadora de l'assessorament

Assessorament personal en més de 5.000 ofícines. Línia Oberta Empresa, ho 24 hores a través de www.laCaixa.es/empresas

DISTRIBUCIÓ DE CLIENTS EMPRESA PER MIDA



Així mateix, cal destacar el desenvolupament d'un nou producte, l'assegurança SegurCaixa Repatriació, que dona resposta a un dels problemes a què s'enfronta el col·lectiu de nous residents que és la repatriació dels difunts als països d'origen en cas de defunció al nostre país. El 31 de desembre de 2006 el nombre de contractes de SegurCaixa Repatriació és de 50.988, cosa que suposa un increment del 34,7% sobre els contractes vigents a finals de 2005.

L'Entitat també està potenciant la concessió de microcrèdits a aquest col·lectiu per afavorir les seves iniciatives empresarials. En aquest sentit, "la Caixa ha estat la primera entitat financera en rebre el certificat de qualitat segons el model establert a la Norma ISO 9001, que avala la qualitat donada a la gestió dels serveis financers per als nous residents.

4.7.4. CaixaEmpreses

El nombre d'empreses que són clients arriba a les 343.347 amb un creixement del 10,4% durant l'any 2006, i representa ja una penetració (percentatge d'empreses clients sobre el total d'empreses) del 22,4%. La inversió creditícia en aquest segment és de 50.497 milions d'euros, amb un creixement del 35,1% i els recursos captats pugen a 23.297 milions d'euros amb un augment del 26,7%. En conjunt, la xifra de negocis de Banca d'Empreses representa el 24% de la xifra de negocis de l'Entitat.

Les necessitats operatives de l'empresa sempre són resoltes pel sistema de "banc a casa", anomenat Línia Oberta Empresa, que ha merescut repetidament la millor qualificació del sector realitzada per AQ Metrix, valorant la seva funcionalitat i la cobertura de totes les necessitats de l'empresa. El nombre total d'empreses que durant l'any van operar amb el servei Línia Oberta se situa en 110.092.

L'orientació al segment d'empreses queda reflectit també en els creixements importants en productes de finançament, com el descompte comercial que ha augmentat en un 22%, i en l'elevat nombre d'empreses que tramiten els seus pagaments a proveïdors a l'Entitat, 176.721 o en l'elevat nombre d'empreses que hi han pagat els seus impostos recentment, 231.528.

Des del punt de vista de la innovació en productes i serveis, cal destacar el servei Venta Segura, la tramitació de Crèdits Documentaris per Línia Oberta, el Crèdit Obert a Empreses i CaixaFactura, el sistema de factura electrònica de "la Caixa".

El pes de les pymes a l'economia espanyola requereix una atenció especial, ja que, és el principal motor dinamitzador d'ocupació, producció, venda, entre d'altres, per la qual cosa les seves necessitats financeres i no financeres són especialment rellevants.

En aquest sentit, durant 2006, "la Caixa" ha firmat un acord de finançament amb el Banc Europeu d'Inversions (BEI) consistent en una línia de finançament per a projectes d'inversió de pymes en condicions avantatjoses, tant de terminis com de tipus d'interès.

A més a més, dins d'aquesta línia de recolzament a les pymes que desenvolupa "la Caixa", s'engloba la pòlissa Línia de Riscos Comercials, que reuneix els productes de crèdit més habituals en una sola pòlissa. D'aquesta manera, amb la firma d'un únic contracte i amb un límit fixat, aquest producte facilita la realització de les operacions de finançament més freqüents, tant nacionals com internacionals. Entre d'altres, s'inclou el descompte i avançament de crèdits comercials, el finançament d'importacions i exportacions, l'avançament de factures nacionals, crèdits documentaris, assegurances de canvi, avals i garanties.

4.7.5. Sector Agrari

"la Caixa", des dels seus orígens fins a l'actualitat, ha donat una atenció prioritària a les necessitats del sector agrari. L'Entitat, en l'actualitat, disposa de productes específics per atendre les necessitats del sector agrari, tant individualment com per a les cooperatives agrícoles i ramaders. Per comercialitzar aquests productes "la Caixa" té 745 oficines especialitzades en el sector agrari.

