



***“la Caixa”
Presentación***

www.lacaixa.es

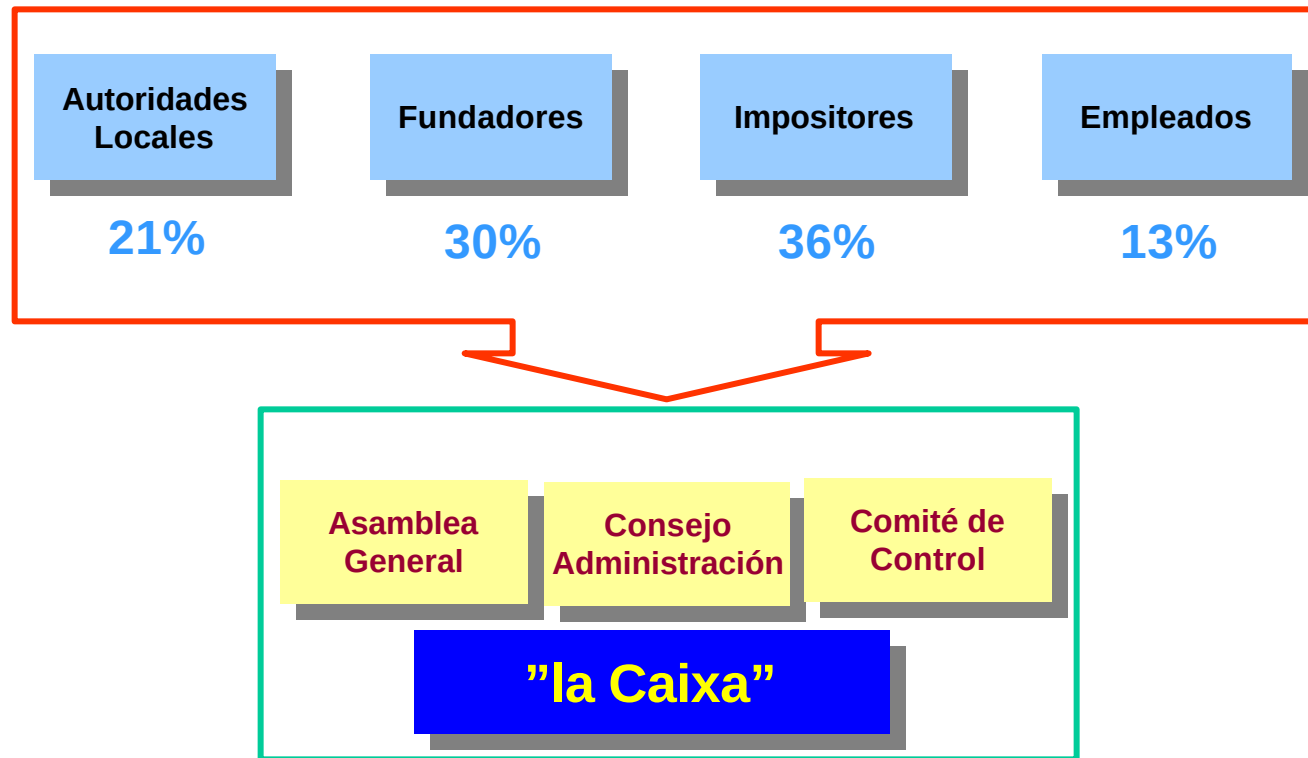
**Productos y servicios para
Residentes Extranjeros**

“la Caixa”: características relevantes

- En 1990 nace de la fusión de la primera y tercera cajas de ahorros de España, fundadas en 1904 y 1844 respectivamente.
- Primera caja de ahorros europea y tercera institución financiera de España.
- Modelo de banca universal con los depósitos de ahorro y los seguros como núcleo de su negocio
- Entidad fundacional de carácter privado. Estatutos aprobados por el gobierno de la Comunidad Autónoma de Cataluña.
- El 33% de sus beneficios van a parar a la Fundación “la Caixa”, que dedica su presupuesto a proyectos sociales, educativas, científicos y culturales.



