



**GRUPO
COOPERATIVO
CAJAMAR**

→ **INFORME
INTEGRADO
2016**



Índice

Presentación	
Sobre la naturaleza de este informe	3
Carta del Presidente	
Posicionamiento de la entidad	4
1. El Grupo Cooperativo Cajamar	
Descripción y estructura	6
2. Gobierno Corporativo	
Órganos y mecanismos de gobierno corporativo	10
3. Modelo de Negocio	
Gestión de capitales; grupos de interés; análisis de materialidad; análisis del entorno; mapa de riesgos	14
4. Estrategia y desempeño	
Análisis y plan estratégicos	34
Desempeño	
Dimensión económica	
Transparencia, buen gobierno corporativo; cumplimiento y control; situación económica-financiera; gestión global del riesgo; protección, seguridad, calidad de servicio, gestión global proveedores	39
Dimensión social	
Contribución al desarrollo económico y el progreso social; gestión de las personas; acción social y cultural; ODS	57
Dimensión ambiental	
Compromiso con el medioambiente; apoyo a la innovación e investigación; transferencia del conocimiento	77
5. Perspectivas de futuro del Grupo Cooperativo Cajamar	
Preparación de la organización respecto a las perspectivas de futuro	87
6. Contenidos del informe	
Tablas indexadas de vinculación GRI, IIRC y Pacto Mundial	89
Anexo I	
Índice de contenido GRI	93
Anexo II	
Perfil de la plantilla	99
Anexo III	
Relaciones sindicales	105
Anexo IV	
Normativo	106
Anexo V	
SGCN	108
Anexo VI	
Informe de verificación externo independiente de PwC	109



Presentación

Le damos la bienvenida al segundo informe integrado del Grupo Cooperativo Cajamar correspondiente al ejercicio anual que finalizó el 31 de diciembre de 2016, realizado en los mismos términos de referencia que el de 2015. Este informe, se ha realizado bajo los criterios establecidos por el International Integrated Reporting Council (IIRC), por la Global Reporting Initiative (GRI G4 Guidelines) y los principios del estándar AA1000 (AccountAbility Principles AA1000APS).

El alcance del presente informe se circunscribe al Grupo Cooperativo Cajamar de forma consolidada. Este informe integrado recoge información financiera y no financiera desde una perspectiva de largo plazo, diseñada para ayudar a nuestros grupos de interés a entender todos los componentes del valor empresarial y la forma en la que éste puede verse afectado por los riesgos y oportunidades futuras.

A lo largo del informe se incluyen enlaces tanto a nuestras webs corporativas www.bcc.es y www.grupocooperativocajamar.es, como a otras direcciones, proporcionando información complementaria a los temas tratados en el texto.

El Banco de Crédito Social Cooperativo, en adelante BCC, como entidad cabecera del Grupo Cooperativo Cajamar, ha sometido a verificación por parte de una compañía externa independiente los contenidos aquí recogidos, adjuntando su informe de verificación. Asimismo, este informe integrado ha sido sometido a la aprobación del Consejo de Administración del BCC.



Carta del Presidente



Luis Rodríguez González

El año 2016 ha sido complejo a escala global. Se han producido importantes cambios de alcance geopolítico que han aumentado la incertidumbre y suscitado nuevos riesgos económico-financieros, sociales y ambientales. Estos riesgos, algunos de ellos inéditos en términos de alcance, han de ser abordados y gestionados con una nueva perspectiva: innovando, gestionando activamente el cambio para anticipar diferentes escenarios, y teniendo siempre presente el impacto de las organizaciones sobre el conjunto de la sociedad.

Los cambios acaecidos son de muy diverso calado: político, social, tecnológico, ambiental, regulatorio... Todos ellos, de forma combinada, contribuyen a crear un entorno de mayor incertidumbre, y, en muchos casos, de mayor inestabilidad, que nos obliga a hacer más preciso y riguroso nuestro modelo de gestión global del riesgo; a prever con mayor certeza el impacto del entorno sobre nuestra organización, y de esta sobre el entorno social y ambiental; y, por encima de todo, a establecer relaciones más estables, equilibradas y transparentes con nuestros grupos de interés basadas en los principios y valores éticos que vienen reflejados en nuestra naturaleza social de base cooperativa, en nuestra misión y visión, en nuestro sistema ético de gestión, y en la promoción de la economía social como modelo socioeconómico que tiene como objetivo poner los recursos económicos y financieros al servicio de las personas.

El papel de las entidades bancarias en este entorno tan cambiante no puede ser otro que el de ofrecer estabilidad y seguridad, confianza y credibilidad, rigor y reputación. Y para ello, en nuestro caso, debemos desarrollar un modelo de gestión y control global del riesgo que garantice la sostenibilidad del Grupo Cooperativo Cajamar a medio y largo plazo, la suficiencia de recursos de capital para adaptarnos al nuevo escenario, y la creación de valor compartido afirmada en el beneficio mutuo y en el desarrollo de los territorios en base a los principios del desarrollo local sostenible. En este sentido, nuestro Grupo debe seguir mirando a su entorno, identificando las claves del cambio, e interiorizando la Agenda 2030 del Desarrollo Sostenible dando apoyo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, así como manteniendo nuestro compromiso adquirido desde hace años con los diez Principios del Pacto Mundial.. Además, debe abordar un proceso de introspección que le permita seguir poniendo en valor su capital cooperativo, su amplia base de socios y clientes, su clara vocación por la economía productiva, y, sobre todo, debe sacar lo mejor de sí mismo según sus principios y valores para crecer con sus socios y clientes.

El concepto de sostenibilidad que nos debe guiar en los próximos años implica la sostenibilidad económico-financiera del Grupo, la garantía de que contamos con los recursos financieros, materiales y humanos necesarios para afrontar los retos y oportunidades que son inherentes a los nuevos riesgos a los que nos enfrentamos. Y todo ello en un entorno en el que los activos intangibles son la clave de la diferenciación a medio y largo plazo de las empresas, la principal palanca del cambio y la gran coartada para el proceso de transformación digital, que es esencial para nuestra sociedad, y en particular para la industria bancaria y para nuestro Grupo. Hablamos de una apuesta clara por poner los avances y beneficios de la tecnología al servicio de las personas, atendiendo a las necesidades de nuestros socios y clientes, fomentando la inclusión financiera, y favoreciendo el diálogo activo y bidireccional con nuestros grupos de interés.

No obstante, el concepto de sostenibilidad que manejamos es mucho más amplio que el desempeño económico-financiero. La sostenibilidad económico-financiera, la sostenibilidad social y la sostenibilidad ambiental actúan como auténticos *vasos comunicantes*. Una entidad no puede obtener beneficios económicos positivos a medio y largo plazo si no consigue avances importantes en los ámbitos de la sostenibilidad social y ambiental. De ahí la importancia de integrar la información financiera y extrafinanciera a través de informes como el que estamos presentando. La integración de estos tres ámbitos de la sostenibilidad, necesariamente interrelacionados, nos obliga a desarrollar modelos avanzados de gestión del riesgo y a innovar en nuestro modelo de negocio para detectar nuevas oportunidades ante los avances que se están produciendo como consecuencia del proceso de salida de la crisis económica, de la reactivación del consumo y del empleo. Es decir, la gestión global del riesgo, la calidad global y la sostenibilidad son las tres grandes estrategias transversales que debe interiorizar toda entidad para afrontar con éxito los nuevos retos y oportunidades a través de objetivos comunes, claramente identificados, y que impacten positivamente en la sociedad.

En el año 2016 han aumentado sustancialmente las presiones regulatorias sobre las entidades bancarias, se han producido interpretaciones jurisprudenciales que cambian algunas reglas del juego, y el entorno de bajos tipos de interés no favorece al sector bancario en su negocio tradicional, es decir, la intermediación financiera. Por un lado la innovación, y por otro la prudencia, deben convertirse en los dos ingredientes capitales para adaptarnos a esta situación y generar confianza entre nuestros clientes, socios e inversores. Contamos con un sistema ético de gestión muy sólido, con unos valores y principios inaplazables, con una gran reputación basada en el esfuerzo realizado durante décadas por estar del lado de nuestros socios y clientes, facilitando recursos financieros para el desarrollo de la economía real, promoviendo la economía social y el cooperativismo, y apoyando a los sistemas productivos locales, especialmente los de base agroalimentaria, que vertebran económicamente nuestro territorio generando progreso y empleo. Contamos, por tanto, con un inmejorable punto de partida para hacer nuestros los distintos instrumentos y las nuevas preocupaciones que se están haciendo patentes con una gran fuerza en nuestra sociedad: el cambio climático, la economía circular, la creación de empleo, la corrupción, la lucha contra la desertificación...

En el presente informe recogemos de forma integrada la información financiera y no financiera del Grupo Cooperativo Cajamar relativa al año 2016, incorporando los desempeños económico-financiero, social y ambiental, así como el impacto de nuestra actividad sobre la sociedad, el mapa de riesgos y el análisis de los asuntos relevantes para nuestros grupos de interés. Todo ello, de forma conjunta, no es sino el resultado del esfuerzo colectivo de miles de profesionales que trabajan en las veinte entidades del Grupo, así como del respaldo inequívoco de nuestros socios y clientes que tienen depositada su confianza en un modelo bancario de base cooperativa y orientado al desarrollo económico de los territorios en los que proyectamos nuestra actuación. Vaya para todos ellos mi más profundo y sincero agradecimiento.

Luis Rodríguez González

Presidente

BCC-Grupo Cooperativo Cajamar



1 . El Grupo Cooperativo Cajamar

Información relacionada
Cuentas anuales consolidadas

El Grupo Cooperativo Cajamar aglutina a un grupo de entidades de base cooperativa orientadas al desarrollo local sostenible, al fomento del tercer sector, la economía social y del cooperativismo, así como al apoyo a los sistemas productivos locales. En su conjunto, el modelo de negocio del Grupo se orienta a la provisión de una amplia gama de productos y servicios financieros minoristas a sus socios y clientes, con especial hincapié, por un lado, a los emprendedores, autónomos y a la micro y pequeña y mediana empresa, y, por otro, a las familias y en general a los particulares. Desde el punto de vista sectorial y estratégico, el Grupo cuenta con una especial presencia en el sector *agro* (sector agropecuario y rama de la agroindustria).



BCC GRUPO CAJAMAR

caixa rural vila-real

caixa rural nules

caixa rural alquerías

caixa rural d'alginet

caixa rural vilavella

caixa rural vilafamés

cajamar CAJA RURAL

caixaltea

caixacallosa

sant vicent CAJA RURAL DE LA VAL DE DUBO

caja rural de villar

caixa albalat

caixa xilxes

caixa rural torrent

caixa rural burriana

caixapetrer

cajacheste CAJA RURAL

caixaturís

caixa rural almenara

Las 19 cooperativas de crédito, junto con la cabecera del Grupo, el Banco de Crédito Cooperativo, desarrollan su actividad en todo el territorio nacional a través de 1.215 puntos de venta (1.053 oficinas y 162 correspondencias) y 6.156 empleados a finales de 2016. El despliegue territorial, fundamental para el modelo de negocio del Grupo, se realiza tanto en hábitat urbanos como en hábitat rurales o híbridos (agroindustriales), teniendo muy presente la vertebración económica, social y ambiental de los sistemas agropecuarios y sus relaciones tanto funcionales como territoriales con la agroindustria.



El Grupo Cooperativo Cajamar es el primer grupo de cooperativas de crédito de España y una de las entidades de referencia en el ámbito del crédito cooperativo en Europa. El Grupo

Cooperativo Cajamar está integrado activamente en la European Association of Co-operative Banks, una entidad sin ánimo de lucro que tiene entre sus finalidades el fomento de la diferencia cooperativa a través de la canalización de los intereses de sus 28 miembros y de la difusión de buenas prácticas de sus asociados en materia de gobierno cooperativo, inversión socialmente responsable, acción social, etc. El Grupo Cooperativo Cajamar es una de las 120 entidades bancarias europeas consideradas como significativas y que son supervisadas por el Mecanismo Único de Supervisión (MUS).

La entidad cabecera del Grupo Cooperativo Cajamar es el Banco de Crédito Social Cooperativo, SA (denominación social: BCC), con sede en Madrid, y constituido en 2014 por un total de 32 cajas rurales (19 del Grupo y otras 13 cajas rurales no integradas en el mismo), siendo la cooperativa de crédito Cajamar Caja Rural su principal accionista. El BCC ostenta la función de dirección del Grupo Cooperativo Cajamar, y es responsable de vigilar la solvencia y la liquidez del mismo y del conjunto de sus entidades. Además, entre sus funciones como cabecera, destacan la de la gestión estratégica, el control del riesgo, la gestión de la tesorería, la planificación comercial, el control y la auditoría interna, y la gestión de los recursos humanos.

1.1 Funciones del Banco de Crédito Social Cooperativo

El Banco de Crédito Cooperativo actúa como entidad cabecera del Grupo Cooperativo Cajamar y ostenta la dirección del mismo definiendo su funcionamiento, su planificación comercial, sus procedimientos y controles relacionados con la gestión del riesgo, su gestión de tesorería, su gestión presupuestaria, así como la emisión de instrumentos financieros.

Para ello, el BCC elabora y presenta las cuentas anuales consolidadas para el perímetro del grupo, y asume los deberes que se derivan de las relaciones con los organismos supervisores y los mercados. Asimismo, vela por el cumplimiento y mejora de los estándares de gobierno corporativo del Grupo Cooperativo Cajamar adecuándolos a las mejores prácticas de la industria y a las expectativas de sus grupos de interés.

El BCC actúa en el mercado bancario a través del conjunto de las oficinas que conforman la red comercial de sucursales y agencias de las que dispone el Grupo Cooperativo Cajamar dispone en el conjunto del territorio nacional.



El BCC es responsable de vigilar la solvencia y la liquidez del Grupo y la de todas y cada una de las entidades miembros

1.2 Cultura corporativa

La crisis económico-financiera ha provocado en España una reconversión bancaria sin precedentes en términos de alcance y profundidad. En consecuencia, el mapa competitivo ha experimentado importantes transformaciones que han desembocado en una pérdida de diversidad bancaria, en una clara tendencia homogeneizadora en el conjunto del sector, y subsecuentemente, en la pérdida de diferenciación por parte de las entidades que operan en nuestro país. Las causas más importantes que han motivado dicha pérdida de diferenciación, sin ánimo de ser exhaustivos, se podrían sintetizar en las siguientes: pérdida de referencia territorial de muchas entidades, presión regulatoria, protocolos de adhesión, transformación digital, pérdida de relevancia de la acción social, y, finalmente, deterioro de la cultura empresarial (procesos de concentración empresarial y crisis identitaria).

→ Licencia social para operar del Grupo Cooperativo Cajamar

Apoyo al cooperativismo

Apoyo al sector primario como eje transversal para la sostenibilidad

Apoyo a la innovación agroalimentaria

Apoyo a la economía social y solidaria

Apoyo al desarrollo local sostenible

Apoyo a la economía real y productiva con base en las personas

Apoyo a los sistemas productivos local

Apoyo al desarrollo territorial sostenible

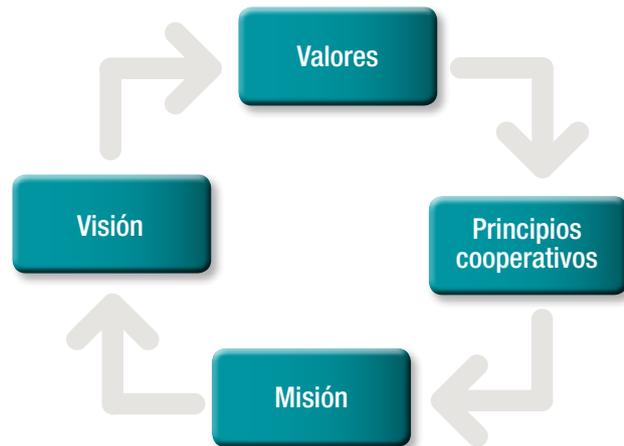
Crecimiento con entorno (creación de valor compartido)

Ante este fenómeno, por un lado el sector se ve abocado a establecer estrategias de cooperación para abordar los nuevos retos que se avecinan, especialmente los grandes retos tecnológicos por su capacidad de moldear comportamientos y conductas sociales; pero, por otro lado, las entidades han de buscar nuevas ventajas competitivas y nuevos atributos diferenciadores, compatibles con su historia, su tamaño, su misión y vocación, que les permitan identificar su espacio comercial y, fundamentalmente, su *licencia social para operar*. Y en este proceso de diferenciación, la cultura empresarial juega un papel capital.

La cultura corporativa se puede definir como el conjunto de principios, valores y conductas, incluido el estilo de comunicación asociados a los mismos, que definen a la entidad y la diferencia frente al resto ante sus grupos de interés. En definitiva, cuando hablamos de cultura corporativa hacemos referencia a la *personalidad* de la organización, es decir, a uno de sus principales activos intangibles que se trasladan necesariamente a su reputación, a su imagen de marca y, sobre todo, a su *licencia social para operar*. La cultura corporativa del Grupo Cooperativo Cajamar se ve reflejada necesariamente en su misión, visión y valores, claramente establecidos y conocidos por el conjunto de la organización. La cultura corporativa, además de ser un potente instrumento de diferenciación, también permite mejorar el desempeño del Grupo, facilitar los procesos de cambio y orientar la acción de todos los miembros de la organización generalizando las buenas prácticas ético-bancarias y una armoniosa relación con sus grupos de interés.

