

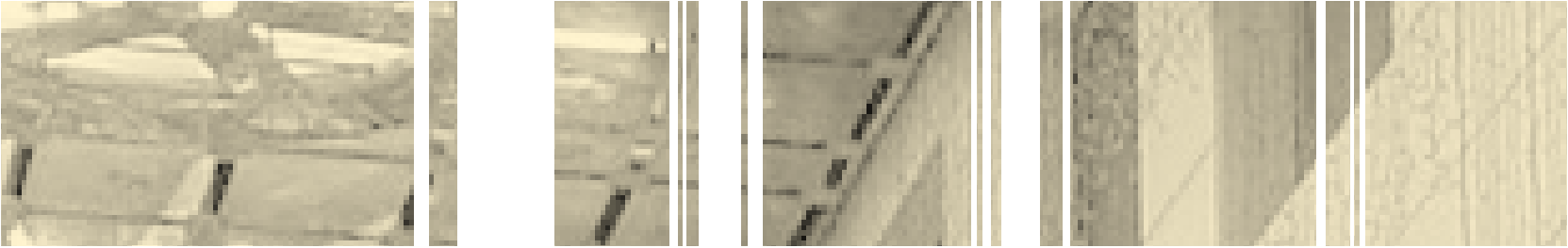
perfil de la organización



La naturaleza particular de las Cajas de Ahorro nos posiciona como entidades privadas carentes de accionistas. Esta genuina figura, que es peculiar de las Cajas de Ahorro, explica el hecho de que la estructura de los Órganos de Gobierno no se rija por el principio de representación del capital sino por la participación en los mismos de cuantos intereses colectivos están legítimamente involucrados en su gestión dentro del ámbito territorial en el que desarrollan su actividad.

BREVE HISTORIA DE LA CAJA DE CANARIAS

La Caja de Canarias nace como consecuencia de un acuerdo del Cabildo Insular de Gran Canaria en los primeros meses de 1939. La presencia de una entidad de las características de una Caja de Ahorros, unida, como marcaba la tradición, a un Monte de Piedad, era una necesidad sentida por toda la sociedad, que arrastraba y era arrastrada por las secuelas de una guerra. La población de la Isla, especialmente de su capital, corría peligro de perder los escasos ahorros que poseía y de no poder acometer proyectos empresariales por falta de financiación. Una Caja de Ahorros era entonces, a juicio no equivocado del Cabildo, una urgente necesidad.



En estos primeros años, hasta la década de los sesenta del pasado siglo, el crecimiento de la Caja Insular de Ahorros y Monte de Piedad de Gran Canaria, que así se denominó originalmente, fue constante aunque pausado. Durante estos veinte años, sus recursos ajenos alcanzaron, en 1960, algo más de 155 millones de pesetas y sus préstamos superaban en poco los 120 millones, todo ello gracias a sus 36.000 clientes. Se trata de una primera etapa de afianzamiento, de poder ganarse la confianza de la sociedad canaria.

Es a finales de los años 60 cuando se produce una expansión considerable de la entidad. De las 23 oficinas con que contaba en 1960 se alcanzan las 99 veinte años más tarde. Es una época en la que La Caja apuesta fuerte por una presencia masiva en las islas de la provincia de Las Palmas, de manera que su cercanía a la clientela pudiera alentar cualquier indicio de desarrollo económico y social. Vemos, así, que su cartera de préstamos alcanza, a finales de 1980, más de 22.000 millones de pesetas para sus 250.000 clientes.

Esta presencia de la institución, marcada fundamentalmente por un mercado financiero estrechamente regulado, se hace notar en los sectores básicos de nuestra economía: agricultura, turismo, puerto, construcción y comercio. Los préstamos agrícolas ofrecen condiciones muy atractivas de financiación, mientras que el apoyo a empresas turísticas y las relacionadas con este subsector, se nota de forma palpable. El puerto se ve reforzado con la participación de La Caja en la creación de un importante astillero para reparaciones navales y las familias, por otro lado, vieron facilitado el acceso a sus viviendas gracias, no sólo a los préstamos y a las modalidades de ahorro que hacían más atractiva la compra de los hogares, sino también a las propias promociones impulsadas por la entidad; finalmente, el comercio contó con La Caja como un aliado natural para el desarrollo de su actividad.

