

Informe  
económico  
y social  
2009





# ÍNDICE

Caja Laboral. Estamos aquí	5
Estamos aquí, con los resultados	8
Estamos aquí, con la gestión	12
Estamos aquí, por nuestros clientes	22
Estamos aquí, por nuestra sociedad	34
Estamos aquí, en grupo	40

## Consejo de Dirección

Txomin García Hernández *Presidente*  
Elías Atutxa Aresti *Director General*  
Iñaki Gorroño Areitio-Aurtena *Director Adjunto*  
Xabier Eguibar Gainza *Director Area Desarrollo de Negocio*  
Josu Arraiza Mtz. De Lagran *Director Area Comercial Red Tradicional*  
Pello Guereño Marzol *Director Area Comercial Red Expansión*  
Román Aguirre Beitia *Director Area Inversiones*  
Alfredo Zabaleta Barredo *Director Area Riesgos*  
José Antonio Unanue Etxeberria *Director Area Control*  
Yolanda Lekuona Ercibengoa *Directora Area Recursos*  
Carlos Ugarte Maiztegui *Director Area Tecnología y Sistemas de Información*  
Juan Ramón Melgosa Espinosa *Director Regional Alava*  
Pello Ugalde Ayerbe *Director Regional Bizkaia*  
Koldo Aizpuru Esnal *Director Regional Gipuzkoa*  
Alfonso García Liberal *Director Regional Navarra*  
Ernesto González Villafafila *Director Regional Castilla y León*  
Iñaki Urtasun De Miguel *Director Regional La Rioja/Aragón*  
Juan Manuel Sinde Oyarzabal *Director Negocio Institucional*  
José María Narvaiza Fernández *Director Innovación*  
Javier Gaztelu Barrena *Director Auditoría*

## Consejo Rector

Txomin García Hernández *Presidente*  
Julio Gallastegui Zubizarreta *Vicepresidente*  
Valentín Toledo González *Secretario*  
Francisco Javier Alvarez Rocha *Vocal*  
Victor Angel Aranzabal Balzategui *Vocal*  
Carmen Amaya Ceciaga Ezcurra *Vocal*  
María Belén Cortabarría Acha *Vocal*  
José Ignacio Esnaola Zaldua *Vocal*  
Ignacio Gabilondo Mugarza *Vocal*  
Fco. Javier Gorroñogoitia Iturbe *Vocal*  
Juan Luis Irazabal Ibarguen *Vocal*  
María Carmen Urrutia Uribechebarria *Vocal*

**C**on el fin de 2009 dejamos atrás un año complicado a nivel global que ha dejado un gran impacto en indicadores clave como el empleo y en sectores importantes de la economía, entre los que cabe incluir el financiero.

Por nuestra parte ha sido un año marcado por el compromiso con nuestros clientes, manteniendo el esfuerzo inversor para poder dar respuesta a sus necesidades financieras. En esta línea, también ha sido el año en el que nos hemos consolidado como líderes en Calidad de Servicio, un reconocimiento que ya alcanzamos en 2008 entre 97 entidades financieras analizadas por consultores independientes y que hoy en día constituye uno de nuestros principales diferenciales competitivos. Por último cabe destacar la apuesta de futuro realizada al aplicar una política de provisiones muy prudente anteponiendo a los resultados a corto plazo la posibilidad de abordar los próximos ejercicios en condiciones ventajosas.

**ESTAMOS  
AQUÍ,  
PARA HABLAR  
CONTIGO DE  
RESULTADOS**

# 2010

En lo que se refiere a 2010 existen una serie de factores que nos pueden dar importantes pistas de cara a un ejercicio que se perfila como uno de los más difíciles de la historia.

En primer lugar, la fuerte caída de ingresos financieros con tipos de interés que continuarán en mínimos históricos, y constituirá un hándicap importante para todo el sector.

En segundo lugar, el previsible incremento de la morosidad que puede traducirse en problemas de solvencia para algunas entidades.

Por otro lado, la continuidad en el proceso de desapalancamiento con importantes vencimientos de deuda mayorista.

La confluencia de todas estos factores puede desvelar en toda su magnitud un sobredimensionamiento del sector que provocará fusiones más o menos explícitas, con el consiguiente impacto en todos los frentes, de entre los cuales el empleo no será el menos afectado.

En definitiva, un panorama no muy halagüeño pero hasta cierto punto previsible para el que, a base de trabajo y compromiso, hemos intentado prepararnos de manera que podamos mirar el futuro con un moderado optimismo.

Para empezar, hemos trabajado para consolidar una muy buena posición en cuanto a solvencia y morosidad y una baja exposición en relación al sector inmobiliario. Además, en lo que se refiere a liquidez, nuestra situación es relativamente holgada, sin vencimientos de deuda mayorista hasta 2013.

Si a esto añadimos que, gracias a uno de los mejores ratios de eficiencia del sector, estamos en condiciones de alcanzar un diferencial de resultados recurrentes, podemos concluir que existe una serie de datos que nos colocan en una posición relativamente favorable para encarar los retos del presente ejercicio.

# 50 años

No podemos olvidar que este año se cumple medio siglo de la fundación de Caja Laboral. A finales de los años 50 nuestra sociedad se enfrentaba a una situación económica y social que exigía dar un paso adelante y fue entonces cuando un grupo de jóvenes, siguiendo la visión estratégica de don José María Arizmendiarieta, asumió el reto de crear una entidad financiera diferente, solidaria, comprometida con un futuro mejor para todos. Hoy, 50 años después, Caja Laboral cuenta con 1.200.000 clientes y una red de 394 sucursales, unas cifras que demuestran que, con el trabajo de todos, aquella visión se ha consolidado.



Con la experiencia e implicación adquiridas en estos 50 años estamos preparados para encarar un reto como el que se nos presenta, y lo haremos, como siempre, con objetivos que van más allá de la pura gestión, ya que éstos sólo cobran sentido cuando sirven para dar soporte a la comunidad.

Para este año tan especial, además de los objetivos de gestión previstos nos proponemos que nuestros clientes sientan con claridad que **estamos aquí**, dando respuestas efectivas a sus necesidades a través de un modelo de gestión que profundice en nuestra idea de una banca hecha por y para las personas.

Un reto que deberemos compaginar con el de redefinir una estrategia que a medio plazo nos permita superar el escenario actual. Ese momento llegará y traerá un entorno caracterizado por un mercado con menos entidades, menos beneficios, un mix de negocio distinto y nuevas demandas de productos y servicios. En suma, un horizonte nuevo pero que sin duda estará lleno de posibilidades y para el que ya hemos comenzado a prepararnos.