El Grupo Cooperativo Cajamar se encuentra adherido a organizaciones patronales que promueven la banca cooperativa a escala europea, como es el caso de la EACB; así como a organizaciones que promueven la RSC: Forética o la Asociación del Pacto Mundial.

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. De igual modo, la misión y visión del Grupo Cooperativo Cajamar, a través de su base cooperativa, recogen el principio de creación de valor compartido, entendiendo que el desarrollo de la entidad debe ir en paralelo con el propio desarrollo de la sociedad en la que opera. Es decir, la entidad debe crecer con la sociedad, alineando sus intereses con cada uno de los grupos de interés con los que se relaciona e interactúa.

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

Principios y Valores A lo establecido en la misión y visión cabe añadir los principios y valores que en particular desarrolla el Sistema Ético de Gestión del Grupo Cooperativo Cajamar, los diez Principios del Pacto Mundial con los que el Grupo está comprometido, así como los principios cooperativos de la Alianza Cooperativa Internacional, que son constitutivos al modelo cooperativo que sustenta su modelo de negocio.



Información relacionada
Política de RSC
Sistema Ético de Gestión

El Sistema Ético de Gestión (SEG) El Sistema Ético de Gestión es el conjunto de valores, principios y normas de naturaleza ético-social, coherentes entre sí, que rigen el comportamiento del Grupo Cooperativo Cajamar en todos y cada uno de sus ámbitos de actuación, propiciando y fortaleciendo el cumplimiento del ordenamiento jurídico, el respeto de la dignidad humana y la responsabilidad social corporativa.



2. Gobierno Corporativo



Información relacionada
**Estatutos Sociales
del BCC**

**Gobierno corporativo
y política de
remuneraciones**

El desarrollo de la actividad financiera del Grupo Cooperativo Cajamar en un entorno ético permite reducir la incidencia que puede tener en la organización el problema general de los contratos incompletos, así como hacer más duraderos y estables los vínculos con los grupos de interés, especialmente con sus socios, clientes y empleados. De igual modo, un entorno relacional y ético estable reduce significativamente la incertidumbre, haciendo más previsible el entorno futuro en el que la Entidad desarrollará su actividad.

La minimización de riesgos y costes, que son los objetivos fundamentales del Sistema Ético de Gestión (SEG), se relaciona con la reducción del impacto social negativo, con la reducción de los costes sociales derivados de la ineficiencia, así como con la reducción de las externalidades negativas que pueden derivarse de la actividad del Grupo. Por su parte, la maximización de la creación de valor compartido y de valor cooperativo está relacionada con la maximización de los vínculos ético-sociales con los grupos de interés y con la sociedad en su conjunto, creando con su actividad tanto valor para el grupo como para el conjunto de la sociedad. Las buenas prácticas de gobierno corporativo son fundamentales para este doble propósito de minimizar riesgos y maximizar la creación de valor. En este sentido, el BCC 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 por objeto proteger a los accionistas, inversores y clientes; minimizando el coste de agencia en términos éticos y de eficiencia, y en diálogo constante con los grupos de interés como elemento fundamental del principio de cooperación. El gobierno corporativo es la garantía de un ordenado y ético comportamiento societario.

Principios del Gobierno Corporativo



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.

Aparte de las prácticas de gobierno corporativo derivadas de la legislación y de la propia naturaleza cooperativa del Grupo Cooperativo Cajamar, este tiene también en consideración la *Guía* de la EBA sobre Gobierno Interno (GL 44), de septiembre de 2011, las recomendaciones incluidas en el *Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas* de la CNMV, de febrero de 2015, así como los *Principios de Gobierno Corporativo* para Bancos del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, de julio de 2015.

El grado de cumplimiento y/o seguimiento de la *Guía*, el *Código* y los *Principios* mencionados en el párrafo anterior por el Grupo Cooperativo Cajamar es muy elevado. En particular, y en lo que al grado de seguimiento de las recomendaciones del *Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas* aplicables al Grupo se refiere, este cumple con el 90,91% de las recomendaciones, y parcialmente con el 9,09%.

2.1 Normativa interna



Información relacionada
Código de Conducta

Política anticorrupción

Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo

Reglamento interno de conducta en el Mercado de valores

El Grupo Cooperativo Cajamar cuenta con diversas políticas y códigos éticos que tienen por objeto regular el comportamiento de las personas que conforman la entidad, cumpliendo fielmente la legislación y desarrollando buenas prácticas bancarias. El *Código de Conducta* del Grupo Cooperativo Cajamar es el código ético interno más transversal con el que cuenta la entidad, regulando el comportamiento 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. La última revisión del mismo se produjo en 2016 con objeto de: (i) recoger el régimen sancionador aplicable en caso de incumplimiento; (ii) recoger algunos aspectos contemplados en la nueva Política Corporativa de Uso de Activos de Software Titularidad de Terceros; y (iii) actualizar los logos del *Código* a la nueva imagen del Grupo.

La Dirección de Cumplimiento Normativo y la Dirección de Auditoría velan por el cumplimiento del *Código de Conducta*. Deben conocer los incumplimientos del mismo y proponen al Comité de Control para su eventual adopción, de forma coordinada y consensuada con la Dirección de Recursos Humanos, las medidas correctoras y sanciones que correspondan. En el año 2016 no se han detectado indicios de corrupción en la organización.

Comité de Derechos Esenciales (CDE). Con la promulgación del *Código de Conducta* en 2006, se creó el Comité de Derechos Esenciales (CDE). Se trata de un órgano que vela por la preservación de los derechos esenciales de los empleados de la entidad. El Grupo Cooperativo Cajamar entiende por derechos esenciales aquellos derechos inalienables de las personas que trabajan en la entidad y que constituyen el punto de partida para definir un marco de lealtad, respeto mutuo y buen clima laboral en el seno de la misma. El Comité de Derechos Esenciales actúa como canal de denuncias en materia de derechos esenciales. En el año 2016 se produjo una reclamación que fue resuelta sin incidentes reseñables.

2.2 Órganos y mecanismos de Gobierno Corporativo



Información relacionada

**Reglamento de la
Junta General de
Accionistas**

**Comisión Ejecutiva
y Comités**

La Junta General de Accionistas es el órgano soberano del BCC, siendo el Consejo de Administración y su Comisión Ejecutiva y sus Comités los órganos societarios de representación, administración, gestión y vigilancia de la entidad. Luis Rodríguez González preside el Consejo de Administración y la Comisión Ejecutiva, y Manuel Yebra Sola, Consejero Delegado, preside el Comité de Dirección de la entidad.



2.3 Consejo de Administración



Información relacionada

**Miembros del
Consejo**

Perfil profesional

**Cargos en otros
consejos**

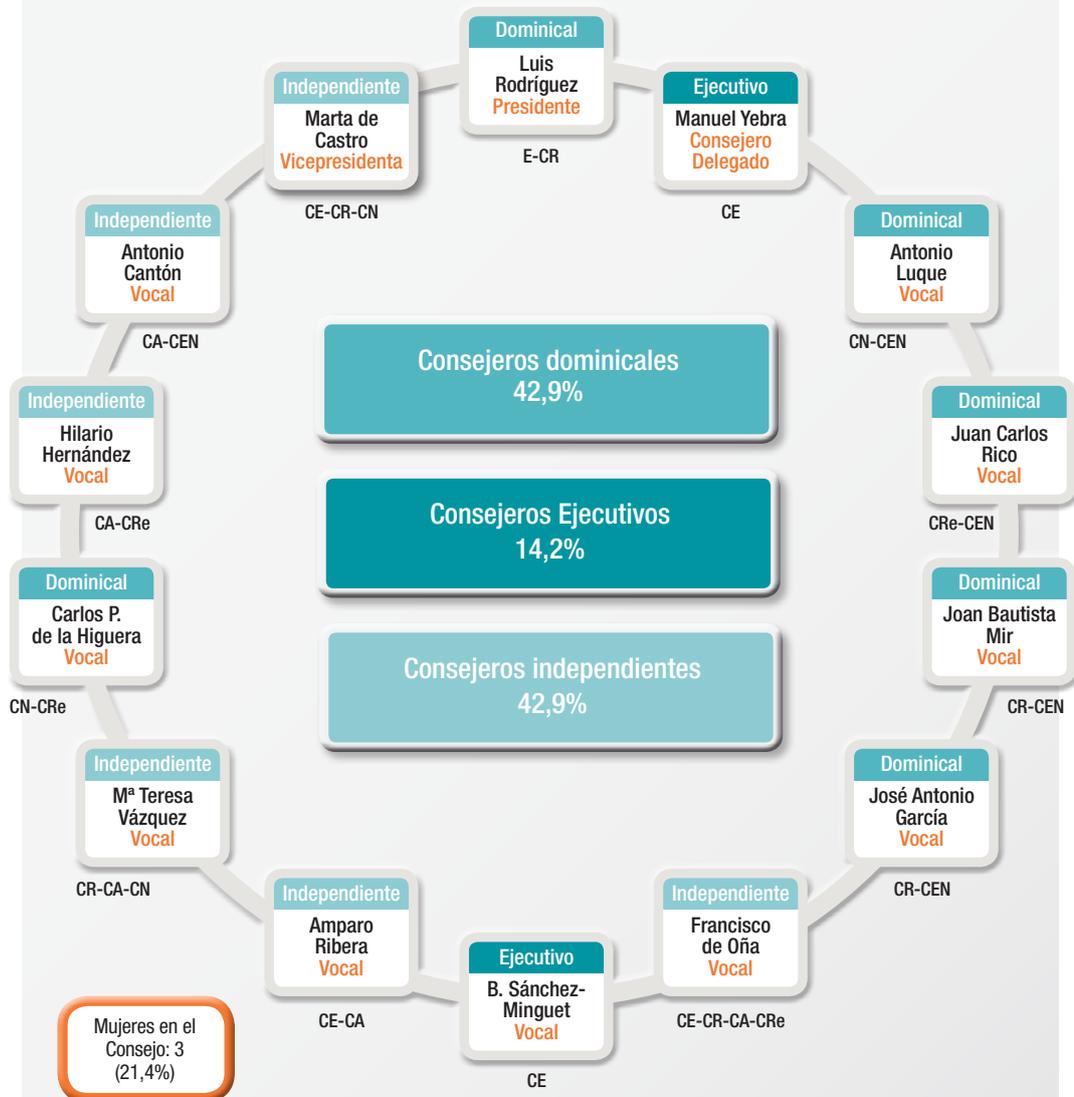
**Acciones y
opciones**

La información relevante relacionada con los órganos societarios y de gobierno de la entidad se encuentra disponible en su página web (www.bcc.es). La entidad, desde su creación, viene desarrollando diversas iniciativas orientadas a incorporar las mejores prácticas de gobierno corporativo:

- Votación separada en la Junta General de aquellos asuntos que sean sustancialmente independientes.
- Mayor presencia de mujeres en el Consejo de Administración.
- Mayor presencia de consejeros independientes en el Consejo de Administración.
- Ostentación de la presidencia de las comisiones por parte de consejeros independientes.
- Ampliación del Consejo de Administración ante el incremento sustancial de las exigencias de implicación del Consejo de Administración en todo tipo de materias, suponiendo un aumento de la complejidad en el ejercicio de sus funciones y responsabilidades.

Por su parte, la entidad cuenta con un procedimiento para evaluar la idoneidad de los consejeros, directores generales o asimilados y personal clave de las distintas entidades de crédito que integran el Grupo. Dicho procedimiento es aprobado por el Consejo de Administración de BCC como entidad cabecera del Grupo con el informe previo favorable del Comité de Nombramientos, que asegura en todo momento la idoneidad para el desempeño de su cargo. Los principales criterios de idoneidad son: trayectoria profesional, condenas y sanciones, formación, experiencia, solvencia personal y profesional, ausencia de conflictos de interés y dedicación.

Consejo de Administración del BCC



CE=Comisión Ejecutiva; CR=Comité de Riesgos; CA=Comité de Auditoría; CN=Comité de Nombramientos; CRe=Comité de Remuneraciones; CEN=Comité de Estrategia de Negocio

Composición de los órganos de gobierno corporativo y dirección desglosados por edad y sexo (LA12)

Órgano de Gobierno	Hasta 35 años				De 36 a 55 años				> 55 años				Total			
	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa
Consejo de Administración	0	0,0%	0	0,0%	3	21,4%	2	14,3%	8	57,1%	1	7,2%	11	78,6%	3	21,4%
Comité de Dirección	0	0,0%	0	0,0%	12	92,3%	1	7,7%	0	0,0%	0	0,0%	12	92,3%	1	7,7%
Total	0	0,0%	0	0,0%	15	55,6%	3	11,1%	8	29,6%	1	3,7%	23	85,2%	4	14,8%

→ 3. Modelo de negocio

El modelo de negocio del Grupo Cooperativo Cajamar se caracteriza por su naturaleza cooperativa y por su amplia base social y societaria. Basado en los principios de la economía social, hace que sus beneficios o excedentes no sean un fin en sí mismos, sino un medio para la promoción del desarrollo económico y el progreso social, así como para la promoción y el fomento del cooperativismo.



La creación de valor compartido parte del hecho de que no solo es deseable que los resultados para el Grupo Cooperativo Cajamar 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 negocio sostenible y viable a largo plazo, adelantándose a las comunidades, generando confianza y creciendo con el entorno.

La creación de valor no recae exclusivamente en la generación de un resultado económico, sino que presenta diversas manifestaciones. Tantas, como capitales transforma el Grupo. Entendiendo el impacto que genera a través de la gestión de cada uno de estos capitales podrá interpretarse el impacto completo que este genera.



3.1 Cálculo del valor económico, generado, distribuido y retenido

Para una entidad de base cooperativa, especialmente comprometida con el entorno, es tan importante la generación de valor económico como su forma de distribución.

Los gastos de personal y proveedores, el pago de impuestos o pago de intereses a los socios cooperativistas es la forma en que se distribuye el valor económico generado:

(miles de euros)

→ Cálculo del Valor Económico generado, distribuido y retenido (1)	Año 2015	Año 2016
Valor económico generado		
Margen bruto	951.627	1.013.368
Resultado baja de activos	(13.610)	6.630
Ganancias activos no corrientes	5.784	(3.329)
Total Valor económico generado	943.801	1.016.669
Valor económico distribuido		
Empleados: Gasto personal	357.093	350.625
Proveedores: Gastos generales de administración	189.416	203.830
Administraciones Públicas: impuestos de sociedades y tributos	(12.793)	(14.132)
Cooperativistas: Intereses de aportaciones al capital	37.801	35.090
Comunidad (sin Fundaciones)	0	0
Total Valor económico distribuido	571.517	575.412
Valor económico distribuido total		
Compromiso con la sociedad (Fundaciones)	4.913	4.913
Total Valor económico distribuido total	576.430	580.325
Valor económico retenido (VEG-VED)	367.371	436.343

(miles de euros)

→ Cálculo del Valor Económico Añadido (EVA) (1) Detalle por grupos de interés	Año 2015	Año 2016
Accionistas (en caso de que aplique)		
Intereses de aportaciones al capital	37.801	35.090
Empleados		
Gastos de personal	357.093	350.625
Clientes		
Intereses y cargas asimiladas (2)	262.262	154.317
Proveedores		
Otros gastos generales de administración (3)	189.416	203.830
Sociedad		
Impuesto sobre beneficios	(12.793)	(14.132)
Recursos destinados por el Grupo		
Recursos destinados por la Fundación	4.913	4.913
Total Valor Económico Añadido (EVA)	838.693	734.643

(1) Calculado siguiendo el modelo SPI de GRI G4 Guidelines

(2) Intereses y cargas asimiladas de la actividad financiera. No incluye comisiones.

(3) Aproximación adecuada a los pagos realizados a terceros en concepto de compras y servicios prestados.

Alcance: Grupo Cooperativo Cajamar y sus fundaciones

3.2 Gestión de capitales, clasificación adaptada al Grupo Cooperativo Cajamar

Capital financiero:

Conjunto de recursos financieros que son utilizados por el Grupo para hacer que su modelo de negocio resulte solvente, rentable y equilibrado.

ENTRADA

- Fondos propios
- Financiación mayorista
- Financiación minorista

SALIDA

- Solvencia
- Liquidez
- Rentabilidad

Capital industrial e intelectual:

Recursos tangibles que se encuentran a disposición del Grupo para el desarrollo de sus actividades, y recursos intangibles de carácter organizativo que forman parte del conocimiento y que permite llevar a cabo su gestión en el marco de un proceso de innovación y mejora continua.

