



Cultura corporativa y Sistema Ético de Gestión



**GRUPO
COOPERATIVO
CAJAMAR**

Grupo Cooperativo Cajamar

Índice

1.	Introducción	3
2.	Valores del Grupo Cajamar	4
3.	Principios del Grupo Cajamar	5
	• Principios del Pacto Mundial	7
4.	Misión y Visión	8
5.	Sistema Ético de Gestión	9
	• Pilares del Sistema Ético de Gestión	10
	• Gobierno Corporativo	11
	• Finanzas responsables	12
	• Soluciones Financieras	13
	• Orientación al Cliente	14
	• Gestión Responsable de las Personas	15
	• Compromiso con el Medioambiente	16
	• Compras Responsables	17



La cultura corporativa del Grupo Cooperativo Cajamar es el mejor recurso con el que cuenta la Organización para adaptarse a los nuevos requerimientos y expectativas de la sociedad en el ámbito de la ética, la gobernanza, la sociedad y el medio ambiente.

La cultura corporativa es el conjunto de experiencias, hábitos, costumbres, creencias, principios y valores que se dan en el seno de una Organización, determinando cómo los miembros de la misma interpretan el entorno y se ven y conducen a sí mismos. La cultura corporativa no es algo aislado, sino que nace del fruto de la interrelación con la sociedad y sus grupos de interés.

La cultura corporativa permite a una Organización dar una respuesta coherente y predecible, desde el punto de vista ético, a los sucesivos cambios del entorno.

De ahí que la cultura organizacional sea en nuestros días un importante activo a preservar; capaz de mejorar las relaciones con el entorno, y, ante todo, atender de forma más consciente y proactiva las expectativas de la sociedad y de los grupos e individuos que la conforman.

Sistema Ético de Gestión

- De los principios y valores de la cultura corporativa del Grupo Cajamar, es decir, de su naturaleza y su clara vocación por la economía social, el cooperativismo y el desarrollo local sostenible, nace su Sistema Ético de Gestión, un sistema ético que, desde su ámbito de actuación, pretende dar respuesta a los principales desafíos a los que se enfrenta la sociedad de su tiempo, garantizando una relaciones confiables, duraderas y equitativas con sus grupos de interés, y anticipando futuros cambios regulatorios que son consecuencia de la propia evolución de los valores de la sociedad: valores que acaban incorporándose necesariamente al acervo jurídico-normativo. Este es el carácter preventivo y prudencial que incorpora la ética empresarial, y que permite aumentar la confiabilidad y credibilidad de las Organizaciones.

La información y la transparencia son elementos esenciales para mantener la confianza de los grupos de interés. Por ello, Grupo Cajamar se compromete con el principio de cumplir el Sistema Ético de Gestión o, alternativamente, ofrecer explicaciones para justificar su falta de seguimiento.



2 Valores del Grupo Cooperativo Cajamar



En el Grupo Cajamar mantenemos los valores y principios fundamentales que son inherentes a la propia naturaleza cooperativa de sus entidades.

Cercanía

Un modelo de negocio basado en la proximidad, como un elemento indispensable para propiciar una relación basada en la confianza, creando un horizonte común de certeza y accesibilidad a través de un lenguaje sencillo, familiar y próximo para abordar temas mutuamente concernientes.

Transparencia

Como un pilar fundamental en la relación con los grupos de interés, en el que debe sustentarse el comportamiento ético de la organización.

Integridad

Fundamentada en la profesionalidad, el rigor y el esfuerzo en el desempeño de la labor profesional, que debe estar comprometida con valores fundamentales como la honradez, la equidad y el sentido de la responsabilidad.

Responsabilidad

Dando respuesta e incorporando de una forma equilibrada a las expectativas de nuestros grupos de interés.

Diversidad

Como una forma de comprender que cualquier diferencia es una oportunidad y que la gestión de la diversidad promueve la motivación, la creatividad, la innovación y la eficiencia profesional.



