

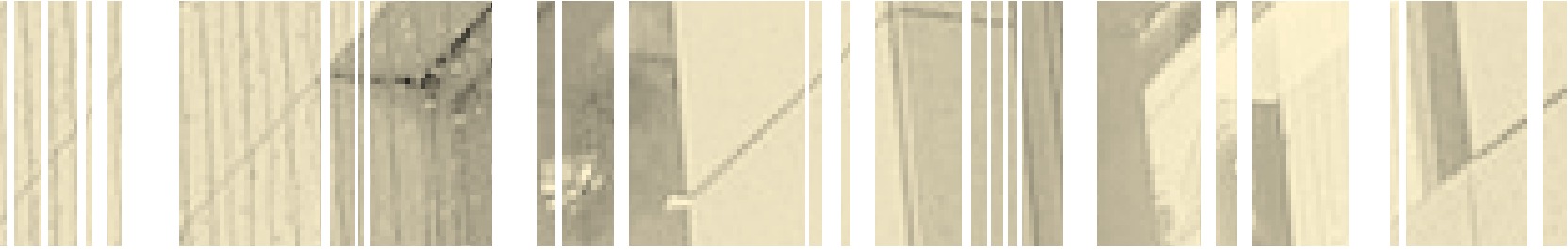
RESPONSABILIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los productos y servicios comercializados por La Caja de Canarias son pensados por y para nuestros clientes.

En nuestra Entidad concebimos a nuestros clientes como las personas, tanto físicas como jurídicas, que han depositado su crédito y confianza en nosotros, convirtiéndose en el núcleo esencial de nuestro negocio y con los que queremos mantener relaciones de colaboración en el largo plazo, permitiéndonos poder llevar a cabo nuestra implicación con el progreso sostenible del entorno en el que nuestra Entidad opera. Nuestro enfoque de gestión se ha dirigido más hacia el cliente que hacia el producto, puesto que en los modelos avanzados de dirección entendemos que la orientación producto ha quedado superada por una orientación hacia la satisfacción y fidelización del cliente.

En esta línea, nuestros objetivos generales, derivados del enfoque al cliente, se pueden resumir en los siguientes:

- Definir mecanismos para conocer, comprender y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.
- Sistematizar la innovación financiera, ideando y comercializando soluciones novedosas que den cobertura a las demandas cambiantes del mercado.
- Ofrecer una oferta personalizada hacia algunos grupos específicos que presentan unas necesidades financieras muy concretas, por ejemplo: personas mayores, jóvenes, personas inmigradas, noministas, pymes y comercios, etcétera.
- Crear y potenciar nuevos canales de relación con el mercado, tales como la banca por Internet, la banca móvil, la banca telefónica y la banca automatizada.
- Aumentar la vinculación y satisfacción de nuestros clientes con la calidad percibida, estableciendo paralelamente procedimientos eficaces para la resolución de quejas y reclamaciones.
- Lograr una imagen de mercado intachable, caracterizada por su transparencia y el cumplimiento ético, así como por su compromiso social y medioambiental.
- Cumplir con la normativa vigente en materia de comunicación con el mercado y protección de datos personales, primando la transparencia y claridad en la información emitida, así como la protección de datos sensibles acerca de nuestros clientes.



Las políticas derivadas del enfoque de gestión centradas en el cliente están contempladas en el posicionamiento estratégico de la Entidad y materializadas en los planes operativos de las diferentes unidades organizativas participantes en su definición y aplicación, entre las que destacan el Área de Marketing y Calidad, Área de Innovación Financiera y el Área Comercial. Este posicionamiento estratégico es planteado por la alta Dirección de La Caja de Canarias y aprobado por los máximos Órganos de Gobierno.

Los objetivos a nivel operativo, cuantitativo y cualitativo, se encuentran definidos anualmente en el Presupuesto General de la Entidad, en las Hojas de Objetivos de la Red de Oficinas, así como en los documentos de Proyectos y Acciones de departamentos centrales.

La responsabilidad operativa relativa a productos y servicios es compartida entre las Áreas de Marketing y Calidad, Área de Innovación Tecnológica y Área Comercial. También tienen funciones de gestión de productos y servicios los departamentos responsables de nuestros Canales Alternativos (Banca Electrónica, Banca Telefónica y Banca Automatizada y Medios de Pago)

Los resultados consecuencia del enfoque al cliente se detallan a continuación, complementando las cifras aportadas en los indicadores relacionados.

Conocimiento de la voz del cliente

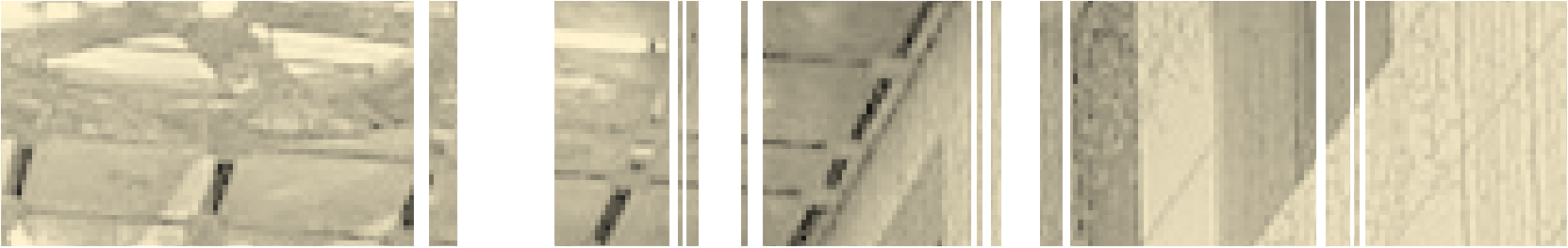
La Caja de Canarias dispone de mecanismos de comunicación y diálogo con los clientes, de muy diversas formas, especialmente a través del contacto directo en oficinas, encuestas periódicas, para medir su nivel de satisfacción, análisis y gestión de quejas, reclamaciones, consultas y sugerencias.