Es el momento del cambio de denominación para reflejar su presencia en las islas de la provincia de Las Palmas: Caja Insular de Ahorros. Gran Canaria. Lanzarote. Fuerteventura pasó a ser su nombre oficial, hasta llegar a la actual de Caja Insular de Ahorros de Canarias, La Caja de Canarias, por su actividad en todas las islas del archipiélago, incluida la más pequeña de las habitadas, La Graciosa.

Desde aquellos años 80 hasta la actualidad, ya en plena liberalización del sistema financiero, La Caja ha experimentado un desarrollo espectacular. Situada a la vanguardia de la tecnología en servicio a sus clientes, no hay un sector implicado en el desarrollo económico y social de la región en el que no esté presente. Pese a la cada vez más agresiva competencia, La Caja de Canarias se consolida como ente imprescindible en el ámbito de las islas, manteniendo un progresivo crecimiento que la sitúa en los primeros puestos del ranking financiero en la región.

En la actualidad, nuestra entidad dispone de una moderna sede central en la calle Mayor de Triana, nº 20.

ACTIVIDAD DE LA CAJA DE CANARIAS

Desde su creación, nuestra Caja de Ahorros ha sido consecuente con su fin social, contribuyendo de manera significativa al desarrollo de nuestra región. Prueba de ello es nuestra posición competitiva, que nos sitúa como la entidad financiera líder en la provincia de Las Palmas, aunando a este crecimiento la distribución de una Obra Social especializada, moderna, sensible y acorde a las demandas de la sociedad canaria, extendiéndose a todos los segmentos de la población y a tipos muy variados de actividades.

La Caja de Canarias es una entidad financiera calificada en el sector como de tamaño pequeño(1). No obstante, en los últimos ejercicios económicos se ha producido un importante crecimiento en las principales magnitudes del negocio, lo que nos ha permitido fortalecer aún más nuestra solvencia y solidez financiera.

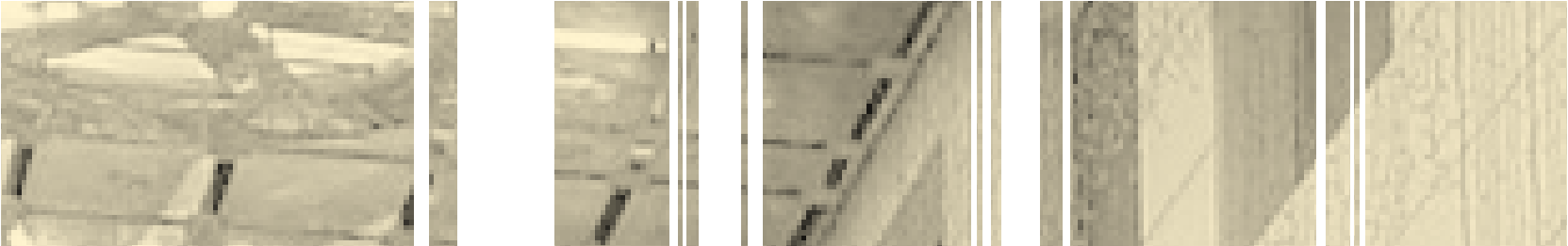
Por otra parte, la Obra Social de nuestra Entidad, ha sido y es, como ya se ha comentado, proactiva e innovadora, pero sin olvidar las principales sensibilidades de la sociedad canaria.

Así, La Caja de Canarias ha incrementado de forma notable sus presupuestos de Obra Social en los últimos seis años, con un crecimiento acumulado del 179% y del 26% en el último ejercicio con respecto al anterior.



En cuanto a la intensidad de la actividad de la Obra Social, durante 2007 se ejecutaron 1.471 proyectos, beneficiándose 2,1 millones de personas de los mismos.

(1) Información extraída de CECA para definir la estructura para 2007 según la Distribución de Cajas de Ahorro en Grupo de Dimensión.



ÁMBITO GEOGRÁFICO DE IMPLANTACIÓN

La Caja de Canarias desarrolla su actividad financiera dentro del Estado Español y, más concretamente, en la Comunidad Autónoma Canaria, donde nos encontramos implantados en ambas provincias: Las Palmas y Santa Cruz de Tenerife.

Nuestra vocación social nos ha llevado desde el primer momento a dar importancia a estar cerca de los canarios, especialmente donde otras entidades financieras no deseaban implantarse por criterios estrictamente comerciales. Esto nos ha conducido a estar presentes en todas las islas que componen el archipiélago canario y a disponer de sucursales en prácticamente la totalidad de los municipios de la Comunidad Autónoma Canaria.