A les oficines de l'Entitat s'ofereix assessoria i s'informa de les novetats que es poden produir al respecte. Per completar el servei, "la Caixa" ofereix la possibilitat de tramitar la sol·licitud de la PAC i, fins i tot, d'avançar el cobrament de l'ajut, a través d'un crèdit en condicions preferents.

A més a més de col·laborar en els tràmits del cobrament d'ajuts de la PAC, "la Caixa" ofereix crèdits pont en condicions avantatjoses que permeten als agricultors avançar el cobrament d'ajuts per gelades i sequera. L'Entitat ha estat pionera en desenvolupar productes de finançament com el rënting de maquinària agrícola per un període superior a un any, per la qual cosa ha firmat acords amb els principals proveïdors del sector.

Paral·lelament, a les oficines de "la Caixa" també es poden contractar totes les assegurances d'Agroassegurança que s'adapten a totes les necessitats d'agricultors i ramaders. D'aquesta manera, hi ha assegurances especialitzades en els conreus fruiters, vinya, cereals d'hivern, cereals de primavera...

D'altra banda, l'AgroTargeta permet a les cooperatives i a les empreses del sector gestionar amb agilitat i amb les màximes garanties les seves activitats de cobraments i pagaments. Un altre exemple de col·laboració entre "la Caixa" i les cooperatives ha estat el llançament d'un producte altament innovador com és el Pla de Pensions per al sector agrari que es comercialitza exclusivament a través de les cooperatives.

Amb el Crèdit AgroInversió, que és una innovadora fórmula de finançament amb la suficient flexibilitat com per permetre que el client pugui escollir entre un finançament a 8 anys, amb garantia personal, i un finançament a 15 anys amb garantia hipotecària, és l'agricultor qui fixa la periodicitat de les liquidacions en funció dels seus ingressos i pot utilitzar un període de carència de fins a 24 mesos.

Pel que fa a convenis amb l'administració pública, "la Caixa" manté des de l'any 2003 un acord amb SAECA per facilitar finançament a agricultors i ramaders amb préstecs amb garantia personal i a un tipus d'interès preferent. Finalment, "la Caixa" posa a disposició dels seus clients un butlletí bimensual gratuït amb notícies relatives al sector anomenat InfoAgrari.

A més a més, "la Caixa" també tramita els préstecs d'Estructures Agràries, segons el conveni del Ministeri d'Agricultura, Pesca i Alimentació, i les Comunitats Autònomes, que es destinen a la instal·lació de joves agricultors i a la millora de les instal·lacions agràries.

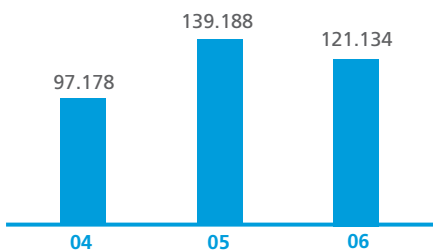
Solucions de finançament



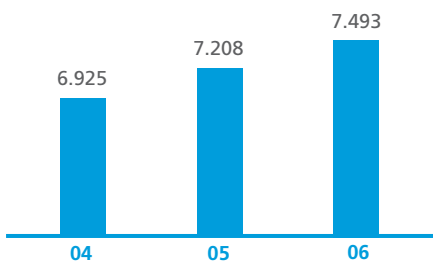


Segons l'últim estudi elaborat per AQMetrix, "la Caixa" és líder en qualitat a tots els serveis d' Internet: Banca Particulars, Banca Empreses, Broker Online, Banca Personal i Banca Professionals i Negoci. És la primera vegada que una entitat financera aconsegueix ser líder simultàniament en aquests cinc índexs d'anàlisi

INVERSIÓ TOTAL REALITZADA PER "LA CAIXA" EN TECNOLOGIA (en milers)



NOMBRE TOTAL DE TERMINALS D'AUTOSERVEI



El 2006 "la Caixa" ha potenciat tots els seus canals electrònics amb nous serveis i avantatges que faciliten l'operativa de tots els seus clients

4.8. Innovació i servei com a motor de qualitat

Per a "la Caixa" innovar és convertir les idees en valor.

En aquest sentit, el foment de les noves idees, que sorgeixen dels propis empleats, permet el desenvolupament de projectes innovadors per donar resposta a les necessitats més immediates dels clients.