Estos sistemas, operando de manera complementaria, nos permiten captar la voz de nuestro cliente y conocer las necesidades y expectativas de este grupo de interés.

Medición de la satisfacción de clientes

Conocer la calidad percibida por nuestros clientes es objetivo prioritario de nuestra Entidad. Esta medición nos ha permitido adecuar de forma permanente, los procesos y procedimientos desarrollados hacia una mejora en la calidad del servicio. En La Caja de Canarias entendemos que la calidad de servicio es fundamental para lograr la fidelización de nuestros clientes.

En este sentido, se realizan anualmente y de forma sistemática numerosas encuestas de satisfacción a los clientes y, a lo largo del año, se realizan dos oleadas de encuestas a la totalidad



de la red de oficinas. Prueba de ello es que durante el año 2007 se efectuaron más de 9.000 encuestas, de las que gracias a la información obtenida en ellas, se definieron diversos planes de acción conjuntos. Además, los datos obtenidos a través de estas encuestas son comunicados a todas las oficinas, de forma que dispongan de información detallada sobre cómo los clientes valoran sus servicios.

Así mismo, participamos en los estudios de Benchmarking de Satisfacción, tanto de clientes particulares como de clientes empresas, impulsados por la Comisión de Calidad de la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA). Lo que nos permite, además de conocer el nivel de satisfacción de los clientes, el posicionar a nuestra Entidad respecto al sector de Cajas de Ahorro participantes.

Investigaciones de Mercado

A través de nuestro Departamento de Marketing llevamos a cabo una planificación y ejecución de diversos estudios de mercado, orientados a conocer demandas específicas de nuestros clientes en particular y del entorno en general.

Son de destacar las siguientes investigaciones, debido a la relevancia de sus resultados, tanto desde un punto de vista económico, como social y medioambiental:

- **Mayo 2007 - Post-Test Campaña Publicitaria TV:** estudio cuyo objetivo es conocer el impacto de los spots expuestos en televisión con el fin de valorar su eficacia y poder orientar la estrategia a adoptar en campañas posteriores.
- **Mayo 2007 - Análisis de Mercado:** Viviendas de Protección Oficial (VPO)
- **Agosto 2007 - Oportunidades de Negocio en el Mercado Hipotecario de Gama Alta**
- **Octubre 2007 - Segmento Mayores:** Análisis de de oportunidades en la oferta de productos financieros para este segmento.
- **Noviembre 2007: Perfil del cliente del Monte de Piedad**

Sistema de Sugerencias

La Caja de Canarias, con el interés de involucrar activamente a los clientes en los procesos de mejora de la Entidad, gestiona las sugerencias recibidas de los mismos estableciendo las acciones de mejora oportunas. De hecho, las principales sugerencias recibidas durante 2007 de los clientes están directamente relacionadas con mejoras organizativas en las oficinas.

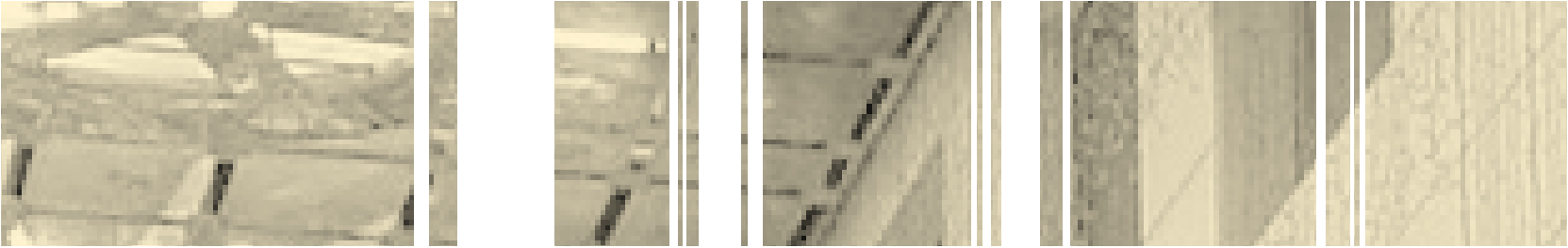
TIPOLOGÍA DE SUGERENCIA	NÚMERO	%
Mejoras organizativas	430	42,9%
Precios y Productos	246	24,6%
Mejoras en el servicio	128	12,8%
Mejoras en oficina	116	11,6%
Cajeros automáticos y tarjetas	34	3,4%
Correspondencia	31	3,1%
Préstamos	12	1,2%
PC Caja, Cajatiqué y Web Corporativa	5	0,5%
TOTAL	1002	100%

Quejas y Reclamaciones

Las quejas y reclamaciones de los clientes son una fuente de información directa que permiten a La Caja de Canarias mejorar los servicios que ofrecemos. Además también posibilita corregir incidencias que se hayan producido, dándonos la oportunidad de solucionar los problemas ocasionados.