A black and white photograph of a hand holding a basketball hoop. The hoop is a vibrant purple color, and the net is white. The background is a blurred outdoor setting. The text 'solvencia' is overlaid in a light gray, sans-serif font on the left side of the image.

solvencia

decisión

transparencia





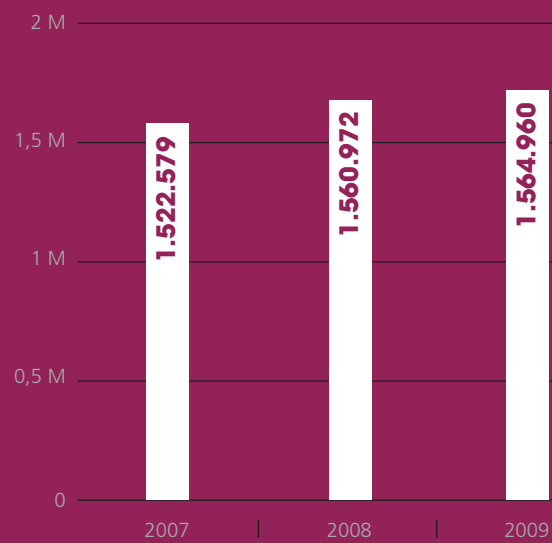
# estamos aquí, con los resultados

Si tuviéramos que definir 2009 en una sola frase ésta podría ser **un año difícil con una lectura positiva**, gracias principalmente a nuestra capacidad para generar resultados recurrentes antes de provisiones en un ejercicio marcado por uno de los entornos económicos más adversos de nuestros 50 años de historia.

# cia

## fondos propios

en miles de euros



[10]  
RESULTADOS



# DATOS MÁS SIGNIFICATIVOS

en miles de euros

	31.12.2009	31.12.2008		
Activos totales	21.210.123	20.805.299		
Fondos propios	1.564.960	1.560.972		
Depósitos de clientes	18.614.331	17.576.494		
Crédito a clientes	16.476.024	16.575.657		
Margen de Intereses	320.456	279.539		
Gastos de Explotación	197.758	196.852		
Resultados después de impuestos	56.465	100.547		
Oficinas	394	401		
Socios de trabajo	1.974	1.976		
en %				
Ratio de morosidad	2,90	2,19		
Cobertura Activos Dudosos	72,0	61,0		
Depósitos de clientes/Créditos a clientes	85,9	82,8		
<b>Calificación / Ratings</b>	<b>Individual</b>	<b>Corto Plazo</b>	<b>Largo Plazo</b>	
Moody's	C-	P-2	A3	
Fitch-Ibca	B	F1	A+	

A black and white photograph of a hand reaching up towards a basketball. The hand is positioned in the lower center, with fingers spread. The basketball is in the upper right corner, partially cut off by the frame. The background is a cloudy sky. The image has a torn paper edge effect.

eficacia

liderazgo

solvencia

valores



# estamos aquí con la gestión

Siguiendo la tendencia de años anteriores, 2009 ha sido un año en el que la gestión ha jugado un papel especialmente importante. Gracias al esfuerzo mantenido en este ámbito hemos conseguido consolidar buenos ratios en solvencia, liquidez y eficiencia, así como bajos índices de morosidad, lo que nos ha permitido alcanzar una posición relativamente cómoda de cara a los retos del futuro más próximo sin dejar nunca de estar cerca de nuestros clientes.



Así, los créditos a clientes antes de provisiones muestran un crecimiento del 0,2%, con más de 200 millones destinados a préstamos al consumo y unas formalizaciones en hipotecarios que superaron en un 12% las previsiones iniciales. Por su parte, los recursos minoristas crecieron un 4,5% gracias sobre todo a las cuentas de ahorro y depósitos a la vista lo que, más allá de la cifra, también demuestra que mantenemos la confianza de nuestros clientes. Esta evolución ha

fortalecido la liquidez estructural permitiendo presentar un ratio de depósitos sobre créditos del 85%, 4 puntos por encima del año anterior.

Por otro lado, el segundo semestre del 2009 ha dado un respiro al sector financiero respecto a la situación de 2008, lo que ha favorecido la recuperación de una buena parte de los títulos de la cartera.

# BALANCE

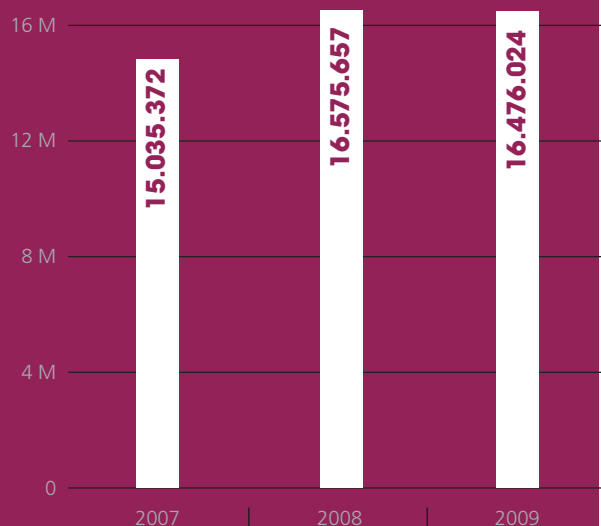
en miles de euros

variación

	<b>31.12.2009</b>	31.12.2008	Importe	(%)
Caja y Depósitos en Bancos Centrales	<b>332.778</b>	786.614	-453.836	-57,7
Cartera de Negociación	<b>48.164</b>	33.703	14.461	42,9
Activos Financ. Disponibles para la venta	<b>3.068.467</b>	2.320.484	747.983	32,2
Inversiones Crediticias	<b>16.899.748</b>	16.957.132	-57.384	-0,3
Cartera de Inversión a Vencimiento	<b>121.095</b>	0	121.095	-
Derivados de Cobertura	<b>180.794</b>	105.434	75.360	71,5
Activos no corrientes en venta	<b>10.557</b>	4.464	6.093	136,5
Participaciones	<b>48.751</b>	52.726	-3.975	-7,5
Activo Material	<b>391.705</b>	398.970	-7.265	-1,8
Activo Intangible	<b>787</b>	815	-28	-3,4
Activos Fiscales	<b>87.601</b>	117.709	-30.108	-25,6
Resto de Activos	<b>19.676</b>	27.248	-7.572	-27,8
<b>Total Activo</b>	<b>21.210.123</b>	<b>20.805.299</b>	<b>404.824</b>	<b>1,9</b>
Cartera de Negociación	<b>24.001</b>	12.325	11.676	94,7
Pasivos Financieros a Coste Amortizado	<b>19.675.087</b>	19.393.949	281.138	1,4
Derivados de Cobertura	<b>5.108</b>	27.806	-22.698	-81,6
Provisiones	<b>19.726</b>	8.981	10.745	119,6
Pasivos Fiscales	<b>43.269</b>	37.835	5.434	14,4
Fondo Obra Social	<b>3.065</b>	7.632	-4.567	-59,8
Resto de Pasivos	<b>20.691</b>	20.827	-136	-0,7
Capital reembolsable a la vista	<b>3.888</b>	3.029	859	28,4
<b>Total Pasivo</b>	<b>19.794.835</b>	<b>19.512.384</b>	<b>282.451</b>	<b>1,4</b>
Fondos Propios	<b>1.564.960</b>	1.560.972	3.988	0,3
Ajustes por Valoración	<b>(149.672)</b>	(268.057)	118.385	44,2
<b>Total Patrimonio Neto</b>	<b>1.415.288</b>	<b>1.292.915</b>	<b>122.373</b>	<b>9,5</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio Neto</b>	<b>21.210.123</b>	<b>20.805.299</b>	<b>404.824</b>	<b>1,9</b>

## evolución del crédito a clientes

en miles de euros



CON EL CRÉDITO  
A CLIENTES

2009 se caracterizó especialmente por el notable esfuerzo inversor en favor de familias y empresas con el objetivo de trabajar para mantener la actividad económica en un entorno de contracción del crédito y consiguiente deterioro del consumo y el empleo.

