

# Informe económico y social 2008





Siempre hay un paso más que dar  
*José María Arizmendiarieta*

# índice

- El momento del **Compromiso** 05
- Compromiso con los **Resultados** 08
- Compromiso con la **Gestión** 12
- Compromiso con el **Cliente** 22
- Compromiso con la **Sociedad** 34
- Compromiso con nuestro **Grupo** 40



## Consejo de Dirección

Juan María Otaegui *Presidente*  
Elías Atutxa *Director General*  
Iñaki Gorroño *Director Adjunto*  
Xabier Eguibar *Director Area Desarrollo de Negocio*  
Josu Arraiza *Director Area Comercial Red Tradicional*  
Pello Guereño *Director Area Comercial Red Expansión*  
Román Aguirre *Director Area Inversiones*  
Alfredo Zabaleta *Director Area Riesgos*  
José Antonio Unanue *Director Area Control*  
Yolanda Lekuona *Directora Area Recursos*  
Carlos Ugarte *Director Area Tecnología y Sistemas de Información*  
Juan Ramón Melgosa *Director Regional Alava*  
Juan Carlos Benavente *Director Regional Bizkaia*  
Koldo Aizpurua *Director Regional Gipuzkoa*  
Alfonso García *Director Regional Navarra*  
Pello Ugalde *Director Regional Castilla y León*  
Iñaki Urtaasun *Director Regional La Rioja/Aragón*  
Juan Manuel Sinde *Director Negocio Institucional*  
José María Narvaiza *Director Innovación*  
Javier Gaztelu *Director Auditoría*

## Consejo Rector

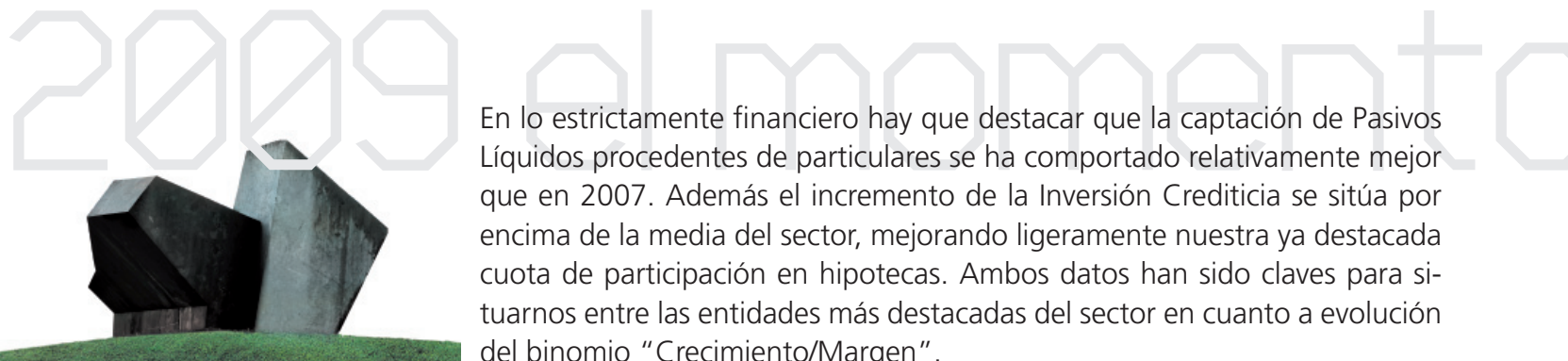
Juan María Otaegui *Presidente*  
José Ignacio Gárate *Vicepresidente*  
Valentín Toledo *Secretario*  
Roman Aguirre *Vocal*  
Javier Alvarez *Vocal*  
Bittor Angel Aranzabal *Vocal*  
Belén Kortabarría *Vocal*  
José Ignacio Esnaola *Vocal*  
Iñaki Gabilondo *Vocal*  
Juan Luis Irazabal *Vocal*  
José Miguel Jauregui *Vocal*  
Javier Ignacio Sotil *Vocal*

# 2009 el momento del **compromiso**

El guión de los últimos 12 meses es bien conocido por todos. Tras un largo período de bonanza económica, la crisis financiera iniciada en los Estados Unidos a mediados de 2007 se ha agudizado notablemente durante 2008, extendiéndose con fuerza a la economía productiva y provocando asimismo la adopción de medidas extraordinarias por parte de gobiernos y autoridades financieras para paliar sus consecuencias y evitar la depresión.

En medio de este escenario poco habitual, cuya superación será costosa para todos e implicará profundos cambios en el negocio bancario, Caja Laboral ha desarrollado una gestión que podemos calificar de francamente positiva, al menos en sus parámetros básicos, y que nos mantiene en una posición de liderazgo en Eficiencia, unida a unas confortables posiciones de Liquidez y Solvencia.





En lo estrictamente financiero hay que destacar que la captación de Pasivos Líquidos procedentes de particulares se ha comportado relativamente mejor que en 2007. Además el incremento de la Inversión Crediticia se sitúa por encima de la media del sector, mejorando ligeramente nuestra ya destacada cuota de participación en hipotecas. Ambos datos han sido claves para situarnos entre las entidades más destacadas del sector en cuanto a evolución del binomio "Crecimiento/Margen".

Sin embargo, si de algo podemos sentirnos satisfechos al cierre de este ejercicio es de la actitud mantenida por cada una de las personas que formamos Caja Laboral en momentos tan delicados como los vividos el pasado año. Una actitud de crecimiento ante las dificultades que se ha manifestado especialmente en la gestión y la atención al cliente y que se ha visto premiada con el primer puesto en Calidad de Servicio según el informe que cada año realiza la consultora independiente STIGA entre 105 entidades financieras de ámbito nacional. Un reconocimiento a la trayectoria apuntada en años precedentes y también a una actitud positiva a lo largo de un año cuando menos complicado.

En el plano negativo del ejercicio, es imposible obviar la reducción en los Resultados experimentada en relación a ejercicios precedentes, en los que habíamos alcanzado máximos anuales ininterrumpidos. A pesar de que el índice de morosidad registrado es sensiblemente inferior al del conjunto del sector, Caja Laboral se ha visto afectada por determinadas situaciones concursales, puntuales pero significativas, que han obligado a efectuar dotaciones de Fondos de Insolvencia, lo que, lógicamente, ha afectado a nuestra Cuenta de Resultados.

Podríamos resumir, por tanto, que 2008 ha sido un año difícil en el que hemos mantenido el tipo a base de tesón, trabajo y confianza en nuestras posibilidades y que podemos cerrar con un balance positivo, al menos si analizamos el ejercicio en el marco de la coyuntura económica actual.

Sin embargo, y ya mirando al futuro, si 2008 fue el año del esfuerzo, 2009 debe ser el año del compromiso, con un escenario aún marcado por la incertidumbre pero en el que Caja Laboral puede desempeñar un papel protagonista.

Hablamos de un papel que requerirá grandes dosis de eficacia y de solvencia en un momento en que el cliente va a premiar con su confianza a aquellas entidades que mejor sepan transmitir seguridad y cercanía. Un momento, en suma, propicio para aquellas entidades que mejor sepan manifestar su compromiso con la sociedad en momentos difíciles. Y todos sabemos que, si algo ha marcado el carácter de Caja Laboral desde su nacimiento hace ahora 50 años, es el gen del compromiso social.