Así mismo, muestra de nuestra vocación social, damos servicio en núcleos poblacionales marginales, normalmente ubicados en zonas rurales.

PORCENTAJE DE DISTRIBUCIÓN DEL NEGOCIO POR ZONAS RURALES Y URBANAS		
AÑO	RURAL (POBLAC. < 50.000 HAB.)	URBANA (POBLAC. > 50.000 HAB.)
2005	32,69%	67,07%
2006	33,74%	66,26%
2007	36,59%	63,41%

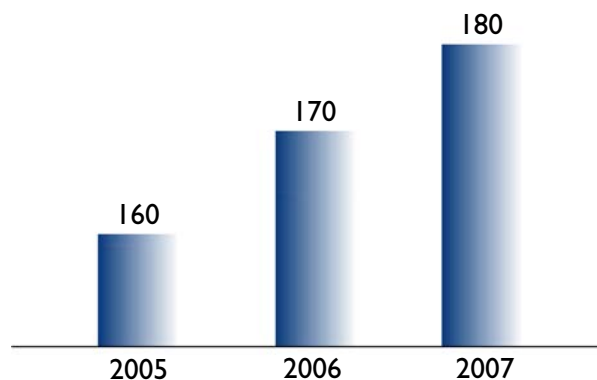
Por otra parte, nuestra Entidad dispone de una sucursal aperturada en 2007 en Madrid, ubicada en las C/ Cedaceros, nº 3, que cuenta con los medios humanos, materiales y tecnológicos necesarios para garantizar un adecuado servicio al cliente.

La Caja de Canarias concluyó el ejercicio 2007 con un total de 180 oficinas, habiéndose aperturado en este mismo año 10 de ellas. Estas nuevas incorporaciones se enmarcan dentro de un ambicioso plan de expansión que persigue el doble objetivo de facilitar la proximidad a los clientes, así como mejorar el servicio prestado a los mismos.

Además, a través de los canales alternativos (Banca por Internet, Banca Móvil, Banca Telefónica y Banca Automatizada) nuestros clientes pueden acceder a sus cuentas y realizar operaciones desde cualquier lugar del mundo.

La evolución en el uso de estos nuevos canales de relación ha sido positiva, aumentando tanto el número de operaciones realizadas, como el parque de elementos informáticos y de infraestructura.

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE OFICINAS

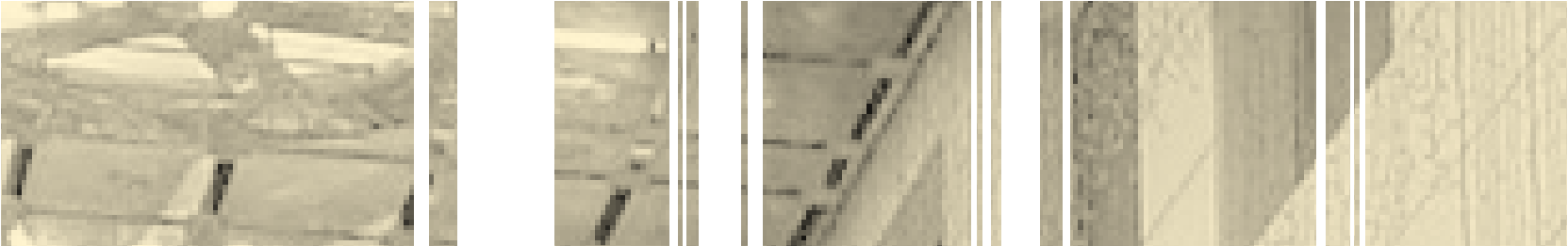


CANAL UTILIZADO	Nº DE USUARIOS		
	2005	2006	2007
Banca telefónica	43.067	56.935	94.082
Banca electrónica	68.401	88.188	124.430
Autoservicios clientes propios	356.501	311.764	330.169

CANAL UTILIZADO	Nº DE OPERACIONES		
	2005	2006	2007
Autoservicios no clientes*	2.563.458	2.855.422	2.883.347