ENTRADA

- Red de oficinas y equipamientos
- Centros de experimentación, estudios e investigaciones
- Centros de cultura
- Conjunto de procesos y sistemas de gestión

SALIDA

- Calidad de servicio, seguridad y protección al cliente
- Atención personalizada, accesibilidad, proximidad
- Mejora de la competitividad de nuestros socios y clientes
- Fortalece la confianza y la credibilidad en el Grupo

Capital humano:

Conjunto de conocimientos, habilidades, aptitudes y experiencia de las personas que forman parte de la organización, así como su implicación con el modelo de negocio y su Sistema Ético de Gestión.

ENTRADA

- Gestión de las personas y desarrollo del talento
- Cultura Corporativa

SALIDA

- Profesionalidad
- Compromiso con la organización
- Liderazgo colectivo y trabajo en equipo
- Compromiso con las personas

Social y relacional:

La relación con nuestros grupos de interés y el conocimiento de sus expectativas nos permite dar respuesta de una forma equilibrada, siendo la base para nuestro modelo de negocio y la creación de valor compartido.

ENTRADA

- Gestión de los grupos de interés
- Recursos destinados a la investigación, al desarrollo local y al progresos social y cultural

SALIDA

- Creación de valor compartido
- Compromiso con el desarrollo económico y el progreso social
- Escucha activa ante las expectativas de grupos de interés

Capital natural:

La gestión responsable de los materiales y recursos medioambientales que el Grupo precisa para llevar a cabo su actividad.

ENTRADA

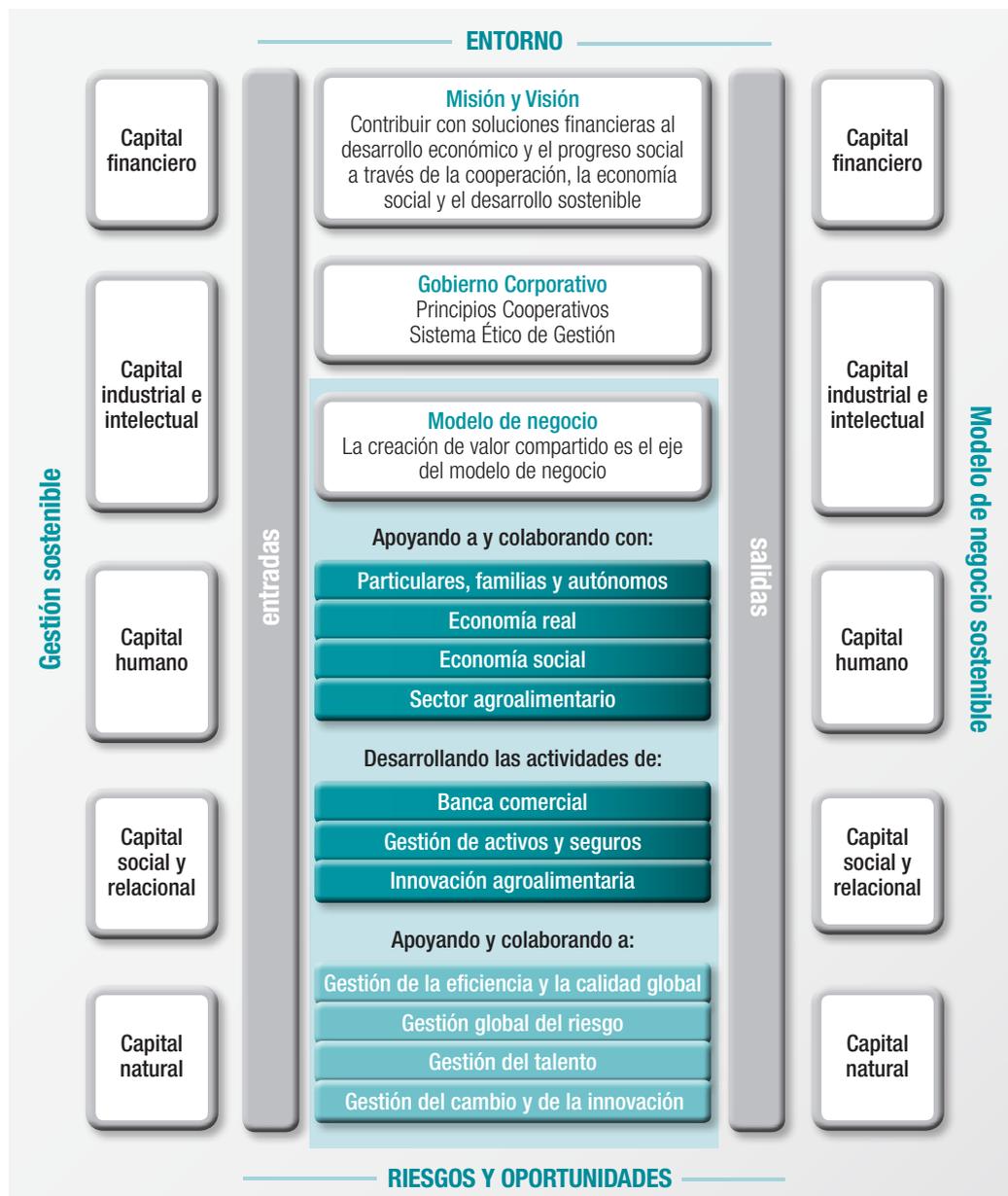
- Consumo de suministros
- Uso de materiales

SALIDA

- Mejora la eficiencia
- Compromiso con el entorno natural

3.3 Modelo de negocio conforme a International Integrated Reporting Council (IIRC)

El modelo de negocio del Grupo Cooperativo Cajamar concibe a cada uno de sus elementos en términos de sostenibilidad. Para el Grupo Cooperativo Cajamar la gestión sostenible de los diferentes tipos de capitales es fundamental para hacer frente a un entorno cada vez más complejo e incierto que presenta nuevas oportunidades y desafíos. La generación de valor en el corto, medio y largo plazo, no se limita única y exclusivamente a la generación de un beneficio económico sino a un conjunto de capitales que están interrelacionados y en constante proceso de transformación.



Dicho proceso de transformación se basa fundamentalmente en el desarrollo tanto de su actividad de banca y seguros orientada al segmento minorista, como en el proceso de innovación agroalimentaria que desarrolla a través de sus centros de experimentación.

3.4 Análisis del entorno, identificación de riesgos y oportunidades

3.4.1 Entorno político

El año 2016 ha sido testigo de importantes hitos que, lejos de aportar estabilidad política, han generado una gran incertidumbre en lo económico, en lo político y en lo social. El resultado negativo del referendo del Reino Unido sobre su permanencia en la Unión Europea ha generado inestabilidad en los mercados europeos y ha aumentado la incertidumbre sobre sus posibles consecuencias políticas y económicas. Sin lugar a dudas supone un grave revés para el proyecto de construcción europea y para la estabilidad de la moneda única. De igual modo, los resultados del referendo sobre la reforma constitucional italiana puede interpretarse como un foco de inestabilidad en el seno de la UE. No obstante, los resultados de las elecciones presidenciales austriacas sí constituyeron en 2016 un importante espaldarazo para el proyecto europeo en cuanto su resultado contrarresta las corrientes euroescépticas.



De igual modo, la incertidumbre a escala mundial se ha visto aún más agudizada con los resultados de las elecciones presidenciales de Estados Unidos. Unas elecciones a las que el nuevo presidente electo, Donald Trump, concurrió con un programa electoral con un marcado sesgo antieuropeísta, cuestionando la defensa mancomunada de la OTAN, con un programa económico *populista* y con un cambio radical en las relaciones internacionales. El cambio en la política norteamericana apunta a una mayor inestabilidad en los mercados, a un mayor proteccionismo y a una mayor incertidumbre relacionada con la salida a los grandes conflictos del mundo, especialmente al de Siria.

En España, tras un proceso electoral fallido, durante prácticamente todo el año 2016 se ha gobernado con un gobierno provisional y con funciones políticas limitadas. Esto necesariamente ha tenido consecuencias negativas en la toma de decisiones acuciantes en materia económica; en el retraso en la renovación de determinados cargos públicos, como ha sido el caso de la Presidencia de la CNMV; y, obviamente, en los planes de inversiones de la Administración central del Estado. Finalmente, en el último trimestre del año se consiguió el acuerdo parlamentario necesario para conformar Gobierno. No obstante, debido a la fragmentación política e ideológica, que se ha venido traduciendo en mayores dificultades para propiciar acuerdos generales y de Estado, el problema de la inestabilidad política sigue sin estar resuelto en una legislatura sin mayorías claras, con problemas para garantizar la promulgación de disposiciones normativas de importante calado como la Ley de Presupuestos Generales del Estado.

3.4.2 Entorno económico y sectorial

La situación económica internacional y los problemas para conformar Gobierno en España eran considerados como elementos capitales que podrían limitar el crecimiento de la economía española. No obstante, esta ha tenido un mejor desempeño de lo esperado, tanto en la generación de riqueza como en empleo y en la mejora de la productividad vía moderación salarial. No obstante, los efectos del proceso de devaluación interna derivado de la crisis económico-financiera todavía están presentes en la economía española.

El sector exterior seguirá siendo un motor muy importante para la actividad económica. Por su parte, el sector turístico ha tenido un buen desempeño económico en 2016 y la mencionada moderación salarial ha sido decisiva en la consecución del signo positivo en el saldo por cuenta corriente de nuestra balanza con el exterior. El crecimiento del PIB en España, en términos interanuales, se ha situado en 2016 por encima del 3%, siendo las previsiones para 2017 algo menos ambiciosas debido a la previsible evolución del precio del petróleo y de una política monetaria potencialmente algo menos expansiva. Por su parte, la tasa de paro a finales de 2016 se situó en el 18,63%, 2,17 puntos porcentuales menos que en el año anterior.

Tendencias económicas en España para el 2017

Consolidación del crecimiento macroeconómico, moderados tipos de interés y buen comportamiento del sector exterior

Disminución de la tasa de paro, aunque se mantiene en niveles muy elevados

La crisis financiera ha provocado un cambio radical en el sector bancario, viéndose sometido a sensibles cambios en las reglas de mercado y a una presión regulatoria de carácter prudencial sin precedentes cercanos. Estos cambios están siendo acelerados por los estrechos márgenes y por los profundos cambios que se están produciendo en la función de intermediación financiera y que están trastocando el modelo de negocio tradicional: cada vez más necesitado de entidades mucho más flexibles, tanto en lo tecnológico como en lo organizativo, capaces de integrar nuevas formas de trabajar y que integren regulaciones, nuevas competencias y una gestión más avanzada del riesgo. Y todo ello poniendo al cliente (protección y experiencia) en el centro de la reflexión estratégica.

Un entorno de tipos de interés bajos obliga a buscar nuevas fórmulas de negocio, teniendo el sector que afrontar su principal reto: la búsqueda de ingresos y rentabilidad. Es necesario por tanto aumentar el crédito, generar mayores retornos e impactar positivamente en el entorno a fin de que la industria bancaria en España recupere la credibilidad y la reputación perdidas en los últimos años. No obstante, la disminución de la capacidad instalada y la mejora en la gestión de canales (*omnicanalidad*) van a tener efectos positivos sobre los costes de transformación de las entidades tradicionales.

La aparición de nuevos competidores (grupos tecnológicos, grupos de distribución que realizan desintermediación financiera, las denominadas fintech y los neobancos...) está

agravando aún más la situación del modelo tradicional de banca y acelerando el proceso de transformación digital, que también deberá redundar en la mejora de la experiencia de cliente.



3.4.3 Entorno legal y regulatorio

En 2016 nuevamente se han intensificado los cambios en el entorno legal y regulatorio que afectan directamente al sector bancario. En un entorno de crisis económico-financiera, en el que aún no se ha consumado definitivamente la reordenación del sector, los cambios acaecidos en el marco legal y regulatorio se han orientado fundamentalmente a adoptar medidas prudenciales en materia de gobernanza, a propiciar la estabilidad e información financieras, a reajustar el capital regulatorio y la gestión de riesgos, a la ordenación general del sector, a promover el acceso a la financiación por parte de empresas y familias, y a garantizar la protección del usuario bancario.

En este sentido, podemos decir que los cambios en el marco legal y regulatorio siguen centrándose en el establecimiento de mecanismos y controles aún más rigurosos y exhaustivos en la evaluación y clasificación de riesgos, a garantizar que las entidades cuenten con el capital regulatorio y las provisiones adecuados, a tasar y garantizar las buenas prácticas en materia de gobierno corporativo, y a facilitar el acceso al crédito de los usuarios en condiciones más estrictas de simetría de la información y de equilibrio de los derechos y obligaciones contractuales. Esta tendencia, sin lugar a dudas, va a suponer mayores costes regulatorios y operativos para el conjunto de las entidades, así como una mayor reducción de márgenes en una coyuntura de tipos de interés especialmente adversa para el sector y que aún no acaba de convertirse en una palanca decisiva para estimular la economía productiva y el crecimiento económico.



Las relaciones entre gobernanza, gestión del riesgo y protección del usuario se hacen cada vez más estrechas. Esto, necesariamente, obliga a desarrollar políticas, medidas e instrumentos por parte de las entidades bancarias soportadas en robustas metodologías y estrategias que permitan garantizar la viabilidad económico-financiera a corto, medio y largo plazo; y a promover relaciones estables y equitativas con los usuarios. Por este motivo,

el Grupo ha evaluado la totalidad de sus productos a lo largo de todo su ciclo de vida con objeto de garantizar la protección al consumidor.

A finales de año se produjo un hito de capital importancia para la industria bancaria en España: la resolución del Tribunal de Justicia de la Unión Europea sobre la retroactividad limitada de las denominadas como “cláusulas suelo” en las operaciones hipotecarias. Dicho tribunal emitió una resolución como consecuencia de diversas consultas prejudiciales fallando en sentido contrario al Tribunal Supremo español, es decir, a favor de la retroactividad total. El Grupo Cooperativo Cajamar en 2013 tomó las medidas paliativas y preventivas necesarias, tanto en términos contractuales (supresión de las controvertidas cláusulas suelo) como dotacionales (provisión del riesgo), para afrontar con garantías una sentencia de esta naturaleza.

En concreto, en 2016 se han producido diversos hitos relevantes de carácter regulatorio y/o legal que tienen una especial incidencia en la actividad bancaria. Sin ánimo de ser exhaustivos, y aplicando criterios selectivos de alcance, niveles de innovación legal/regulatoria y/o de materialidad, destacaríamos las disposiciones normativas que figuran en el Anexo IV.

3.4.4 Entorno tecnológico


Información relacionada
**Política de
accesibilidad**

En 2016 el sector bancario ha experimentado importantes avances en el proceso de transformación digital. El profundo cambio en las estructuras de costes e ingresos que está experimentando la industria bancaria, incentivado por los bajos tipos de interés, está obligando a asumir visibles cambios culturales, cambios en la forma de hacer las cosas, cambios en la cadena de valor, cambios en la forma de relacionarse con el cliente, y, consecuentemente, cambios en la gestión de los recursos. El proceso de transformación digital ha puesto el foco en el cliente, y es a él a quien en primer lugar beneficia en términos de accesibilidad, información, atención, personalización y experiencia de cliente. La personalización y la percepción de cercanía va a ser fundamental para la implementación exitosa de todo este proceso.

Sin lugar a dudas, nos enfrentamos a un nuevo paradigma tecnológico que va a cambiar la forma de hacer banca; apareciendo nuevos operadores, financieros y no financieros, así como nuevos productos y servicios bancarios y parabancarios. Se puede decir que cada vez es mayor el número de clientes que interactúan con sus entidades a través de canales digitales, pero también han aumentado la profundidad y la intensidad de dicha interacción, obligando a la entidad a adaptar los canales a las personas con discapacidad. Nos enfrentamos a una situación que ya anticipaba la aparición de Internet: aumento del número de intermediarios/operadores, pero se produce a la vez un claro proceso de desintermediación con implicaciones en la política de precios, de diseño de producto, de comunicación y de distribución. Proceso que en la actualidad se acentúa aún más con la transformación digital y con el aumento indiscriminado de dispositivos móviles e interfaces.

En efecto, los nuevos intermediarios/operadores tecnológicos que ofrecen servicios bancarios (*fintech*) en muchos casos están propiciando la no *bancarización* de segmentos

estratégicos de clientes, como es el caso de los jóvenes, cuyas expectativas encierran una base relacional muy distinta a la tradicional y que las entidades bancarias han de gestionar integrando estratégicamente la actividad financiera, los sistemas de pagos y las nuevas tecnologías en un nuevo modelo de negocio que precisa una mayor regulación y un horizonte transaccional más cierto. En este sentido, el Grupo Cooperativo Cajamar ha establecido como estrategia en este ámbito un equilibrio realista entre su compromiso con la innovación y las propuestas reguladoras que se avecinan. Y todo ello mediante la observación atenta de la evolución que sigue el mercado y el comportamiento de los usuarios con el objetivo de proporcionar soluciones financieras eficientes, fiables y seguras.