Un compromiso que va a ser el eje de nuestra actividad durante este ejercicio y lo será en una triple dimensión: por un lado manteniendo y superando la Excelencia en la Calidad del Servicio alcanzada en 2008, por otro poniendo especial cuidado en el Asesoramiento integral de nuestros clientes y por último colaborando a la revitalización de la economía productiva y del bienestar social mediante el mantenimiento de la inversión.



Se presenta ante nosotros, por tanto, otro año en el que deberemos echar mano de nuestras mejores cualidades para hacer frente a los retos que se nos presenten. Un año que se prevé complicado, pero también un año de oportunidades para quienes, como nosotros, sepan hacer frente a las adversidades mirándolas de frente y jugando sus bazas con valentía e inteligencia.

Un año, en suma, en el que la llave que simboliza nuestra entidad debe ser más que nunca *La Llave del Compromiso*.



La llave de la eficacia





# compromiso con **los** resultados

**Resulta difícil, por no decir imposible, reflejar en unos pocos datos las horas empleadas en hacerlos posible y más aún en un año como 2008 que ha sido tan exigente en lo que a esfuerzo y dedicación se refiere.** No obstante, como entidad financiera que somos, nuestro primer compromiso son los resultados y a ellos nos remitimos para hacer balance de un año que podemos calificar de satisfactorio al menos en relación al devenir de la economía durante este ejercicio.

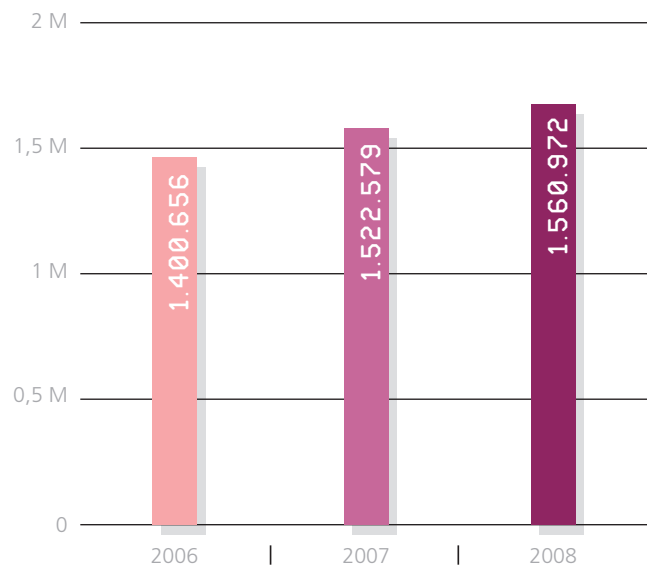
# DATOS + SIGNIFICATIVOS

en miles de euros



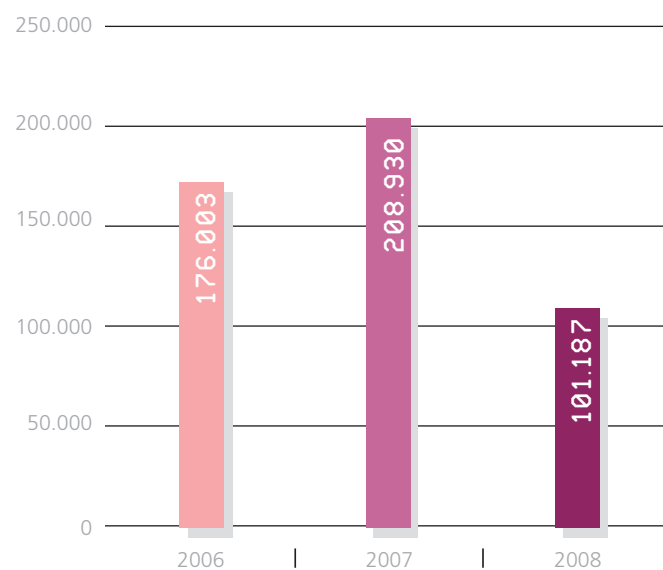
## fondos propios

en miles de euros



## resultados antes de impuestos

en miles de euros



	2008	2007	
Activos totales	20.805.299	19.427.260	
Fondos propios	1.560.972	1.522.579	
Recursos de balance	18.796.805	16.816.219	
Crédito a clientes	16.575.657	15.035.372	
Margen de Intereses	279.539	294.555	
Gastos de Explotación	196.852	183.385	
Resultados después de impuestos	100.547	184.714	
Oficinas	401	389	
Cajeros automáticos	636	561	
Socios de trabajo	1.976	1.923	
en %			
Ratio de morosidad	2,15	0,93	
Depósitos de clientes/Créditos a clientes	106,40	105,60	
<b>Calificación / Ratings</b>	<b>Individual</b>	<b>Corto Plazo</b>	<b>Largo Plazo</b>
Moody's	C+	P-1	A1
Fitch-Ibca	A/B	F1	A+



La llave de la confianza



# compromiso con la gestión

**2008 no ha sido un ejercicio destacable en cuanto a de la rentabilidad, pero sí en lo que se refiere a las variables más significativas de la actividad comercial.** La actividad crediticia ha crecido un 10,2% mientras que la captación de recursos en balance lo ha hecho en un 11,8%. Ambos datos están por encima de la media del sector y demuestran que, a pesar de la coyuntura, nuestros esfuerzos han dado sus frutos en un año tan complicado.

# BALANCE

en miles de euros



Uno de los mayores problemas sufridos por los mercados de capitales a lo largo de 2008 ha sido la crisis de liquidez. En nuestro caso, una buena gestión de la misma ha sido clave para poder cerrar el ejercicio con unos datos como los que presentamos. Así, para compensar contrarrestar las tensiones de liquidez hemos fortalecido la financiación a través de los depósitos tradicionales, lo que nos ha permitido presentar un ratio de liquidez estructural –ex cédulas y ex titulización- cercano al 80%.

En cuanto a los datos contables más reseñables, cabe destacar que el capital social crece hasta los 1.560.972 miles de euros, lo que supone un 7,5% del balance, mientras que las reservas constituidas alcanzan los 1.042.883 miles de euros.

Por último, a la espera de que la Asamblea General de Socios apruebe la distribución del excedente neto, nuestro capital social alcanzará los 1.577.539 miles de euros, llegando a 1.076.018 miles de euros en concepto de reservas.

21 039  
2 1 0 3 9  
2 1 0 3 9

	31.12.2008	31.12.2007	variación	
			Importe	(%)
Caja y Depósitos en Bancos Centrales	786.614	272.810	513.804	188,3
Cartera de Negociación	33.703	62.125	-28.422	-45,7
Activos Financieros Disponibles para la venta	2.320.484	2.378.301	-57.817	-2,4
Inversiones Crediticias	16.957.132	16.216.399	740.733	4,6
Derivados de Cobertura	105.434	5.038	100.396	-
Activos no corrientes en venta	4.464	1.396	3.068	219,8
Participaciones	52.726	51.293	1.433	2,8
Activo Material	398.970	377.756	21.214	5,6
Activo Intangible	815	657	158	24,0
Activos Fiscales	117.709	36.268	81.441	224,6
Resto De Activos	27.248	25.217	2.031	8,1
<b>Total Activo</b>	<b>20.805.299</b>	<b>19.427.260</b>	<b>1.378.039</b>	<b>7,1</b>
Cartera de Negociación	12.325	23.932	-11.607	-48,5
Pasivos financieros a Coste Amortizado	19.393.949	17.516.213	1.877.736	10,7
Derivados de cobertura	27.806	218.957	-191.151	-87,3
Provisiones	8.981	11.418	-2.437	-21,3
Pasivos Fiscales	37.835	84.524	-46.689	-55,2
Fondo Obra Social	7.632	16.380	-8.748	-53,4
Resto de Pasivos	20.827	22.949	-2.122	-9,2
Capital reembolsable a la vista	3.029	2.526	503	19,9
<b>Total Pasivo</b>	<b>19.512.384</b>	<b>17.896.899</b>	<b>1.615.485</b>	<b>9,0</b>
Fondos Propios	1.560.972	1.522.579	38.393	2,5
Ajustes por Valoración	(268.057)	7.782	-275.839	-
<b>Total Patrimonio Neto</b>	<b>1.292.915</b>	<b>1.530.361</b>	<b>-237.446</b>	<b>-15,5</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio Neto</b>	<b>20.805.299</b>	<b>19.427.260</b>	<b>1.378.039</b>	<b>7,1</b>