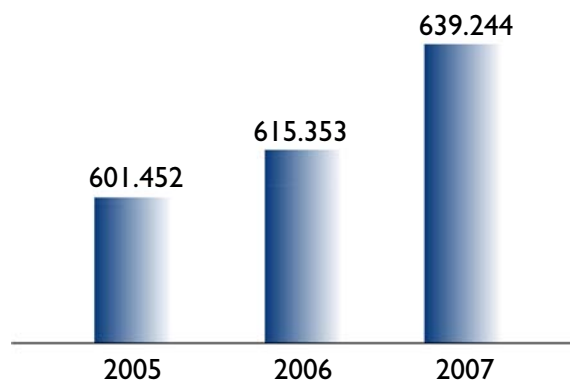
*Al tratarse de no clientes no es posible determinar por número de usuarios

CANAL	ELEMENTOS INFORMÁTICOS E INFRAESTRUCTURA		
	2005	2006	2007
TPV's instalados en comercios	9.491	10.414	10.583
Cajeros automáticos	447	455	474
Impresoras de autoservicio	111	111	112
Puesto de Taquilla y de venta Telefónica	30	33	38
Máquinas expendedoras de entradas y buzones de venta y recogida	22	29	37
Actualizadores de libretas de ahorros	14	21	37



Otra muestra del alto nivel de capilaridad de nuestra red de oficinas es que La Caja de Canarias gestionó a través de todas ellas un volumen de negocio de 14.190 millones de euros en 2007, dando servicio a más de 630.000 clientes.

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE CLIENTES



Finalmente, es destacable el hecho de que desde 2004 las oficinas de nuestra red se han configurado atendiendo a un nuevo modelo organizativo y de imagen. Con esta novedad se ha logrado oficinas con diseños más funcionales, abiertas y diáfanas, permitiendo una clara mejora en el servicio prestado a los usuarios.

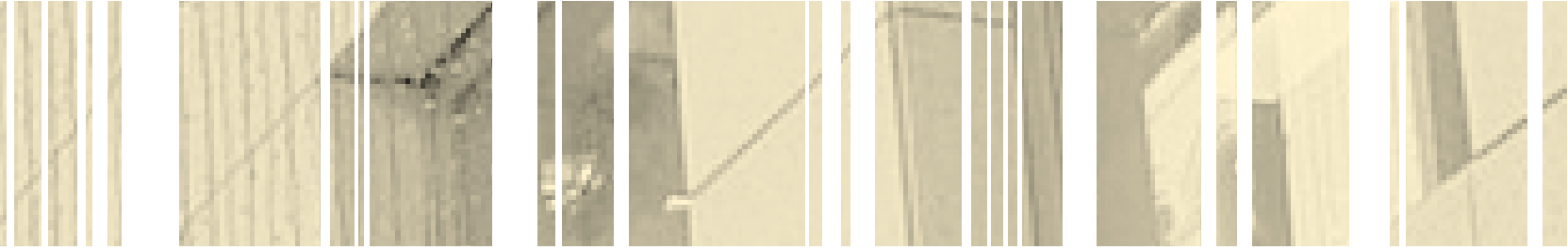
PRINCIPALES MARCAS, PRODUCTOS O SERVICIOS

Como entidad financiera que somos, en La Caja de Canarias pretendemos que el negocio de intermediación financiera tenga lugar de la manera más eficiente, garantizando que los productos y servicios diseñados sean capaces de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes al menor coste para la Entidad.

Para ello, la innovación financiera y tecnológica juega un papel destacable, ya que nos permiten relacionarnos con el mercado por nuevos canales, más ágiles, flexibles y seguros.

En La Caja de Canarias hemos desarrollado un modelo de segmentación de la clientela a través del cual podemos ofrecer soluciones financieras y no financieras adaptadas a las demandas concretas y específicas de cada colectivo.

Inicialmente, podemos subdividir el mercado en dos grandes grupos con necesidades heterogéneas entre sí:

- 
- Particulares.
 - Empresas.

Para ambos colectivos, La Caja de Canarias ofrece productos y servicios orientados a dar cobertura a las necesidades de:

- Financiación: a través de diversas fórmulas de préstamos y créditos, a tipos de interés variables, fijos o mixtos.
- Ahorro: permitiendo al cliente rentabilizar sus excedentes, ya sea a corto, medio o largo plazo.
- Medios de pago: disponiendo de una amplia gama de tarjetas para poder operar en máquinas de autoservicios y establecimientos comerciales de todo el mundo.
- Seguros, ofreciendo soluciones dentro del mundo de la previsión en materia de hogar, accidente, salud, vida, etc.

