

## Índice

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

#### 1. Presentación

- 1.1 Principales magnitudes del impacto social de la actuación de "la Caixa"
- 1.2 Fieles a nuestros compromisos
- 1.3 Gobierno Corporativo de "la Caixa"

#### 2. Servicios financieros con responsabilidad

- 2.1 Inclusión financiera
- 2.2 Liderazgo en solvencia
- 2.3 Liderazgo en financiación a particulares y empresas
- 2.4 Financiación sostenible
- 2.5 Respuesta a las necesidades de los clientes

#### 3. Contribución al bienestar de la sociedad

- 3.1 Creación de empleo y contribución a la economía
- 3.2 Inversión de "la Caixa" en Obra Social
- 3.3 Alianza empresarial para la vacunación infantil
- 3.4 Innovación en servicios financieros
- 3.5 Satisfacción de clientes y empleados
- 3.6 Comprometidos con el entorno ambiental
- 3.7 Un buen lugar para trabajar
- 3.8 Participación institucional y difusión del conocimiento

#### 4. Glosario

#### 5. Resumen de Indicadores

#### 6. Informe de Verificación



**Isidro Fainé**  
Presidente

**Juan María Nin**  
Director General

Es un motivo de satisfacción presentar el 5º Informe Anual de Responsabilidad Corporativa en el que exponemos las actuaciones en el ámbito financiero y social de "la Caixa" y sus filiales.

En un año de menor crecimiento de la economía, "la Caixa" mantiene su compromiso con la Sociedad intensificando su actividad financiera, concediendo créditos a las empresas y a los particulares por más de 176.100 millones de euros y ha apostado a través de MicroBank por la integración financiera y social de colectivos en riesgo de exclusión, a los que ha concedido 22.150 préstamos con un saldo vivo de 147 millones de euros. Todo ello manteniendo un alto nivel de solvencia, con unos fondos propios de 15.619 millones de euros, que son el fundamento en que se apoya la confianza de nuestros clientes.

Asimismo, un año más, "la Caixa" se consolida como la primera entidad financiera en creación de empleo estable en España, alcanzando el Grupo "la Caixa" los 27.818 empleados. Este crecimiento de la plantilla ha tenido una especial incidencia en el colectivo de jóvenes, vinculado a la expansión de la red de oficinas en todo el territorio nacional y creando empleo de calidad en zonas con escasa población. Además a través de la Obra Social "la Caixa" ha favorecido la incorporación de 5.959 personas pertenecientes a colectivos con dificultades de acceso laboral como mujeres víctimas del maltrato o personas con discapacidad, a través del programa Incorpora.

Otro eje de la responsabilidad corporativa de la "Caixa" es contribuir a la creación de nuevas empresas, apostando por los emprendedores y la innovación. Para ello cuenta con el programa EmprendedorXXI, desde el cual se promueve el desarrollo de nuevas iniciativas empresariales y con las gestoras de Caixa Capital Risc que han financiado un total de 61 proyectos.

## 1. Presentación

Nuestra actuación se ha centrado en satisfacer las expectativas de nuestros 10,7 millones de clientes a través de la excelencia en el servicio, uno de los objetivos más importantes de nuestra Entidad.

Más allá del ámbito financiero, "la Caixa" realiza una importante contribución a la sociedad a través de su Obra Social. En 2008 ha destinado 500 millones de euros a programas sociales, de educación, cultura, medioambiente y ciencia, ocupando el primer lugar entre las fundaciones privadas españolas, involucrando a 2.109 empleados que han participado en el programa de voluntariado corporativo.

Enmarcado también dentro de las iniciativas sociales, cabe destacar la colaboración de "la Caixa" con GAVI Alliance, a la que ha aportado 4 millones de euros a través de la Obra Social, para contribuir a la consecución del cuarto objetivo de desarrollo del milenio de las Naciones Unidas en lo referente a la salud infantil: reducir en dos tercios la mortalidad infantil en 2015. Además de esta contribución, "la Caixa" ha promovido la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil con el objetivo de que las empresas de nuestro país que deseen colaborar con la causa puedan también hacerlo. Desde su puesta en marcha, 93 empresas de toda España han colaborado con la iniciativa.

En cuanto al respeto por el medioambiente, el análisis ambiental en la financiación de proyectos sigue los parámetros que establecen los principios de Ecuador, a los que la Entidad se adhirió en el 2007. Además, "la Caixa" ha continuado con su compromiso en gestión ambiental integrándola en su actividad de negocio y a través del desarrollo de proyectos promovidos desde la Obra Social, como por ejemplo, el programa de Conservación de Parques Naturales y Reinserción Social, que tiene como objetivo preservar espacios naturales del territorio español a través de la reinserción de personas en riesgo de exclusión social.

El presente informe, verificado por el auditor externo Deloitte, sigue las directrices establecidas por el Global Reporting Initiative, en su nivel de máxima exigencia (A+), se enmarca también dentro de los principios establecidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y sus contenidos se han realizado incorporando las recomendaciones realizadas por expertos independientes, a través de un proceso de consulta de acuerdo con los principios de la norma AA1000.

Este Informe resume el compromiso de "la Caixa" con sus clientes, sus empleados y la sociedad y pretende ser el reflejo del desempeño de la Entidad con la gestión responsable. Por último, queremos agradecer a todas las personas que han depositado su confianza en "la Caixa" y expresar el deseo que la información contenida en este Informe sirva para conocer más la realidad de nuestra Entidad.



### Presentación

- 1.1 Principales magnitudes del impacto social de la actuación de "la Caixa"
- 1.2 Fieles a nuestros compromisos
- 1.3 Gobierno Corporativo de "la Caixa"

# 1