El crédito  
al consumo  
crece un **8,7%**

## en crédito a clientes

Una de las claves de este año 2008 ha sido la desaceleración que se ha dado en el crecimiento del crédito. La disminución de la demanda, el desplome del mercado de la vivienda, la crisis financiera internacional y un deterioro manifiesto de los agentes económicos han sido los principales causantes de la caída de lo que ha venido siendo un factor clave de crecimiento en los últimos años.

En este sentido hay que destacar que, si bien no hemos resultado ilesos, sí que hemos salido mejor parados que la mayoría. Así lo demuestra nuestra tasa interanual de crédito que, a pesar de haber sufrido esta ralentización, se mantiene en el 10,2%, 5 puntos por debajo de la del año

pasado cuando la media del sector ha registrado un descenso de 8 puntos.

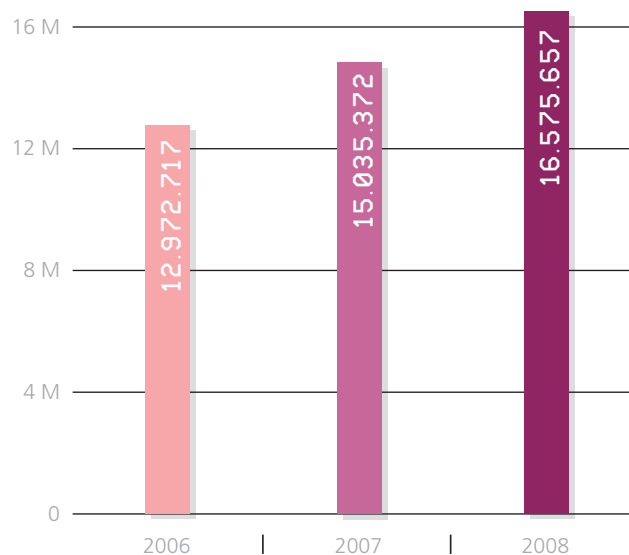
Por otro lado, y como era de esperar, el ratio de morosidad crece en 2008 hasta alcanzar el 2,15% del total del crédito, pero también en este aspecto salimos reforzados en la comparación con la competencia ya que la media del sector ha cerrado el año alrededor del 3%.

**La Red de Expansión mantiene su aportación del 37% de los créditos hipotecarios concedidos a las economías domésticas**



## evolución del crédito a clientes

en miles de euros



## EVOLUCIÓN DEL CRÉDITO

en miles de euros

	2008	2007	variación	
			Absoluta	(%)
<b>Crédito al Sector Público</b>	<b>152.096</b>	109.543	42.553	38,8
<b>Crédito a otros Sectores Residentes</b>	<b>16.390.276</b>	14.891.624	1.498.652	10,1
Economías Domésticas	10.885.302	10.073.091	812.211	8,1
- Hipotecarios	10.111.594	9.287.632	823.962	8,9
- Financiación al consumo	447.101	411.421	35.680	8,7
- Resto	326.607	374.038	(47.431)	-12,7
Empresas	4.802.073	4.474.454	327.619	7,3
Otros sectores	702.901	344.079	358.822	104,3
<b>Crédito a No Residentes</b>	<b>33.285</b>	34.205	(920)	-2,7
<b>TOTAL CRÉDITO A CLIENTES</b>	<b>16.575.657</b>	15.035.372	1.540.285	10,2

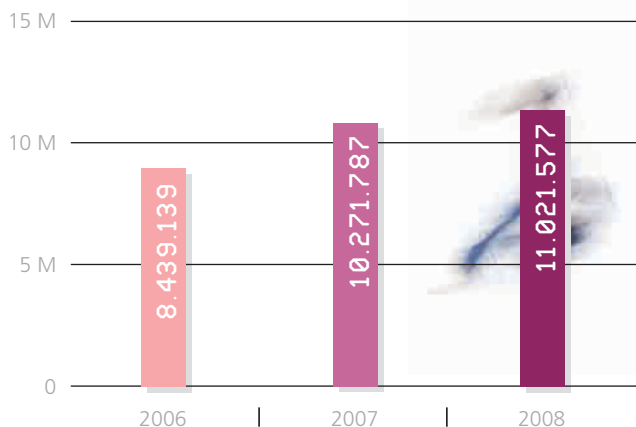
# EVOLUCIÓN DE LOS RECURSOS DE CLIENTES

en miles de euros

	2008	2007	variación	
			Absoluta	%
<b>Sector Público</b>	<b>692.566</b>	658.062	34.504	5,2
<b>Sector Privado</b>	<b>16.842.816</b>	15.185.972	1.656.844	10,9
Cuentas corrientes	1.771.088	1.653.072	118.016	7,1
Cuentas de ahorro	3.377.103	2.733.946	643.157	23,5
Depósitos a plazo	11.021.577	10.271.787	749.790	7,3
Otras figuras	673.048	527.167	145.881	27,7
<b>No Residentes</b>	<b>41.112</b>	35.424	5.688	16,1
<b>TOTAL DEPÓSITOS</b>	<b>17.576.494</b>	15.879.458	1.697.036	10,7
<b>Débitos representados por Valores Negociables</b>	<b>1.220.311</b>	936.761	283.550	30,3
<b>TOTAL RECURSOS DE BALANCE</b>	<b>18.796.805</b>	16.816.219	1.980.586	11,8

## depósitos a plazo

en miles de euros



## en recursos de clientes

Los recursos totales gestionados en balance han superado en 2008 los 18.796,8 millones de euros, lo que significa un incremento cercano a los 2.000 millones de euros, un 11,8% en términos relativos.

La razón de este incremento es que la crisis financiera internacional está provocando un auge de los depósitos tradicionales al ser percibidos como activos que dan confianza y seguridad en detrimento de los fondos gestionados fuera de balance, más arriesgados e inestables. También nuestros clientes han apostado por las figuras tradicionales de ahorro que experimentan, una vez eliminada la financiación a través de cédulas y participaciones hipotecarias, un crecimiento del 15%.

La Red de Expansión ha gestionado un 14% del total de recursos de clientes, y ha aportado un 20% al total de recursos captados en el año, lo que iguala prácticamente las cifras del pasado ejercicio.

Unos datos que nos demuestran que el público, lejos de perder la confianza, ha recurrido a Caja Laboral para garantizarse del temporal, una buena noticia que ilustra el buen concepto que proyectamos como entidad segura y digna de confianza.