Una relación más exhaustiva de nuestro portafolio de productos y servicios puede ser consultado en nuestra Web lacajadecanarias.es.

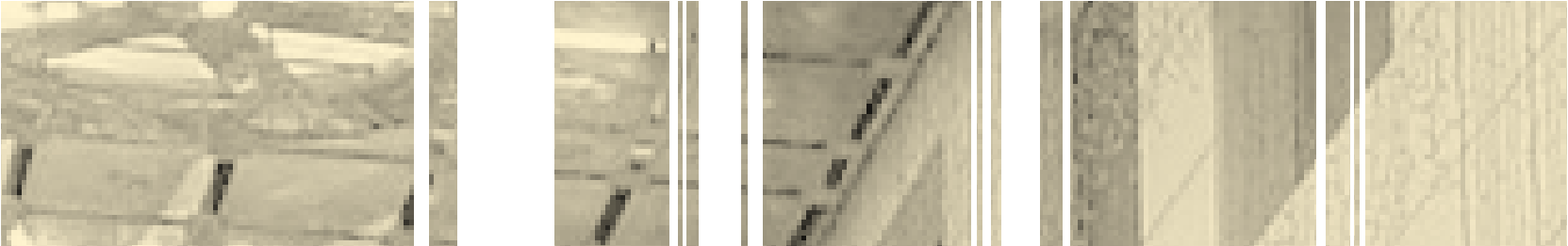
Pero tan importante como el diseño de los productos y servicios, es el adecuado asesoramiento a la hora de informar a los clientes y buscar las fórmulas que mejor se adecúen a su perfil ahorrador e inversor.

TIPOLOGÍA DE CLIENTES

La Caja de Canarias atiende a los mercados de clientes Particulares y clientes Empresas, ofreciendo por tanto una banca universal.

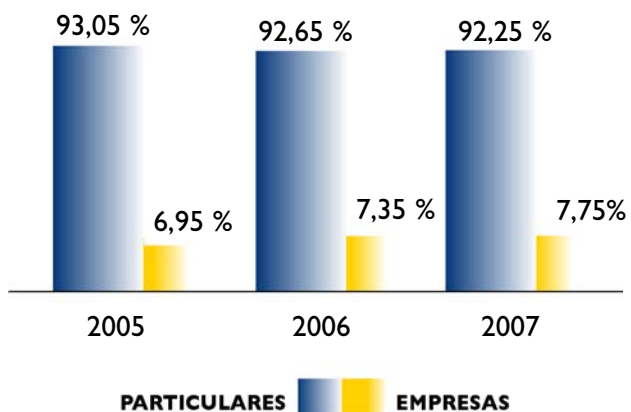
Dentro del primero de los segmentos; nuestra Entidad da servicio a diferente tipología de colectivos, entre los que destacan jóvenes, mayores, personas inmigradas, trabajadores autónomos, noministas, etcétera.

En cuanto a la banca de Empresas, La Caja de Canarias oferta sus productos, servicios y asesoramiento especializado a pequeñas, medianas y grandes empresas, a través de una red de oficinas especializadas en este segmento del mercado.

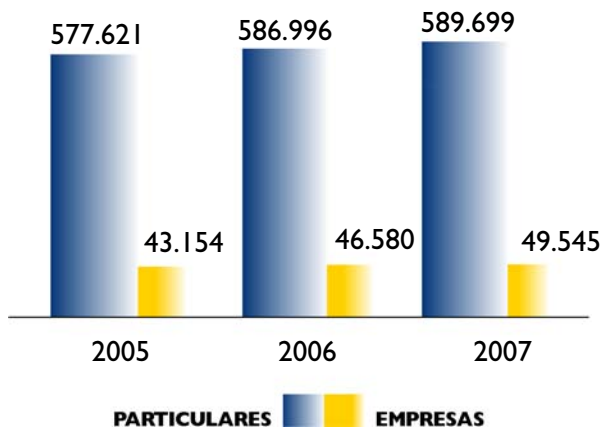


CLASIFICACIÓN DE CLIENTES

Peso relativo de cada segmento



NÚMERO DE CLIENTES



ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La estructura organizativa definida en La Caja de Canarias responde a las necesidades que en todo momento presenta la Entidad para alcanzar sus objetivos, incluyendo los referentes a la RSC, ya que la misma se encuentra integrada en nuestra propia estrategia corporativa.