En este sentido el total de créditos concedidos se mantiene respecto al año pasado, con un destacable aumento del 3,7% en hipotecarios.

En lo que se refiere a empresas y autónomos, la línea Caja Laboral Liquidez tuvo que ampliar su dotación inicial de 200 millones de euros hasta los 300. Además, 1 de cada 4 convenios de financiación del Gobierno Vasco fue gestionado por Caja Laboral Empresas, lo que habla a las claras de nuestro relevante papel en el mantenimiento del crédito en este sector tan importante para nuestra sociedad.



Por último, otro de los grandes caballos de batalla del pasado año ha sido el previsible aumento de la morosidad relacionado con el deterioro de la actividad y el empleo. En este sentido Caja Laboral no ha sido ajena a esta tendencia si bien un aumento inferior a un punto nos coloca con un ratio del 2,90%, una cifra que, además de asumible, es significativamente mejor que la media del sector.

## EVOLUCIÓN DEL CRÉDITO

en miles de euros

variación

[17]  
INFORME  
ANUAL  
2009

	31.12.2009	31.12.2008	Absoluta	(%)
<b>SECTOR PÚBLICO</b>	<b>191.172</b>	152.096	39.076	25,7
<b>SECTOR PRIVADO</b>	<b>16.608.611</b>	16.609.368	(757)	0,0
Economías Domésticas	11.183.321	10.886.430	296.891	2,7
Hipotecarios	10.488.453	10.111.594	376.859	3,7
Financiación al consumo	423.246	447.101	(23.855)	-5,3
Resto	271.622	327.735	(56.113)	-17,1
Empresas	4.623.400	4.802.073	(178.673)	-3,7
Otros Créditos	801.890	920.865	(118.975)	-12,9
<b>NO RESIDENTES</b>	<b>26.974</b>	33.592	(6.618)	-19,7
<b>TOTAL CRÉDITO A CLIENTES BRUTO</b>	<b>16.826.757</b>	16.795.056	31.701	0,2
Correcciones de valor por deterioro de activos	(350.733)	(219.399)	(131.334)	59,9
<b>TOTAL CRÉDITO A CLIENTES NETO</b>	<b>16.476.024</b>	16.575.657	(99.633)	-0,6



# EVOLUCIÓN DE LOS DEPÓSITOS DE CLIENTES

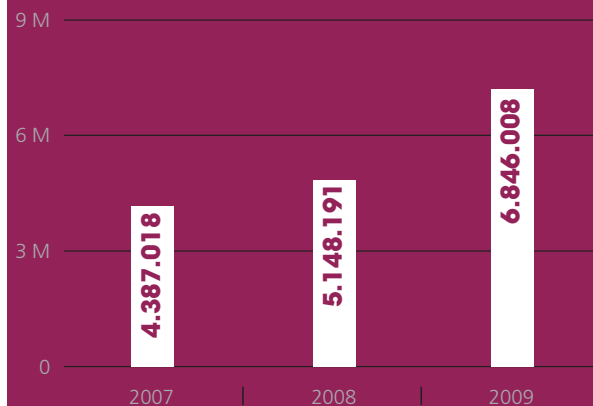
en miles de euros

[18]  
GESTIÓN

	31.12.2009	31.12.2008	variación	
			Absoluta	%
<b>SECTOR PÚBLICO</b>	<b>555.669</b>	692.566	(136.897)	-19,8
<b>SECTOR PRIVADO</b>	<b>18.020.610</b>	16.842.816	1.177.794	7,0
Cuentas corrientes	1.969.911	1.771.088	198.823	11,2
Cuentas de ahorro	4.876.097	3.377.103	1.498.994	44,4
Depósitos a plazo	9.961.502	11.021.577	(1.060.075)	-9,6
Otras figuras	1.213.100	673.048	540.052	80,2
<b>NO RESIDENTES</b>	<b>38.052</b>	41.112	(3.060)	-7,4
<b>TOTAL DEPÓSITOS</b>	<b>18.614.331</b>	17.576.494	1.037.837	5,9

## cuentas a la vista

en miles de euros



## CON LOS RECURSOS DE CLIENTES

Lo adverso de la coyuntura económica ha tenido como consecuencia que el cliente medio haya buscado refugio en las figuras de ahorro. En nuestro caso su confianza se ha volcado mayoritariamente en las tradicionales cuentas de ahorro y, en menor medida, en los depósitos a la vista.

Así, los depósitos de clientes gestionados en balance superan los 18.614,3 millones de euros, 1.038 millones de euros más que en 2008 y un 5,9% en términos relativos. Esto ha supuesto que, una vez eliminada la financiación a través de cédulas y participaciones hipotecarias, el crecimiento en este capítulo se sitúe en el 4,5%.

Por productos, la cuenta MAX sigue siendo la elección predilecta de nuestros clientes con un crecimiento del 44,4%, una evolución que, por otro lado ha ido en detrimento de los depósitos a plazo, marcados sin duda por la tendencia a la baja registrada en los tipos de interés. Por su parte las cuentas a la vista también mejoran su evolución con un crecimiento del 11,2%.

# CUENTA DE RESULTADOS

en miles de euros

[20]  
GESTIÓN

	31.12.2009		31.12.2008		Variación	
	Importe	%s/ATM	Importe	%s/ATM	Importe	%
<b>MARGEN DE INTERESES</b>	<b>320.456</b>	<b>1,53</b>	279.539	1,39	40.917	14,6
Rendimiento de Instrumentos de Capital	11.738	0,06	18.308	0,09	(6.570)	-35,9
Comisiones Netas	86.274	0,41	92.376	0,46	(6.102)	-6,6
Resultados de Operaciones Financieras	29.291	0,14	5.232	0,03	24.059	459,8
Otros Resultados de Explotación	5.161	0,02	9.333	0,05	(4.172)	-44,7
<b>MARGEN BRUTO</b>	<b>452.920</b>	<b>2,16</b>	404.788	2,01	48.132	11,9
Gastos de Explotación	197.758	0,95	196.852	0,98	906	0,5
Pérdidas por Deterioro de Activos Financieros	199.590	0,95	108.024	0,54	91.566	84,8
<b>RESULTADO DE ACTIVIDAD DE EXPLOTACIÓN</b>	<b>55.572</b>	<b>0,27</b>	99.912	0,50	(44.340)	-44,4
Otros resultados	-5.435	(0,03)	1.275	0,01	(6.710)	-526,3
<b>RESULTADOS ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>50.137</b>	<b>0,24</b>	101.187	0,50	(51.050)	-50,5
Impuesto sobre beneficios	-6.328	(0,03)	640	0,00	(6.968)	-
<b>RESULTADOS DESPUÉS DE IMPUESTOS</b>	<b>56.465</b>	<b>0,27</b>	100.547	0,50	(44.082)	-43,8

# CON LOS RESULTADOS



2009 ha sido un año complejo desde el punto de vista de la rentabilidad. Por un lado los ingresos del negocio tradicional medido a través de la evolución del margen de intereses han demostrado la fuerte capacidad de Caja Laboral de generación de resultados con un aumento del 14,6% respecto al año anterior.