# CUENTA DE RESULTADOS

en miles de euros



	31.12.2008		31.12.2007		variación
	Importe	%s/ATM	Importe	%s/ATM	%
<b>MARGEN DE INTERESES</b>	<b>279.539</b>	<b>1,39</b>	294.555	1,63	-5,1
Rendimiento de Instrumentos de Capital	18.308	0,09	13.966	0,08	31,1
Comisiones Netas	92.376	0,46	99.359	0,55	-7,0
Resultados de Operaciones Financieras	5.232	0,03	13.414	0,07	-61,0
Otros Resultados de Explotación	9.333	0,05	12.231	0,07	-23,7
<b>MARGEN BRUTO</b>	<b>404.788</b>	<b>2,01</b>	433.525	2,40	-6,6
Gastos de Explotacion	196.852	0,98	183.385	1,01	7,3
Pérdidas por Deterioro de Activos Financieros	108.024	0,54	42.715	0,24	152,9
<b>RESULTADO DE LA ACTIVIDAD DE EXPLOTACIÓN</b>	<b>99.912</b>	<b>0,50</b>	207.425	1,15	-51,8
Otros resultados	1.275	0,01	1.505	0,01	-15,3
<b>RESULTADOS ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>101.187</b>	<b>0,50</b>	208.930	1,16	-51,6
Impuesto sobre beneficios	640	0,00	24.216	0,13	-97,4
<b>RESULTADOS DESPUÉS DE IMPUESTOS</b>	<b>100.547</b>	<b>0,50</b>	184.714	1,02	-45,6



## resultados del ejercicio

Como ya anticipábamos en nuestro último Informe Anual, 2008 no tenía visos de ser un ejercicio en el que se mantuviera la rentabilidad de años anteriores y así ha sido.

Nuestros resultados netos han alcanzado los 100,5 millones de euros con una reducción del 45,6% sobre los de 2007.

Un margen de intereses por debajo del alcanzado el año anterior, menores rendimientos de operaciones financieras y ante todo el impacto de la crisis de Lehman Brothers,

han sido determinantes en la evolución de la rentabilidad en este ejercicio. Sin este efecto nuestros resultados de carácter recurrente se habrían reducido en un 11,5%.

Por tanto, y dadas las circunstancias, cabe felicitarse por el esfuerzo en la gestión que sin duda ha sido clave para minimizar los efectos del temporal financiero.



La llave de todos



# compromiso con los clientes

**Si en términos puramente financieros el año pasado no va a pasar a la historia de nuestra entidad, sí que lo hará en lo que respecta a nuestro compromiso con el cliente.**

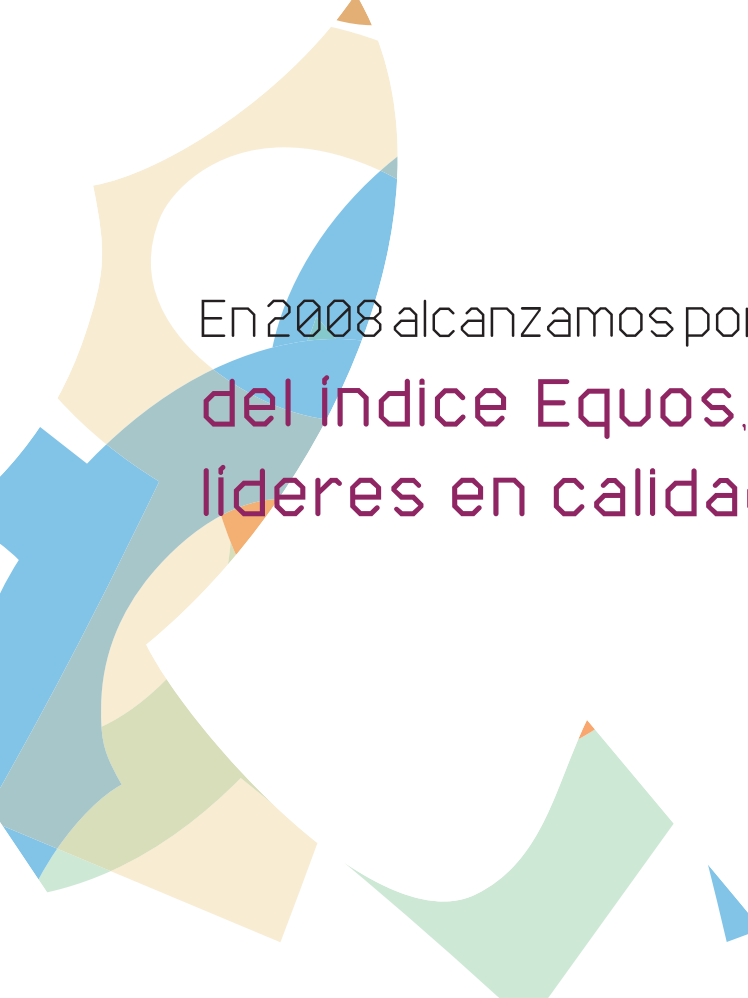
Y es que 2008 ha sido el año en que hemos alcanzado oficialmente el liderazgo en Calidad de Servicio según el informe STIGA, un logro que viene a reconocer nuestra apuesta estratégica por establecer relaciones que van más allá de lo simplemente comercial y en las que el compromiso con las necesidades de nuestros clientes constituye la piedra angular de nuestro quehacer diario.



## en nuestra relación con los clientes

Si hay un aspecto del ejercicio 2008 del que podemos sentirnos especialmente satisfechos es el de nuestra relación con los clientes. Y es que el último INFORME STIGA hecho público a principios de este año nos colocaba en el primer puesto del Índice Equos que mide la calidad de servicio de 105 entidades financieras de ámbito estatal. Un reconocimiento que viene a confirmar una tendencia apuntada por el segundo puesto del año pasado y que tiene un valor especial al haberlo conseguido a lo largo de un ejercicio tan complicado.





En 2008 alcanzamos por fin el **primer puesto del índice Equos**, lo que nos convierte en **líderes en calidad de servicio**