A través de la Intranet de "la Caixa" es fomenten i divulguen els resultats en aquesta tasca, així com també es comuniquen les idees que repercutiran en millors serveis i productes a comercialitzar. El procés intern d'innovació implantat a "la Caixa" persegueix l'objectiu d'estimular la participació, i, a més a més, d'efectuar un reconeixement als empleats que van realitzar aquestes propostes.

4.8.1. Innovació Tecnològica Constant

La tecnologia és una variable crítica en el futur de les organitzacions que permet oferir els millors productes i serveis, així com tenir una millor i més productiva relació amb els clients. La política d'innovació tecnològica de "la Caixa" ha tingut sempre una marcada visió abocada al client. En aquest sentit, durant l'exercici 2006 l'Entitat ha dedicat més de 5,7 milions d'euros a diversos projectes d'I+D relacionats bàsicament amb l'acció comercial i amb la seguretat en les transaccions. Aquesta inversió s'ha plasmat en resultats- alguns en fase pilot i altres totalment implantats- que han provocat, i ho faran també els propers anys, una substancial millora en la relació de "la Caixa" amb els seus clients.

4.8.2. Servei 24 Hores al Dia: "Sempre hi som"

Amb el lema "Sempre hi som", "la Caixa" es compromet a acompanyar als seus clients sempre que ho necessitin: 24

hores al dia, 365 dies a l'any a través de diferents recursos.

Canals Electrònics i Telemàtics

La tecnologia permet una aproximació eficaç i àgil per oferir serveis innovadors i de qualitat com a complement al tracte personalitzat que fa la xarxa d'oficines als clients. En aquest sentit, els canals electrònics, a més d'oferir una gran diversitat de serveis, permeten un elevat grau de comunicació entre "la Caixa" i els seus clients.

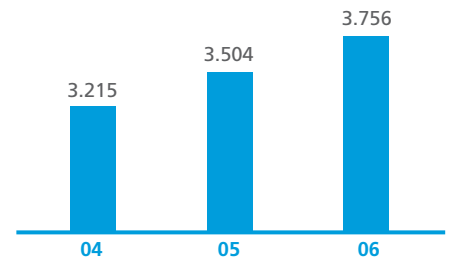
Durant l'any 2006, s'han realitzat prop de 485 milions d'operacions a través de les terminals d'autoservei. "la Caixa", amb una xarxa de 7.493 caixers, és l'entitat financera espanyola líder en nombre de terminals. Del total de caixers, 5.328 incorporen, a més a més, un gran nombre de funcions com: serveis d'informació, operativa de valors, gestió de punts estrella, consulta d'oferta immobiliària, subhastes, venda de bitllets de transports, pagament d'impostos o venda de localitats per al cine i altres espectacles. Entre les novetats del 2006 destaca la possibilitat de fraccionar el pagament de rebuts, la personalització de les pantalles segons les preferències dels clients i el desenvolupament de menús més accessibles per a tots els usuaris.



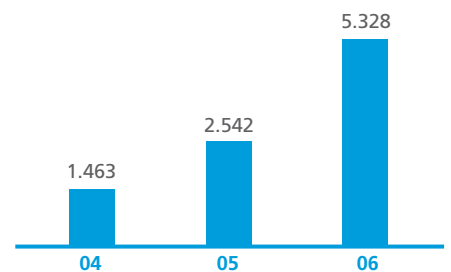


"la Caixa", amb una xarxa de 7.493 caixers, es consolida una vegada més com l'entitat financera espanyola líder en el nombre de terminals

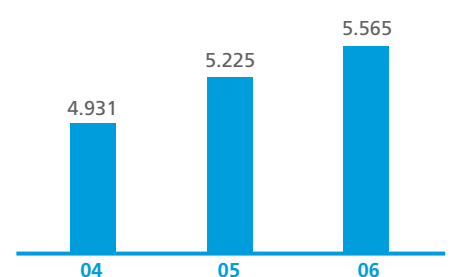
N. TOTAL DE CLIENTS D'AUTOSERVEI (en milers)