Este nuevo planteamiento ha de ser necesariamente compatible tanto con las denominadas *arquitecturas abiertas*, con nuevas necesidades en términos de *ciberseguridad*, y con el nuevo concepto que empezó a adquirir fuerza en 2015: la *omnicanalidad*. La *omnicanalidad* supone un avance conceptual con importantes consecuencias estratégicas. Si la *multicanalidad* implicaba un importante avance en la complementariedad de los distintos canales, físicos y digitales, la *omnicanalidad* implica la integración estratégica y combinatoria de todos los canales de la Entidad. El Grupo Cooperativo Cajamar ha hecho evolucionar su concepto estratégico de *omnicanalidad* desde una visión transaccional y operativa a una visión basada en la cercanía con el cliente (*enfoque 360*) y con el asesoramiento.



El proceso de adaptación a estos profundos cambios implica la gestión tecnológica, la gestión del cambio y la gestión de las prioridades que permitan compatibilizar los beneficios de un modelo de banca tradicional, suficientemente probado, fiable y escalable, con una nueva forma de hacer banca mucho más innovadora pero que conlleva nuevos retos y oportunidades en un entorno mucho más colaborativo. Como ejemplo de esta apuesta por la proyección del negocio a través de la transformación digital ha sido la implementación en 2016 de dos proyectos especialmente innovadores, transversales y con un claro enfoque hacia el cliente: la Plataforma Internacional, orientada a facilitar el acceso de la micro, pequeña y mediana empresa a los mercados internacionales; y la Plataforma de Ayudas Públicas, orientada a facilitar a empresas y emprendedores información sobre subvenciones y ayudas públicas para el emprendimiento, la mejora de la competitividad y la internacionalización.

Finalmente, es preciso destacar la importancia que está adquiriendo el fenómeno *big data* en el ámbito empresarial y, en especial, en la industria bancaria. Hablamos de una industria intensiva en información cuya gestión adecuada de la misma puede generar un entorno mucho más estable y cierto. En este sentido, el Grupo Cooperativo Cajamar ha sido una Entidad pionera al asumir un proceso de transformación de herramientas, metodología y conceptos tradicionales, como la inteligencia de negocio y la gestión de riesgos, a proce-

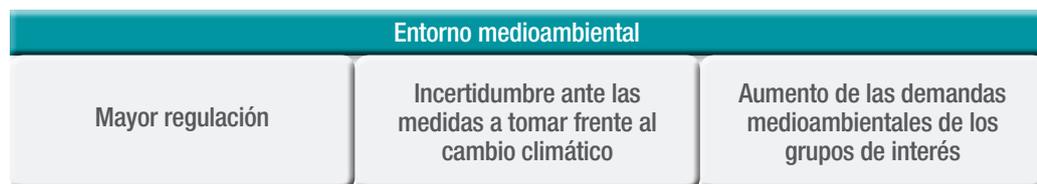
sos de tratamiento de información masiva en nuevos ámbitos y funciones. En la actualidad, la Entidad cuenta con cuatro ámbitos de aplicación del *big data* como concepto, metodología y/o herramienta:

- La gestión global del riesgo.
- La inteligencia de negocio.
- La eficiencia y el ahorro de costes.
- El almacenamiento de datos históricos.

En el ámbito del *big data* la Entidad decidió en 2015 las infraestructuras tecnológicas que iba a utilizar y en 2016 ha ido aplicándolas en las anteriores cuatro líneas. En el próximo año está previsto abrir nuevas líneas de aplicación en función de nuevas necesidades que están surgiendo de distintas unidades funcionales.

3.4.5 Entorno ambiental

El año 2016, al igual que el año 2015, ha sido un año en el que se ha puesto de manifiesto la preocupación por la asunción de medidas y políticas ambientales globales, especialmente las relativas al cambio climático. La cumbre del clima de Marrakech (COP22) toma el relevo de la del París del año inmediatamente anterior con la intención de profundizar en las políticas, medidas y acuerdos necesarios para ralentizar la inercia del calentamiento global y mitigar sus efectos sobre los sistemas económicos.



Los retos y compromisos asumidos por EE UU y China, los países que más emisiones de gases de efecto invernadero vierten a la atmósfera, han supuesto un importante espaldarazo a la fijación de objetivos realistas de incremento de la temperatura media del planeta. Los planteamientos actuales sobre el cambio climático obligan a reducciones muy significativas de emisiones que implican una mayor intensificación del cálculo de la huella de carbono por parte de las empresas y organizaciones, afinando e introduciendo un mayor rigor en los cálculos, como está haciendo el Grupo Cooperativo Cajamar. Adicionalmente, todo apunta a que la legislación será cada vez más determinante y taxativa de cara a afrontar el cambio de modelo productivo hacia una economía baja en carbono, por lo que cada vez se exigirá un mayor compromiso por parte de las organizaciones en relación con la mitigación, la reducción y la compensación de gases de efecto invernadero.

No obstante, en todo este proceso ha surgido un importante elemento de incertidumbre en relación a la lucha contra el cambio climático: el escepticismo del nuevo Presidente de Estados Unidos hacia el cambio climático.

3.4.6 Entorno social

En España, la tendencia poblacional actual se sitúa a la baja, perdiendo población la mayoría de las Comunidades Autónomas. La Comunidad de Madrid, Cataluña y Baleares, junto con Ceuta y Melilla, sí están ganando población. La población en 2016 se situaba por encima de los 46 millones de habitantes, habiéndose producido una ralentización en la pérdida de población con respecto a años anteriores como consecuencia de la moderación del proceso de retorno de los inmigrantes a sus países de origen. En 2016 la población extranjera residente en España se situó levemente por debajo del 10%.

Se trata, junto con Japón, del país más envejecido del mundo, con una edad media de 42,7 años, acelerándose dicho efecto como consecuencia del retroceso poblacional. De hecho, el porcentaje de población por encima de los 65 años que actualmente supera escasamente el 18%, será el 24,9% dentro de 15 años y de 28,7% dentro de 50: un reto importante para la sostenibilidad del sistema de pensiones. Dicha configuración demográfica incrementará la tasa de dependencia económica en nuestro país, aumentando sustancialmente el peso de las clases pasivas. Indudablemente, de mantenerse la tendencia tendrá un efecto claro sobre la demanda y la oferta de productos financieros, aumentando la contratación de productos de ahorro, y, en concreto, los de ahorro-previsión. Estos cambios demográficos de igual modo tendrán un efecto sobre la aversión general al riesgo.

Por su parte, a pesar de la recuperación económica a nivel macroeconómico, como es el caso del PIB, la crisis sigue generando un importante impacto en los niveles de bienestar de las familias, en las tasas de desigualdad socioeconómica, y, consecuentemente, en los ámbitos de la exclusión financiera y exclusión social.

La preocupación de los españoles a lo largo de 2016 se ha centrado en temas recurrentes en los últimos años, aparte del tema específico y coyuntural del retraso en la conformación de Gobierno. Los temas esenciales que preocupan a los españoles, por este orden, son el desempleo, la corrupción y los políticos, los partidos y la política en general. Con respecto a la percepción sobre el sector bancario, a pesar de la pérdida reputacional de los últimos años, los españoles no llegan a considerarlo como un problema de primera magnitud.



3.5 Mapa de riesgos y marco de propensión al riesgo

La gestión del riesgo es inherente a la actividad bancaria, de ahí que resulte fundamental la identificación de los riesgos a los que han de hacer frente las entidades financieras y abordarlos desde un enfoque global. El Grupo Cooperativo Cajamar tiene una vocación clara hacia la banca minorista, con una actividad financiera muy ligada al territorio a través del apoyo a las familias y el fomento de la economía social y el desarrollo local sostenible. Por este motivo es importante destacar que, aparte de los riesgos y oportunidades que presenta el entorno, hay que tener en consideración los riesgos directamente relacionados con la naturaleza de su actividad.

Ante esta premisa, y debido a su actividad principal, podemos decir que el mayor riesgo al que está expuesto el Grupo Cooperativo Cajamar es el riesgo de crédito, que debe ser mitigado mediante la aplicación de criterios de diversificación, calidad crediticia, toma de garantías, anticipación en el seguimiento, y gestión resolutoria y eficaz en el recobro. Además, con el objetivo fundamental de atender las necesidades de financiación de la actividad principal, y para rentabilizar los excedentes de liquidez, el Grupo Cooperativo Cajamar participa en los mercados financieros mayoristas, si bien la apelación a estos mercados para financiar la actividad minorista debe mantenerse dentro de unos límites prudentes. Por su parte, la inversión en activos financieros con riesgo de mercado, con el objeto de complementar y diversificar la cuenta de resultados, debe ser moderada, más allá de aquellas inversiones necesarias para el cumplimiento de exigencias regulatorias.

No obstante, la actividad inherente a toda entidad de crédito da lugar a una exposición a otros tipos de riesgos: como el de liquidez, el de tipos de interés, el operacional, el reputacional o el de negocio, debiendo mantenerse en relación a todos ellos una política de baja exposición al riesgo.

La entidad en 2016, según los planteamientos elaborados por el Consejo de Estabilidad Financiera (FSB, por sus siglas en inglés) de exigir a las entidades de crédito de importancia sistémica internacional un *marco de propensión al riesgo* (RAF, por sus siglas en inglés), ha definido dicha herramienta para que sea la referencia para la entidad en el ámbito de la gobernanza del riesgo.

Los riesgos significativos que podrían afectar a la situación financiera o a la situación patrimonial tanto del BCC como del Grupo Cooperativo Cajamar se concretarían en los siguientes:

RI.1 Riesgo de crédito y concentración. Se entiende por riesgo de crédito la posibilidad de incurrir en pérdidas por el impago de las financiaciones concedidas a los clientes; y por riesgo de concentración, la posibilidad de que el riesgo de crédito se agrave por la acumulación de exposiciones en pocos clientes, zonas geográficas o sectores económicos.

Nace de la posible pérdida causada por el incumplimiento de las obligaciones contractuales de las contrapartes del Grupo Cooperativo Cajamar. En el caso de las financiaciones reembolsables otorgadas a terceros (créditos, préstamos, depósitos, valores y otras) dicho riesgo se traduciría en la posible no recuperación del principal, intereses y restantes conceptos, en los términos (importe y plazo) establecidos en los contratos. En los riesgos

fuera de balance, el incumplimiento por la contraparte de sus obligaciones frente a terceros implica que Grupo Cooperativo Cajamar los ha de asumir como propios, en virtud del compromiso contraído.

El riesgo de crédito a que se enfrenta el Grupo Cooperativo Cajamar es fundamentalmente de tipo minorista, resultado de su clara vocación a la banca comercial.

RI.2 Riesgo inmobiliario. Entendido como parte del riesgo de concentración de crédito, hace referencia al riesgo de devaluación de inmuebles. Se trata del riesgo relacionado con la exposición de la cartera crediticia al sector de la promoción y construcción inmobiliarias, así como por la tenencia de inmuebles no funcionales procedentes de daciones y adjudicaciones.

RI.3 Riesgo de liquidez y financiación. Entendido como la posibilidad de incurrir en mayores costes de financiación o en pérdidas derivadas de la escasez de fondos líquidos en el momento en el que son necesarias o de la dificultad para mantener la estructura financiera deseada.

RI.4 Riesgo soberano. Entendido como el riesgo que concurre en los deudores residentes de un país por circunstancias distintas al riesgo comercial habitual, medido en términos de concentración de exposición por países, y en términos de evaluación/valoración de la exposición soberana en el propio país de residencia.

RI.5 Riesgo de mercado. Entendido como la posibilidad de incurrir en pérdidas en las posiciones de las carteras como consecuencia de movimientos adversos de los precios de mercado.

RI.6 Riesgo de tipo de interés. Entendido como la posibilidad de sufrir pérdidas por el impacto potencial de cambios en los tipos de interés sobre los beneficios de la entidad o sobre el valor neto de sus activos.

RI.7 Riesgo de precio. Surge como consecuencia de cambios en los precios de mercado, provocados bien por factores específicos del propio instrumento o bien por factores que afecten a todos los instrumentos negociados en el mercado.

RI.8 Riesgo de tipo de cambio. Comprende la posibilidad de incurrir en pérdidas derivadas de las fluctuaciones adversas en los tipos de cambio de las monedas en las que están denominados los activos, pasivos y operaciones fuera de balance del Grupo.

RI.9 Riesgo operacional. Entendido como la posibilidad de incurrir en pérdidas derivadas de errores en los procesos, en los sistemas, en los equipos técnicos y humanos, incluyendo fraude interno y externo, incluido el riesgo legal.

RI.10 Riesgo reputacional. Entendido como la posibilidad de pérdidas económicas o de negocio derivadas de noticias adversas o conflictos con los clientes.

El Grupo Cooperativo Cajamar cuenta con un sólido Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio descrito en el Anexo V. Dicho sistema garantiza la continuidad de la actividad del Grupo ante riesgos físicos, tecnológicos y de seguridad.

El mapa de riesgos del Grupo Cooperativo Cajamar se completa con los riesgos que surgen del análisis del entorno:

Factores de riesgo del entorno	
Situación política	<ul style="list-style-type: none"> • Incertidumbre política • Grandes retos para el proyecto de construcción europea • Respuestas proteccionistas y cambios en las relaciones internacionales
Entorno económico y sectorial	<ul style="list-style-type: none"> • Recuperación macroeconómica • Paro, incertidumbre y nuevos riesgos • Baja inflación y bajos tipos de interés, aunque con expectativas de un moderado repunte • Márgenes estrechos, crecimiento del crédito y reducción de la morosidad • Disminución de la capacidad instalada
	<ul style="list-style-type: none"> • Márgenes estrechos • Reactivación del crédito y reducción de la morosidad • Disminución de la capacidad instalada • Necesidad de aumento de la eficiencia, nuevas fuentes de ingresos y mejora de los resultados
Cambios regulatorios	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor presión y costes regulatorios • Mayor inseguridad jurídica ante interpretaciones legales/jurisprudenciales • Transparencia y buenas prácticas de gobierno corporativo • Simetría de la información y mayor protección al cliente
Cambios tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Aparición de nuevos operadores • Desintermediación financiera • Seguridad informática • Nueva experiencia de cliente
Cambios en el entorno social	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de la desigualdad y un aumento de los colectivos en riesgo de exclusión social • La alta tasa de paro se concentra en el colectivo de jóvenes • Envejecimiento de la población • Demandas de los grupos de interés
Cambios en el entorno ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor regulación • Incertidumbre ante las medidas a tomar frente el cambio climático • Aumento de las demandas medioambientales de los grupos de interés



Factores de riesgo

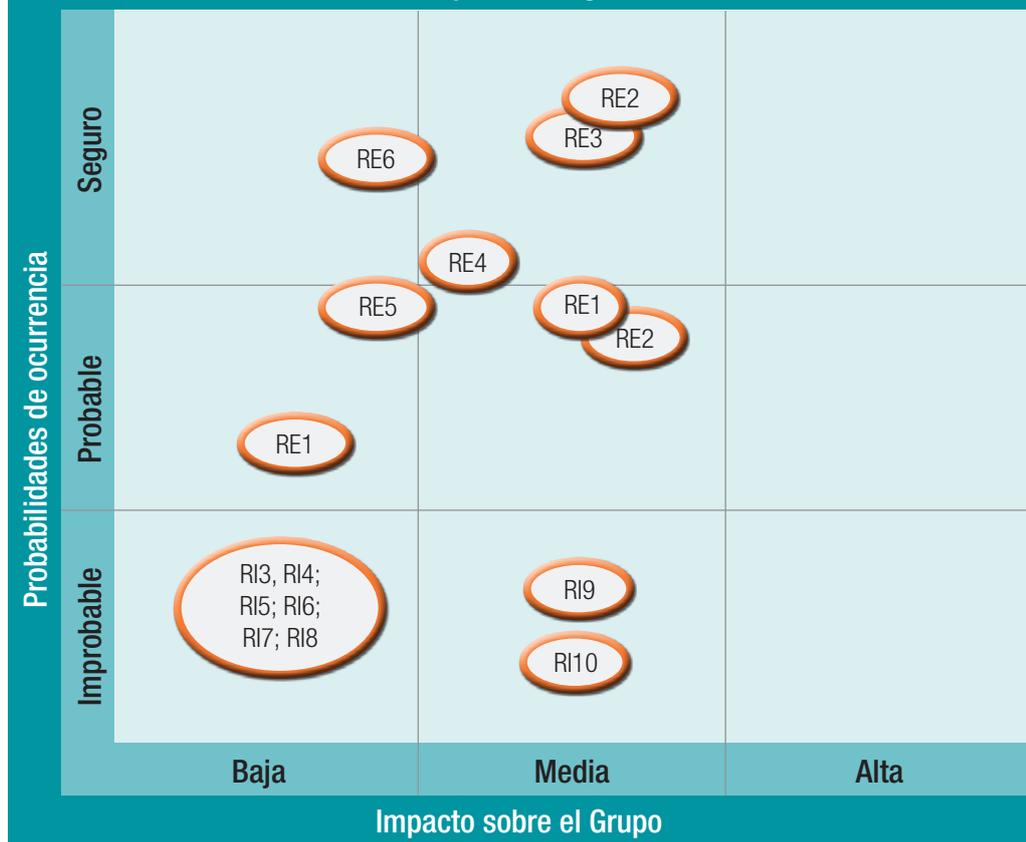
Factores de riesgo que podrían afectar la situación del Grupo