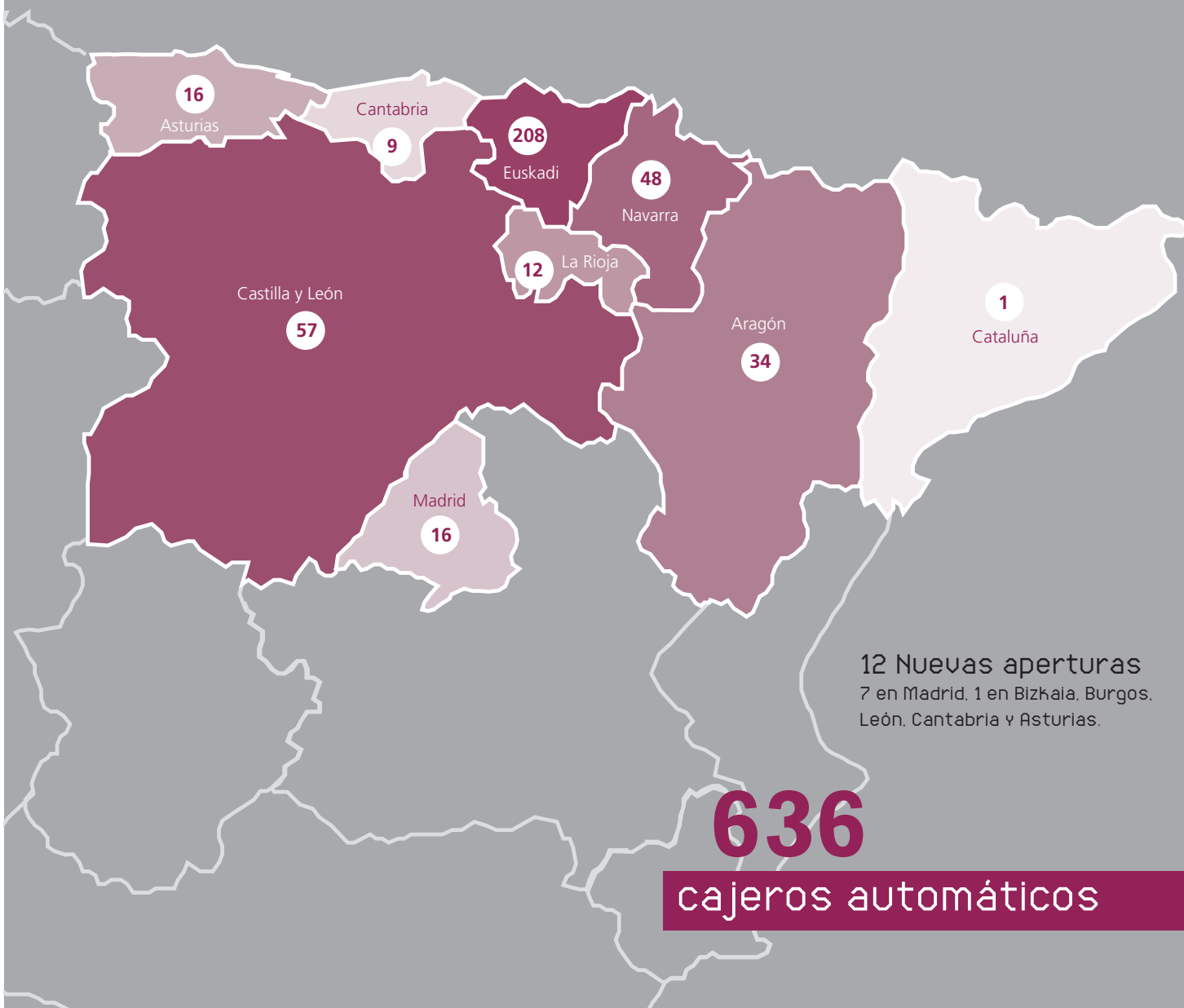
Aparte de este importante dato, cabe destacar el impulso a los nuevos canales de comunicación. En 2008 Caja Laboral Net alcanzó la cifra de 42,5 millones de transacciones con un crecimiento interanual del 25% y 138.000 clientes activos.

Por su parte los cajeros automáticos mantienen sus elevados volúmenes de actividad con 29,8 millones de operaciones, lo que indica que no hay una sustitución de un canal por otro sino que ambos se complementan para ofrecer una gama más completa de servicios.

Otro dato significativo en nuestra apuesta por las nuevas tecnologías es que a diciembre de 2008 son ya 65.000 clientes los que han optado por recibir su correspondencia por correo electrónico, lo que representa un incremento interanual del 75%.

Por último, destacar que el servicio de Alertas de Caja Laboral, por el que se reciben mensajes SMS sobre los movimientos de sus cuentas y tarjetas, cuenta con 75.000 clientes dados de alta habiendo enviado 1,3 millones de mensajes durante 2008.

# Distribución de sucursales A finales de 2008



## nuestro equipo

Como ya hemos señalado, 2008 ha sido un año de retos de los que, si hemos conseguido salir airosos, ha sido gracias a la implicación y el esfuerzo del que es nuestro más importante capital, el humano.

Cabe atribuir parte de este éxito a dos factores. Por un lado al compromiso derivado de nuestra particular idiosincrasia como entidad, y por otro al énfasis puesto en la formación como herramienta fundamental para la mejora de la gestión. En este sentido es de destacar la puesta en marcha de iniciativas como la primera promoción de Formadores Interinos y el nuevo Modelo de Gestión de Clientes y Carteras.

Por otro lado ha sido el año del despegue del Proyecto de Gestión del Liderazgo, una iniciativa de gran calado de la que nos hacíamos eco en el pasado informe y con la que pretendemos actualizar nuestra visión de empresa de cara a los importantes retos que se nos plantean.

Por último cabe recordar que el crecimiento de nuestra entidad en número de socios se mantiene a buen ritmo ya que han sido 53 las personas que se han unido a nosotros, una cifra muy similar a la de 2007 y que habla muy bien del tirón que mantiene nuestro proyecto cooperativo aún en los tiempos que corren.

la red de oficinas de Caja Laboral  
a final de año está compuesta por  
**401 oficinas** de las cuales el 36%  
pertenece a la red de expansión.





## Nuestro compromiso con los particulares

Si hay un público que dota especialmente de sentido a nuestra labor ese es el de los particulares. Por eso 2008 ha sido un año prolífico en iniciativas para este segmento que además han registrado una excelente acogida.

- **Cuenta MAX.** 2008 ha sido sin duda el año de la Cuenta MAX, un producto a la vista, con disponibilidad y sin comisiones que, apoyado por un importante despliegue publicitario, ha tenido una gran aceptación y unos resultados más que notables.
- **Plazo 15.** Durante 2008 hemos seguido enriqueciendo nuestra oferta de plazo, con este depósito que añade una bonificación extra en un determinado período a la habitual retribución de este tipo de productos. Un 40 % del crecimiento del ahorro a plazo se han formalizado en este nuevo depósito.
- **Nómina Multi.** Los clientes con nómina domiciliada siguen siendo objeto de atención preferente a través de Nómina Multi que añade a sus ventajas habituales el Club Cliente, un club de compras donde éste podrá encontrar una amplia oferta de artículos y servicios en condiciones especiales.
- **Ahorro Futuro.** Incorporamos a la gama de planes de pensiones y previsión un nuevo Plan Garantizado y un Plan de Previsión Asegurado (PPA)
- **Dispon.** Durante este año hemos potenciado la oferta de préstamos en canales Dispon, añadiendo a partir de marzo dos importantes novedades, una base de clientes clasificados ampliada hasta los 350.000 y la adición de cajeros automáticos como nuevo canal de venta.

En su primer año de vida la cuenta MAX ha atraído a **122.000 clientes** aportando **850 millones de euros** al ejercicio.

Estas mejoras, añadidas al sistema de scoring proactivo que nos permite optimizar la oferta a las necesidades de nuestros clientes más vinculados, han sido claves para conseguir unos resultados que pueden calificarse como muy satisfactorios, con 12.755 operaciones por un nominal de casi 54 millones de euros, casi la mitad concedidos a través del nuevo canal de cajeros automáticos. Unos datos que además son especialmente meritorios al alcanzarse en un periodo marcado por la restricción del crédito.

- **Campaña Volkswagen.** En 2008, y gracias a una iniciativa de Co-Branding entre Caja Laboral y Volkswagen, nuestros clientes del País Vasco, Navarra, Valladolid y Zaragoza han podido acceder a una amplia gama de vehículos nuevos en condiciones muy ventajosas.

Apoyada por una potente campaña publicitaria, esta iniciativa ha resultado ser todo un éxito al financiar la compra de 900 vehículos por un importe de 11 millones de euros. Todo ello en apenas 3 meses y a pesar del desplome del mercado automovilístico en el Estado, siendo la acción comercial con mejores resultados de todas las realizadas en años precedentes junto a diversas marcas.