Principios del Grupo Cooperativo Cajamar



Para el Grupo Cajamar existen dos tipos de principios, los derivados de la naturaleza de la Entidad, y los derivados de nuestro compromiso con los grupos de interés y con la sociedad en su conjunto.

Principios de naturaleza cooperativa

El principio de cooperación

- Implica la puesta en común de esfuerzos, conocimiento y recursos por parte de los miembros de la comunidad (grupos de interés) para conseguir un mayor beneficio mutuo, una mayor eficiencia y una mayor equidad.

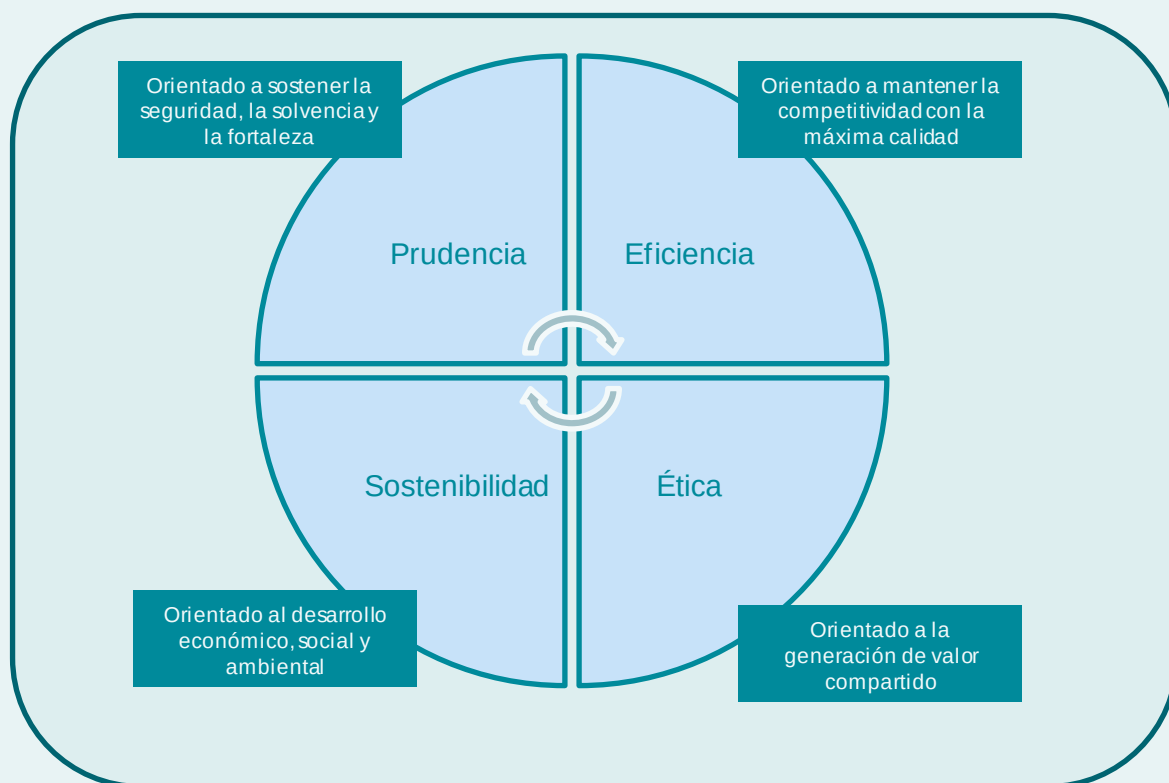
El principio de economía social

- Implica conjugar los desempeños económico-financiero, social y ambiental con el desarrollo del territorio y de los sistemas productivos locales a partir del modelo cooperativo.