Para ello, La Caja cuenta con un Departamento de Atención al Cliente que se encarga de:

- Atender y resolver las quejas o reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, usuarios de La Caja de Canarias, cuando las mismas se refieren a intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones, contratos o servicios financieros prestados por La Caja de Canarias, ya deriven de los propios contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular del principio de equidad.



- Hacer llegar a la alta Dirección de La Caja de Canarias recomendaciones y sugerencias sobre todos aquellos aspectos que, en su opinión, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que deben existir entre nuestra Entidad y sus clientes.

Este Departamento desarrolla su actividad siguiendo las directrices establecidas en el Reglamento para la Defensa del Cliente, aprobado por Consejo de Administración del 24 de mayo de 2005 y verificado por la Dirección General del Tesoro y Política Financiera de la Consejería de Economía y Hacienda del Gobierno de Canarias, con fecha 5 de septiembre de 2005. En dicho reglamento se describen las funciones del Departamento, sus deberes, así como los medios de los que dispone el cliente para presentar sus quejas y reclamaciones, plazo de presentación, plazo de resolución, información mínima que debe presentar, motivos de inadmisión a trámite, resolución y notificación.

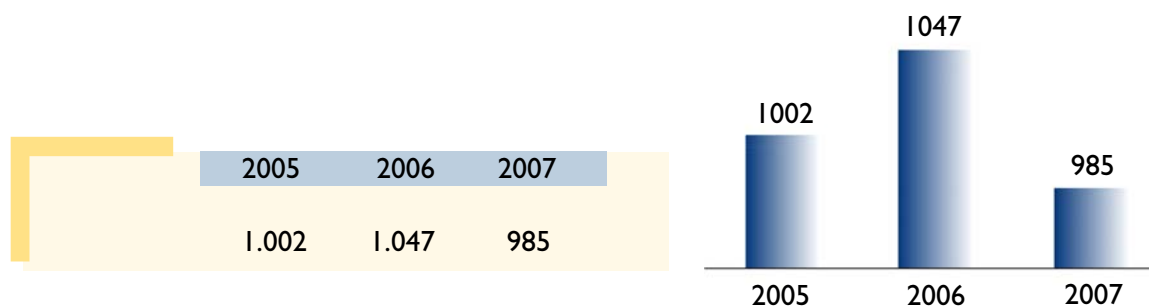
La consulta a este Reglamento puede realizarse a través de cualquier oficina o a través de la página Web lacajadecanarias.es.

Por otra parte, los clientes pueden presentar sus quejas y reclamaciones a través de los siguientes canales:

- Red de oficinas, donde tendrán a su disposición las Hojas de Reclamaciones del Gobierno de Canarias y Libro de Reclamaciones Oficial de la Entidad.
- Remitir por escrito al Departamento de Atención al Cliente, C/Mayor de Triana, 20, apartado 35001.
- Remitir por fax al 928 002162.
- Remitir por correo electrónico a atencionalcliente@lacajadecanarias.es.
- Por Internet en www.lacajadecanarias.es, apartado Atención al Cliente.



La evolución en el número total de quejas y reclamaciones se muestra a continuación:



Soluciones financieras diferenciadas

Los mayores niveles de conocimiento y cultura financiera, acompañados de un aumento en el grado de exigencia de los clientes, ha llevado a La Caja de Canarias a esforzarnos por adaptar nuestro portafolio de productos y servicios hacia las particularidades de cada segmento de la clientela.

El primer aspecto diferencial en esta política comercial es la distinción entre red de oficinas dirigidas al cliente particular y la red de sucursales orientadas a dar servicio exclusivo a las empresas, a través de la creación de un servicio propio denominado La Caja Empresas.

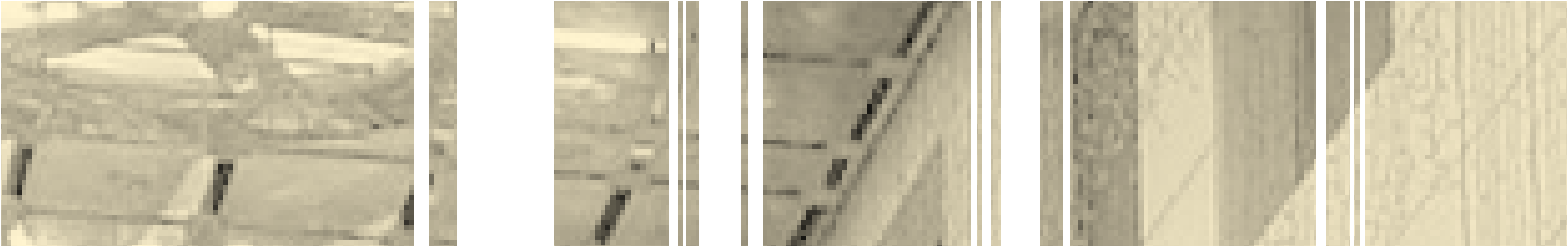
Por otra parte, en nuestra Entidad hemos querido ofrecer un trato personal diferenciado al colectivo de grandes patrimonios, contando con un Departamento específico de Banca Privada. La finalidad de esta unidad organizativa es identificar y dar solución a las necesidades concretas de un volumen reducido de clientes, haciendo uso para ello de herramientas de gestión propias.