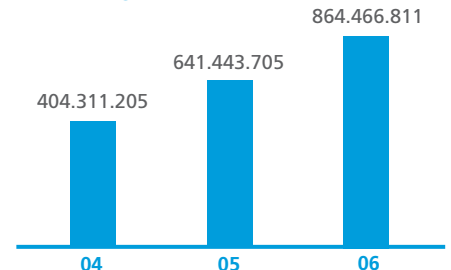
SERVICAIXERS



TERMINALS D'AUTOSERVEI QUE PERMETEN INGRESSOS



Nº TOTAL D'OPERACIONS REALITZADES EN LINEA OBERTA



ServiCaixa és líder al mercat espanyol de ticketing, tant per volum com per diversitat d'oferta. L'any passat va gestionar la venda de més de 46 milions d'entrades. El 13,8% d'aquesta quantitat (6,3 milions) es va vendre a través dels canals propis de "la Caixa", com són els caixers automàtics (42%), Internet (35%) o telèfon (23%).

"la Caixa" és l'única entitat que comercialitza entrades amb una cartellera global i permanent d'espectacles, permetent la venda anticipada de manera còmoda i ràpida. La seva oferta inclou cinema, teatre, música, esports, museus i parcs temàtics.

Per terme mig, cada caixer automàtic de l'Entitat financera ofereix més de 200 operacions possibles, la més popular de les quals és el reintegrament d'efectius, que representa el 42% del total d'operacions. En aquest sentit, cada dia els caixers de "la Caixa" dispensen 70 milions d'euros.

Però l'aposta de "la Caixa" per l'autoservei no es limita només als terminals d'autoservei, sinó que aquests formen part d'una estratègia molt més àmplia que inclou el telèfon, els datàfons i, sobretot, Internet.

Línia Oberta

L'oferta de banca on-line de "la Caixa" per a particulars i empreses permet efectuar més de 750 operacions diferents a través dels seus serveis Línia Oberta i Borsa Oberta.

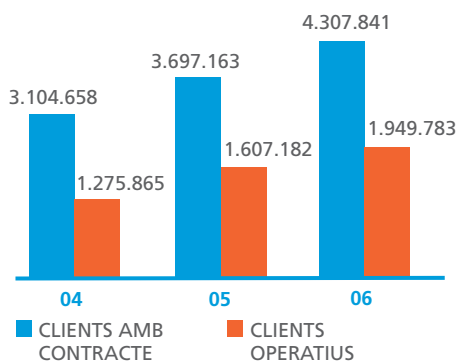
El portal d'Internet www.laCaixa.es és el punt d'accés a tota la informació corporativa del Grup "la Caixa", Obra Social i a serveis de naturalesa no financera, com serveis immobiliaris (Servihabitat) i d'oci (ServiTicket), entre d'altres.

Segons un estudi de Nielsen NetRatings, "la Caixa" duplica i triplica als seus competidors en el nombre d'usuaris del seu servei de banca on-line. De la mateixa

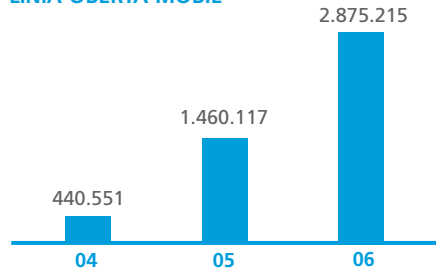
4. "la Caixa" i els seus clients

Segons un estudi de Nielsen NetRatings, "la Caixa" duplica i triplica als seus competidors en el nombre d'usuaris del seu servei de banca on-line Línia Oberta. A més a més, el portal d'Internet de l'Entitat consolida el seu lideratge en serveis de banca on-line amb una quota de mercat del 32% d'usuaris actius d'Internet

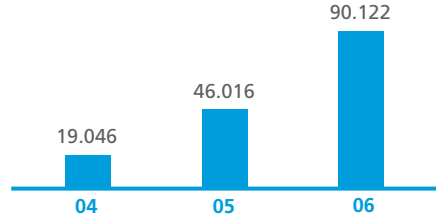
CLIENTS AMB CONTRACTE LÍNIA OBERTA I CLIENTS OPERATIUS



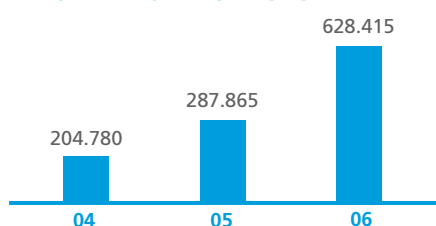
Nº TOTAL D'OPERACIONS DE LÍNIA OBERTA MÒBIL



Nº TOTAL DE CLIENTS DE LÍNIA OBERTA MÒBIL



Nº TOTAL DE CLIENTS DE SMS



manera, el portal d'Internet de l'Entitat consolida el seu lideratge en servei de banca on-line tant a Espanya com a l'àmbit europeu amb una quota de mercat del 32% d'usuaris actius d'Internet.