- Los órganos de gobierno representan a impositores, entidades fundadoras, autoridades locales y empleados
- El equipo de gestión está formado exclusivamente por profesionales financieros



Datos relevantes del Grupo “la Caixa”

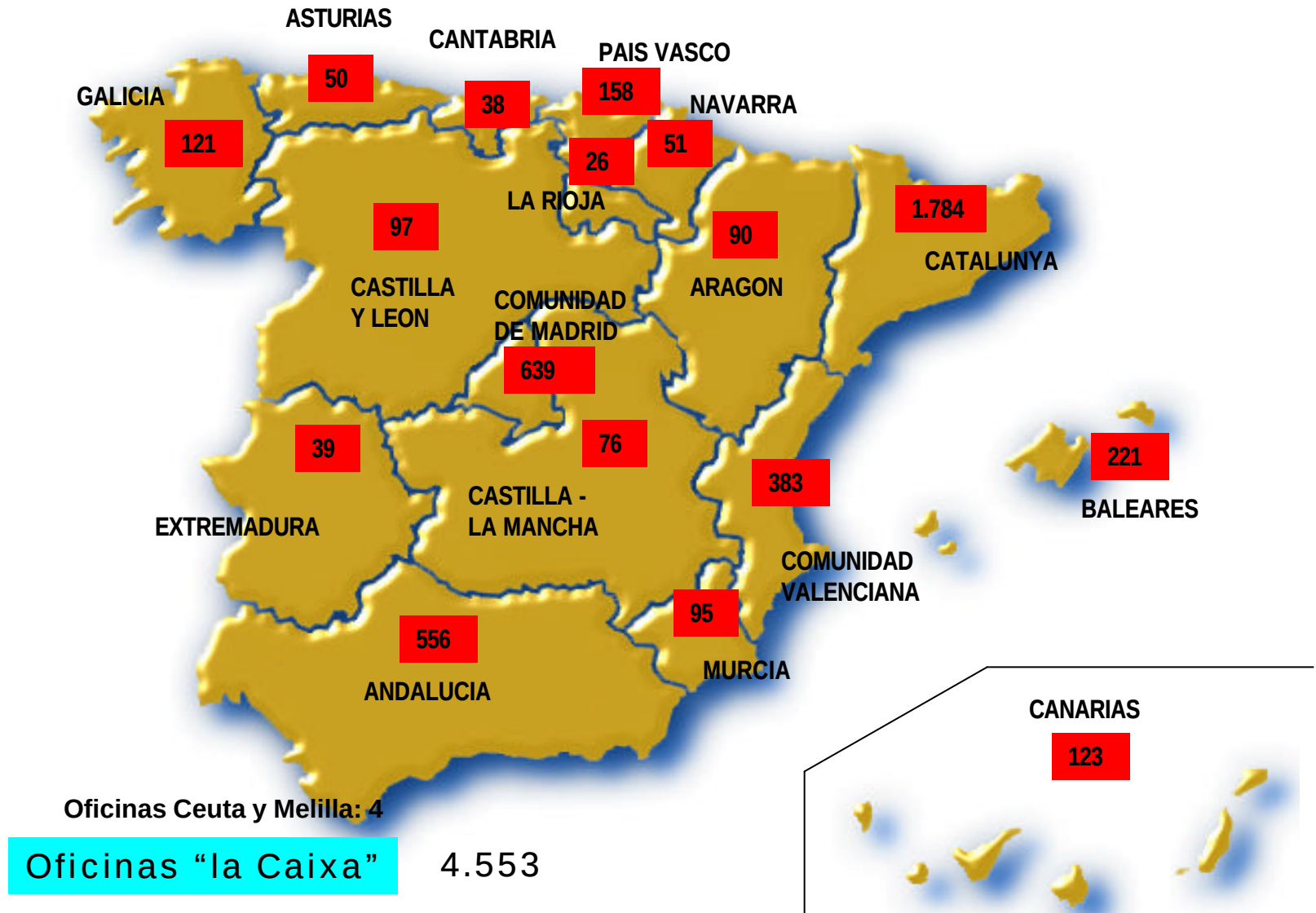
Activo Total	103.020
Créditos sobre clientes	61.435
Recursos totales de clientes	105.100
Cartera de valores de renta variable	10.634
Plusvalías latentes de cartera de valores	1.525
Margen Básico	3.173
Margen de explotación	1.029
Coeficiente de solvencia (BIS)	13,8%
Tier 1	9,6%