Ya dentro del segmento de clientes Particulares, la heterogeneidad es una realidad característica. La Caja de Canarias, consciente de este hecho, ha diseñado un conjunto de medidas financieras y no financieras destinadas a cada colectivo, dándole la denominación de Clubes.

Niños y Jóvenes:

La Caja de Canarias ha establecido una oferta específica para el grupo de niños y jóvenes, prestando una especial atención a uno de los principales motivos de preocupación de estos últimos: el acceso a la primera vivienda.





La Caja de Canarias cuenta con el 'Club Infantil', un programa dirigido a los niños hasta 14 años, integrado por un paquete de productos específicos con promociones especiales acordes al perfil de consumo de este colectivo. Con el fin de fomentar hábitos saludables en los niños como el ahorro responsable, los miembros del Club Infantil son obsequiados con una Libreta Club Infantil.

Los principales productos y servicios destinados a este segmento son:

- Libreta Club Infantil
- Plan de Ahorro Infantil
- Web Club Infantil

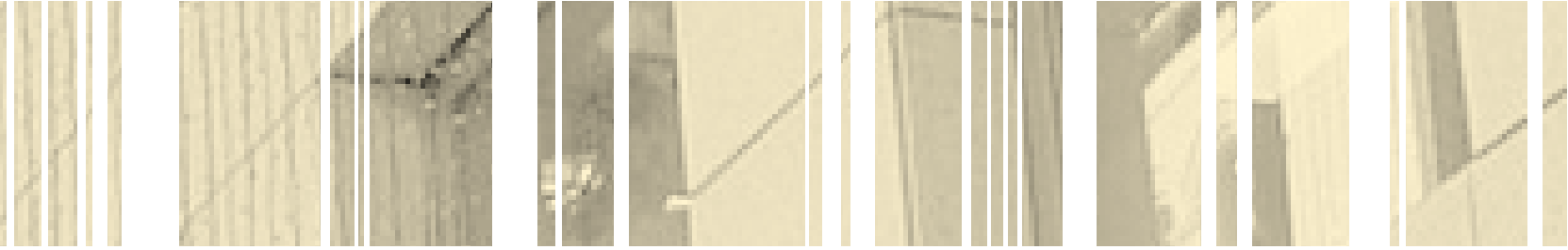
Para los jóvenes contamos con el [Club_Joven], un programa dirigido a chicos entre 15 y 27 años, integrado por un paquete específico de productos y servicios financieros en condiciones excepcionales y atractivas ofertas.

La oferta principal para este grupo de clientes la configuran:

- Libreta Club Joven y Cuenta Corriente Club Joven
- Cuenta Vivienda Club Joven
- Hipoteca Canaria Club Joven
- Préstamo Personal Club Joven
- Microcréditos Sociales o préstamos de pequeño importe, a bajo interés, sin comisiones y con plazos de devolución flexibles, dirigidos a financiar proyectos viables que conduzcan al autoempleo.
- Tarjeta Club Joven
- Carné Joven Euro<26
- Web Club Joven

Mayores:

El progresivo envejecimiento de la población española está alterando radicalmente la demografía del país. Las previsiones apuntan a que en unos 35 años, habrá 16 millones de españoles con más de 65 años, frente a los 7 millones actuales.



Por ello, consciente de la importancia estratégica del segmento, La Caja de Canarias ha creado productos y servicios especialmente dirigidos a este colectivo, siendo el más importante el servicio Pensión Canaria, que permite al pensionista el adelanto de su pensión.

Paralelamente, para fomentar el uso de la Tarjeta Canaria entre los mayores que tengan domiciliada la pensión en nuestra Entidad, se ha habilitado la posibilidad del adelanto de la misma cuando se realice alguna operación de compra en un comercio propio o ajeno. De este modo, se podrá disponer de la pensión tanto por cajero automático como a través de comercio.

Por otra parte, cabe destacar la iniciativa “La Caja Activa” llevada a cabo desde la Obra Social, dirigida especialmente a personas mayores que deseen mejorar su calidad de vida, ofreciéndoles nuevas ocupaciones, entretenimiento y una formación en labores para muchos desconocidas.

Un total de 75 Centros de Mayores de Canarias están llevando a cabo actualmente los talleres lúdicos y formativos 'La Caja Activa': Talleres de Manualidades, Talleres de Aprendizaje y Desarrollo, Talleres Físico- Deportivos y Talleres Lúdicos.