RI.1	Riesgo de crédito	RI.6	Riesgo de interés
RI.2	Riesgo del sector inmobiliario y promotor	RI.7	Riesgo de precio
RI.3	Riesgo de liquidez	RI.8	Riesgo de tipo de cambio
RI.4	Riesgo soberano	RI.9	Riesgo operacional
RI.5	Riesgo de mercado	RI.10	Riesgo reputacional

Factores de riesgo identificados del análisis del entorno

RE.1	Riesgo de crédito	RE.4	Riesgo de interés
RE.2	Riesgo del sector inmobiliario y promotor	RE.5	Riesgo de precio
RE.3	Situación política	RE.6	Cambios tecnológicos

Mapa de Riesgos

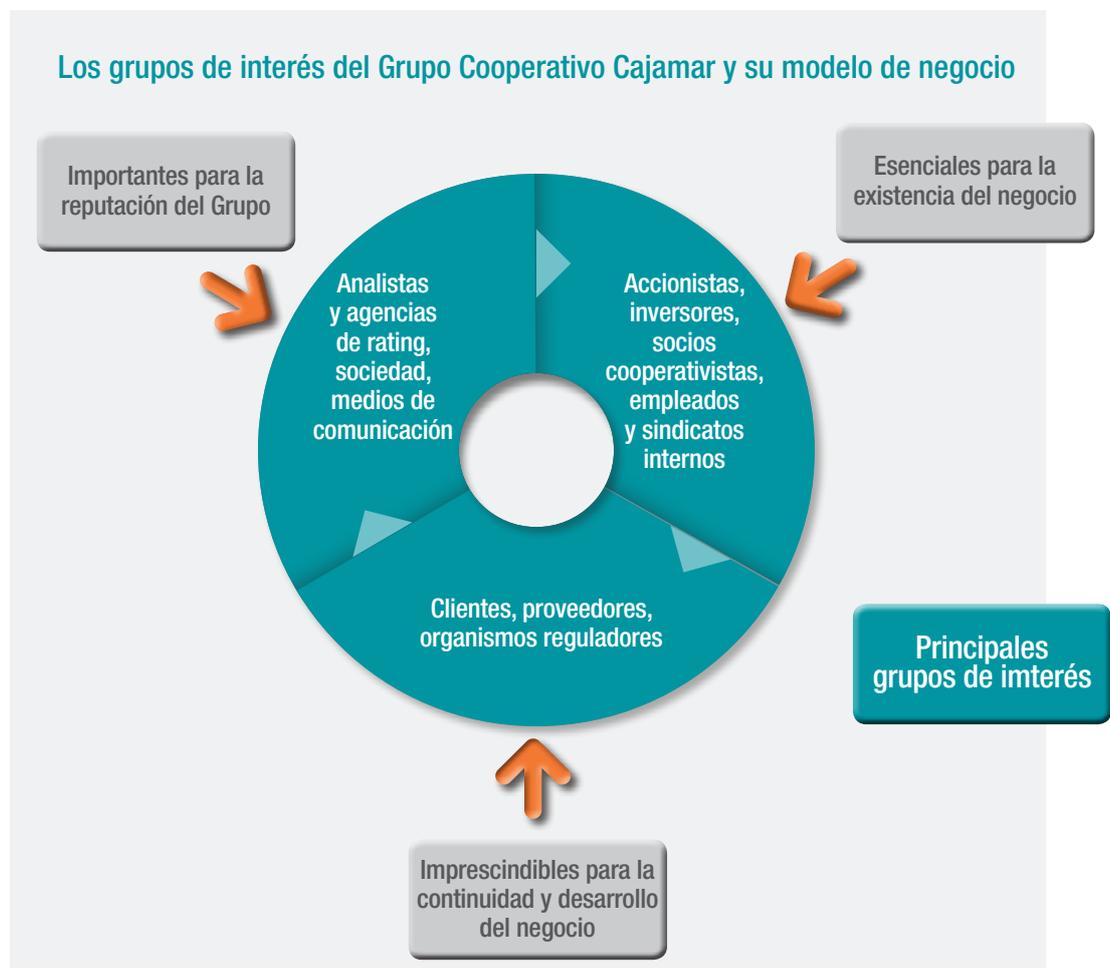


3.6 Participación de los grupos de interés

El Grupo Cooperativo Cajamar define a sus grupos de interés como aquellas instituciones o grupos de personas, organizados o no, que interactúan con la entidad en el desempeño de su negocio, entendido este en su sentido más amplio. Igualmente, se consideran grupos de interés aquellos grupos de personas que tienen un interés legítimo, directo o indirecto, en alguno o en varios ámbitos del desempeño de la entidad: económico-financiero, social y/o ambiental. Por extensión, y en un sentido amplio del impacto de su gestión, el Grupo Cooperativo Cajamar considera la necesidad de mantener igualmente un diálogo permanente y constructivo con las comunidades locales y con la sociedad en su conjunto.

La identificación y el diálogo permanente con los grupos de interés, basados en el criterio de creación de valor compartido, deben tener presentes los siguientes aspectos, que son fruto de la complejidad de las sociedades de nuestro tiempo:

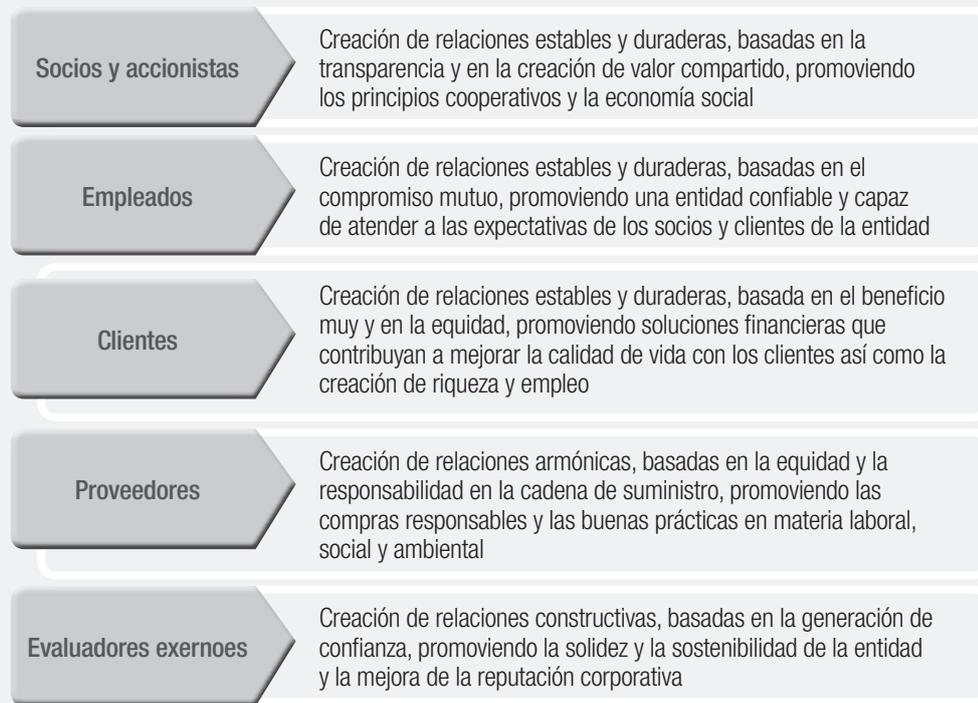
- El intercambio de roles sociales de las personas y de las instituciones.
- La articulación y vertebración de nuevos movimientos sociales.
- El desarrollo institucional de nuestra sociedad.



El Grupo Cooperativo Cajamar considera grupos de interés a todas aquellas personas, instituciones o colectivos que puedan estar afectados por los servicios o actividades que desarrolla y aquellos otros cuyas opiniones o decisiones que pueden afectar a los resultados económicos o a la reputación del Grupo

El concepto de ética del Grupo Cooperativo Cajamar es eminentemente dialógica. El diálogo es un instrumento de comunicación con los grupos de interés, pero también contribuye a perfilar las relaciones éticas entre estos y la entidad.

Naturaleza de la relación con los principales grupos de interés estratégicos



El mapa de grupos de interés y los canales de comunicación pretenden dar respuesta, de una forma equilibrada y prudente, a los temas que se consideran más importantes y relevantes.

Con todo ello se pretende reforzar la escucha y el diálogo orientado a tres grandes objetivos:

- Profundizar en el conocimiento de los requerimientos y expectativas de sus grupos de interés.
- Identificar e informar sobre los aspectos relevantes de forma transparente, clara y concisa.
- Lograr la participación de los grupos de interés prioritarios para mantener y reforzar la confianza.

Con el fin de avanzar en la consecución de estos objetivos, durante el año 2016 el Grupo Cooperativo Cajamar ha ido reforzando los canales de diálogo con sus grupos de interés:

- Se ha habilitado el *buzón de sugerencias* para que cualquier persona u organización, cliente o no del Grupo, pueda hacer uso del mismo.
- Se ha potenciado el *microsite*: www.compromisosocial.es. Se trata de un espacio informativo y participativo pensado para todos los grupos de interés en el que cabe destacar un apartado diseñado para compartir las expectativas y la valoración que merece el desempeño del Grupo.
- Se ha desarrollado la metodología orientada a conocer la valoración de los proveedores en su relación con el Grupo.



Canales de diálogo con los principales grupos de interés estratégicos

	Accionistas e inversores	Socios	Empleados y sindicatos	Clientes	Proveedores	Organismos reguladores	Analistas y ag. de rating	Medios de comunicación	Sociedad
CANALES GENERALES									
Cuentas anuales	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Página <i>web</i> corporativa	■	■	■	■	■	■	■	■	■
<i>Blog</i> y <i>microsites</i>	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Informes periódicos	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Informe integrado	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Buzón de consultas y sugerencias	■	■	■	■	■	■	■	■	■
CANALES ESPECÍFICOS									
Juntas Preparatorias		■		■					
Asamblea General de Delegados		■						■	
Junta General de Accionistas	■								
Reuniones periódicas			■		■	■	■	■	■
Red de oficinas y Banca telefónica				■					
Servicio de Atención al Cliente		■		■		■			
Servicio de Atención al Usuario		■	■	■					
Buzón de quejas y reclamaciones		■		■					
Estudios de satisfacción				■	■				
Intranet y Portal del empleado			■						
Canal de denuncias			■						
Comités y comisiones			■						
Revista de comunicación interna			■						
Encuesta de clima laboral			■						
Circulares y comunicados			■	■	■	■		■	■
Ruedas de prensa, notas y comunicados	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Redes sociales	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Jornadas de formación		■	■	■					■
Foros, seminarios y conferencias	■	■	■	■	■			■	■

3.7 Expectativas de los grupos de interés

La diálogo constante con los grupos de interés tiene como objetivo fundamental la identificación de sus expectativas y poder ofrecerles una respuesta equilibrada maximizando la creación de valor compartido. Estos conjuntos de expectativas se han mantenido durante los años 2015 y 2016, si bien en algunos casos varían sus niveles de intensidad, como es el caso de las soluciones financieras orientadas al desarrollo económico y el progreso social, y la transferencia de conocimiento.

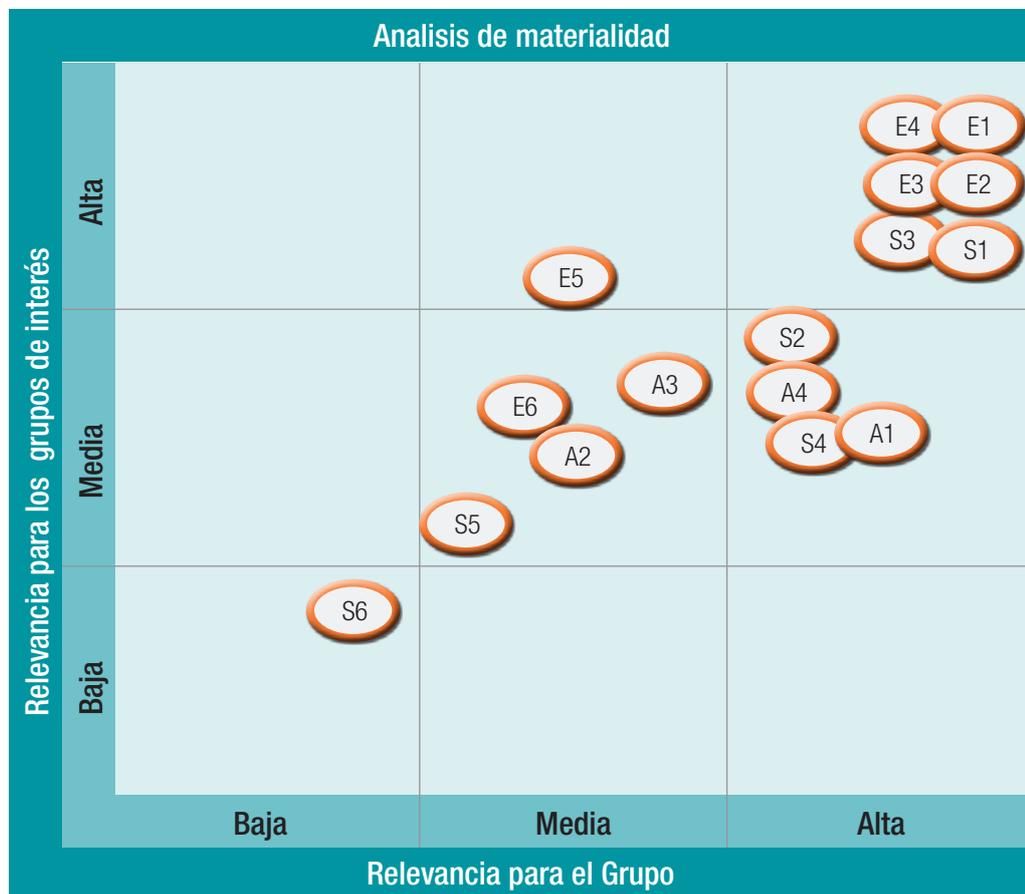
	Expectativas	Grupos de interés	Cobertura	Nivel	
				2015	2016
Económica	E.1 Transparencia, buen gobierno corporativo, cumplimiento y control.	Todos	Mixta	■	■
	E.2 Fortalecer el modelo de negocio y la situación económica-financiera.	Regulador, Accionistas, Socios cooperativistas, Empleados, Sindicatos	Interna	■	■
	E.3 Gestión global del riesgo.	Regulador, Accionistas	Interna	■	■
	E.4 Protección, seguridad, calidad de servicio, orientación y capacitación al cliente.	Regulador, Socios cooperativistas, Clientes	Mixta	■	■
	E.5 Gestión del cambio tecnológico	Regulador, Accionistas, Socios cooperativistas, Empleados, Sindicatos	Mixta	■	■
	E.6 Gestión global proveedores.	Proveedores	Mixta	■	■
Social	S.1 Soluciones financieras orientadas al desarrollo económico y el progreso social.	Socios cooperativistas, Clientes, Sociedad	Mixta	■	■
	S.2 Soluciones financieras adaptadas los distintos ciclos de la vida.	Socios cooperativistas, Clientes	Externa	■	■
	S.3 Gestión de las personas y adaptación al cambio.	Empleados, Sindicatos	Interna	■	■
	S.4 Evitar la exclusión financiera.	Sociedad	Externa	■	■
	S.5 Acción social y cultural.	Sociedad	Externa	■	■
	S.6 Contribuir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.	Sociedad	Externa	□	□
Ambiental	A.1 Compromiso con el medioambiente.	Clientes sector agroalimentario, Sociedad	Externa	■	■
	A.2 Soluciones financieras con impacto ambiental positivo.	Clientes sector agroalimentario, Sociedad	Externa	■	■
	A.3 Apoyo a la innovación e investigación.	Clientes sector agroalimentario	Externa	■	■
	A.4 Transferencia del conocimiento.	Clientes sector agroalimentario	Externa	■	■

Nivel de las expectativas

- Alto
- Medio
- Bajo

3.8 Análisis de materialidad

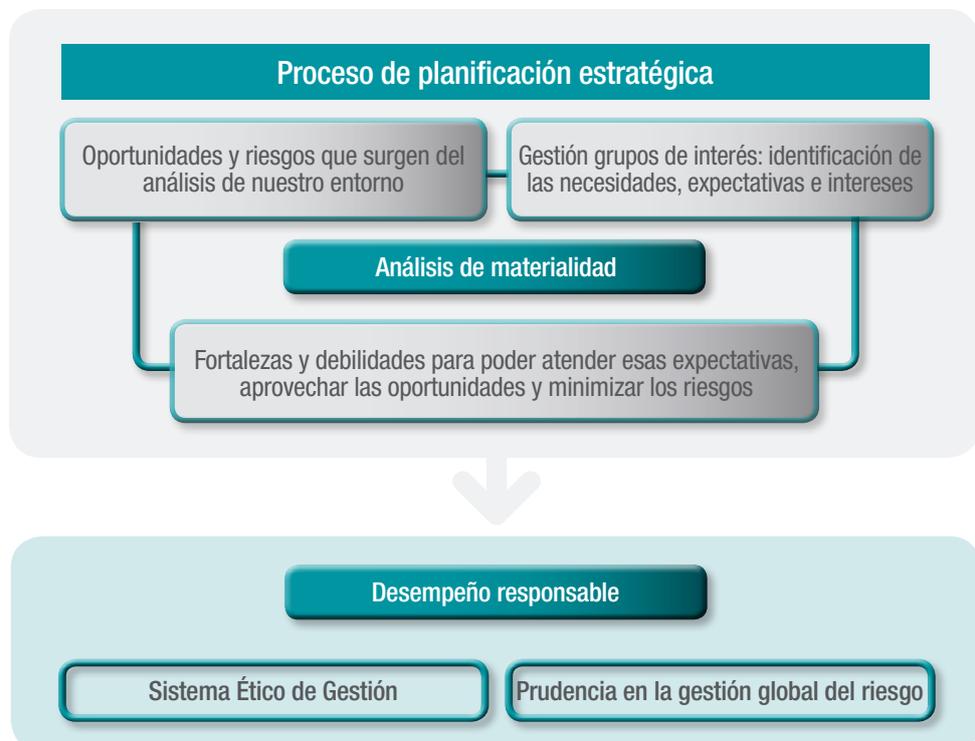
El análisis de materialidad realizado por el Grupo Cooperativo Cajamar pretende alinear los objetivos de su actividad con los de los distintos grupos de interés, especialmente los de carácter estratégico para el Grupo, a través de un planteamiento dialógico y bidireccional. La identificación de los aspectos relevantes que el Grupo gestiona con sus grupos de interés se ha realizado en base a un análisis de materialidad en el que se ha tenido en cuenta las directrices marcadas por la Global Reporting Initiative (GRI) y el International Reporting Council (IIRC). Dicho proceso identifica los asuntos relevantes y sustantivos que han sido aprobados por el Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social, y supervisado por el Consejo de Administración del BCC como entidad cabecera del Grupo Cooperativo Cajamar.