Además, a los beneficios económicos hay que sumar el beneficio intangible en concepto de imagen de marca que se obtiene de este tipo de acciones conjuntas con otras marcas de prestigio.

Por otro lado, el **Servicio de Banca Personal** registra un ritmo de crecimiento sostenido por encima del 20% tanto en clientes como en volumen de saldos bajo gestión, manteniendo además su alta valoración tanto por los clientes como por la red de sucursales, un dato confirmado por el último informe STIGA que nos otorga oficialmente el liderazgo en Calidad de Servicio.

En ello ha tenido mucho que ver nuestra red de **Gestores Especializados de Banca Personal**, con un impulso que ha sido especialmente notorio en la Red de Expansión y que se ha materializado no solo en número de gestores dedicados, sino en los esfuerzos realizados en formación (todos los gestores cuentan con la acreditación EFA) y en la dotación de recursos y soporte tecnológico para la gestión.

En resumen podemos decir que, a pesar de las dificultades, 2008 ha sido un buen año para el Segmento de clientes de Banca Personal gracias a una oferta diferenciada de servicios y productos y los esfuerzos realizados en el ámbito de la gestión y de la Atención al Cliente.



## Caja Laboral Empresas

El segmento de Empresas de Caja Laboral ha experimentado durante 2008 un importante impulso. Nuevos productos y servicios, una imagen renovada y más sólida y un importante esfuerzo en la gestión han sido a grandes rasgos las principales acciones que se han llevado a cabo para renovar nuestro compromiso con este segmento tan importante y al que tradicionalmente hemos estado tan vinculados.

Por ponerlo en cifras podríamos destacar la financiación de más de 10.000 proyectos de largo plazo en figuras de préstamos o leasing y la inyección de liquidez facilitada a más de 16.000 empresas en un momento especialmente delicado.

Por otro lado seguimos siendo referente en gestión de cobros y pagos con 4.700 millones de euros canalizados en este concepto, un 21% más que el 2007.

Además hemos realizado un gran esfuerzo en el acompañamiento a las empresas en su internacionalización a través de nuestro potente servicio de comercio exterior que cuenta con una amplia red de corresponsales en todo el mundo, lo que ha contribuido a superar la cifra de 3.000 millones de negocio extranjero.

También hay que destacar la puesta en marcha de Asia Sourcing y ATEGI, dos nuevos servicios ofrecidos a través de sendos convenios de colaboración con MONDRAGON

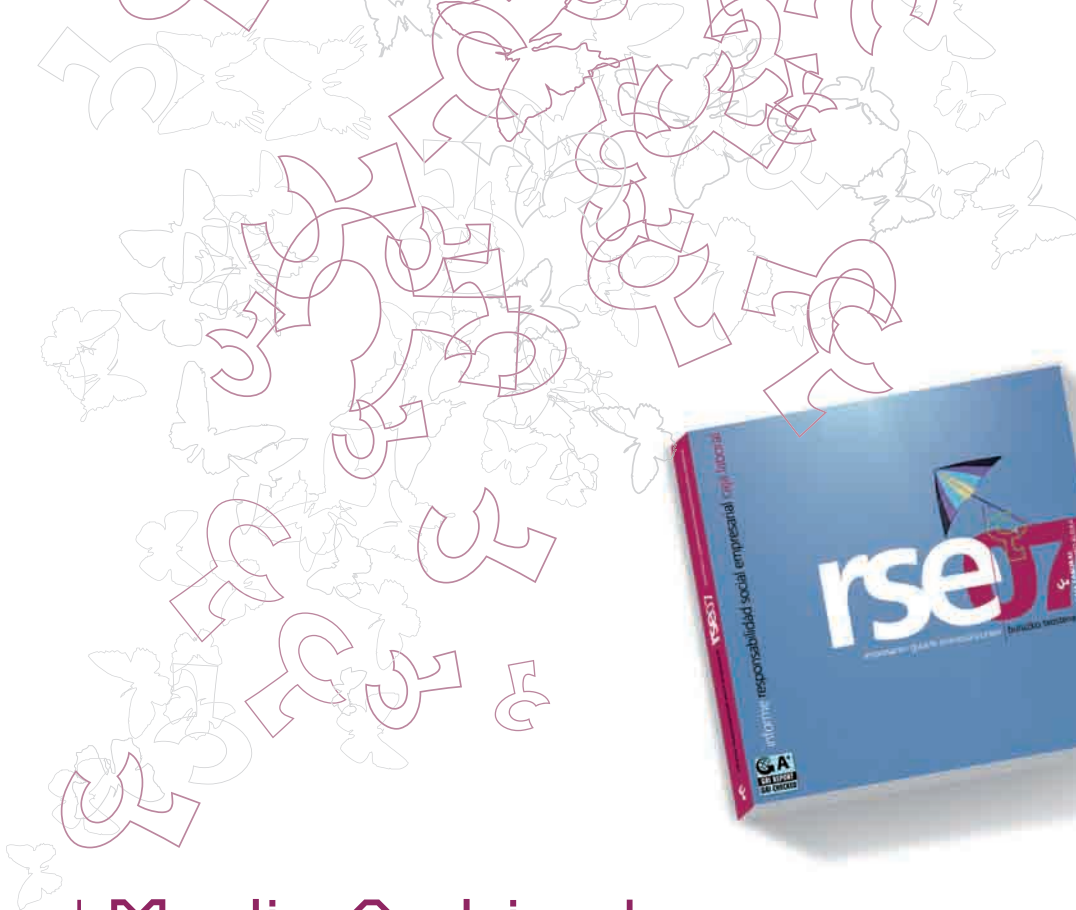


En 2008 Caja Laboral Empresas ha financiado más de **10.000 proyectos** a largo plazo a través de préstamos o leasing.

mediante los cuales ponemos a disposición de nuestros clientes todo el know how de la corporación en los ámbitos de compras en el mercado chino y optimización de la gestión de suministros respectivamente.

Por último hay que hacer hincapié en la mejora de la gestión a través del Nuevo Modelo de Gestión de Empresas, que ha comenzado su implantación en 2008. Una iniciativa

que está dando sus frutos gracias al compromiso de un grupo humano formado por Gestores Especializados que buscan soluciones globales para las empresas y hacen realidad el nuevo eslogan de Caja Laboral Empresas, Agilidad y Experiencia el Equilibrio Perfecto.



## con el Medio Ambiente

Para Caja Laboral la responsabilidad social constituye un compromiso inequívoco asumido desde el mismo momento de su fundación y una de sus más importantes señas de identidad materializada en tres ámbitos, el empresarial, el social y el medioambiental.

En 2008 hemos continuado en nuestra línea de claridad y transparencia en la comunicación de estos compromisos y las actividades asociadas a ellos. Para ello hemos publicado por tercer año consecutivo nuestra Memoria de Responsabilidad Social Empresarial y por primera vez lo hemos hecho siguiendo la Guía del 2006 del Global Reporting Initiative (GRI) o G3. Esta Memoria ha alcanzado el máximo nivel

de aplicación (A+) como lo han indicado los resultados de la verificación externa de AENOR y la revisión de GRI (GRI Checked). También en este año hemos realizado el primer Informe de Progreso explicando los avances logrados en materia de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medioambiente y Anticorrupción según el Pacto Mundial de las Naciones Unidas al que nos adherimos en 2006.