Dels 4,3 milions de clients de Línia Oberta, prop de 2 milions han operat durant l'any 2006, realitzant més de 864 milions d'operacions per un import de 132.000 milions d'euros.

CaixaMòbil

Sota la marca CaixaMòbil s'engloben tots els productes i serveis que l'Entitat ofereix a través del telèfon mòbil des de ja fa més de cinc anys, i té l'any 2006 750.000 clients. A més a més dels serveis financers de Línia Oberta Mòbil, Línia Oberta SMS i Línia Oberta Java, "la Caixa" ofereix també el servei d'alertes predefinides a través de missatges SMS i la venda d'entrades a través del mòbil.

A més a més, "la Caixa" s'ha convertit en la primera entitat financera que ofereix a les empreses la possibilitat de disposar d'un servei d'alertes que permet rebre informació de tresoreria, targetes i fitxers via e-mail o via SMS. Durant l'any 2006 s'han enviat més de 17 milions de missatges als mòbils dels clients de "la Caixa".

Per la seva banda, tant Línia Oberta Mòbil com Línia Oberta SMS permeten realitzar a través del telèfon mòbil un ampli ventall d'operacions financeres que inclouen, entre d'altres, la consulta del saldo, realitzar transferències, la consulta de Punts Estrella o el canvi de modalitat de pagament de targetes.

Altres Canals: Banca Telefònica i Televisió Digital

"la Caixa" disposa d'altres canals com son la Banca Telefònica i la Televisió Digital que permeten gestionar els comptes dels clients de forma ràpida i senzilla.

"la Caixa" és l'única entitat financera espanyola que ofereix serveis de banca a distància a través de la televisió digital. En aquest sentit, Línia Oberta està present a Imagenio (plataforma de Televisió Digital de Telefònica) i a Windows Media Center.

4.8.3. La Innovació en els Productes i Serveis de "la Caixa"

Un dels aspectes clau en la innovació és la proximitat permanent amb els clients que tenen els empleats que es troben a la xarxa d'oficines. La capilaritat de la nostra xarxa d'oficines permet anticipar les necessitats dels clients, traslladar-les a l'organització i respondre-les a través dels productes i serveis de l'Entitat.

Fruit d'aquesta actitud de l'organització per innovar, s'han posat en funcionament al llarg de l'any 2006 les següents iniciatives:

Digitalització de Signatures i Documents d'Identitat dels Clients

Dins de la seva preocupació per la sostenibilitat mediambiental, durant l'any passat, "la Caixa" ha iniciat el procés de digitalització de tota la documentació, especialment la relacionada amb la gestió diària amb els clients i proveïdors, la qual cosa redunda a més a més en una major agilitat en la relació amb els mateixos. Per això "la Caixa" ha realitzat un important esforç tecnològic, dotant a la xarxa d'oficines amb un total de 20.000 unitats d'escaïner. El procés per reduir de forma important l'emmagatzematge, la consulta i la transmissió en suport paper de la documentació, ha consistit en la digitalització de més de dos milions de signatures i documents d'identitat de clients i 12 milions de contractes corresponents a 21 milions de fitxes.

Factura Electrònica (CaixaFactura)

"la Caixa" ha ampliat la seva oferta de serveis dirigits a empreses a través de la posada en funcionament de CaixaFactura, un servei de facturació electrònica que

permet al client registrar, gestionar i arxivar les seves factures des de Línia Oberta.

"CaixaFactura" substitueix, a tots els efectes legals, les factures en paper per factures electròniques, oferint a les empreses la gestió integral de facturació electrònica per a l'intercanvi de factures entre elles a través de la Línia Oberta. El resultat per a l'empresa és una major agilitat i una reducció de costos en el tràmit de factures.

Aquest servei facilita la captació i fidelització de clients, l'obtenció de nous ingressos i una oferta molt competitiva respecte als serveis oferts en aquest àmbit per la competència.