→ 4. Estrategia y desempeño

Para el Grupo Cooperativo Cajamar la estrategia es el punto de partido metodológico para integrar el objetivo de la sostenibilidad con el de creación de valor compartido. En este sentido, cobra especial importancia la identificación de las demandas y expectativas de nuestros grupos de interés, las oportunidades y riesgos que surgen del análisis de nuestro entorno socioeconómico, así como las fortalezas y debilidades que presenta la organización a la hora de atender dichas demandas y expectativas, aprovechar las oportunidades y minimizar los riesgos desde una visión a corto, medio y largo plazo. El objetivo fundamental es la creación de valor compartido y la generación de un impacto positivo sobre la sociedad basado en los principios del desarrollo sostenible y en la capacidad de la actividad financiera para crear riqueza, generar empleo y fijar capital al territorio.

A estos objetivos estratégicos cabe añadir la propia naturaleza social del Grupo. La base cooperativa del Grupo, compartiendo todas las entidades que lo conforman los principios cooperativos y los planteamientos de la economía social, lleva implícito su compromiso con un desempeño responsable y que se materializa a través de su Sistema Ético de Gestión y una gestión global del riesgo fundamentada en el principio de prudencia.



4.1 Plan estratégico 2015-2017

El plan estratégico aprobado para el periodo 2015-2017 contempla distintos ejes que dan respuesta a los retos identificados, aumentando las ventajas competitivas y reconduciendo las debilidades.

El objetivo final es lograr que el Grupo sea más competitivo, fortaleciendo su situación económico-financiera y generando los elementos de diferenciación que permitan identificarlo con un modelo de negocio único por su naturaleza social, por su labor claramente orientada al desarrollo económico y al progreso social del conjunto de la comunidad y por su desempeño ético y transparente.



El conjunto de personas que forman parte de la Organización está comprometido con la ejecución de un plan completo de implantación, con varios ejes y múltiples iniciativas, dotado de todos los mecanismos necesarios de seguimiento y control.

Más allá del desarrollo de estas ventajas competitivas, el plan estratégico también persigue potenciar el compromiso del Grupo Cooperativo Cajamar con los valores y principios cooperativos, y poner de relieve su vocación de servicio y atención a las personas.

Con transparencia, como un pilar fundamental en las relaciones y en el que se sustenta el comportamiento ético de la organización.

Y con integridad, fundamentada en la profesionalidad, el rigor y el esfuerzo en el desempeño de la labor profesional que está comprometida con valores fundamentales como la honradez, la equidad y el sentido de la responsabilidad.



Principales objetivos del Plan estratégico 2015-2017

Perspectiva	Financiera	Cientes	Interna	Aprendizaje y Crecimiento
Objetivos	Fortalecer el modelo de negocio	Diferenciar el modelo de negocio	Mejora de los procesos internos	Apoyo a la estrategia
Capitales relacionados	Financiero Humano Industrial Intelectual	Financiero Industrial Intelectual Humano Social y Relacional	Financiero Industrial Intelectual Humano	Intelectual Humano Social y Relacional Natural
Grupos de interés	Todos	Accionistas Socios Clientes Empleados	Todos	Empleados Regulador Clientes
Expectativas	E.1 - E.2 - E.3 - E5	E.1 - E.2 - E.4 S.1 - S.2 - S.4 S.5 - S.6 A.2 - A.3 - A.4	E.3 - E.4 - E.5 - E.6 A1	Todas
Riesgos relacionados	Todos	RI.10 - RE.2 - RE.3 - RE.4 - RE.5 - RE.6	RE. 3 - RE.4- RI.9 - RI.10	RE.2 - RE.3 - RE.4



Principales iniciativas del Plan estratégico 2015-2017

Fortalecer el modelo de negocio	Diferenciar el modelo de negocio	Mejora de los procesos internos	Apoyo a la estrategia
Optimización gastos explotación con el fin de mejorar la eficiencia	Propuestas de valor para los segmentos estratégicos	Optimización de procesos mejorando la eficiencia y velando por la calidad global	Revisión del modelo de formación y crecimiento organizacional
Revisión del modelo de distribución para encontrar economías de escala y aprovechar nuevos canales	Mejora de la experiencia del cliente	Fortalecer la gestión global del riesgo	Adaptación a la evolución tecnológica
Incrementar valor para los clientes	Revisión sistemática comercial	Despliegue del Sistema Ético de Gestión	
Transformación digital y tecnológica			

4.1.1 Alianzas estratégicas

- Una de las **mayores aseguradoras globales** con primas de más de €70mM (2014)
- Presente en más de **60 países** y con **~72M de clientes**

- Líder en España con una cuota de mercado del ~4,5% y con más de **3,4M de clientes**

- Generali aporta su experiencia en gestión de inversiones y su vocación de servicio dirigida al cliente particular
- Tecnología de vanguardia, tanto en IT como en control de calidad, con acceso a todos los mercados
- Y una oferta completa en todos los ramos del seguro y en previsión

- Firma independiente de gestión de activos con capacidad de **inversión en el universo tradicional y en el alternativo**
- Su enfoque "boutique" le permite ser un especialista en **soluciones a medida**, dispone de **más de 2 billones de activos bajo gestión** y asesoramiento

- Entidad especializada en créditos al consumo que **pertenece a BNP Paribas, banco líder en Europa**
- Presente en más de **20 países** y con **~27M de clientes**

- GCC aporta su amplia red de más de **1.100 oficinas**.

4.1.2 Propuesta de valor sector agroalimentario

FORMACIÓN Y CUALIFICACIÓN A CLIENTES

- Cursos en la **escuela de consejeros cooperativos** y acciones **formativas de especialización** posteriores para mejora de la competitividad de empresas agro
- Captación de **jóvenes agricultores** a través de **cursos formativos**
- **Publicaciones** dirigidas a clientes
 - Publicaciones de informes anuales de campañas
 - Documento con los principales indicadores agroalimentarios por Comunidad Autónoma
 - Microdocumentales sobre proyectos innovadores

ESPECIALIZACIÓN DE LA ENTIDAD

- Alineación de los centros tecnológicos de investigación de agricultura con las líneas de negocio para ofrecer **soluciones personalizadas para cada cultivo**
- Conocimiento especializado derivado de años de **experiencia en el sector** que permiten la **expansión a otras regiones no core**
- Calendarios de cultivos, necesidades de inversión, costes de producción e ingresos estimados por tipos de cultivo

Estación Experimental Cajamar

INNOVACIÓN

- Aplicación interna (Agroup) que recoge las **necesidades de circulante** de los clientes agro para el desarrollo de la **actividad comercial** y toma de decisiones en **concesión de riesgos**
 - Están representadas el 95% del total de la producción agraria en España
- **Aplicación para uso de cliente** con información específica de distintos cultivos y su calendarización
- Unificación de sitio web para **información y actividades** agroalimentaria Cajamar

4.1.3 Propuesta de valor para las empresas

POSICIONAMIENTO E IMAGEN DE MARCA	FORMACIÓN	SOLUCIONES 360 EMPRESA
<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos con los principales actores en el sector empresarial en España - La Cámara de España, CEPYME, UPTA, ICEX, AEF, otras. • Celebración de encuentros empresariales para posicionar GCC como líder en temas empresariales • Desarrollo de plataforma internacional que permite el desarrollo internacional del cliente a través del acceso a una red de socios empresariales 	<ul style="list-style-type: none"> • Lanzamiento de la escuela de formación financiera para gestores • Existen varios niveles de certificación que cubren, desde la gestión de riesgos de empresas hasta comercio exterior • Da la oportunidad de atender mejor las necesidades de las empresas 	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevas soluciones diferenciales para la financiación de circulante: Póliza Multiproducto; Credinegocio; CrediPyme o Comex son algunos ejemplos • Aportando valor añadido y adaptándose a cada segmento dando un valor diferencial, integral y orientado al cliente (Agro UP, Soluciones 360 Pymes, Plataforma Internacional) 

4.1.4 Diferenciación del modelo de negocio

A través de la mejora continua de la calidad del servicio y conocimiento del cliente

<p>Reducción del tiempo de espera en oficina</p> 	<p>Mejora del proceso de gestión de incidencias (foco en agilidad y seguimiento del cliente)</p> 	<p>Impulso de los atributos clave de la imagen de marca: Transparencia, confianza, y compromiso con el cliente</p> 	<p>Mejora de la aplicación y comunicación transparente de las comisiones de mantenimiento de cuenta</p> 	<p>Mejora de los canales directos (cajeros y banca telefónica)</p> 
<p>Plan de desarrollo de propuesta de valor específica y plan de retención para los clientes de mediana edad</p> 	<p>Revisión del modelo de carterización y criterios de incorporación de clientes en carteras</p> 	<p>Revisión de los procesos de gestión y comunicación de la renovación de un producto</p> 	<p>Mejora del proceso de contratación de un producto de financiación (foco en agilidad y seguimiento del cliente)</p> 	<p>Revisión de la competitividad en tipos de interés de productos de financiación</p> 

Desempeño

4.2 Dimensión económica

4.2.1 Transparencia, buen gobierno corporativo, cumplimiento y control (expectativa E.1)



Información relacionada

**Gobierno
Corporativo**

Los avances en transparencia y buenas prácticas en el ámbito de la gobernanza se han convertido en una de las principales expectativas de los grupos de interés en su conjunto y una prioridad para el Grupo Cooperativo Cajamar, que contempla estos aspectos desde la perspectiva de su Sistema Ético de Gestión. Para dar respuesta a estas expectativas el Consejo de Administración durante el año 2016 ha reforzado la presencia de consejeros independientes y ha tomado acuerdos y medidas relevantes como las comentadas en los capítulos 2.3 de este informe. En el segundo trimestre del ejercicio 2016, el Consejo de Administración de BCC acordó el desdoblamiento del Comité de Nombramientos y Remuneraciones para cumplir con lo previsto en la Circular 2/2016, de 2 de febrero del Banco de España.



	Año 2015		Año 2016
Consejeros independientes	41,7%	→	42,9%
Mujeres en el Consejo	25,0%	→	21,4%



El Grupo Cooperativo Cajamar forma parte del Clúster de Transparencia, Buen Gobierno e Integridad constituido por Forética. El Clúster tiene como principal objetivo trasladar al contexto español las principales tendencias y conversaciones a nivel mundial en materia de transparencia y buen gobierno desde el perspectiva empresarial.

Código de Buenas Prácticas Tributarias. El BCC está adherido de forma voluntaria al Código de Buenas Prácticas Tributarias propuesto por la Agencia Tributaria. El informe anual de gobierno corporativo refleja el efectivo cumplimiento de dicho Código. De igual modo, y siguiendo una de las recomendaciones más relevantes del Código, el Consejo de Administración del BCC ha sido informado formalmente de las políticas fiscales aplicadas antes de formular las cuentas anuales y presentar la declaración del Impuesto sobre Sociedades.

Como indicador de las buenas prácticas tributarias, en 2016 el Grupo Cooperativo Cajamar no ha sido objeto de sanciones firmes relevantes derivadas de infracciones tributarias ni como consecuencia de un proceso de inspección por parte de la Administración Tributaria.

Política anticorrupción. Siendo uno de los asuntos que más preocupa a la sociedad en su conjunto, el Consejo de Administración del BCC ha considerado conveniente dejar claro su posicionamiento con la política anticorrupción del Grupo, en la que se establece el compromiso del mismo de mantener una posición de tolerancia cero frente a la corrupción en todas sus formas. El Grupo Cooperativo Cajamar no mantiene operaciones de financiación o afianzamiento en condiciones especiales a las de mercado con partidos políticos.

Conflictos de interés. De acuerdo con las exigencias sociales y normativas en este ámbito, el Consejo de Administración de BCC ha aprobado una Política General de Conflictos de Interés de alcance global para recoger además de los conflictos que puedan surgir con los miembros de los órganos de administración y los clientes, los que pueden derivarse de las relaciones del Grupo con compañías de auditoría o consultoría, sindicatos, partidos políticos, administraciones públicas, compañías filiales, empleados, suministradores, proveedores, accionistas, etc.

Política de remuneraciones. La sociedad en su conjunto exige un comportamiento ético y responsable que en el caso del Grupo Cooperativo Cajamar se materializa a través de una política de remuneraciones que se fundamenta en criterios de transparencia, moderación y adecuación a los resultados de la sociedad. Su revisión se realiza de una forma periódica por el Comité de Remuneraciones, que a su vez está presidido por un consejero independiente.

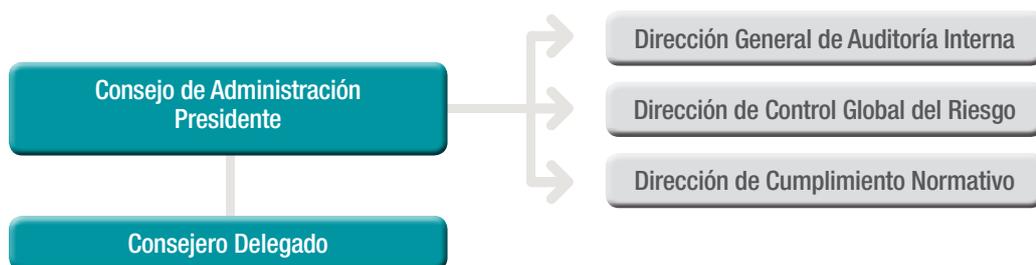
➔ **Remuneración agregada de los consejeros del BCC (miles de euros)**

Honorarios	Retribución fija	Otras retribuciones	Seguridad Social	Primas Asistencia	Prestaciones post-empleo	Total
997	885	95	36	272	2.604	4.889

Transparencia. Para cumplir con las exigencias sociales y normativas en este ámbito, se ha creado un apartado *web* donde se recoge la información sobre gobierno corporativo y política de remuneraciones. Además el Consejo de Administración de BCC ha aprobado el Marco de Gobierno Interno, que establece el alcance y el contenido del marco interno del Grupo Cajamar recogiendo para ello, entre otros elementos, la estructura organizativa y operativa del Grupo y las líneas de responsabilidad dentro de este.

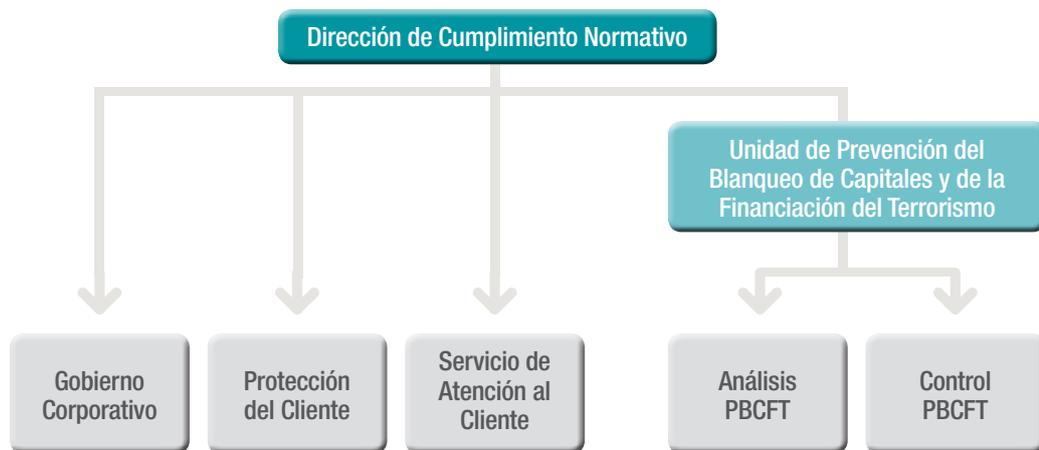
Desempeño. En relación con el desempeño de los consejeros, el Consejo de Administración de BCC ha aprobado el Procedimiento para la Medición de la Dedicación y Desempeño de los Consejeros.