3.1

Principios del Grupo Cooperativo Cajamar



Prudencia

- implica actuar de forma oportuna, meditada, justa, adecuada, proporcional y moderada con objeto de garantizar tanto la seguridad, la solvencia y la fortaleza de la Entidad, como los beneficios para el conjunto de la sociedad

Eficiencia

- Hace referencia a la optimización y a la asignación eficiente de los recursos, a la consecución de los objetivos y a la adaptación de aquellos a estos según el criterio de racionalidad económica y el análisis coste-beneficio

Sostenibilidad

- Hace referencia de forma conjunta a la aplicación del principio de precaución y a la evitación de la traslación de cargas impropias (financieras, sociales, ambientales...) a las generaciones futuras

Ética

- De acuerdo a nuestros valores, implica un desempeño transparente, responsable e íntegro, orientado a la búsqueda del beneficio mutuo entre la Entidad, los grupos de interés y la sociedad en su conjunto.



El Grupo Cooperativo Cajamar está adherido como firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas y está comprometido a ir implantando la responsabilidad social en la empresa y a informar anualmente su desempeño en relación a los diez Principios.

Derechos Humanos	Principio 1 Las empresas y los Derechos Humanos Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos Principio 2 Vulneración de los Derechos Humanos Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos
Normas Laborales	Principio 3 Las empresas y la libertad de asociación Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva Principio 4 Las empresas y el trabajo forzoso y coacción Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción Principio 5 Erradicación del trabajo infantil Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil Principio 6 La discriminación en el empleo Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación
Medio Ambiente	Principio 7 Las empresas y el medio ambiente Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente Principio 8 Iniciativas para el respeto medioambiental Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental Principio 9 Difusión de tecnologías ecológicas Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente
Anticorrupción	Principio 10 Las empresas y la corrupción, la extorsión y el soborno Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno



Misión y Visión

La misión y visión del Grupo Cooperativo Cajamar responden a la pluralidad de las entidades que lo conforman, a la diversidad de territorios en los que opera, a su historia y experiencia, a su realidad actual, a sus expectativas de futuro y a su modelo de negocio cooperativo.

Un modelo de negocio de banca minorista de cercanía, basado en el apoyo financiero a las familias y a las micro, pequeñas y medianas empresas, a la economía real y productiva, y a los sistemas productivos locales, especialmente a los de base agroalimentaria y cooperativa.

Por consiguiente, un modelo de negocio que oferta soluciones financieras al tejido productivo para que las empresas puedan con mayor facilidad generar empleo y fijar capital al territorio, promoviendo el progreso económico y social, así como el desarrollo local sostenible y los sistemas productivos locales.

Misión

- *“Contribuir con soluciones financieras al desarrollo económico y el progreso social de sus socios, clientes y entorno en el que el Grupo Cajamar ejerce su actividad, a través de una única estrategia basada en los principios de la cooperación, la economía social y del desarrollo sostenible”.*

Visión

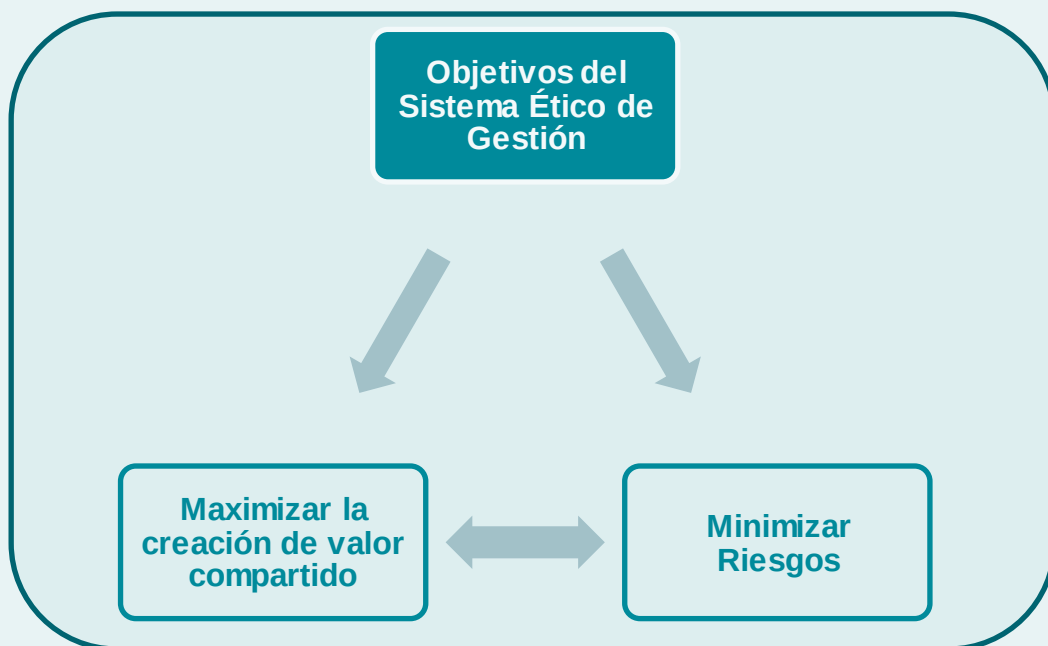
- *“Un grupo de referencia en el ámbito del crédito cooperativo, líder en el sector agroalimentario, y un agente relevante del desarrollo económico y del progreso social en el ámbito territorial donde desarrolla su actividad”.*