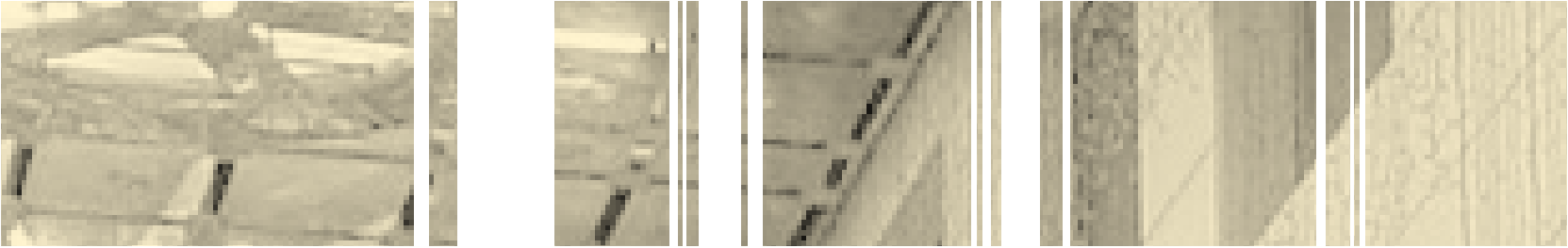
Gracias a esta iniciativa, las personas mayores pueden dedicar parte de su espacio de vida al relajamiento y a la autorrealización, encontrando una manera eficaz de ocupar su tiempo libre con una amplia oferta lúdica, y cubriendo ciertas necesidades latentes en la mayoría de los centros de la Tercera Edad.

Personas Inmigradas



Durante los últimos años se ha multiplicado el número de inmigrantes, especialmente aquellos que provienen de países de América Latina, del Magreb y Europa del Este. Esta circunstancia, por razones de proximidad, es todavía más sensible en Canarias que en otras comunidades autónomas.

Este colectivo tiene una serie de características comunes como son la dificultad en el uso del idioma, el acceso al empleo y a la vivienda, necesidad de envío de fondos a sus países de origen, situaciones de ruptura del núcleo familiar, etcétera.



En La Caja de Canarias, con el fin de dar respuesta a esta problemática particular, hemos creado una serie de productos y servicios dirigidos a este grupo, paquetizados dentro de lo que hemos venido a llamar Club Nuevos Ciudadanos.

Las principales soluciones financieras y no financieras que se ofertan son las siguientes:

- Envío de remesas de dinero con una tarifa plana. También es posible la opción Banco a Puerta mediante un acuerdo de colaboración con la multinacional especializada en el sector Money Exchange.
- Como alternativa al envío de remesas La Caja de Canarias ha lanzado la Tarjeta Unidos. El cliente que la contrata la pone a nombre de la persona que el designe y la va recargando para que pueda ser utilizada en su país de origen.
- Préstamo Acogida, un préstamo personal diseñado para cubrir los gastos habituales a la hora de establecerte en un nuevo país.
- Microcréditos Sociales o préstamos de pequeño importe, a bajo interés, sin comisiones y con plazos de devolución flexibles, dirigidos a financiar proyectos viables que conduzcan al autoempleo.
- Seguro de Repatriación y Accidentes
- Descuentos en viajes a su país de origen.

Innovación Financiera

Una de las líneas de actuación clave dentro del enfoque centrado en el cliente es la innovación financiera continuada.

Los clientes, conocedores de la gran competencia existente, demandan cada vez productos más sofisticados en un plazo menor de tiempo.

Dar respuesta a esta necesidad requiere de una estructura organizativa diseñada a tal efecto, con responsables claros de garantizar el esfuerzo y el logro de la innovación en productos y servicios.

En La Caja de Canarias esta capacidad de innovación viene sustentada por los departamentos de Marketing, Desarrollo Comercial, Sistemas de Información, Organización, Análisis y Seguimiento de Riesgos, entre otros. Cuyas funciones destacables, son las citadas a continuación:



- Velar por la constante innovación en productos y servicios, por la adecuación de la cartera de productos a las necesidades de los clientes y su contribución a la consecución de los objetivos.
- Analizar la información interna, de mercado y los informes comerciales con el objeto de establecer el grado de adecuación de nuestra cartera de productos y servicios por segmentos, a las necesidades del mercado y del cliente, realizando propuestas de mejora e innovación continuas.
- Analizar la programación de campañas comerciales para cada año y su contribución al cumplimiento de los objetivos establecidos.
- Realizar un seguimiento del grado de cumplimiento de objetivos comerciales y rentabilidad.



Productos y Servicios solidarios

Fruto del compromiso de La Caja de Canarias con la sociedad y nuestros clientes, nos esforzamos en ofrecer productos y servicios con un componente solidario, dirigido a reducir la exclusión financiera y/o ayudar a los colectivos más necesitados.

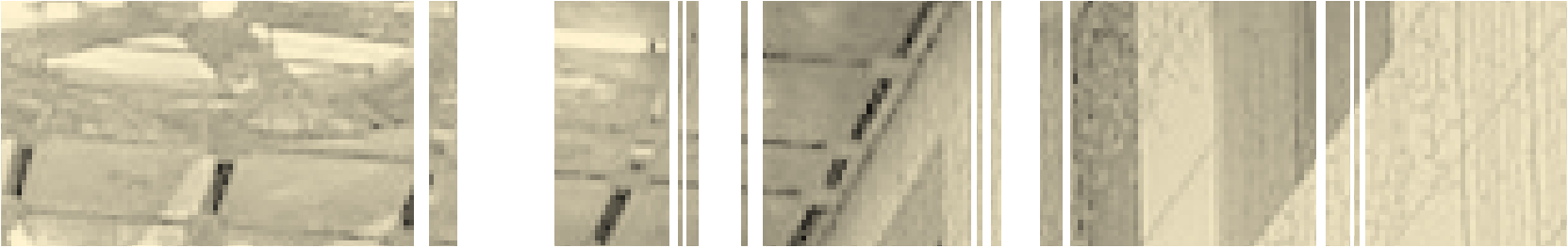
En ese sentido, son de destacar varias soluciones financieras que nuestra Entidad ha puesto a disposición del mercado:

Microcréditos Sociales

Nuestra Entidad dispone de una línea propia de Microcréditos Sociales. A través de ella ayudamos al autoempleo de personas que se encuentran en situación de exclusión financiera, al no tener acceso al sistema tradicional bancario por carecer de avales y garantías.