Sin embargo, el crecimiento del margen de intereses sólo se ha trasladado parcialmente al margen bruto. Tanto los rendimientos por dividendos como los ingresos por comisiones han reducido su aportación debido, en parte, a la competencia en captación de ahorro de los depósitos tradicionales que ha reducido atractivo a los productos gestionados fuera de balance.

En cuanto a los gastos de explotación, permanecen estancados respecto al año anterior debido a la puesta en marcha de un proceso de racionalización de costes que se va a ir intensificando en próximos años ante un contexto de menores crecimientos de la actividad. El ratio de eficiencia también se ha beneficiado de esta iniciativa y se sitúa en el 37,9%, 5 puntos mejor que en 2008.

Los resultados antes de dotaciones han aumentado un 22,8% respecto a 2008, superando los 255 millones de euros. Es por tanto el notable crecimiento de las dotaciones a provisiones hasta el 89,8% lo que explica la caída del resultado de explotación en un 44,4%.

Por último, uno de los factores que se prevén más determinantes es el de la morosidad. Por ello, hemos decidido actuar con prudencia destinando 205,1 millones de euros para insolvencias, anticipándonos así a un previsible incremento de la mora durante los próximos ejercicios. Es destacable en este sentido la mejora del ratio de cobertura de los activos dudosos con respecto al ejercicio pasado, elevándolo hasta el 71,98%.

Aún así, los beneficios después de impuestos han alcanzado la cifra de 56,5 millones de euros.



CAJA  
LABOR

servicio

responsabilidad

cercanía

calificado



estamos aquí,  
por nuestros  
clientes

Tras alcanzar en 2008 la condición de líderes en calidad de servicio, el principal reto de 2009 ha sido estar a la altura de este reconocimiento. Con motivo del décimo aniversario de la agencia independiente con Mayor Calidad de Servicio de los últimos 10 años, un premio que viene a reconocer que no somos líderes por casualidad sino fruto del esfuerzo y la dedicación de muchas personas que creemos firmemente en que otra manera de hacer banca es posible.



## EN NUESTRA RELACIÓN CON LOS CLIENTES

[24]  
CLIENTES

El pasado ejercicio ha sido un año especialmente propicio para desarrollar los principios que guían nuestra misión de empresa. En este sentido es de destacar el esfuerzo realizado para mantener la financiación de familias, profesionales y negocios, el afán por hacer nuestros servicios más cercanos y accesibles a través de los avances tecnológicos y la apuesta por abrir vías de colaboración con otras firmas y entidades con el fin de generar ventajas competitivas que se tangibilicen en forma de beneficios para nuestros clientes.

### Canales

Desde Caja Laboral venimos trabajando por ampliar cada vez los canales de acceso a nuestros productos y servicios, una apuesta que está teniendo una gran acogida entre nuestros clientes. Prueba de ello es que

en 2009 se han alcanzado los 50 millones de transacciones a través de Caja Laboral Net, con un incremento del 18% sobre el año anterior y más de 150.000 clientes activos.

En la misma línea, también son ya 150.000 los clientes que han optado por renunciar al papel y recibir su correspondencia bancaria a través de su correo, lo que supone un crecimiento del 128% sobre 2008.

En cuanto a los cajeros automáticos, su nivel de operatividad se mantiene con 30 millones de operaciones.

Por último, el servicio de Alertas de Caja Laboral, por el que se reciben mensajes SMS sobre los movimientos de sus cuentas y tarjetas, cuenta ya con 90.000 clientes dados de alta que han sido destinatarios de 1,5 millones de mensajes durante el pasado ejercicio.



# MEDIOS DE PAGO

## Comercios

A pesar de que la contracción del consumo y el descenso en el número de comercios no invitaban precisamente al optimismo, el volumen de la facturación de nuestros comercios ha crecido un 8,50% respecto a 2008 alcanzando un volumen total de 872 millones de euros.

En cuanto al parque de comercios y TPV's es de destacar el esfuerzo realizado en mantenerlos al día en cuestión de nuevas tecnologías, como por ejemplo culminando la implantación de la tecnología EMV que supone una sensible mejora en la seguridad de las operaciones. También hemos potenciado la instalación terminal con tecnología GPRS e impulsado el comercio electrónico a través del TPV Virtual. Finalizamos así 2009 con 1.700 terminales GPRS y 70 TPV's Virtuales.

**Caja Laboral Net ha alcanzado en 2009 los 50 millones de transacciones, con un incremento del 18% sobre el año anterior**