Plataforma de Pagaments per a Gestores

Durant l'any 2006 s'ha desenvolupat una plataforma que permet als professionals tributaris el pagament i la presentació d'impostos de l'Agència Tributària de forma totalment on-line, així com poder realitzar ambdues operacions des d'un únic recurs amb la consegüent agilització en els tràmits i estalvi de costos que això suposa.

Instal·lació de Màquines Truncadores de Xecs a les Empreses per Eliminar l'Ingrés de Xecs a les Oficines

Aquest servei possibilita als clients l'ingrés i compensació de xecs i pagarés de compte corrent (inclosos venciments futurs), des del seu propi domicili, sense necessitat d'anar diàriament a l'oficina.

El resultat per als clients és una major agilitat en el tràmit d'aquests documents i per a "la Caixa" una reducció important de temps en la tramitació.

El número de clients amb aquest servei és de 1.888, amb un volum de documents tramitats de 1.688.457, per un import de 8.842,21 milions d'euros.

Comerç Exterior: Disponibilitat d'Imatge a Través de Línia Oberta

Durant l'any 2006 s'ha implantat a Línia Oberta un nou servei, innovador en el sector bancari espanyol, que permet que els documents generats en l'operativa de Comerç Exterior puguin visualitzar-se online des del moment en que estan revisats i disponibles per al client, evitant desplaçaments i enviaments de documentació complementaris.

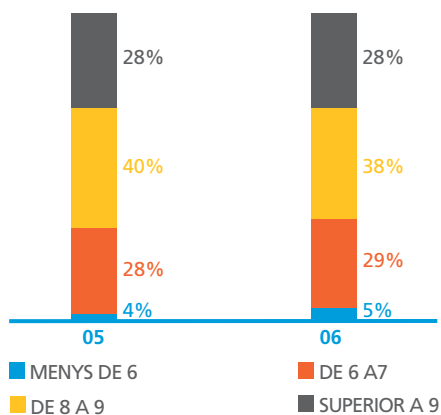
Eliminació de Remeses o Incorporació de Codi de Barres a Remeses

Al llarg de 2006, s'han realitzat diferents accions amb l'objectiu de reduir la circulació física de documents a la xarxa i la càrrega administrativa que implica la seva gestió. Concretament, aquestes accions han permès eliminar i/o optimitzar la compensació de remeses (incorporació del codi de barres), suprimir l'enviament de paper- derivant la comunicació entre centres a canals electrònics- i simplificant el tractament de la documentació. Això ha suposat un estalvi important en el consum de paper.

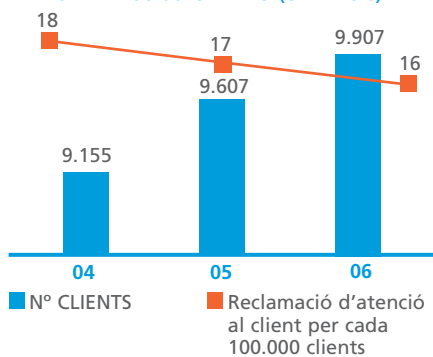
4. "la Caixa" i els seus clients

La satisfacció dels més de deu milions de clients constitueix la raó de ser i l'objectiu prioritari de "la Caixa". Per aquesta raó, l'Entitat orienta tots els seus esforços a satisfer les expectatives dels seus clients, utilitzant per fer-ho una estratègia consistent a preguntar i escoltar

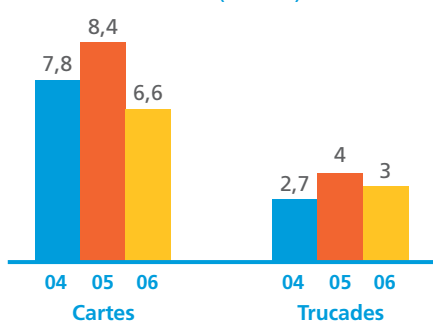
SATISFACCIÓ DEL CLIENT: DISTRIBUCIÓ DE CLIENTS PER TRAMS DE NOTA (Escala de 0 a 10)



RECLAMACIÓ D'ATENCIÓ AL CLIENT PER CADA 100.00 CLIENTS (en milers)



TEMPS DE RESOLUCIÓ DE LES RECLAMACIONS (en dies)