Sistema Ético de Gestión

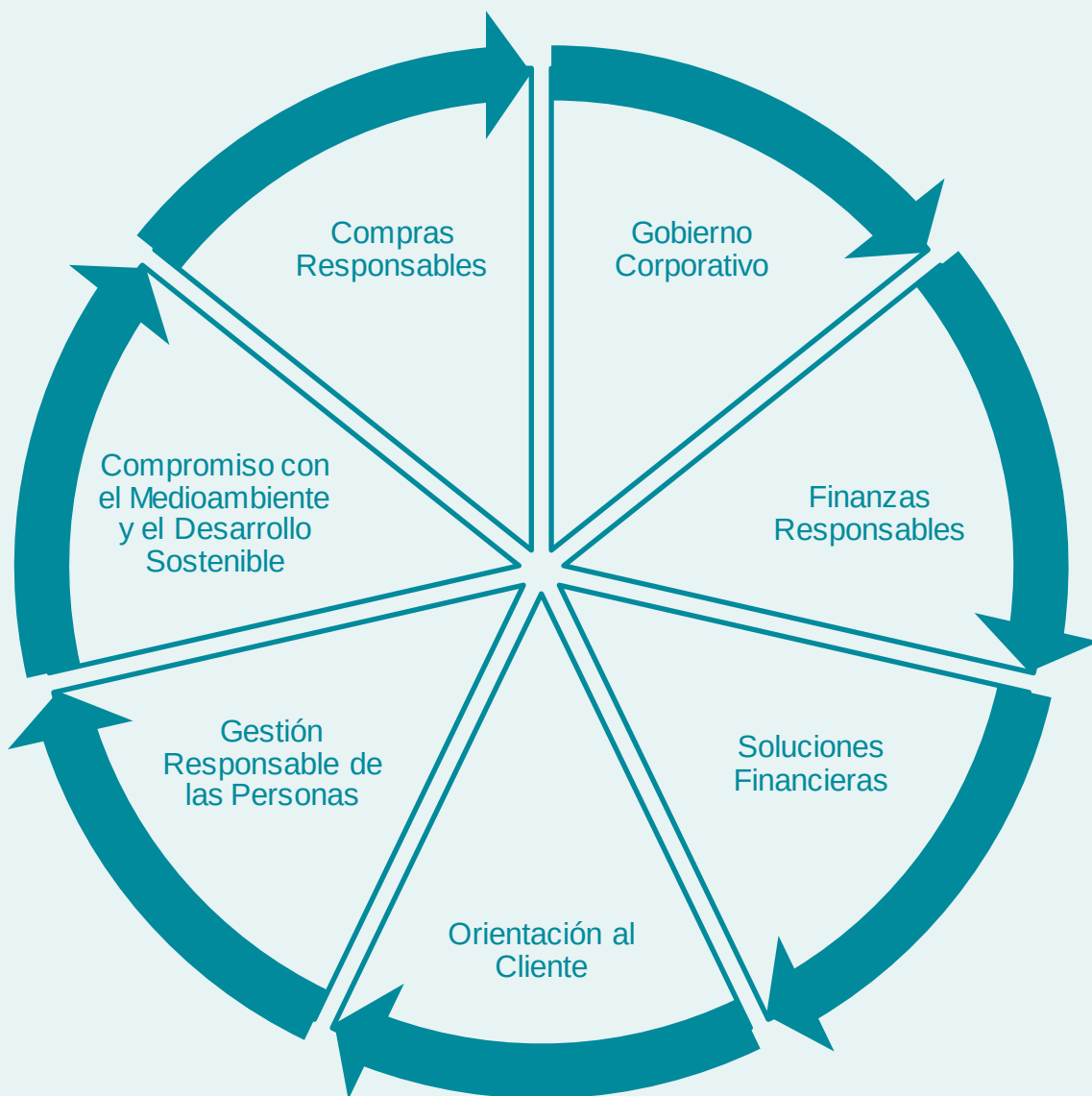
El Sistema Ético es un conjunto de valores, principios y objetivos desarrollados e implementados a través de un sistema coherente de políticas, medidas e instrumentos que, de forma conjunta, coherente e interrelacionada, establecen el marco ético de actuación de las entidades del Grupo Cooperativo Cajamar en su conjunto, así como de cada uno de sus miembros en el ejercicio de su actividad profesional.