La estructura organizativa es aprobada por el Consejo de Administración, órgano que tiene encomendada la administración y gestión financiera, así como la de la Obra Social, para el cumplimiento de sus fines.

Dado que en dicho Consejo se encuentran representados los diferentes grupos de interés de nuestra Caja de Ahorros es por lo que se garantiza una organización coherente con los objetivos de la RSC.

Nuestra estructura está presidida por D. Antonio Marrero Hernández, quien tiene asignada responsabilidad ejecutiva. La Dirección General es ostentada por D. Juan Manuel García Falcón, de quien dependen dos Subdirecciones Generales y cuatro Direcciones de Área.

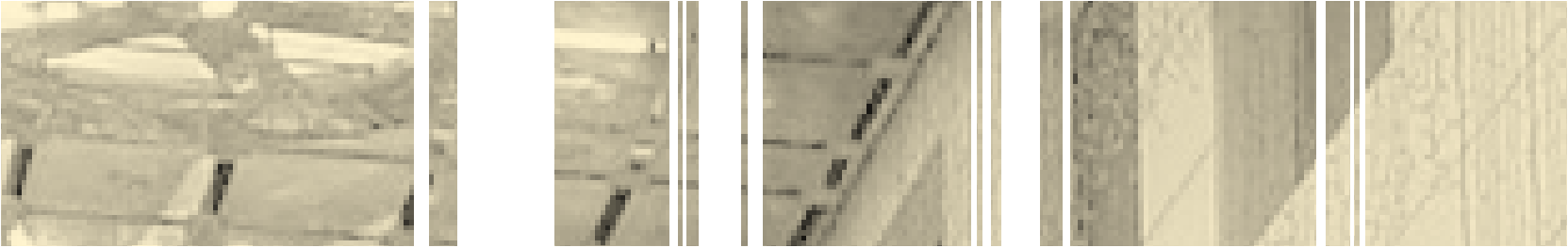
Por otra parte, en La Caja de Canarias existen dos departamentos staff, cuya actividad y resultados son reportados de manera directa a la Dirección General.

Gráficamente el organigrama de nuestra Entidad al máximo nivel es el siguiente:

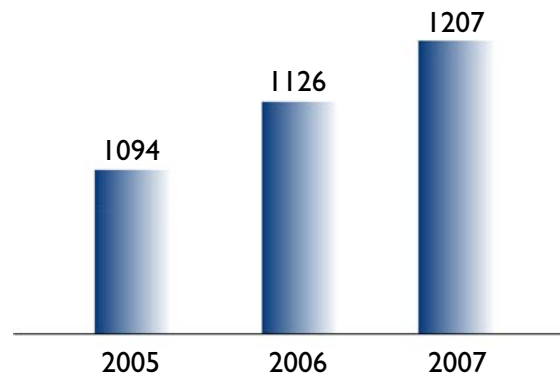


EQUIPO HUMANO

A finales del año 2007, en La Caja de Canarias contábamos con 1.207 personas en plantilla. De éstas, 81, casi un 7,2%, se han incorporado en este ejercicio.



EVOLUCIÓN TOTAL DE EMPLEADOS



CAMBIOS SIGNIFICATIVOS DEL PERIODO RELATIVOS A TAMAÑO, ESTRUCTURA Y PROPIEDAD DE LA ORGANIZACIÓN

En el año 2007 no se han producido cambios significativos en tamaño y estructura más allá de la apertura de nuevas oficinas.

En relación a los Órganos de Gobierno, en el segundo semestre del año 2007, como consecuencia de la presentación de su renuncia como Vocales del Consejo de Administración, por incompatibilidad con su designación para el desempeño de cargos públicos, han sido sustituidos por los correspondientes suplentes un representante de las Corporaciones Municipales, el representante de los Cabildos Insulares y el de la Entidad Fundadora.