En materia medioambiental se ha renovado la homologación del Sistema de Gestión Medioambiental ISO 14001 de cuya implantación fuimos pioneros allá por el año 2001 y que a día de hoy, según la Auditoría de AENOR, es *un sistema de gestión maduro, correctamente implantado y*





*mantenido y con la comunicación interna y la transmisión de buenas prácticas como puntos fuertes.*

No obstante, en nuestro afán de seguir avanzando en este campo, mantenemos nuestra Política Ambiental bajo una continua revisión, incorporando la proactividad con los grupos de interés, especialmente con los socios y los proveedores y subcontratistas. Además, Caja Laboral se ha sumado, en calidad de Empresa Asociada Plus, a la iniciativa *STOP CO2 Euskadi*, en acción contra el cambio climático” del Gobierno Vasco, mediante la cual nos comprometemos a acciones concretas para la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.



La llave solidaria



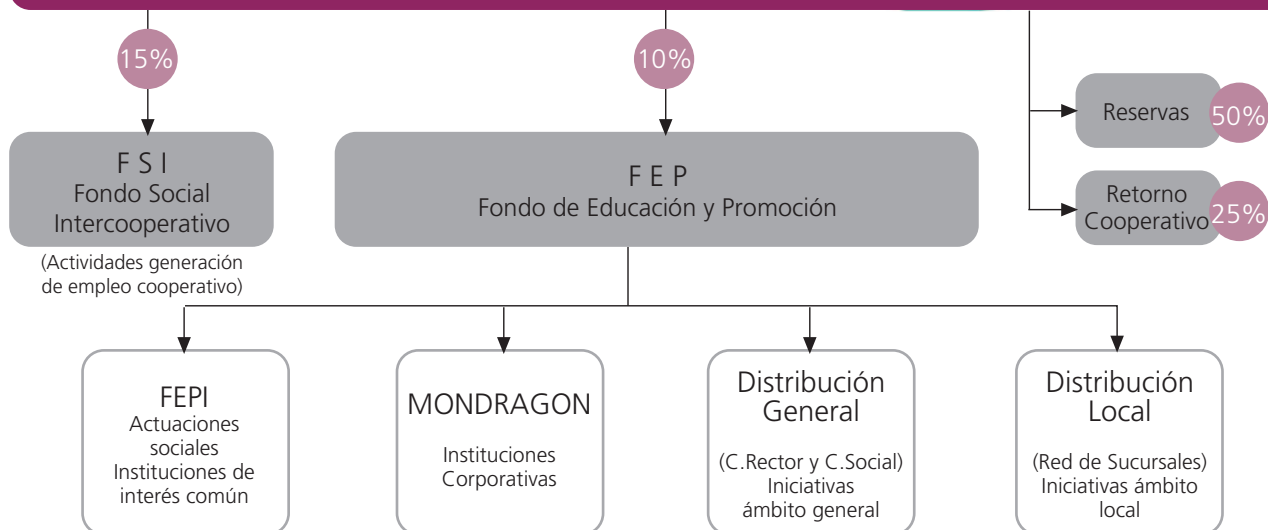
# compromiso con **la** sociedad



Si hay un rasgo que nos diferencia de otras entidades financieras es nuestro carácter cooperativo, una cualidad que se traduce en un compromiso social que año tras año se refleja en cifras concretas como las que reflejamos a continuación. Un compromiso del que se beneficia toda la sociedad principalmente a través de la promoción del empleo y la formación, pero también a través de nuestra contribución a la cultura y las causas solidarias. Un compromiso, en suma, que constituye nuestra auténtica razón de ser.

En 2008 se han asignado **15,3 millones de euros al Fondo de Educación y Promoción**. En los últimos tres años la inversión en este compromiso social ha ascendido a 38,7 millones de euros.

## ASAMBLEA GENERAL Distribución de Resultados



## Fondo de Educación y Promoción (FEP)

10% Resultados del ejercicio

en miles de euros

	2008	2007	2006
Promoción Cooperativa a través de MONDRAGON	10.843,8	8.673,0	7.702,3
Centros de Estudios e Investigación (no cooperativos)	916,8	881,0	720,7
Apoyo a jóvenes emprendedores-Fundación Gaztempresa	532,3	459,0	363,2
Promoción del Euskara y de la Cultura Vasca	599,7	526,0	524,9
Instituciones Asistenciales y del Tercer Mundo	972,1	791,4	697,6
Actividades de Ocio y Culturales en general	1.478,9	1.250,1	1.069,9
<b>TOTAL</b>	<b>15.343,6</b>	<b>12.580,5</b>	<b>10.778,6</b>



En los tres últimos años se han asignado cerca de **60 millones de euros a la creación de empleo cooperativo**

El Fondo de Educación y Promoción recibe cada año un 10% de nuestros beneficios con destino a distintos proyectos de formación e investigación, apoyo a la creación de empleo, al euskera y a nuestra cultura.

Adicionalmente, durante el ejercicio de 2008 Caja Laboral ha destinado con cargo a su Cuenta de Resultados un 1% de sus Excedentes Netos al Fondo de Educación y Promoción Adicional, para el apoyo de otras iniciativas de carácter básicamente social o asistencial.

### **Comprometidos con el empleo**

---

Apoyar el empleo es lo mismo que fomentar la riqueza y el bienestar de nuestra sociedad. Por eso el 15% de los beneficios anuales se destina al Fondo Social Cooperativo para la creación y afianzamiento del empleo en este régimen, lo que supuso en 2008 una aportación de 23.016 miles de euros.

### **Comprometidos con la formación y la investigación**

La formación, la investigación y la promoción de proyectos de I+D son elementos clave en el progreso de nuestra sociedad y de nuestras empresas. Nosotros así lo entendemos y por eso hemos asignado durante el pasado año 916,8 miles de euros para el apoyo de centros y proyectos educativos y de investigación.

### **Comprometidos con los emprendedores - Fundación Gaztempresa**

---

En 2008 Gaztempresa ha cumplido 15 años haciendo realidad las ideas de los emprendedores, una iniciativa con la que fuimos pioneros en el apoyo al autoempleo y que ha supuesto desde entonces la creación de 2.003 empresas y 3.782 nuevos puestos de trabajo con una inversión de 112,80 m.



Durante este año han sido 234 las empresas y 370 los puestos de trabajo creados, unos buenos datos para dar por cerrada una etapa y abrir otra en la que queremos adaptarnos a los nuevos tiempos. Para ello ha nacido la nueva Fundación Gaztempresa, con una imagen renovada y más servicios que serán accesibles a un público más amplio con el objetivo de promover 700 iniciativas empresariales sólo durante este año. Un objetivo con el que pretendemos renovar nuestro compromiso con los emprendedores justo en el momento en que es más necesario.

### Comprometidos con el euskera y la cultura

Nuestro idioma y nuestra cultura como ejes de desarrollo social han sido desde siempre objetivos preferentes de nuestro compromiso. Por eso durante este año hemos continuado colaborando con iniciativas dedicadas a la promoción y normalización del euskera y la cultura vasca tales

como los premios Eusko Ikaskuntza y Vasco Universal. Sin embargo este año ha quedado marcado por dos proyectos que por su calado y proyección merecen una especial atención. Hablamos del Atlas Léxico realizado por Euskaltzaindia y del proyecto Etxea de Kepa Junkera, dos apuestas de futuro que sin duda redundarán en beneficio de nuestra cultura.