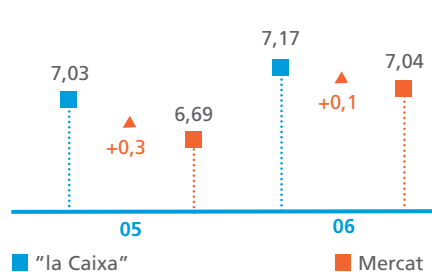
4.9. La satisfacció del client

La satisfacció dels més de deu milions de clients constitueix la raó de ser i l'objectiu prioritari de "la Caixa". Un client satisfet és l'actiu més valuós d'una entitat financera, ja que recomana els seus serveis, contracta nous productes i hi està més vinculat. Per aquesta raó, "la Caixa" orienta tots els seus esforços a satisfer les expectatives dels seus clients, utilitzant per fer-ho una estratègia consistent en preguntar i escoltar.

Qualitat Percebuda: Què Pensen els Nostres Clients?

Preocupada per donar un servei de qualitat i conèixer quines són les expectatives i possibilitats de millora, "la Caixa" desenvolupa des de l'any 1999 un model propi per mesurar la qualitat del servei que ofereix als seus clients a partir de diferents aspectes que aquests consideren d'interès. Aquest model, que es valida trimestralment mitjançant estudis qualitius i quantitatius, permet detectar la percepció que tenen els clients de "la Caixa" i els productes i serveis que aquesta ofereix.

EQUOS: ESTUDI DE QUALITAT OBJECTIU Resultat "la Caixa" vs. Media mercado



Durant l'any 2006 s'han realitzat 170.517 enquestes a clients, en les quals s'han valorat aspectes del servei que ofereixen les oficines com poden ser: el tracte personalitzat, l'assessorament o l'agilitat del servei, entre d'altres. En aquest sentit, el 66% dels clients qualifica el servei que els ofereix "la Caixa" amb una nota superior a 8 (escala de 0 a 10).

També s'ha mesurat la valoració del client sobre altres canals de relació com la xarxa de caixers automàtics i el servei a través d'Internet Línia Oberta. Les dades obtingudes permeten planificar i avaluar accions de millora, ja que totes les oficines i àrees de l'Entitat que estan en contacte directe i indirecte amb els clients, disposen d'informació detallada sobre com aquests estan valorant la qualitat dels seus serveis.

Qualitat Objectiva: Com Actuen els Nostres Empleats?

Per complementar els estudis de percepció, anualment "la Caixa" també participa en estudis de mesura objectiva de la qualitat en el sector financer espanyol. Aquest tipus d'investigacions utilitzen la figura del "Mystery Shopper" o "comprador misteriós", basada en observacions d'auditors especialitzats que plantegen temes de consulta propis de clients potencials, la qual cosa permet mesurar l'actuació comercial dels empleats.

La Veu del Client com a Font de Millora de la Qualitat

Per a "la Caixa", l'atenció a les opinions dels seus clients és un objectiu prioritari. En aquest sentit, les reclamacions i suggeriments que aquests realitzen constitueixen per a l'Entitat una font d'informació oberta, directa i rellevant, ja que permeten la correcció de incidències i la identificació de diferents aspectes en què s'ha d'incidir per aconseguir una major eficàcia i operativitat, augmentant d'aquesta manera la qualitat dels serveis que ofereix.

Per això, "la Caixa" posa a disposició dels seus clients, dins de l'anomenada Oficina d'Atenció al Client, diferents canals a través dels quals, aquests poden transmetre les seves queixes i comentaris d'una forma fàcil i còmoda. Es tracta del telèfon gratuït d'Atenció al Client (900 32 32 32), el sistema de cartes al Director General, disponible a totes les oficines, i el correu electrònic dirigit a e-lacaixa.