Cumplimiento y control. El fortalecimiento del control de gestión y del principio de independencia de funciones es una importante línea de actuación que se ve materializada con una adecuada estructura organizativa que tiene como fin que sea el propio Consejo de Administración, a través del Comité de Auditoría y del Comité de Riesgos, el órgano que asuma esta responsabilidad, apoyándose en el trabajo realizado por la Dirección General de Auditoría Interna, la Dirección de Control Global del Riesgo y la Dirección de Cumplimiento Normativo.



El Grupo Cooperativo Cajamar, en el ámbito de la gestión y supervisión de riesgos, tiene implantando el modelo de las tres líneas de defensa: **1) Primera línea:** unidades de negocio que gestionan sus propios riesgos; **2) Segunda línea:** unidades que supervisan los riesgos transversales (Cumplimiento Normativo y Control Global del Riesgo); **3) Tercera línea:** unidad que supervisa a las dos líneas anteriores (Auditoría Interna).

La Dirección de Cumplimiento Normativo es la responsable de controlar y velar por el cumplimiento normativo en el Grupo y controlar los riesgos legales y reputacionales. Durante el año 2016, ha fortalecido su estructura dotándola de mayores medios y recursos:



El esfuerzo realizado por la Dirección de Cumplimiento para responder a los múltiples cambios normativos que se han ido produciendo durante el 2016 se ha materializado a través de múltiples iniciativas y proyectos entre los que cabe destacar la adaptación a los cambios normativos en materia de protección a los clientes y las actuaciones para la mejora del gobierno interno como la Política General de Conflictos de interés y el Marco de Gobierno Interno del Grupo ya mencionados. Al cierre del ejercicio, la Dirección de Cumplimiento continúa desarrollando distintos proyectos orientados a minimizar los riesgos de naturaleza regulatoria y reputacional.



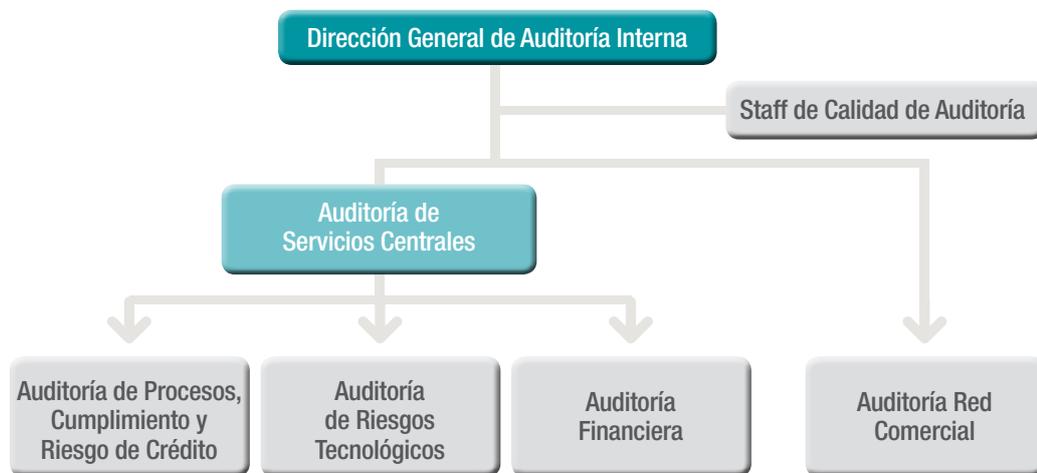
Acciones desarrolladas durante el 2016	
Proyectos finalizados	Objetivos estratégicos vinculados
<ul style="list-style-type: none"> • Política general de gestión de conflictos de interés • Revisión de <i>Código de conducta</i> • Revisión de la política de cumplimiento normativo • Marco de gobierno interno • Revisión de la Política de remuneraciones • Adaptación a los cambios normativos para la protección de los clientes 	<p>Desarrollo del sistema ético de gestión</p> <hr/> <p>Reforzar la gestión global del riesgo</p>

Por la relevancia del asunto, cabe explicar que el cambio normativo es amplio y constante, por lo que se hace necesario emplear importantes recursos que respondan de forma adecuada al riesgo que podría llegar a suponer un incumplimiento normativo.

Este proceso de cambio afecta a toda la organización, y muestra de ello son las distintas líneas de actuación que viene desarrollando el Grupo a través de las áreas de Intervención General, Asesoría Jurídica y Tecnología, que se suman al trabajo realizado por la Dirección de Cumplimiento Normativo.

Modelo de auditoría interna. La Dirección General de Auditoría Interna es la responsable de ofrecer un aseguramiento independiente y objetivo al Consejo del BCC (y, en especial, a su Comité de Auditoría) sobre el marco de control interno del Grupo Cooperativo Cajamar, y que, por tanto, los riesgos más relevantes a los que se está expuesto están adecuadamente controlados por los responsables de su gestión.

La posición de la Dirección General de Auditoría Interna dentro de la organización, tanto desde el punto de vista jerárquico y funcional, con dependencia directa del Consejo de Administración, le permite operar autónomamente y con autoridad. Asimismo su estructura organizativa potencia la actividad de auditoría interna como pieza clave de los procesos de gobierno, gestión del riesgo y control interno en el marco de las tres líneas de defensa.



Cada una de las áreas de auditoría está orientada a un perfil de riesgo. El área de auditoría de procesos, cumplimiento normativo y riesgo de crédito se ocupa de auditar los riesgos de crédito, cumplimiento, reputacional y operacional. El área de auditoría de riesgos tecnológicos se ocupa de auditar los riesgos asociados a la tecnología. El área de auditoría financiera se ocupa de auditar los riesgos de emisión de II FF, de capital/solvencia, de negocio, de gobernanza, de liquidez, de mercado, de tipo de cambio y de sociedades participadas. Y, finalmente, el área de auditoría de la red comercial se ocupa de auditar el riesgo operacional.

La actividad auditora del BCC se rige por las normas internacionales para la práctica profesional. Dichas normas fueron formuladas en 2002 por el Institute Internal Auditors. En 2016 se ha logrado la recertificación internacional Quality Assesment (QA) otorgada por el Instituto de Auditores Internos de España tras evaluar que la Dirección de Auditoría Interna del BCC-Grupo Cajamar desarrolla su actividad conforme a las normas internacionales para la práctica profesional de la auditoría interna. La Dirección General de Auditoría, en el ámbito de sus funciones, realiza una serie de controles en todos los centros operativos (100% de la red de oficinas), y, en caso de detectar una alerta relacionada con casos de corrupción, estudia el caso. En el año 2016 no se ha detectado ningún caso relacionado con la corrupción en el seno de la organización.

4.2.2 Gestión global del riesgo (expectativa E.3)

Información relacionada
Información financiera
 Criterios ISR

La crisis económica que se ha vivido en España y su impacto en las entidades financieras ha sido uno de los aspectos que en los últimos años han afectado en mayor medida a su situación económica-financiera y la reputación del sector. Todo ello supuso una importante reestructuración y la desaparición de muchas entidades que por sus debilidades se vieron obligadas a fusionarse o integrarse en aquellas otras de mayor fortaleza. El Grupo ha superado esta situación con un modelo de negocio vinculado al sector agroalimentario, las pymes y los pequeños negocios, y ha participado en el proceso de reestructuración liderando la integración de cajas rurales, todo ello, sin recibir ayudas públicas. Por su dimensión y por sus objetivos de mercado, el Grupo no mantiene prácticas monopolísticas ni ha recibido sanciones firmes por incumplimientos normativos.



Principales acciones desarrolladas durante 2016

Proyectos finalizados	Objetivos estratégicos vinculados
<ul style="list-style-type: none"> • Implantación del nuevo Anejo IX • Desarrollo e implantación de modelos internos para el cálculo de cobertura por riesgo de crédito • Desarrollo e implantación de modelos internos de valoración de garantías y activos adjudicados • Creación del nuevo modelo de seguimiento de rating de clientes autónomos y PYMES de acuerdo a la nueva Ley de Financiación Empresarial • Automatización de los circuitos de seguimiento y gestión proactiva del riesgo de crédito, en base a un nuevo sistema de alertas • Implantación de un nuevo marco de seguimiento de liquidez intradía y de la evaluación del horizonte de supervivencia, integrados en la gestión del riesgo de liquidez y financiación • Aprobación de un marco de gobernanza de los test de estrés, así como de nuevos escenarios de estrés de liquidez y financiación de medio y largo plazo • Consolidación del Marco de Propensión al Riesgo 	<p>Reforzar la gestión global del riesgo</p> <hr/> <p>Optimización de procesos y mejora de la eficiencia</p>

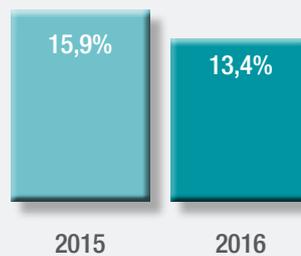
El descenso interanual de los activos dudosos permite situar la tasa de morosidad 2,5 p.p. menos que hace 12 meses, y la tasa de cobertura global por encima del 43%

El principio de prudencia se hace patente en la gestión y durante el año 2016 se ha materializado con distintas líneas de trabajo orientadas a reducir la morosidad y a reforzar la gestión global del riesgo, siendo éste uno de los objetivos estratégicos del Grupo.

Al igual que Dirección General de Auditoría Interna y Cumplimiento Normativo, reporta directamente al Consejo de Administración.

La Dirección de Control Global del Riesgo tiene la misión de complementar las actividades de asunción de riesgo de las unidades de negocio a través de sus responsabilidades de seguimiento y reporte. Entre otras cosas es responsable de la vigilancia de las actividades de asunción de riesgo del Grupo, evaluación de los mismos y otras tareas relacionadas, pero siempre con independencia de las unidades de negocio. En su labor debe garantizar la correcta identificación y medición de los riesgos financieros relevantes a los que se enfrenta el Grupo, y vigilar el cumplimiento de los límites y políticas establecidos tanto internamente como por el supervisor.

Descenso de la tasa de morosidad



Tasa de morosidad por segmentos	2015	2016
Particulares	7,81%	9,20%
Promotores	79,95%	74,34%
Morosidad ex -promotor	9,89%	8,66%

Variación anual del Activo irregular neto	2015	2016
Activos Dudosos	(675)	(974)
Resto (Fallidos, Adjudicados...)	114	(177)
Variación Activo Irregular Neto	(561)	(1.151)

La reactivación del crédito sano ex-promotor y la disminución del volumen de inversión en crédito promotor, ha supuesto una mejora de la calidad crediticia que mantiene una estructura correctamente diversificada

Millones de euros	2015		2016	
	Exposición	Distribución	Exposición	Distribución
Minorista	25.637	71,70%	24.758	72,21%
Vivienda:	14.514	40,59%	13.925	40,61%
Habitual	12.990	36,33%	12.440	36,28%
Otros Usos	1.524	4,26%	1.484	4,33%
Resto financiación familiar:	2.403	6,72%	2.161	6,30%
Microconsumo	248	0,69%	214	0,62%
Automóviles	176	0,49%	146	0,43%
Otros bienes y servicios	1.979	5,53%	1.801	5,25%
Autorenovables:	539	1,51%	571	1,67%
Tarjetas de crédito	513	1,43%	548	1,60%
Descubiertos	27	0,07%	24	0,07%
Pequeños negocios:	5.386	15,06%	5.231	15,26%
Actividad empresarial p. físicas	2.136	5,97%	2.046	5,97%
Microempresas	2.439	6,82%	2.268	6,61%
Pequeña Retail	649	1,82%	731	2,13%
Mediana retail	161	0,45%	186	0,54%
Agroalimentario minorista:	2.795	7,82%	2.870	8,37%
Horticultura protegida	845	2,36%	838	2,44%
Resto sector agroalimentario	1.951	5,46%	2.032	5,93%
Corporativo:	8.299	23,21%	7.842	22,87%
Promotores:	3.271	9,15%	2.358	6,88%
Promoción viviendas	1.711	4,79%	1.193	3,48%
Suelo	1.025	2,87%	720	2,10%
Otros Promotores	534	1,49%	445	1,30%
Agroalimentario corporativo:	2.602	7,28%	2.841	8,29%
Pymes:	1.793	5,02%	1.878	5,48%
Pequeñas	1.260	3,53%	1.303	3,80%
Medianas	533	1,49%	576	1,68%
Empresas grandes:	633	1,77%	765	2,23%
Administraciones Públicas:	1.216	3,40%	1.128	3,29%
Entidades sin ánimo de lucro:	241	0,67%	227	0,66%
Intermediarios financieros:	361	1,01%	331	0,97%
Total Cartera Crediticia	35.755	100,00%	34.285	100,00%

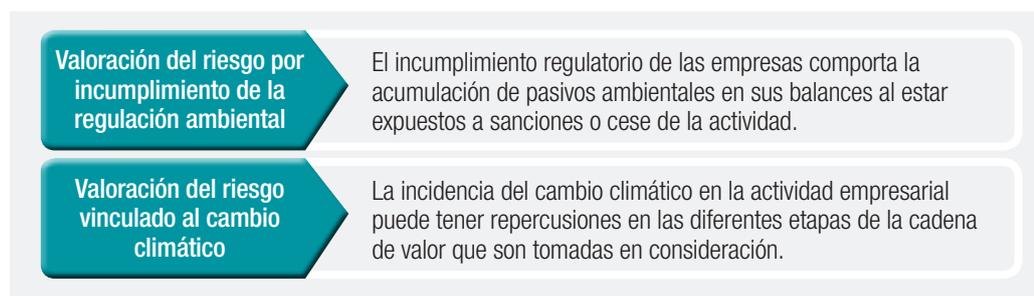
La Dirección de Control Global del Riesgo tiene la misión de complementar las actividades de asunción de riesgo de las unidades de negocio a través de sus responsabilidades de seguimiento y reporte. Entre otras cosas es responsable de la vigilancia de las actividades de asunción de riesgo del Grupo, evaluación de los mismos y otras tareas relacionadas, pero siempre con independencia de las unidades de negocio. En su labor debe garantizar la correcta identificación y medición de los riesgos financieros relevantes a los que se enfrenta el Grupo, y vigilar el cumplimiento de los límites y políticas establecidos tanto internamente como por el supervisor. Al igual que Dirección General de Auditoría Interna y Cumplimiento Normativo, reporta directamente al Consejo de Administración.



Principales acciones desarrolladas durante 2016	
Proyectos finalizados	Objetivos estratégicos vinculados
<ul style="list-style-type: none"> • Nuevo modelo de admisión de riesgos • Automatización de los circuitos de seguimiento y recuperación • Plan Director para la validación requerimientos de recursos propios por riesgo de crédito 	<p>Reforzar la gestión global del riesgo</p> <hr/> <p>Optimización de procesos y mejora de la eficiencia</p>

Riesgo financiero de naturaleza ambiental y social

El Grupo Cooperativo Cajamar está trabajando en la identificación de riesgos sociales y medioambientales, así como en el desarrollo de actuaciones orientadas a la implantación de auditorías que evalúen dichos riesgos, esperando avanzar en este ámbito a medio plazo. En concreto, ha desarrollado en los últimos años una metodología que permite valorar los riesgos económicos y financieros de naturaleza ambiental. Dicha metodología comporta varias líneas de trabajo:



La valoración del riesgo por incumplimiento regulatorio afecta a toda la cartera crediticia de negocio corporativo y es realizada cada tres años con el fin de valorar su evolución, siendo la última clasificación la del año 2013. Este análisis de cartera arrojó como resultado una correcta diversificación en términos de IRFCA, que ha requerido una mayor intervención por parte de la Entidad en apenas un 0,57% del total para mejorar el conocimiento de comportamiento ambiental de los clientes sometidos a mayor riesgo.



Estimación del riesgo financiero de componente ambiental

IRFCA	1	2	3	4	5	Total
Año 2010	0,79%	10,33%	11,19%	31,97%	45,72%	100,00%
Año 2013	0,57%	5,52%	19,44%	34,42%	40,05%	100,00%

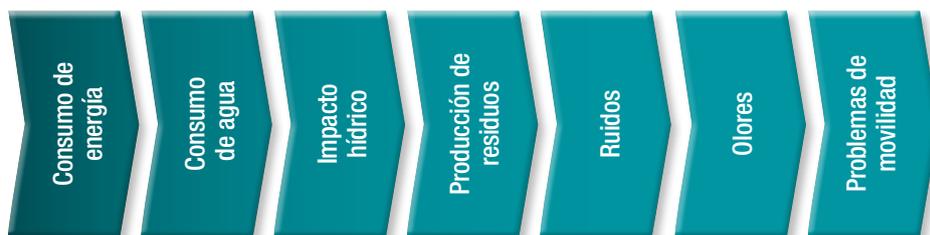
La actualización de la valoración de la cartera estaba prevista que se realizara en 2016, no obstante, las mejoras previstas y sobrevenidas en el modelo han obligado a trasladarla a 2017 con objeto de conseguir un resultado más riguroso.