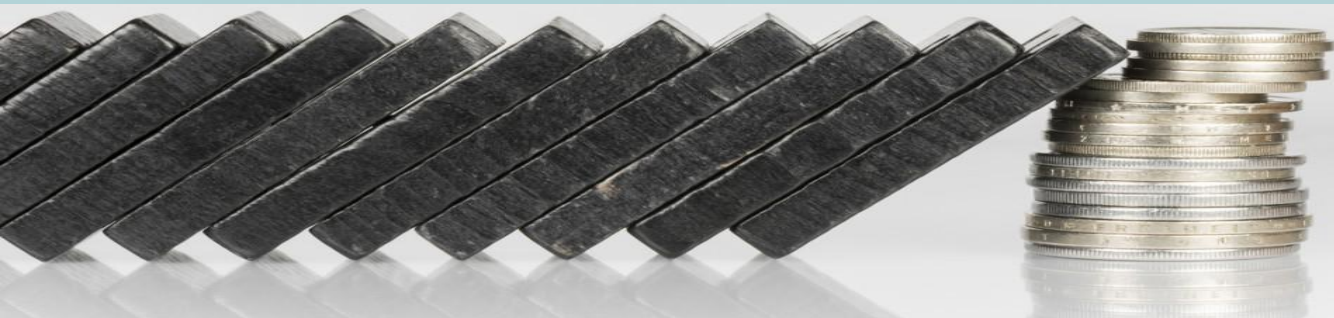
No se trata de un compendio cerrado de normas de carácter ético, sino el embrión a partir del que se han desarrollado, se desarrollan y se desarrollarán las políticas, medidas e instrumentos que estimulan y delimitan nuestro comportamiento para la consecución de nuestra Misión en un entorno de mejora constante de la eficiencia. Por consiguiente, este documento tan solo determina el marco de referencia, por lo que el Sistema Ético de Gestión es un sistema dinámico y adaptativo que impregna o debe impregnar a todas las unidades organizativas del Grupo Cajamar.



5.1

Pilares del Sistema Ético de Gestión





La gobernanza o gobierno corporativo hace referencia al conjunto de relaciones entre el Grupo Cooperativo Cajamar y sus grupos de interés

Grupo Cajamar concibe el gobierno corporativo como el conjunto de políticas, medidas e instrumentos, tanto internos (protección de los derechos de los socios, composición y funcionamiento del Consejo, información corporativa, etc.) como externos (comportamiento en los mercados de capitales, en el mercado de trabajo, etc.), que tienen como objetivo fundamental proteger a socios, accionistas e inversores, manteniendo como objetivo la minimización del coste de agencia en términos éticos y de eficiencia, y teniendo presente el diálogo constante con los grupos de interés como elemento fundamental del principio de cooperación.