Importes en millones de Euros, a 31-12-2002



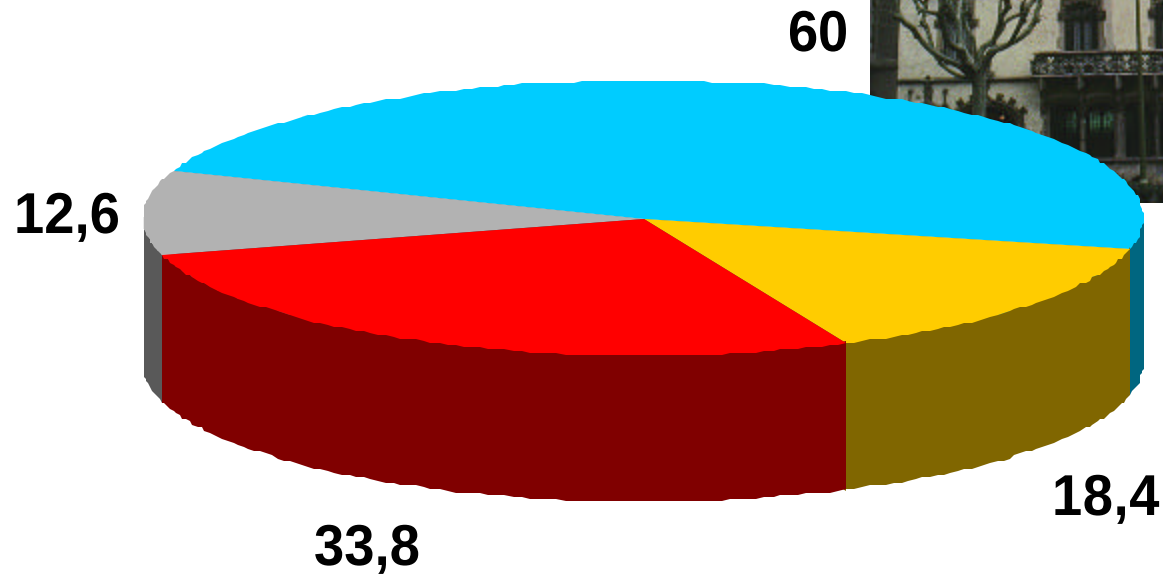
“la Caixa” en España... (31-12-2002)

www.lacaixa.es



Programas

(datos en millones de euros)



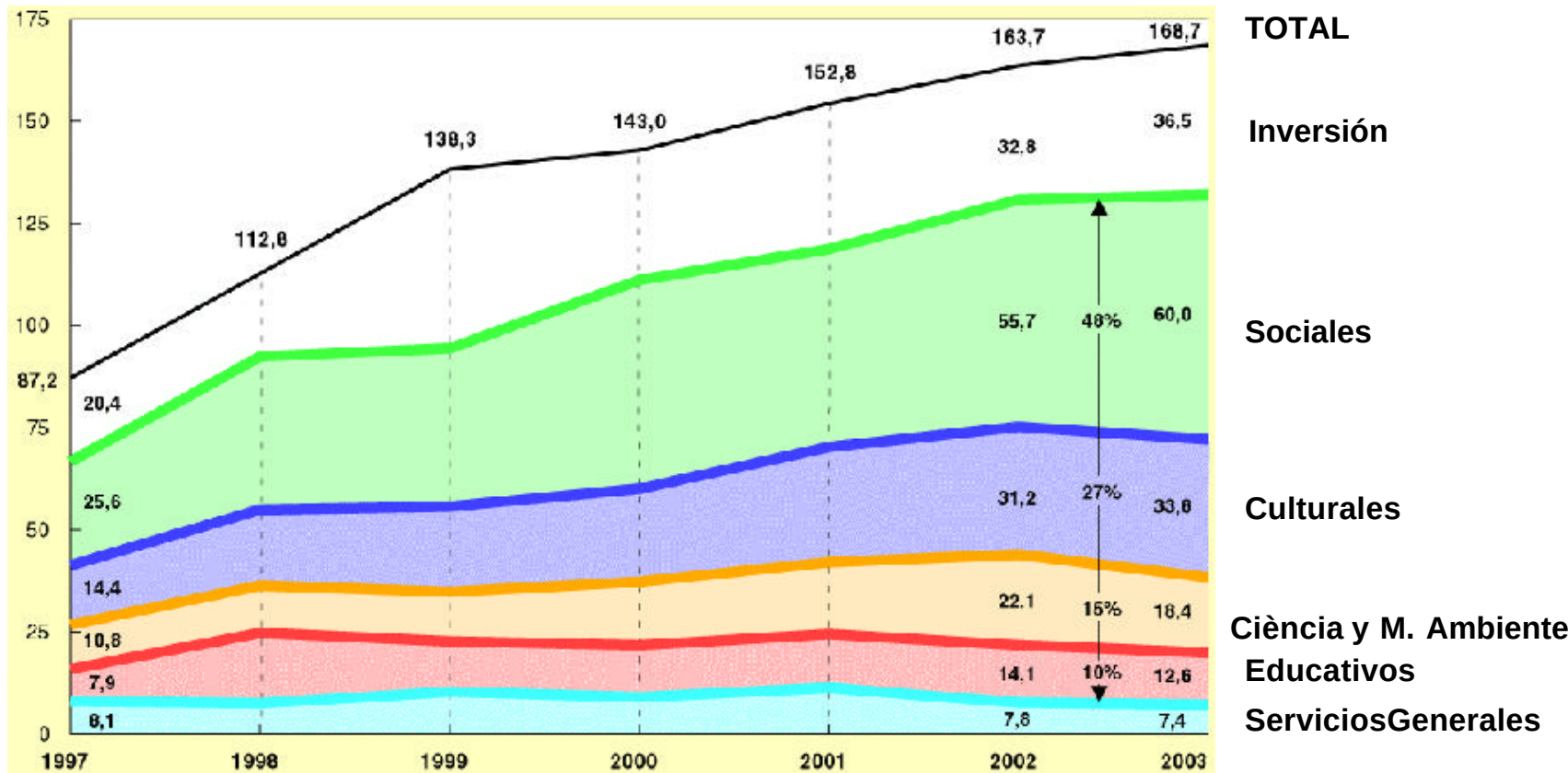
■ Sociales ■ Ciencia/M.Ambiente ■ Culturales ■ Educativos