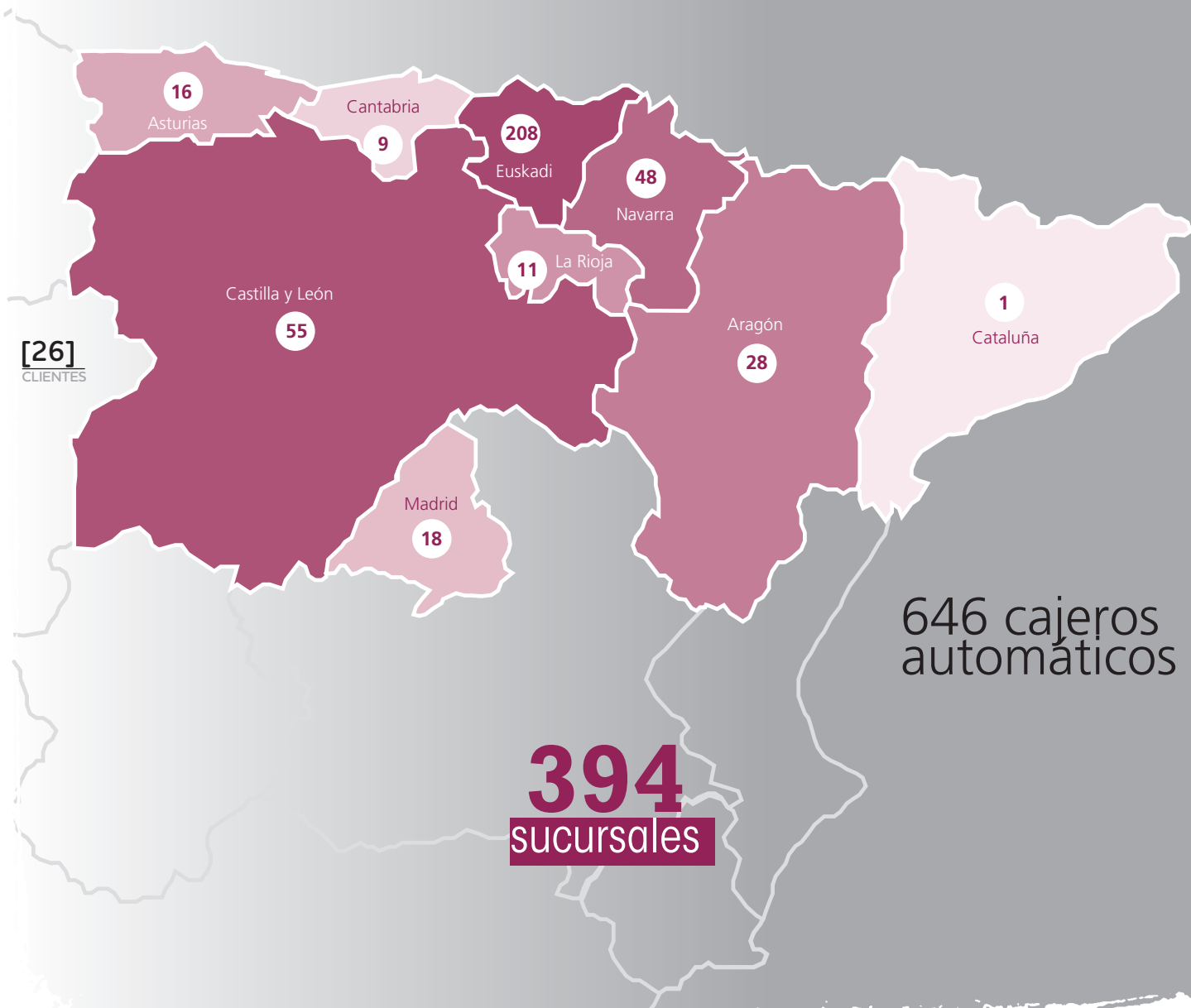
## Tarjetas

2009 ha terminado con una cifra de 660.000 tarjetas financieras y un descenso del 1,8%, por debajo del ratio del sistema financiero.

Un dato inusual aunque previsible a causa de la situación económica, pero que no ha sido obstáculo para que el volumen de la facturación a través de este medio igualara al del año con 1.410 millones de euros.

Por lo demás, las principales novedades del pasado año son las mejoras realizadas en gestión de riesgo de tarjetas y la implementación de una nueva operativa que permite el traspaso de disponible de crédito desde la tarjeta a una cuenta vista, una iniciativa que favorece, por ejemplo, la financiación de necesidades puntuales o la domiciliación de operaciones y que además está disponible tanto a través de la red de oficinas como de Telebanka, Banca Electrónica y red de Cajeros Automáticos.

# Distribución de sucursales A finales de 2009



# NUUESTRO EQUIPO

La actitud y compromiso de los casi 2.000 socios de Caja Laboral son factores especialmente relevantes en ejercicios como el de 2009. Ideas claras y principios sólidos, unidos a alicientes como el liderazgo

en Calidad de Servicio y un esfuerzo constante en formación, han sido claves para alcanzar los objetivos de un año tan complicado.

## SOCIOS DE CAJA LABORAL AL 31-12-2009

	nº socios	% socios
Araba	175	9%
Gipuzkoa	749	37%
Navarra	189	10%
Bizkaia	369	19%
Castilla y León	197	10%
La Rioja-Aragón	161	8%
Cantabria-Asturias	78	4%
Madrid	56	3%
<b>Total</b>	<b>1.974</b>	<b>100%</b>
Hombres	1.125	57%
Mujeres	849	43%

# CON LOS PARTICULARES



[28]  
CLIENTES

El segmento de particulares ha tenido un marcado protagonismo gracias a la tendencia ahorradora apuntada en 2008 y que en 2009 se ha mantenido e incluso acentuado. En Caja Laboral hemos trabajado para ofrecerles opciones atractivas para rentabilizar al máximo a sus ahorros y también para mantener abiertas las vías de financiación tanto de familias como de profesionales y autónomos.

## CUENTA MAX

Dentro de este panorama Cuenta MAX se ha confirmado como una de las opciones predilectas a la hora de buscar un buen refugio para los ahorros gracias a sus excelentes cualidades y también, por qué no decirlo, a una buena labor comercial y de promoción a la hora de difundir el Efecto MAX. Las cifras así lo confirman y es que, entre Cuenta MAX y Ahorro Bienestar (su equivalente en la Red de Expansión) se han alcanzado en 2009 los 360.000 clientes con un incremento total de saldos del 81 %.

## AHORRO SISTEMÁTICO

El número de clientes que han planificado su ahorro a través de los diferentes planes de ahorro sistemático han superado los 75.000.

## DEPÓSITOS

### Emisiones de depósitos estructurados

Los depósitos han sido otro de los grandes beneficiados ya que han combinado con acierto rentabilidad y seguridad en un momento marcado por la incertidumbre y los bajos tipos de interés.

En esta línea los **depósitos estructurados** han añadido a estas cualidades la de la versatilidad, ya que durante 2009 se han lanzado hasta 16 emisiones con capital garantizado y rentabilidad vinculada a indicadores tan variados como Euribor, cambio Euro/Dólar, varios tipos de acciones o índice Eurostoxx.

Por su parte, los **depósitos vinculados** han seguido un camino paralelo al ofrecer intereses especiales relacionados con la evolución de planes de previsión/pensiones o el mantenimiento del ahorro en MAX/Ahorro Bienestar.

Por último, **Ahorro Incremento** también ha acaparado una buena parte de las imposiciones dentro de este capítulo gracias a su oferta de rentabilidad creciente en plazos de 2, 3 y 5 años.



### **OFERTA DE SEGUROS**

2009 ha sido también el año en que se ha decidido apostar por potenciar las sinergias y estrechar los lazos de colaboración con socios estratégicos. Es el caso de Lagun Aro, nuestra entidad hermana, con la que hemos potenciado nuestro papel de prescriptores desarrollando iniciativas que buscan la integración de las necesidades financieras y de seguros de nuestros clientes. Un buen ejemplo puede ser la oferta de seguros en canales de autoservicio como complemento a la de préstamos personales. En este sentido es de destacar el incremento de actividad en seguros de automóvil con un crecimiento del 47% en el número de pólizas en cartera.

### **NOMINA MULTI**

Los programas de fidelización han sido otro de los ámbitos que han recibido una especial atención. En el caso de Nomina Multi, sus más de 200.000 clientes han merecido nuestra máxima atención como lo demuestra la incorporación de nuevas ventajas y la potenciación de otras existentes, con especial mención del Club Cliente, un club de descuentos exclusivo para clientes de Caja Laboral.

### **PLANES DE PREVISIÓN/PENSIÓN**

Dentro del auge experimentado por las inversiones a futuro, hemos ampliado la gama de planes de previsión/pensión con dos nuevos planes garantizados que han captado 8.500 partícipes con un patrimonio por valor de 80 millones de euros.

### **FONDOS DE INVERSIÓN**

En 2009 se ha mantenido la línea de renovación de garantías con 5 nuevos Fondos Garantizados.

### **BANCA PERSONAL**

En líneas generales es de destacar que el servicio de Banca Personal mantiene su ritmo de crecimiento respecto a años anteriores con aumentos del 15 % en volumen de saldos y 10 % en nuevos clientes, que demuestra lo acertado de nuestra apuesta por una banca cercana y colaborativa que centra sus esfuerzos en ofrecer un servicio de calidad y adaptado a las necesidades de los clientes.

En este sentido cabe destacar que la red de Gestores de Banca Personal mantiene todos sus efectivos, así como los máximos niveles de exigencia en formación y titulación EFPA en las nuevas incorporaciones y una intensa actividad en acciones de formación e inversión tecnológica de apoyo a la gestión.

Todo ello da como resultado un equipo humano altamente cualificado, con una gama amplia y diferenciada de productos y servicios ajustada a las necesidades del cliente que incluye tanto productos propios como aquellos de otros emisores que puedan resultar interesantes para su perfil.

## FINANCIACIÓN A PARTICULARES

### HIPOTECAS

En la línea mantenida durante al pasado año hemos querido estar al lado de los particulares, implementando una nueva metodología de pricing que ha servido para apoyar a las sucursales a optimizar la oferta y gestión comercial de préstamos hipotecarios.