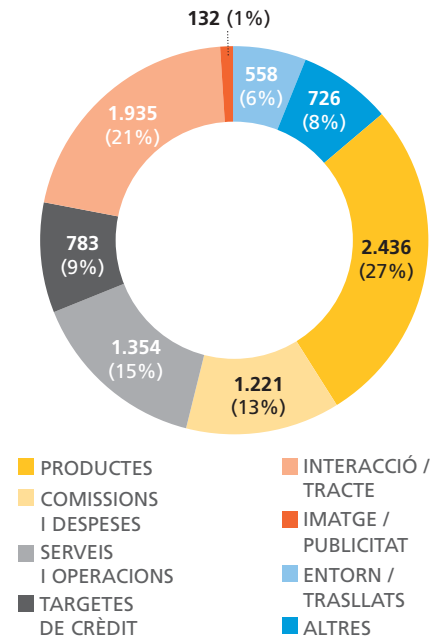
A "la Caixa" cada queixa o reclamació es contempla com una oportunitat per superar la satisfacció del client amb el servei, per la qual cosa es duu a terme un seguiment permanent de les mateixes, des que es reben fins que són contestades adequadament per la persona apropiada i en el més breu termini de temps.

Durant l'any 2006, l'Oficina d'Atenció al Client ha rebut un total de 9.145 reclamacions. Totes ha estat ateses pels responsables corresponents de la xarxa territorial, dels serveis centrals o de les filials del Grup. Cal destacar que el compromís de "la Caixa" per donar resposta a les reclamacions que rep és de 10 dies en el cas de les reclamacions per escrit i 5 en el de les telefòniques. En aquest sentit, el 2006, el temps mitjà de resposta ha estat de 3 dies per a les queixes telefòniques i de 6,6 per a les reclamacions per escrit, per la qual cosa l'Entitat compleix sobradament amb aquest compromís.

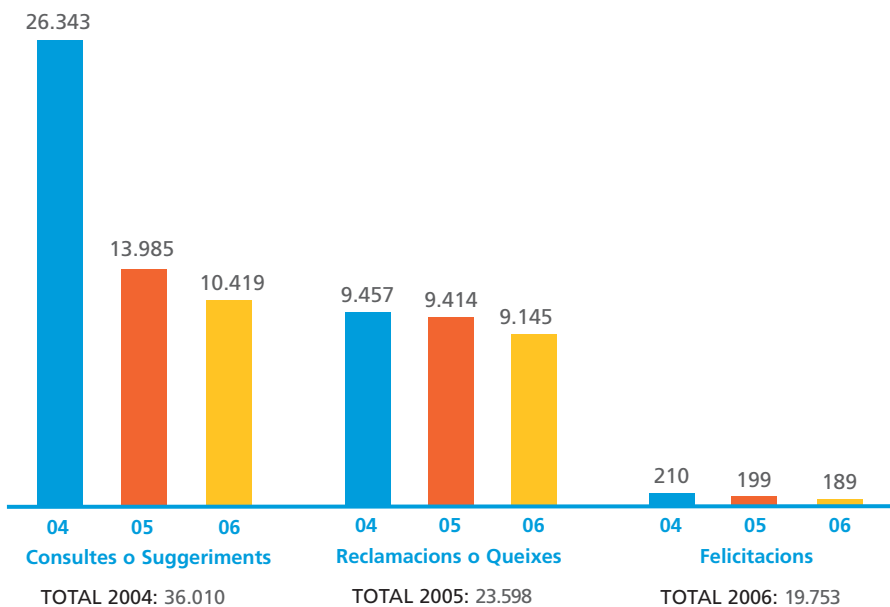
Adicionalment a aquests canals interns ja consolidats, "la Caixa" posa a disposició dels seus clients el Servei d'Atenció al Client i el del Defensor del Client de les caixes d'estalvi catalanes. La figura del defensor, l'existència de la qual no és obligatòria, es constitueix com un òrgan extern de l'Entitat que decideix amb plena independència i de forma gratuïta, i les seves resolucions són d'acceptació voluntària per part del client i d'obligat compliment per a les caixes d'estalvis.

La disminució de reclamacions constitueix un repte expressat en el Pla Estratègic 2004-2006. Aquesta gestió eficaç per part de l'Entitat també es reflecteix a la Memòria de Reclamacions del Banc d'Espanya, on "la Caixa" apareix com la segona entitat financera amb el menor nombre de queixes rebudes en relació amb el seu volum de negoci, segons l'última informació disponible.

PRINCIPALS MOTIUS DE LES QUEIXES REBUDES A L'OFICINA D'ATENCIÓ AL CLIENT



COMUNICACIONS REBUDES A L'OFICINA D'ATENCIÓ AL CLIENT



RESUM DE LES RECLAMACIONS PRESENTADES DAVANT DEL DEFENSOR DEL CLIENT