Los principios fundamentales del gobierno corporativo son la información y la transparencia. La adecuada combinación de ambos es la clave para la implementación de buenas prácticas de gobierno corporativo y evitar la asimetría de la información y el riesgo moral.

Política Anticorrupción

- El Grupo Cajamar cuenta con una Política Anticorrupción en la que se establece el compromiso del Grupo de mantener una posición de tolerancia cero frente a la corrupción en todas su formas.

Buenas Prácticas Tributarias

- De forma voluntaria, el Grupo Cajamar está adherido al Código de Buenas Prácticas Tributarias propuesto por la Agencia Tributaria.

El Código de Conducta regula el desempeño diario de la labor de los empleados, directivos y miembros de los órganos de gobierno, recogiendo una serie de normas, principios éticos y valores de obligado conocimiento y cumplimiento.





El Grupo Cooperativo Cajamar concibe el negocio responsable como la traslación del concepto de creación de valor compartido y de ética empresarial al núcleo de nuestra actividad: la gestión del riesgo y las finanzas.

El Grupo Cajamar pretende responder con responsabilidad a la confianza de sus socios y clientes, así como con una gestión fundamentada en la prudencia, y orientada a garantizar la solvencia y la fortaleza del Grupo.

Este principio de prudencia se materializa en todas sus áreas de actuación y en particular a la gestión global del riesgo y a la protección de los intereses de socios y clientes ante la complejidad de los productos financieros, garantizando que los productos y servicios financieros se adaptan a sus necesidades y al perfil del inversor.

Inversión socialmente responsable

- El Sistema Ético implica la voluntad de fomentar la inversión socialmente responsable estableciendo un conjunto de criterios excluyentes y otros de carácter positivo o valorativos. En concreto, el Grupo Cajamar se compromete a:
- No utilizar paraísos fiscales para la gestión de los recursos, bien sean propios, bien sean de socios y clientes.
- No invertir en aquellas empresas que bajo criterios: social, ambiental y gobernanza presenten un peor desempeño.

El Grupo Cajamar está comprometido y colabora de forma decidida con las autoridades nacionales e internacionales en su esfuerzo para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, considerando por este motivo un objetivo estratégico disponer tanto de un sistema de prevención de blanqueo de capitales eficaz, como de un personal debidamente informado, formado y sensible a esta realidad.

El Grupo Cooperativo Cajamar desarrolla su responsabilidad de atender a las verdaderas necesidades de ahorro, inversión y de servicios financieros de sus socios y clientes en un entorno de seguridad financiera y a lo largo de todo su ciclo de vida.

El Sistema Ético contempla la definición de soluciones financieras a partir de las verdaderas necesidades de socios y clientes, creando propuestas de valor transparentes y accesibles que faciliten su vida a corto, medio y largo plazo, teniendo presentes sus ciclos de vida y sus necesidades financieras en cada una de sus etapas, sin propiciar su sobreendeudamiento y estableciendo relaciones duraderas basadas en el interés y la lealtad mutuos.

Los criterios comerciales y la definición de soluciones financieras se regirán por el principio estratégico de creación de valor compartido.

La mejora constante de la calidad y la apuesta por la innovación en un marco de seguridad y confianza deben ser los dos ejes transversales que orienten la creación de valor compartido.

Valor compartido

- Este concepto parte de que no solo es deseable que los beneficios para el Grupo se correspondan con los beneficios para el conjunto de la comunidad, sino que es necesario que se dé dicha compatibilidad para definir un modelo de gestión sostenible y viable a largo plazo.

Marketing ético

- El Grupo Cajamar se compromete ante la sociedad a realizar un marketing racional, basado en el respeto a la dignidad de las personas, en el reconocimiento de los derechos e intereses de los consumidores y en el fomento de un consumo responsable en términos económicos, sociales y medioambientales.