### DISPON, PRÉSTAMOS EN CANALES

2009 ha sido sin duda el año de la consolidación de dispON, el préstamo en canales de Caja Laboral que ha mantenido su tendencia ascendente a pesar incluso del impacto que la situación económica ha tenido en la demanda general de préstamos al consumo, registrando un incremento del 40 % en resultados netos respecto al año anterior y alcanzando los 90 millones de euros en préstamos desde su creación en 2007.

La clave, sin duda, sencillez y ausencia de trámites, ya que se trata de un préstamo personal instantáneo y sin papeleos que tiene en los cajeros automáticos su canal preferente de formalización. En este sentido cabe destacar que este año se ha añadido el canal postal tradicional a los ya existentes de Tebanka, cajeros y CLNet, así como la posibilidad de contratar simultáneamente un seguro de vida como cobertura a la operación.

**Dispon ha registrado un incremento del 40 % en resultados netos respecto a 2008**

### CAMPAÑA HONDA

Dentro de la estrategia de multialianzas que venimos desplegando con el objetivo de facilitar a nuestros clientes ventajas diferenciales, una de las más destacables es el co-branding con firmas del motor. Este año tanto clientes particulares como autónomos o empresas se han podido beneficiar del acuerdo alcanzado con Honda, mediante el cual hemos puesto a su disposición una amplia gama de vehículos nuevos con descuentos de entre el 18 % y el 29 % y otras ventajas adicionales que han supuesto un ahorro total para nuestros clientes de más de 2 millones de euros.

### CAJA LABORAL PRO

Autónomos, Profesionales y Negocios han sido sin duda uno de los colectivos más afectados por el devenir de la economía. Por eso y porque siempre han constituido para nosotros un segmento estratégico, hemos redoblado nuestros esfuerzos para ofrecerles soluciones efectivas a través de campañas y servicios específicos como Cuenta PRO, Visa PRO o el servicio de Alertas PRO por sms, además de ofertas especiales de financiación como la línea Caja Laboral Liquidez y el Plan de Financiación Activa, registrando una acogida más que notable que se ha traducido en un crecimiento neto de más de 16.000 productos.

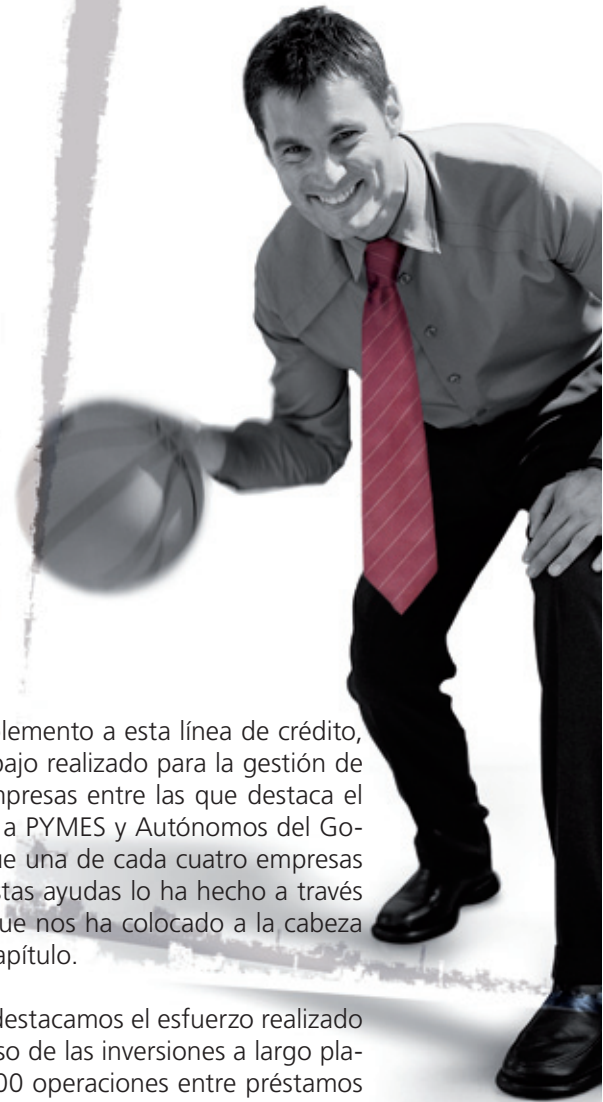
## CON LAS EMPRESAS

A principios del pasado ejercicio manifestamos nuestra voluntad de estar al lado de las empresas ante un año que se avecinaba complicado, y por ello hemos realizado un esfuerzo especialmente intenso para proporcionar soluciones efectivas a este sector tan importante, clave para la generación de riqueza y el desarrollo de la sociedad.

Estos esfuerzos se han centrado especialmente en mantener abiertas las líneas de financiación a corto plazo, imprescindibles para mantener la actividad del tejido empresarial. Para ello lanzamos la línea Caja Laboral Liquidez, destinada a la financiación de circulante para autónomos y empresas que partió con una dotación de 200 millones de euros y que, seis meses más tarde, tuvo que ser ampliada en 100 millones para atender todas las demandas.

Además, como complemento a esta línea de crédito, es de destacar el trabajo realizado para la gestión de ayudas públicas a empresas entre las que destaca el Programa de Ayudas a PYMES y Autónomos del Gobierno Vasco, y es que una de cada cuatro empresas que ha accedido a estas ayudas lo ha hecho a través de Caja Laboral, lo que nos ha colocado a la cabeza del ranking en este capítulo.

Por último, también destacamos el esfuerzo realizado para mantener el pulso de las inversiones a largo plazo, con más de 10.000 operaciones entre préstamos y leasing, así como nuestra posición como entidad de referencia en la gestión de cobros y pagos, manteniendo la cifra record del año anterior con 4.575 millones de euros canalizados.



## CON EL MEDIO AMBIENTE

En Caja Laboral tenemos muy claro que ninguna coyuntura económica puede dejar de lado la responsabilidad social de una empresa, ya que ésta constituye nada menos que el elemento vertebrador de su cultura corporativa y su manera de hacer tangible el compromiso con el progreso social y económico a través de su actividad, en una palabra, su compromiso con el futuro.

En nuestra Memoria de Responsabilidad Social Empresarial materializamos esta voluntad apoyando un progreso basado en criterios éticos. Una memoria que por segundo año sigue las especificaciones del Global Reporting Initiative (GRI) o G3 y que mantiene el nivel de aplicación A+, el máximo reconocido por entidades de verificación externa como AENOR y GRI (GRI Checked).





En ella se comunican de forma clara y transparente nuestros compromisos en materia de sostenibilidad así como las actuaciones desarrolladas en este ámbito. Entre las más importantes de este año podríamos destacar la redacción de nuestro segundo Informe de Progreso, en el que se explican los avances en relación a los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Normas Laborales, Medioambiente y Corrupción al que estamos adheridos desde 2006.

Otro logro importante ha sido la obtención de la certificación 18001 de OHSAS en materia de Prevención

de riesgos laborales, una más que se une a la ISO 14001 en Gestión Medioambiental de la que fuimos pioneros en 2001 y que se ha visto renovada en 2009 por la auditoría de AENOR.