Total: 169 millones de euros



Fundación "la Caixa" - Evolución presupuesto

www.lacaixa.es



Objetivo de “la Caixa”

- **Proporcionar productos y servicios financieros adaptados a las necesidades de los residentes extranjeros en España y al contexto financiero de sus países de procedencia.**

Nuestra Estrategia

- **Prestar servicio** personalizado
- **Aprovechar** nuestra experiencia financiera
- **Adaptarnos** a sus necesidades
 - Envío de dinero a sus países de origen (transferencias / giros)
 - Proporcionar una comunicación rápida y eficaz con sus familias (*Call Centers* / Mensajes)
- **Facilitar** la bancarización

Entidad financiera líder en España:

- **Red de 4.626 oficinas**
- **Parque de 6.833 cajeros automáticos**
(operativos 365 días del año, 24 horas al día)
- **Parque de 6,5 millones de tarjetas**
- **198 millones de operaciones y 2 millones de clientes por Internet**

- **Acuerdos de colaboración con entidades financieras de los países de origen**
 - Operativa a través de dos *Call Centers*

- **Creación de productos que se ajusten a sus necesidades:**
 - Envío de dinero: Tarjeta *International Transfer*

Acuerdos con Entidades Financieras Latinoamericanas

- **Ecuador**

- **Banco Bolivariano**
- **Banco Solidario**

- **Perú**

- **Banco de Crédito del Perú**
- **MiBanco**

- **Colombia**

- **Banco Caja Social**

- **Rep. Dominicana**

- **Banco BHD**

- **Bolivia**

- **Banco de Crédito de Bolivia**

Ventajas de la Operativa

- **Envío de transferencias utilizando una infraestructura de *Calls Centers* (gratuitos), uno en España, y otro en el país de destino.**
- **Incorporación de un mensaje (gratuito) para el beneficiario en la propia transferencia.**
- **Oferta de productos y servicios complementarios. (visión de cliente)**

Características Servicio de Transferencias

- **Servicio personalizado**

Funcionamiento de la operativa a través de dos *Calls Centers* gratuitos, que avisan personalmente al beneficiario, cuando llega la transferencia

- **Costes reducidos**

Comisiones especiales para este tipo de transferencias y sin coste alguno para el beneficiario

Características Servicio de Transferencias

- **Rapidez y Eficacia**

El 60% de las transferencias se pagan al beneficiario el mismo día que han sido emitidas

- **Mensajes para el beneficiario**

El emisor de la transferencia puede enviar un mensaje personal (gratuito) que el propio *Call Center* comunicará a sus familiares

Resultados Servicio de Remesas

- **Más de 100.000 remesas durante el primer año de funcionamiento**
- **Media de 1.000 remesas diarias**
- **Crecimiento del 20% mensual**
- **Emisión de 200.000 tarjetas**



Tarjeta International Transfer

Objetivos

- Identificación de la persona que ingresa
- Facilitar operativa de transferencias a los clientes
- Incentivar el uso de las nuevas tecnologías

Requisitos

- Abrir cuenta en “la Caixa”

Ventajas

- Operativa a través de los 6.833 cajeros automáticos
- Disminución de la carga de trabajo de las oficinas
- Máxima facilidad para el usuario, que con sólo dos “clicks” puede enviar su transferencia



Éxperiencia Piloto: Creación de Productos Cruzados

- Cuenta “la Caixa” para pagar su crédito vivienda/microcrédito en Ecuador
- Prestamo viaje con cuenta de ahorro en España.
- Remesas destinadas a cubrir necesidades familiares en Ecuador. El ordenante establece la finalidad del giro y el porcentaje.



Cooperación con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Red de Acción Internacional

- **Diseño de esquemas de cooperación para contribuir a :**
 - **Disminución del coste de los giros**
 - **Bancarización**
 - **Desarrollo de los sectores con menos recursos económicos en sus países respectivos**