RECONOCIMIENTOS Y DISTINCIONES SOCIALES

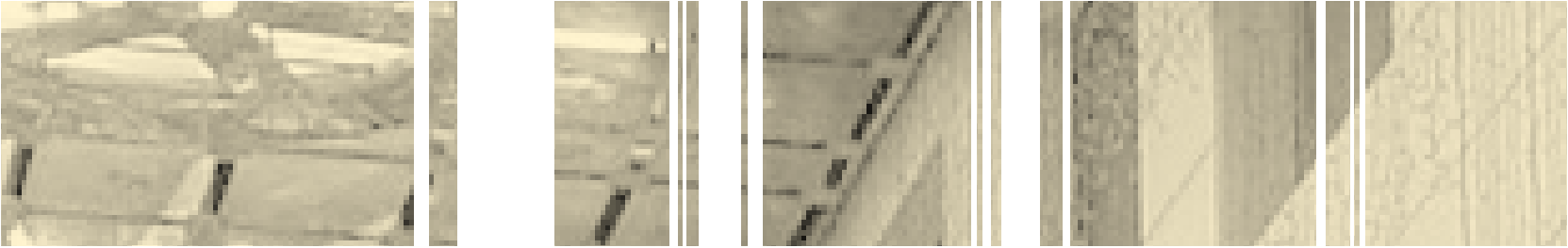
La Caja de Canarias ha obtenido diversos premios y certificaciones derivados de su actividad social y económico-financiera.

En el ámbito de la gestión, nuestra Entidad ha realizado un esfuerzo considerable en la definición e implantación de modelos de trabajo internacionalmente reconocidos y aceptados, especialmente en el ámbito de los Sistemas de Gestión de la Calidad.

Como resultado de lo anterior son destacables los siguientes reconocimientos a nivel de gestión: (ver cuadro)



<i>DISTINCIÓN</i>	<i>COMENTARIO</i>
2001	
Certificación ISO 9001:2000 en Canales Alternativos	Banca Electrónica, Banca Telefónica y Banca Automatizada
2002	
Certificación ISO 9001:2000 en Comercio Exterior y Calidad y Atención al Cliente	La prestación de servicios financieros relacionados con el comercio exterior y gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias y servicios de información general al cliente
2003	
Sello de Calidad Europea EFQM en Canales Alternativos	Primera entidad financiera española que obtiene este reconocimiento según el nuevo esquema armonizado a nivel europeo
Certificación ISO 9001:2000 en La Caja Mediación (correduría de seguros)	Primera correduría de Canarias en obtener tal reconocimiento
2006	
Certificación ISO/IEC 27001 para A.T.C.A.	A.T.C.A. constituye una alianza tecnológica entre La Caja de Canarias y otras tres Cajas de Ahorro españolas
Mención al Liderazgo premios a la Excelencia	Convocados a finales de 2006 por la Consejería de Industria, Comercio y Nuevas Tecnologías del Gobierno de Canarias
2007	
Certificación CMMI Nivel 5 para A.T.C.A.	A.T.C.A. constituye una alianza tecnológica entre La Caja de Canarias y otras tres Cajas de Ahorro españolas
Premio de Excelencia Empresa Canaria	Convocados por la Consejería de Industria, Comercio y Nuevas Tecnologías del Gobierno de Canarias



Otro reconocimiento de gran relevancia por su repercusión financiera para la Entidad es el otorgado periódicamente por la prestigiosa agencia de calificación Moodys. Dicha agencia internacional confirmó los ratings de máxima solvencia a corto plazo (P1) de La Caja de Canarias y su rating a largo plazo A2.

Así mismo, desde el punto de vista social, durante 2007 La Caja de Canarias ha recibido una serie de premios y reconocimientos a su labor, a través de Corporaciones Públicas, y otras entidades sociales, culturales y deportivas.

- Cachorro de Honor a la Obra Social de La Caja de Canarias.
- Reconocimiento del Ministerio de Exteriores de Japón a la labor del Centro de Iniciativas Culturales de La Caja de Canarias (CICCA).
- Reconocimiento de la Federación de Lucha Canaria de Gran Canaria.
- Reconocimiento de La Casa de Galicia en Las Palmas al Coro Juvenil de La Caja de Canarias.
- Reconocimiento de La Federación de Lucha del Garrote Canario.
- Obtención del primer premio a la Carroza de La Caja de Canarias, en la Cabalgata de Reyes Magos.
- Reconocimiento del Club de Baloncesto Tara.
- Reconocimiento en la Vuelta Cicloturista Internacional de Maspalomas.
- Reconocimiento de la Concejalía de Deportes de Puerto del Rosario.
- Reconocimiento del Colectivo de Mayores del municipio de San Bartolomé de Tirajana.
- Reconocimiento en el Fotosub Gran Canaria.
- Reconocimiento de la Hermandad y Cofradía del Santo Encuentro de Cristo.