En el marco de esta estrategia, el Grupo se compromete a diseñar soluciones financieras que faciliten la implantación de los principios y estrategias del desarrollo sostenible, es decir, productos y servicios que tengan como objetivo fundamental la preservación del medio ambiente y la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.





Para el Grupo Cooperativo Cajamar el cliente está en el centro de su modelo de negocio. Este modelo se basa en la creación de un marco de relaciones éticas, estables y duraderas basadas en la calidad de los productos y servicios, así como en la identificación de intereses compartidos.

El Grupo Cajamar entiende que para la creación de relaciones estables con socios y clientes debe propiciar un marco de confianza y compromiso mutuo, siendo transparentes en la relación con estos, y proporcionándoles un correcto y eficaz servicio de atención al cliente.

Conocer las necesidades, percepciones, demandas y expectativas de los clientes, tanto respecto a la atención y trato recibido, como a la calidad en la gestión de los productos y servicios ofrecidos a través de la red de oficinas, es una preocupación constante y es uno de los pilares básicos para la mejora continua. Su gestión se basa en estándares de calidad regularmente revisados que contribuyen a lograr la mayor satisfacción de los clientes.

Conflictos de Interés

- Con el objetivo de lograr la máxima protección de los clientes, el Grupo Cajamar se compromete a identificar, registrar y gestionar la evitación o eliminación de los eventuales conflictos de interés, y su revelación a los clientes cuando no puedan evitarse o eliminarse.

Defensa del cliente

- El Grupo Cajamar cuenta, conforme a lo previsto en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, con un Servicio de Atención al Cliente interno e independiente para atender y resolver posibles quejas y reclamaciones.

El Grupo Cajamar cuenta con las medidas más estrictas para garantizar la seguridad y la confidencialidad de todos sus grupos de interés, especialmente las de sus socios y clientes. Siendo la confidencialidad uno de los elementos fundamentales en los que se basa la confianza en las relaciones con los distintos grupos de interés de la Entidad, ésta tiene desarrollados todos los procesos para garantizarla en todos sus extremos.



Gestión responsable de las personas

El Grupo Cooperativo Cajamar es consciente de que la gestión de los recursos humanos es la clave fundamental de nuestra ventaja competitiva y de nuestra capacidad diferenciadora.

El modelo de gestión de los recursos humanos por parte del Grupo Cajamar se fundamenta en el conocimiento, en las competencias y en los objetivos.

Para ello desarrolla de forma proactiva el liderazgo colectivo, la gestión de la igualdad, de la diversidad, de la conciliación, y del conocimiento en un entorno de seguridad, estabilidad y de clima laboral favorable que tendrá como ejes transversales el desarrollo profesional y la formación, así como la seguridad y la salud en el trabajo.

El Grupo Cajamar considera fundamental el compromiso de los empleados con la empresa, como fórmula más efectiva para alcanzar los objetivos corporativos y conseguir el éxito en la implantación de la estrategia del Grupo.

No discriminación, igualdad y conciliación

- El Grupo Cajamar se compromete a establecer de forma proactiva políticas, medidas e instrumentos que promuevan la igualdad de oportunidades entre todos los empleados, especialmente entre hombres y mujeres.
- Para que esto sea posible, el Grupo promoverá iniciativas orientadas a extender los principios de no discriminación, igualdad y conciliación entre la vida personal y la vida profesional a toda la organización.

El Grupo Cajamar está comprometido con la defensa de los derechos esenciales, es decir, aquellos que son inherentes a las personas que trabajan en las entidades del Grupo y que constituyen el punto de partida para definir un marco de lealtad, respeto mutuo y buen clima laboral en el seno del mismo. El Comité de Derechos Esenciales es el órgano específico del que dispone el Grupo para la preservación de estos derechos.