### Comprometidos con la solidaridad

Por último, pero no menos importante, en nuestro compromiso social también hay un espacio para las iniciativas de carácter humanitario y de potenciación del voluntariado. En este ámbito hemos renovado nuestro apoyo a actuaciones encaminadas a la lucha contra la drogadicción y la marginación social así como otras dedicadas al cuidado y la integración social de las personas aquejadas de minusvalías.



La llave de la cooperación



# compromiso con el grupo

**Cualquier análisis sobre Caja Laboral resultaría incompleto sin referirse a la Corporación MONDRAGON, uno de los principales grupos empresariales del ámbito estatal, con presencia en 17 países** y que es el mayor de Europa entre aquellos en los que sus trabajadores participan en más de un 50% en su propiedad. Un grupo que además es auténtica referencia mundial en la implantación y desarrollo del sistema cooperativo y ejemplo de integración de la empresa en su entorno social, dotando de una dimensión internacional a la visión y los valores que rigen nuestro devenir como empresa.

No obstante, y a pesar de su solidez, la Corporación no ha podido sustraerse a la evolución de la economía mundial en 2008, tal como queda reflejado en las principales variables, que han tenido crecimientos reducidos o repliegues causados tanto por el citado deterioro económico como por la baja de dos cooperativas durante este año.

Esta última circunstancia ha sido la principal causante de que se haya registrado una reducción de 2.320 puestos de trabajo, un 2,5% del total de una plantilla que a final de año estaba formada por 91.511 personas.

Por otro lado las inversiones en 2008 han sufrido una disminución del 54,7%, alcanzando aún así los 1.271 millones de euros, una cifra que hay que valorar teniendo en cuenta que en 2007 se produjo la adquisición de Caprabo por parte del Grupo Eroski.

En el ámbito internacional las ventas ascendieron a 4.115 millones de euros, con la apertura de 7 nuevas plantas productivas, lo que eleva su número total hasta 72. Si a ellas añadimos el personal del Grupo Eroski en Francia, al cierre del ejercicio la plantilla internacional ascendía a 14.671.

En suma cabe destacar que, a pesar de las dificultades, el ejercicio se ha cerrado con una cifra total de ventas de 15.466 millones de euros, un incremento del 2,7% sobre 2007.

## Área Industrial

---

Su evolución en 2008 se ha resentido del mal clima económico, con un repliegue en ventas del 6,7% originado por la caída de la demanda, principalmente en el mercado nacional.

A pesar ello se han puesto en marcha nuevas actividades vinculadas con sectores estratégicos, como la salud o la energía, con nuevas empresas como *Saludnova* (telemedicina), *Solum Technology*, (energía solar) y *Efficient Home Energy* (calderas de microgeneración).

Hay que destacar además la evolución del Polo de Innovación Garaia con la apertura del Centro de Promoción de Nuevas Actividades de la Corporación, el centro de I+D Edertek, el Grupo LKS con su centro tecnológico ISEA y Microsoft Innovation Center, además de dos nuevos edificios que acogerán sendos centros dedicados a las nanotecnologías, y a la electrónica y sistemas empotrados.

## Área de Distribución

---

El Grupo Eroski ha continuado en 2008 su expansión con 8 hipermercados y casi 100 supermercados, a lo que hay que añadir la transformación de los establecimientos Caprabo en tiendas Eroski.

## Principales cifras de MONDRAGON

en miles de euros

	2008	2007	08/07
Ventas	15.465.512	15.056.419	2,7
Puestos de Trabajo	91.511	93.831	-2,5
Inversiones	1.271.316	2.809.088	-54,7

También se ha dado un gran paso en el desarrollo del canal Eroski/online, que se ha extendido a mercados estratégicos como Madrid, con una gran aceptación.

En el terreno de la calidad, Eroski consiguió la 'Q de Oro' concedida por Euskalit a la gestión en su Plataforma de Productos Frescos del Norte y la Q de Plata a Eroski/viajes, como reconocimiento a la excelencia en la gestión de sus negocios cliente vacacional y Travel Air, siendo la primera empresa del sector turismo en conseguirlo.

Por último cabe destacar la inauguración de infraestructuras estratégicas como Géminis, el mayor y más moderno centro de proceso de datos de Euskadi, y la Plataforma de Frescos M50 en Madrid, una de las mayores plataformas refrigeradas de España.

### Área Financiera

La trayectoria de los mercados de valores durante 2008, la desaceleración de la actividad crediticia y ahorradora y el repunte de la morosidad han afectado decisivamente a los resultados de una Caja Laboral que, a pesar de todo, ha logrado superar este complicado año de forma estimable.

En cuanto a Lagun-Aro, ha aumentado el número de sus mutualistas en 917 personas para llegar a las 31.393. Asimismo su Fondo Patrimonial se situaba en 3.815 millones de euros al cierre del ejercicio, cubriendo las provisiones necesarias para hacer frente a las prestaciones de capitalización.

Además se han alcanzado unos ingresos totales de 231 millones de euros, un 7% más que en 2007, de los cuales 181 millones han correspondido a primas.



2008 ha sido un año marcado por el gran esfuerzo realizado por todos los que formamos parte de Caja Laboral y que finalmente ha dado sus frutos con logros como el liderazgo alcanzado en Calidad de Servicio. Por su parte 2009 debe ser el año en que toda la experiencia acumulada sea puesta al servicio del compromiso. Compromiso con los clientes y con la sociedad, pero sobre todo compromiso con nuestros valores, al fin y al cabo nuestro capital más valioso a la hora de acometer los retos que se nos van a plantear. Es el momento de ponerlos en práctica con más empeño que nunca. **Es el momento del compromiso.**

## **PREVENCION DEL BLANQUEO DE CAPITALES**

Durante el año 2008 la Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales (en adelante, PBC), se ha integrado en el Departamento de Cumplimiento Normativo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 66 del Real Decreto 216/2008. Este nuevo Departamento gestiona, además de PBC, las funciones referentes a la Mifid, Protección de Datos de Carácter Personal y Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores.

La aplicación informática propia que procesa la base de datos de Factiva / Dow Jones, relativa a las listas de sancionados y de personas políticamente expuestas, ha sido mejorada sustancialmente en cuanto a su alcance y a otras utilidades.

Asimismo, la aplicación informática propia en la detección del blanqueo de capitales ha sido actualizada y mejorada en diferentes aspectos.

Por otra parte, se ha modificado el Manual de Procedimientos para la Prevención del Blanqueo de Capitales, adaptándose el mismo a las sugerencias y recomendaciones de mejora realizadas por el experto externo, así como a las modificaciones relativas a la incorporación de PBC en el Departamento de Cumplimiento Normativo.

En el mes de septiembre, los procedimientos y órganos de control interno y de comunicaciones fueron objeto de examen anual por un experto externo, PB Consultores S.L. De este examen caben resaltar, entre otras, la valoración otorgada a la eficacia operativa de los Organos de Control Interno y de PBC, que ha sido calificada de “MUY BUENA”.

La plantilla de PBC, consta de siete personas : jefe, cinco analistas, y un administrativo.

Por último, durante el año 2008 se ha llevado a cabo un curso de formación a distancia dirigido a la totalidad de los socios y empleados de la red de sucursales. Además, se han impartido cursos específicos de formación para la prevención del blanqueo de capitales a través de operaciones de activo, dirigidos a los integrantes de diferentes Comisiones de Operaciones y Departamentos de Riesgos Territoriales. Finalmente, se han impartido cursos de formación presencial a los socios y empleados de oficinas de reciente apertura, así como a nuevos empleados.