Tarjetas Solidarias

Con este producto, los clientes puedes ceder parte de los beneficios obtenidos por el uso de sus tarjetas en comercios a la financiación de diversas acciones sociales y de voluntariado.



Con nuestra Tarjeta Amiga los clientes pueden destinar un porcentaje de sus compras a proyectos de ayuda humanitaria en el tercer mundo canalizados a través de ONG's.

Servicios especiales

Como se comentó anteriormente, en La Caja de Canarias hemos creado el Club Nuevos Ciudadanos. Se trata de un paquete de productos y servicios específicos para las personas inmigradas, donde se les ofrece préstamos en condiciones especiales, seguros de repatriación gratuitos y descuentos en viajes a sus países de origen.

Monte de Piedad:

Mediante esta particular figura de las Cajas de Ahorros, las personas con necesidades financieras acceden a un sistema que permite obtener crédito mediante la pignoración de determinados bienes.

Indicadores de Salud y seguridad del cliente

PR. I FASES DEL CICLO DE VIDA DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EN LAS QUE SE EVALÚAN, PARA EN SU CASO SER MEJORADOS, LOS IMPACTOS DE LOS MISMOS EN LA SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES Y PORCENTAJE DE CATEGORÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SIGNIFICATIVOS SUJETOS A TALES PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN

Para el desarrollo y lanzamiento de nuevos productos y servicios La Caja de Canarias ha creado el Comité de Productos y Servicios. Este Comité se encarga de velar por la constante innovación en productos y servicios, por la adecuación de la cartera de productos a las necesidades de los clientes y su contribución a la consecución de los objetivos comerciales, así como la adecuada coordinación entre los departamentos en el lanzamiento de nuevos productos o servicios.

Además, desde la perspectiva de seguridad de los clientes, todos los productos y servicios son evaluados y probados en las fases de diseño y desarrollo de los mismos, lanzándose a producción una vez validada la fase anterior, especialmente en lo que se refiere a baterías de pruebas y test de nuevos aplicativos y funcionalidades.

Por otro lado, La Caja de Canarias apuesta por las certificaciones de sus Sistemas de Gestión de Calidad como una garantía adicional de la aptitud, y por tanto, de la seguridad de sus servicios. Contamos con certificados concedidos por AENOR según la norma ISO 9001: 2000 en las siguientes áreas:

- Canales Alternativos, integrados por Banca Telefónica, Banca Electrónica y Banca Automatizada y Medios de Pago
- Atención al Cliente
- Comercio Exterior

PR.2 NÚMERO TOTAL DE INCIDENTES DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DE LA REGULACIÓN LEGAL O DE LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LOS IMPACTOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EN LA SALUD Y SEGURIDAD DURANTE SU CICLO DE VIDA, DISTRIBUIDOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RESULTADO DE DICHOS INCIDENTES

	2005	2006	2007
Sanciones vinculadas con Seguridad y Salud en las oficinas	0	0	0

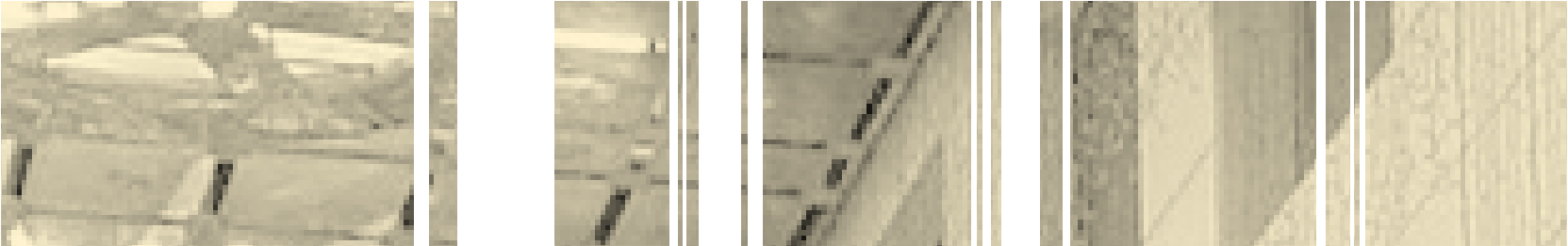
Indicadores de Etiquetado de productos y servicios

PR.3 TIPO DE INFORMACIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE SON REQUERIDOS POR LOS PROCEDIMIENTOS EN VIGOR Y LA NORMATIVA, PORCENTAJE DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SUJETOS A TALES REQUERIMIENTOS INFORMATIVOS

Todos los productos y servicios ofrecidos por las entidades financieras están sujetos a una serie de obligaciones legales en cuanto a transparencia y protección a la clientela.