Por último cabe destacar que se han llevado a cabo diversas acciones externas e internas dentro de la campaña Movilidad, enmarcada en la iniciativa STOP CO2 Euskadi para la reducción de gases de efecto invernadero, a la que Caja Laboral se adhirió a comienzos de año en calidad de Empresa Asociada Plus.

compromiso  
valores  
equilibrio



miso

# estamos aquí, reinvirtiendo en nuestra sociedad

En Caja Laboral tenemos muy presente que la razón última de nuestro trabajo es estar al lado de nuestra sociedad devolviéndole parte de la confianza que han depositado en nosotros, un sentimiento que adquiere más sentido que nunca en años como 2009 en el que la situación económica ha tenido un especial impacto en temas tan importantes como el empleo.

En 2009 se han asignado 6,6 millones de euros al Fondo de Educación y Promoción. En los últimos 3 años la inversión en este compromiso social ha ascendido a 34,6 millones de euros

[36]  
SOCIEDAD

## FONDO DE EDUCACIÓN Y PROMOCIÓN (FEP)

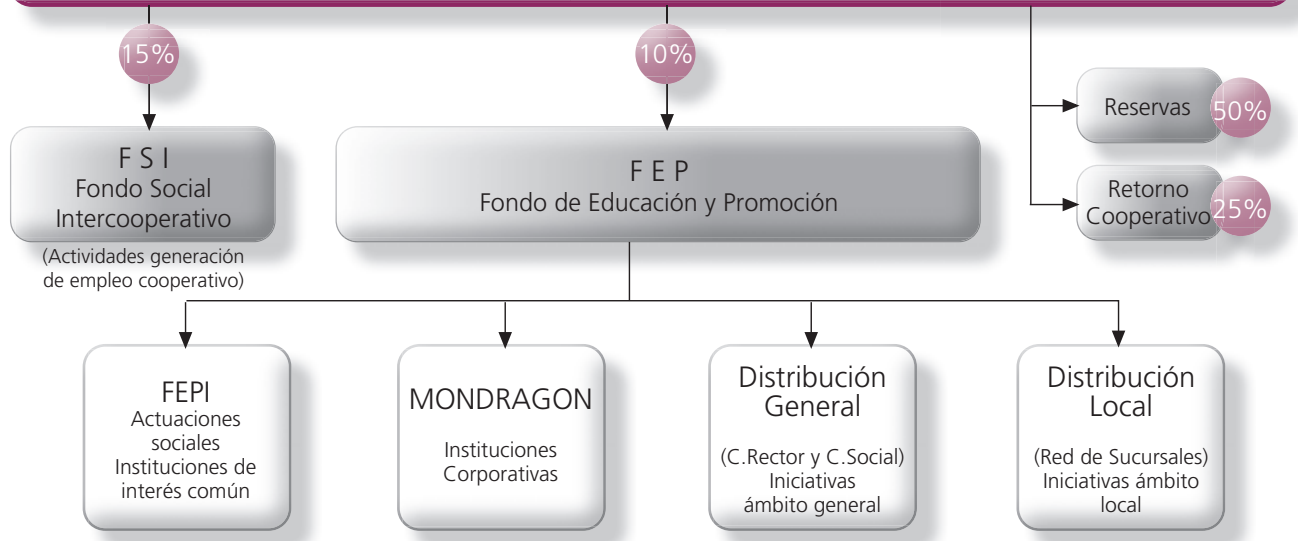
10% Resultados del ejercicio  
en miles de euros

	31.12.2009	31.12.2008	31.12.2007
Promoción Cooperativa a través de MCC	4.637,0	10.843,8	8.673,0
Centros de Estudios e Investigación (no cooperativos)	312,6	916,8	881,0
Apoyo a jóvenes emprendedores-Fundación Gaztempresa	288,0	532,3	459,0
Promoción del Euskara y de la Cultura Vasca	312,0	599,7	526,0
Instituciones Asistenciales y del Tercer Mundo	450,1	972,1	791,4
Actividades de Ocio y Culturales en general	627,3	1.478,9	1.250,1
<b>TOTAL</b>	<b>6.627,0</b>	15.343,6	12.580,5



# ASAMBLEA GENERAL

## Distribución de Resultados



## En los tres últimos años se han asignado cerca de 52 millones de euros a la creación de empleo cooperativo

Es por eso que anualmente destinamos el 10% de nuestros beneficios a la investigación, la promoción de empleo, la cultura y los proyectos solidarios a través del Fondo de Educación y Promoción. Además por segundo año consecutivo, hemos añadido un 1% de nuestros excedentes netos, para el apoyo de otras iniciativas de carácter básicamente social o asistencial.

### • Creación de empleo

La creación de empleo siempre ha tenido una relevancia especial en Caja Laboral. Al final de este ejercicio hemos vuelto a aportar el 15% de nuestros beneficios al Fondo Social Intercooperativo, que este año han supuesto 9,9 millones de euros destinados a la creación y afianzamiento del empleo, una manera de crear riqueza y bienestar para nuestra sociedad.

### • Formación e investigación

La formación, la investigación y colaboración con distintos proyectos de I+D, y la enseñanza en su sentido más amplio son una prioridad para el desarrollo y

progreso de nuestra sociedad y de nuestras empresas. Durante el pasado año hemos apoyado con la asignación de 312,6 miles de euros diversos centros y proyectos educativos y de investigación.

### • Con los emprendedores

El pasado año ha sido clave para Gaztempresa, nuestra fundación de apoyo al emprendizaje, ya que ha marcado el inicio de la aplicación del nuevo Plan Estratégico que se desarrollará durante los tres próximos años y con el que pretendemos, a través de una gestión ampliada y mejorada, proveer un acceso óptimo a recursos básicos como consultoría especializada, financiación en condiciones extraordinarias y acceso a equipamiento de negocio, tres pilares fundamentales para la creación y desarrollo de cualquier empresa.





Un plan con el que pretendemos estar más cerca de los emprendedores y que en 2009 ya ha empezado a dar sus frutos, ya que las solicitudes atendidas han alcanzado las 1.300, más del doble que el pasado año. De las 600 que pasaron a la fase de diagnóstico 340 se han transformado en empresas, creando 530 puestos de trabajo, una cifra que cobra una dimensión aún mayor si la enmarcamos dentro de la situación económica actual.

En este sentido también es de destacar la promoción de iniciativas destinadas a la consolidación de empresas ya existentes, a través de 60 talleres que contaron con la participación de 362 emprendedores que en su día confiaron en nuestra fundación para dar forma a sus ideas.

En suma, podemos decir que 2009 ha sido un año satisfactorio en el que el esfuerzo y el espíritu pionero que nos caracteriza ha permitido consolidar nuestro liderazgo en apoyo a emprendedores, y es que desde 1994 ya son 2.340 las empresas que han recibido nuestro apoyo mediante la inversión de más de 124 millones de euros, lo que ha supuesto la creación de 4.300 puestos de trabajo directos.