Compromiso con el medioambiente y el desarrollo sostenible

El Grupo Cooperativo Cajamar está comprometido con el entorno social, económico y ambiental con el que interactúa. De ahí que, aunque la naturaleza propia de su actividad genere un mínimo impacto medioambiental, haya adoptado un compromiso con el desarrollo sostenible.

El compromiso medioambiental del Grupo Cooperativo Cajamar se pone de manifiesto de forma general a través de la Política Medioambiental que fija los principios y criterios de sostenibilidad del Grupo, aplicando dichas directrices a todas las entidades adheridas así como a las sociedades participadas.

A partir de ella se define el Sistema de Gestión Ambiental como el conjunto de instrumentos y de recursos con los que cuenta la Organización y que, de forma interrelacionada, tienen como objetivo contribuir a la eficiencia y a la sostenibilidad del Grupo.

Partimos de la premisa de que la eficiencia medioambiental, a medio y largo plazo, incide favorablemente en la eficiencia económico-financiera, siendo uno de las manifestaciones más visibles asociadas al concepto de creación de valor compartido.

Cambio climático

- El Grupo Cajamar contempla apoyar aquellas iniciativas dirigidas a la prevención, la mitigación, la adaptación o la respuesta al cambio climático.
- Para el Grupo Cajamar el cambio climático no supone exclusivamente una alerta ambiental, sino que implica importantes consecuencias sociales y económicas, que a su vez deben ser contempladas desde una doble perspectiva de riesgo y oportunidad.
- Considerando esta doble dimensión del cambio climático, el Grupo considera necesario contemplar en su gestión la contención de los riesgos económicos, ambientales y sociales derivados del cambio climático, a la vez que se pretende aprovechar las oportunidades de negocio que puedan surgir de todo este proceso de cambio.

La sostenibilidad, en su sentido más amplio, y aglutinando los ámbitos económico-financiero, social y ambiental, es uno de los objetivos fundamentales del Grupo Cajamar, porque, sin lugar a dudas, lo es de la sociedad. La sostenibilidad es el horizonte para nuestra estrategia de creación de valor compartido y orienta nuestras acciones a corto, medio y largo plazo.



El Grupo Cooperativo Cajamar es consciente de que el concepto de responsabilidad y sostenibilidad no se agota en sus propias acciones, sino que depende globalmente de toda la cadena de suministros y, por extensión, de la cadena de valor.

Los proveedores son un elemento capital y estratégico para el modelo de negocio del Grupo Cajamar y para su orientación hacia la sostenibilidad.

En este sentido, el Grupo entiende que debe existir un proceso de aprendizaje mutuo, propiciando un proceso de mejora continua y complicidad en materia de responsabilidad social corporativa.

Para ello el Grupo Cajamar se compromete a fomentar una relación comercial con sus proveedores basada en el respeto, la honestidad, la transparencia y el beneficio mutuo.

El objetivo fundamental de la política de proveedores es contribuir a la mejora continua del desempeño económico-financiero, social y ambiental del conjunto de las cadenas de valor y suministro en las que esté implicado.

Código ético y de buenas prácticas

- Grupo Cajamar cuenta con un código ético específico que pretende establecer y/o preservar relaciones estables de confianza y beneficio mutuo con sus proveedores, colaboradores y subcontratistas, compartiendo principios, valores y buenas prácticas profesionales y socialmente responsables.
- El proceso de homologación contempla como requisito previo que los proveedores se comprometan con su gestión al cumplimiento del código ético y de una forma expresa con los compromisos derivados del Pacto Mundial.

Una premisa fundamental a tener en cuenta en la relación con nuestros proveedores es la necesidad de reconocer la corresponsabilidad de todos los miembros de la cadena de valor y de distribución en la provisión de bienes y servicios finales en un entorno ético y basado en relaciones estables y de confianza. La orientación de nuestra actividad a la generación de valor y a la creación de valor compartido nos obliga a reconocer el papel que desempeñan nuestros proveedores en la consecución de nuestros objetivos





GRUPO
COOPERATIVO
CAJAMAR