Esta normativa de Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones establece entre otros aspectos los siguientes relacionados con información:

- Información en los contratos, que se deben leer junto con el cliente antes de su firma.
- Información en los tableros de anuncio de las oficinas y en la Web donde se incluye el manual de tarifas y las modificaciones al manual de tarifas, folleto parcial de operaciones de valores, comisiones por operaciones de moneda extranjera, tipos de interés de operaciones activas, variación de tipos de interés de obligaciones subordinadas y reglamento para la defensa del cliente.
- Folletos informativos revisados por la CNMV para fondos de inversión
- Información publicitaria



PR.4 NÚMERO TOTAL DE INCUMPLIMIENTOS DE LA REGULACIÓN Y DE LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LA INFORMACIÓN Y AL ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, DISTRIBUIDOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RESULTADO DE DICHS INCIDENTES

No se han producido incidentes relativos a incumplimiento de la regulación y los códigos voluntarios relativos a la información de los productos y servicios durante los tres últimos años.

PR.5 PRÁCTICAS CON RESPECTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, INCLUYENDO LOS RESULTADOS DE LOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Estudio satisfacción clientes particulares.

Conocer la calidad percibida por nuestros clientes ha constituido un objetivo prioritario de la Entidad. Esta medición permite adecuar de forma permanente los procesos y procedimientos desarrollados hacia una mejora en la calidad del servicio.

Se realizan anualmente y de forma sistemática encuestas de satisfacción a los clientes. A lo largo del año se realizan dos oleadas de encuestas a la totalidad de la red de oficinas.

Durante 2007 se realizaron más de 9.000 encuestas. Con la información obtenida se definen planes de acción.

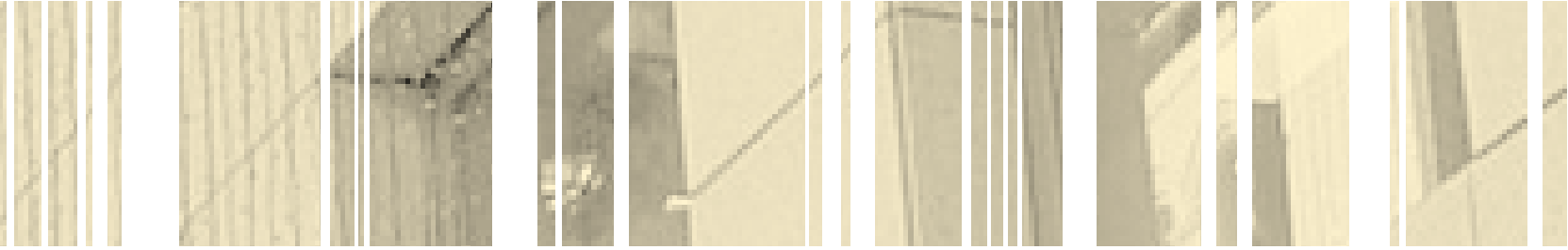
Los resultados obtenidos son comunicados a la red de oficinas, de forma que dispongan de información detallada sobre cómo los clientes valoran sus servicios.

La satisfacción general de los clientes con los servicios recibidos por nuestra red de sucursales ha presentado la siguiente evolución (valoración sobre 10):

	2005	2006	2007
Satisfacción general de los clientes con la oficina*	8,64	8,65	8,53

*Valoraciones sobre 10

Así mismo, entre los aspectos más valorados por los clientes destacan el trato recibido por el personal (8,91 sobre 10), la privacidad y discreción con la que se tratan las operaciones (8,77 sobre 10) y la profesionalidad (8,75 sobre 10). En cuanto a los atributos con valoraciones más bajas son intereses y comisiones cobrados (6,66 sobre 10), los tiempos de espera hasta ser atendidos (7,09 sobre 10) y el interés por reducir la espera (7,89 sobre 10).



En cuanto a exclusividad, el 56,9% de los clientes encuestados indicó trabajar de forma exclusiva con La Caja de Canarias; en referencia con la prescripción, el 84,7% recomendaría a La Caja a sus familiares y amigos; y en cuanto a fidelización, el 91,1% dijo que seguirán trabajando con nuestra Entidad.

Benchmarking Clientes Particulares

Durante 2007, La Caja de Canarias participó en el Estudio de Benchmarking de Satisfacción de Clientes Particulares, impulsado por la Comisión de Calidad de la Confederación Española de Cajas de Ahorro y en el que participaron un total de 31 Cajas de Ahorro.

Los resultados obtenidos indicaron que el nivel de satisfacción de los clientes de las Cajas de Ahorros con el servicio recibido en la red de oficinas, ha sufrido un descenso de 0.04 puntos respecto a 2006, cifrándose en 8.35 puntos sobre 10. Este nivel de satisfacción se consideró elevado, aunque acumulaba un descenso desde 2005 de 0,11 puntos.