#### • **Promoción del euskera y de la cultura vasca**

Tradicionalmente nuestra Entidad ha otorgado un decidido apoyo a las instituciones e iniciativas que tienen por objeto la potenciación y normalización del euskera así como otras iniciativas de promoción de la cultura vasca. En este pasado año, además del habitual patrocinio al premio Eusko Ikaskuntza que ha recaído en el prestigioso sociólogo Javier Elzo, Caja Laboral ha apoyado la publicación del Zientzia eta Teknologiarren Hiztegi Entziklopedikoa de Elhuyar, un diccionario técnico y científico con el que esperamos abrir nuevos horizontes a nuestro idioma en estos ámbitos.

#### • **Solidaridad**

En nuestro afán por estar cerca de los más necesitados no podemos olvidar las iniciativas de carácter solidario. En esta línea hemos mantenido nuestro apoyo a proyectos destinados a la lucha contra la drogadicción y la marginación social, la integración de las personas aquejadas de deficiencias y otras iniciativas de carácter humanitario y de potenciación del voluntariado.



corporativismo  
fuerza

unión





estamos aquí,  
en grupo

El hecho de que desde Caja Laboral podamos estar hablando aún de aspectos positivos al cerrar el análisis de un año como 2009 se debe a varios factores entre los que, sin duda, uno de los más importantes es nuestra pertenencia a la Corporación Vasca DRAGON. Como primer Grupo Empresarial Vasco y uno de los principales de todo el ámbito estatal, Mondragón Corporación Cooperativa está presente en 18 países y dispone de representación comercial en prácticamente todos los mercados mundiales.

# PRINCIPALES CIFRAS DE MONDRAGÓN

en miles de euros

	31.12.2009	31.12.2008	09/08
Ventas	13.874.510	15.583.562	-11,0
Puestos de Trabajo Medios	85.322	92.773	-8,0
Inversiones	310.900	1.324.491	-76,5

[42]  
GRUPO

Estructurado en las áreas de Industria, Distribución, Finanzas y Conocimiento, entre sus principales objetivos está el desarrollo de negocios rentables y competitivos y la generación de empleo de valor añadido a través de un modelo basado en la participación de los cooperativistas en la gestión, siendo la mayor organización a escala europea entre aquellas compañías en las que sus trabajadores participan en más de un 50% en la propiedad.

Precisamente estas características nos dan la clave de lo vivido durante el pasado año, ya que difícilmente un grupo de esta envergadura puede eludir los efectos de una recesión generalizada a la que sólo Asia ha sido capaz de sustraerse en parte, pero por otro lado sabemos que ha sido precisamente la internacionalización de nuestro modelo cooperativo y solidario la que ha permitido soportar el envite y evitar que el impacto fuera aún mayor.

Este impacto se ha dejado sentir en los índices de actividad más representativos, como la cifra total de ventas, que se situó en 13.874 millones de euros, un 11% menos que en 2008. Por su parte, y en consonancia con este dato, el total de la plantilla del grupo entre cooperativas y sociedades participadas también descendió en un 8%, quedando un total de 85.322 trabajadores.

Las inversiones netas tampoco han sido ajenas a esta tendencia quedando en 311 millones de euros, con una disminución del 76,5% sobre las realizadas en 2008 a causa, sobre todo, del descenso de la demanda así como por las desinversiones llevadas a cabo por el Grupo Eroski, con la venta de algunos de sus hipermercados.

En el ámbito internacional, se mantuvo el tipo con unas ventas que ascendieron a 3.689 millones de euros y la buena noticia de la apertura de 2 nuevas plantas productivas en la India, lo que eleva nuestra presencia en el extranjero a 75 plantas que dan empleo a 14.530 personas.

## Area Industria

La evolución de esta área se ha resentido mucho de la caída de la demanda en sectores como la construcción o los bienes de consumo duradero para el hogar, con un repliegue en sus ventas del 15,9% sobre el ejercicio anterior.

La nota positiva ha sido que, a pesar de la situación, la promoción de nuevos negocios no se ha desanimado y durante 2009 se han puesto en marcha cinco nuevas actividades: *EKO3R*, dedicada a la fabricación de envases para recogida y reciclaje de aceite doméstico, *Isoleika*, paneles aislantes térmicos, *Sensia*, aparatos para detección de bacterias en aguas y alimentos, *Ulma Embedded Solutions*, sistemas embebidos, y *Ulma Safe Handling Equipment*, equipos de manipulación de diseño higiénico.

En el Polo de Innovación Garaia las principales novedades han sido la inauguración del edificio donde se ubica el laboratorio de *Ikerlan*, especializado en micro y nanotecnología y futura sede central de *CIC Microgune*, así como la construcción y puesta en marcha del *Centro de Innovación de Tecnologías Embebidas de Mondragón Unibertsitatea*, donde también se desarrollarán sus actividades de telecomunicaciones.

Por su parte, en el pabellón principal del Polo Garaia se encuentra el Centro de Promoción Corporativo, desde el que se han puesto en marcha *Mondragón Health* y *Mondragón Energy*, así como el *Centro Stirling*, para el desarrollo de un proyecto de cogeneración eléctrica en el hogar, y el *Cluster del Electrodoméstico de Euskadi (ACEDE)*, donde se encuentran representadas numerosas cooperativas.

## Area Distribución

La previsible caída del consumo de las economías domésticas que amenazaba al sector de la distribución ha llevado al Grupo Eroski a adoptar iniciativas orientadas a atraer a los clientes mediante la transferencia de ahorros reales, con lanzamientos de gamas de productos, descuentos permanentes, etc., lo que ha conseguido contrarrestar de alguna manera esta tendencia.

En la alianza estratégica para negociar compras con proveedores internacionales que mantiene con Alidis, tercera fuerza de compra de Europa y que da servicio a 18.500 tiendas, desde abril de 2009 Eroski comparte la propiedad y la gestión de la central de compras Agenor, el brazo gestor de la alianza. Con este paso, Eroski se ha convertido en miembro del Consejo de Administración de Agenor y puede, gracias a ello, participar plenamente en la gestión de la central de compras internacional.

El compromiso con la economía regional se ha mantenido durante 2009 con la firma de un convenio con el Gobierno Vasco para promover productos alimentarios de Euskadi en las tiendas de Eroski y para facilitar su implantación en distribuidores de otros países.

También hay que destacar la renovación por sexto año consecutivo de la certificación SA:8000 de Responsabilidad Social, materia en la que Eroski también ha logrado el reconocimiento de la Fundación Laboral San Prudencio con la concesión del Premio a las Mejores Prácticas Empresariales 2009, dentro de la categoría de Responsabilidad Social Corporativa.



## Area Finanzas

El empeoramiento de las condiciones financieras del mercado y el aumento de la morosidad han sido las principales dificultades a las que esta área se ha tenido que enfrentar en 2009, si bien es cierto que también se ha beneficiado de la recuperación de los mercados de valores, en la segunda mitad del año.

Además, a finales de 2009 Lagun-Aro mantenía su cifra de mutualistas en 30.757 y elevaba su Fondo Patrimonial a 4.210 millones de euros, el cual cubría sobradamente las provisiones técnicas necesarias para hacer frente a las prestaciones de capitalización y les permitía cerrar un ejercicio cuando menos satisfactorio.

Habiendo profundizado suficientemente en el ejercicio firmado por Caja Laboral, nos queda referirnos a Seguros Lagun Aro, que ha registrado unos ingresos totales de 248 millones de euros, un 7,4% más que en 2008, de los que 206 millones de euros correspondieron a las primas de los diversos ramos de seguro comercializados.