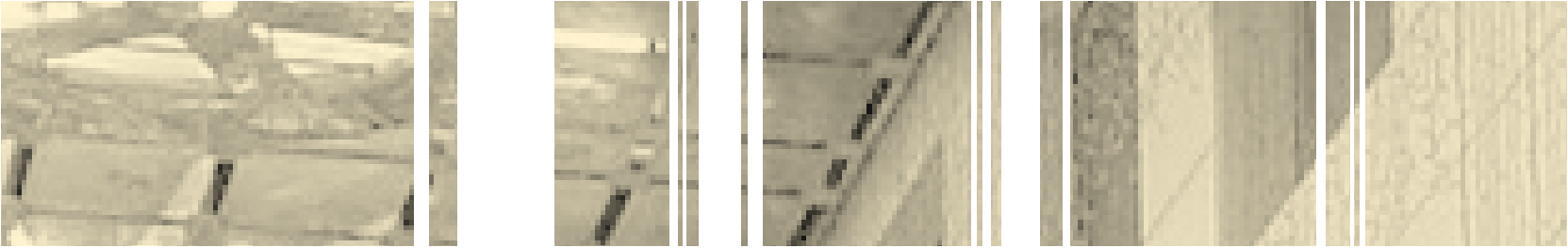
Destacar de los resultados globales, que La Caja de Canarias se encuentra entre las 10 primeras, en cuanto a la satisfacción global del cliente con las oficinas.

Benchmarking Clientes Empresas

Así mismo, durante 2007, La Caja de Canarias participó en el Estudio de Benchmarking de Satisfacción de Clientes Empresas, impulsado por la Comisión de Calidad de la Confederación Española de Cajas de Ahorro y en el que participaron un total de 20 Cajas de Ahorro.

Los resultados obtenidos de este estudio, indicaron que el nivel de satisfacción de las empresas con las Cajas de Ahorros es elevado, cifrándose en 7,95 puntos sobre 10. Así, un 82% de los clientes mostraron un alto compromiso con las entidades, es decir, afirmaron que seguirán siendo clientes en el futuro y estarían dispuestos a recomendar la entidad si alguien les pidiera consejo.

Destacar de los resultados globales, que La Caja de Canarias se encuentra entre las 15 primeras, en cuanto a la satisfacción global del cliente con las oficinas.



Otros estudios realizados durante 2007

- Mayo 2007 --Post-Test Campaña Publicitaria TV: estudio cuyo objetivo es conocer el impacto de los spots expuestos en televisión con el fin de valorar su eficacia y poder orientar la estrategia a adoptar en campañas posteriores.
- Mayo 2007 - Análisis de Mercado: Viviendas de Protección Oficial (VPO)
- Agosto 2007 - Oportunidades de Negocio en el Mercado Hipotecario de Gama Alta
- Octubre 2007 - Segmento Mayores: Análisis de de oportunidades en la oferta de productos financieros para este segmento.
- Noviembre 2007: Perfil del cliente del Monte de Piedad

Indicadores de Comunicaciones de marketing

PR.6 PROGRAMAS DE CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES O ADHESIÓN A ESTÁNDARES Y CÓDIGOS VOLUNTARIOS MENCIONADOS EN COMUNICACIONES DE MARKETING, INCLUIDOS LA PUBLICIDAD, OTRAS ACTIVIDADES PROMOCIONALES Y LOS PATROCINIOS

Previo al lanzamiento de mensajes publicitarios derivados de las acciones de comunicación de nuestra Entidad, se confecciona y entrega una completa memoria a la/s Consejería/s competente/s en cada momento del Gobierno de Canarias, donde se facilitan los principales datos de la acción de comunicación, imágenes y el presupuesto correspondiente.

Una vez revisada la memoria y obtenida la pertinente validación, La Caja de Canarias procede a los siguientes pasos de difusión de los materiales publicitarios en el mercado.

En lo que respecta a la publicidad de los fondos de inversión, antes de su publicación es enviada también a la Comisión Nacional del Mercado de Valores para su aprobación.

PR.7 NÚMERO TOTAL DE INCIDENTES FRUTO DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS REGULACIONES RELATIVAS A LAS COMUNICACIONES DE MARKETING, INCLUYENDO LA PUBLICIDAD, LA PROMOCIÓN Y EL PATROCINIO, DISTRIBUIDOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RESULTADO DE DICHO INCIDENTES

Durante los tres últimos años no se ha dado ningún incidente relativo al incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de Marketing.

Indicadores de Privacidad del cliente

PR.8 NÚMERO TOTAL DE RECLAMACIONES DEBIDAMENTE FUNDAMENTADAS EN RELACIÓN CON EL RESPETO A LA PRIVACIDAD Y LA FUGA DE DATOS PERSONALES DE CLIENTES

	2005	2006	2007
Número de reclamaciones vinculadas con protección de dato	0	0	0

Indicadores de Cumplimiento normativo

PR.9 COSTE DE AQUELLAS MULTAS SIGNIFICATIVAS FRUTO DEL INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA EN RELACIÓN CON EL SUMINISTRO Y EL USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN

	2005	2006	2007
Número de sanciones administrativas/judiciales vinculadas con el suministro y uso de productos y servicios	0	0	0
Valor monetario de las multas o sanciones vinculadas con el suministro y uso de productos y servicios	0	0	0
Número de sanciones administrativas/judiciales vinculadas con la protección de datos	0	0	0
Valor monetario de las multas o sanciones vinculadas con la protección de datos	0	0	0