Desde esta perspectiva, el Grupo Cooperativo Cajamar entiende que los riesgos de naturaleza social y/o ambiental de un proyecto empresarial están directamente relacionados con:

Riesgo por retrasos y paralización de proyectos vinculados a los impactos negativos para la comunidad o el medioambiente.

Riesgo ocasionado por el incremento de coste de los recursos naturales.

En este proceso de análisis se pretenden cubrir dos objetivos. De una parte, cabe considerar que todo proyecto empresarial puede llegar a generar una serie de externalidades positivas y negativas en su entorno que deben ser evaluadas con el fin de evitar que el proyecto pueda verse paralizado por la oposición de los grupos de interés de la empresa que pretende desarrollarlo, y que paralelamente ello pudiera llegar a dañar la imagen reputacional del Grupo por estar colaborando financieramente con un proyecto que no cuenta con el apoyo de la comunidad donde se desarrolla.



El segundo objetivo se encuentra directamente relacionado con los cambios sociales y ambientales a los que estamos asistiendo y que previsiblemente conlleven una reducción progresiva de los recursos naturales con su correspondiente encarecimiento, cambios que se han de tener en cuenta en los análisis de viabilidad de proyectos de inversión.

De igual forma, los procesos de transformación que generan residuos, emisiones y vertidos, conllevan una mayor regulación, limitaciones, aumento de tasas y aparición de nuevas casuísticas que deben ser tenidas en consideración en determinados proyectos, ya que por su relevancia y/o por su impacto en el entorno puedan ser factores de riesgo. El Grupo Cooperativo Cajamar no ha tenido ningún quebranto en 2016 como consecuencia de ese tipo de riesgo.

4.2.3 Fortalecer el modelo de negocio y la situación económica-financiera (expectativa E.2)


 Información relacionada
**Información
financiera**

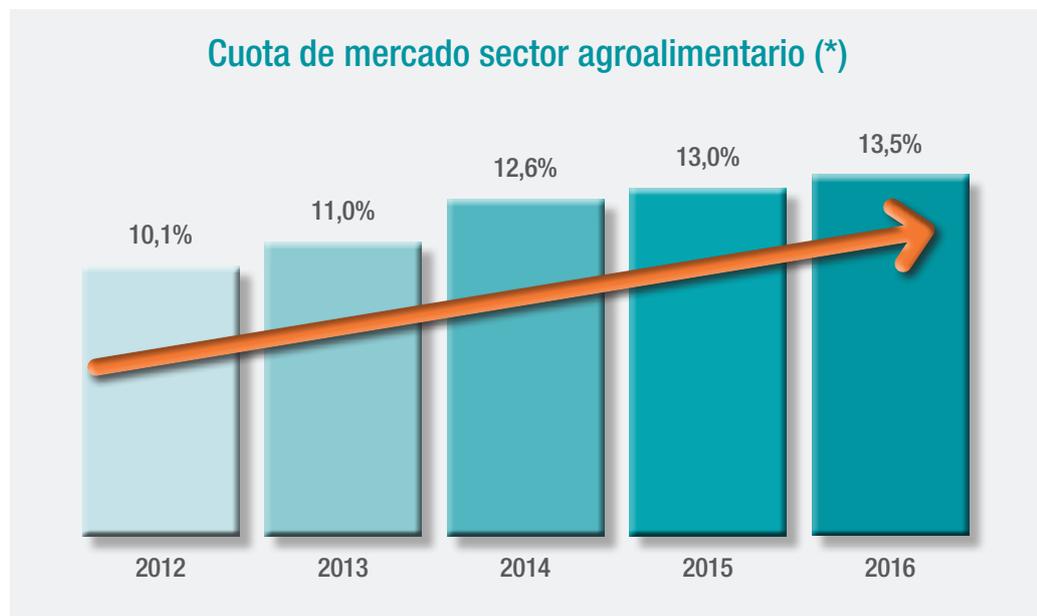
Aspectos clave del ejercicio	
Rentabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento del margen de intereses, excluido <i>carry-trade</i>, a pesar de la negativa evolución de los tipos de interés. • Incremento del margen bruto y del resultado • Aumento progresivo de la rentabilidad (ROA y ROE)
Negocio	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento interanual de los recursos gestionados de clientes. • Ligera caída interanual del crédito sano con fuerte crecimiento de la contratación en sectores estratégicos: agro, pymes y pequeños negocios
Liquidez	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora continua de los ratios de liquidez: LCR y NSFR • Vencimientos cubiertos durante los próximos años, alta capacidad de emisión de cédulas, altos volúmenes de cartera descontable
Solvencia	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de la ratio de solvencia • Mejora del CET1 (<i>phase-in</i> y <i>fully-loaded</i>) • Cumplimiento holgado de los mínimos impuestos por el supervisor

Cifras más significativas				
(miles de euros)		Año 2016	Var. Abs.	Var. %
Rentabilidad y Eficiencia	ROA (%)	0,2%	0,01	
	ROE (%)	2,7%	0,11	
	Ratio de eficiencia (%)	62,2%	(3,49)	
	Ratio de eficiencia recurrente (%)	63,70%	(6,44)	
Negocio	Activos totales en balance	39.166.082	(1.295.354)	(3,2%)
	Recursos minoristas de clientes + recursos fuera de balance	28.594.918	648.880	2,3%
	Crédito a la clientela sano	27.128.569	(278.360)	(1,0%)
Liquidez	LTD (%)	109,6%	(1,23)	
	LCR (%)	516,9%	(125,12)	
	NSFR (%)	115,5%	3,30	
Solvencia	CET 1 (%)	11,4%	0,03	
	Coefficiente de solvencia (%)	13,0%	1,41	
	Activos ponderados por riesgo	23.069.970	1.239.423	5,7%

Negocio

“Ser el grupo de referencia en el ámbito del crédito cooperativo, líder en el sector agroalimentario y un agente relevante del desarrollo económico y progreso social en el ámbito donde desarrolla su actividad”
Visión Grupo Cooperativo Cajamar- Plan Estratégico

El Grupo Cooperativo Cajamar aumentó en 2016 el crédito sano en los sectores estratégicos (5,7%). Por su contrario, el riesgo promotor cae un 25,8%. A pesar de la fuerte presión competitiva, el Grupo sigue consolidado su posición de liderazgo en el ámbito de la economía social, y en particular del cooperativismo y el sector agroalimentario, con un incremento de la cuota de mercado en este segmento de 3,4 puntos porcentuales en los últimos cinco años, gracias a su amplia oferta y conocimiento especializado de las necesidades de las empresas agroalimentarias.



(*) No incluye bebidas y tabaco. Datos del Grupo Cajamar a diciembre 2016. Fuente: BDE, dataComex; INE; Cooperativas agroalimentarias de España, y Análisis del Grupo Cooperativo Cajamar.

El año 2016 también ha estado marcado por la potenciación realizada para el apoyo a pymes, con nuevos productos integrales a su medida, incrementando su participación de manera relevante en el desarrollo del entorno económico y social en el que el Grupo realiza su actividad.

Los activos totales en balance en el año 2016 disminuyeron un 3,2%, hasta quedar situados en los 39.166 millones de euros, si bien se produjo un aumento del 24,3% de los recursos fuera de balance –fondos de inversión, seguros de ahorro y planes de pensiones-, preferidos actualmente por los clientes debido a la menor rentabilidad de productos como los depósitos tradicionales. Este aumento se sustenta sobre todo en la elevada contratación de fondos de inversión.

Cuenta de resultados

En el actual entorno de bajos tipos de interés y caída de márgenes, el Grupo Cooperativo Cajamar ha obtenido en 2016 un resultado consolidado de 76,1 millones de euros, gracias a la mejora del margen bruto y del margen de explotación, lo que a su vez redundaba en una mejora de la rentabilidad que permite aumentar el ROE y situarlo en el 2,7%. El margen bruto en 2016 ascendió a 1.013,4 millones de euros, lo que supone un 6,6% más que en 2015. A la obtención de estos resultados han contribuido fundamentalmente los menores saneamientos realizados como consecuencia de la adecuada cobertura de los activos irregulares; la política de alianzas estratégicas que han permitido el impulso del crecimiento del negocio de seguros, del negocio de los fondos de inversión, así como el ligado a los préstamos al consumo; el aumento del margen de intereses, excluido *carry-trade*, de un 2,8% a pesar del entorno de tipos de interés en mínimos y de la debilidad del crédito; la progresiva reducción de los tipos de contratación de los depósitos a plazo, y el trasvase continuo del ahorro a los depósitos a la vista; y el impulso de las comisiones de desintermediación.

Solvencia

En 2016, el Grupo Cooperativo Cajamar elevó su posición de solvencia y liquidez, y continuó superando de manera holgada los requerimientos de supervisión. Así, el coeficiente de solvencia medido con los criterios de Basilea III *phased in* (es decir, con las reglas que están en vigor en este momento) se situó en el 13,0% y el *fully loaded* (el que tendría ahora si se estuvieran aplicando todas las disposiciones que se irán materializando en los próximos años) en el 12,6%. Además, la ratio CET1 *phased in* se elevó hasta el 11,4% y se situó en el 11,0% *fully loaded* (lo que pone de manifiesto la elevada calidad de sus recursos propios) y la ratio de apalancamiento *phased in* lo hizo hasta el 6,5%.

	Phased In	Fully loaded
Grupo solvente	Solvencia: 13,0%	Solvencia: 12,6%
Elevada calidad de los recursos propios	CET 1: 11,4%	CET 1: 11,0%
Ratio de apalancamiento adecuada	6,5%	6,3%

Liquidez

Asimismo, el Grupo Cooperativo Cajamar mantiene una cómoda posición de liquidez, con vencimientos cubiertos durante los próximos años, alta capacidad de emisión de cédulas y altos volúmenes de títulos descontables ante el BCE. Esto permite un cumplimiento holgado de las nuevas ratios de liquidez, situando la ratio de cobertura de liquidez (LCR) en el 651,88%, y la ratio de financiación estable neta (NSFR) en el 115,54%.

4.2.4 Protección, seguridad, calidad de servicio, orientación y capacitación al cliente (expectativa E.4)



Información relacionada
Atención al cliente

Quejas y reclamaciones

Política de calidad

Directiva MIFID

Política de ejecución y gestión de órdenes

Política de gestión de los conflictos de Intereses

Seguridad en banca electrónica

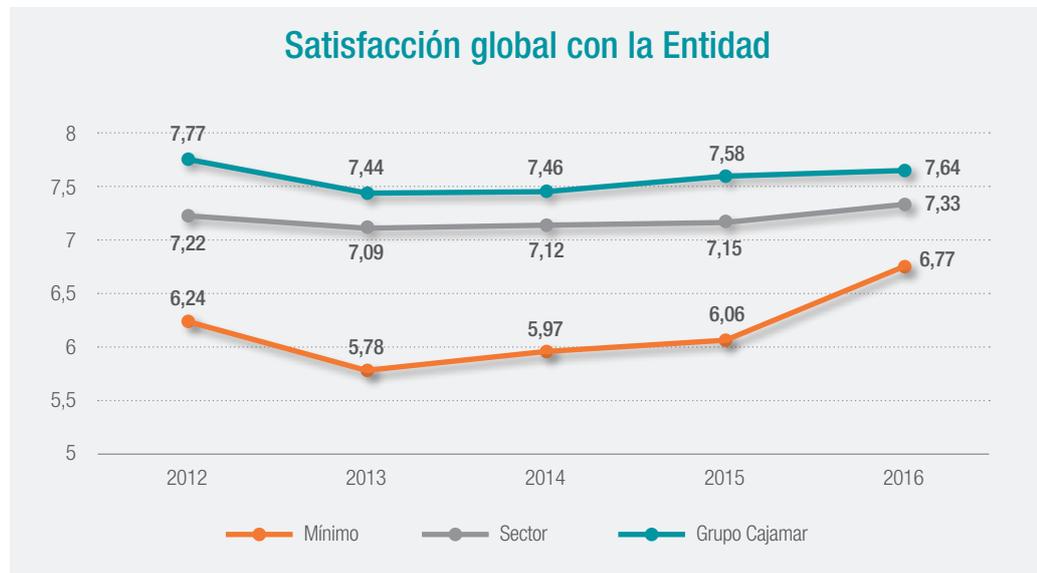
El cliente es el centro del modelo de negocio del Grupo Cooperativo Cajamar. Este modelo se basa en la creación de un marco de relaciones éticas, estables y duraderas, basadas en la calidad de los productos y servicios, así como en la identificación de intereses compartidos. La calidad debe ser un elemento transversal en la relación con los socios y clientes.

El Grupo Cajamar entiende que, para la creación de relaciones estables con socios y clientes de sus entidades, debe propiciar un marco de confianza y compromiso mutuo, siendo transparentes en la relación con estos, proporcionándoles un correcto y eficaz servicio de atención al cliente que permita resolver las quejas y controversias de una forma satisfactoria para ambas partes. A finales de 2016 el Grupo contaba con un total de 1.428.900 socios, de los que un 93,22% eran personas físicas. Por su parte, el Grupo contaba a finales de 2016 con 3.518.675 clientes.

Socios cooperativistas
1,43 millones

Clientes
3,52 millones

Calidad de servicio y satisfacción del cliente



Fuente: Informe Stiga 2016

En comparación con el sector el cliente del Grupo Cajamar presenta elevados niveles de satisfacción en general

La evolución de los estudios de satisfacción sectorial realizados por Stiga muestran una evolución positiva, manteniendo y reforzando el posicionamiento del Grupo Cooperativo Cajamar respecto al sector.

En comparación con el sector, el Grupo Cooperativo Cajamar cuenta con elevados niveles de satisfacción en general, especialmente por su compromiso social y su cercanía, logrando que los clientes se sientan conocidos y puedan recibir un trato personalizado. En 2016 el Grupo es la entidad que más destacaba en el ranking por el grado de satisfacción con el gestor, y ocupaba la primera posición en el capítulo de intangibles de gestión que recoge la transparencia, la confianza y la personalización (7,26 con respecto a un 6,69 del sector).

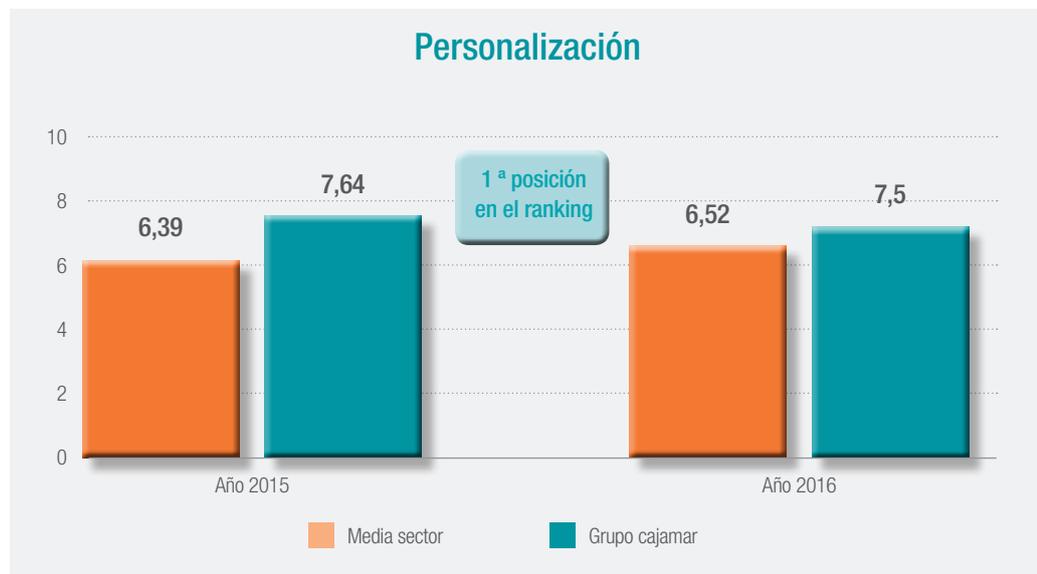
➔ **Valoración de la satisfacción con la oficina (escala de 1 a 10)**

Grado de satisfacción	Aspectos mejor valorados	Áreas de mejora
8,04	Trato Privacidad y discreción Profesionalidad	Tiempo de espera

➔ **Valoración de la satisfacción con el gestor (escala de 1 a 10)**

Grado de satisfacción	Aspectos mejor valorados	Áreas de mejora
8,49	Asesoramiento	Disponibilidad Frecuencia de contactos

El Grupo Cooperativo Cajamar es reconocido como una entidad moderna, sólida, solvente y que lidera por tercer año consecutivo el ranking en compromiso social



Fuente: Informe Stiga 2016

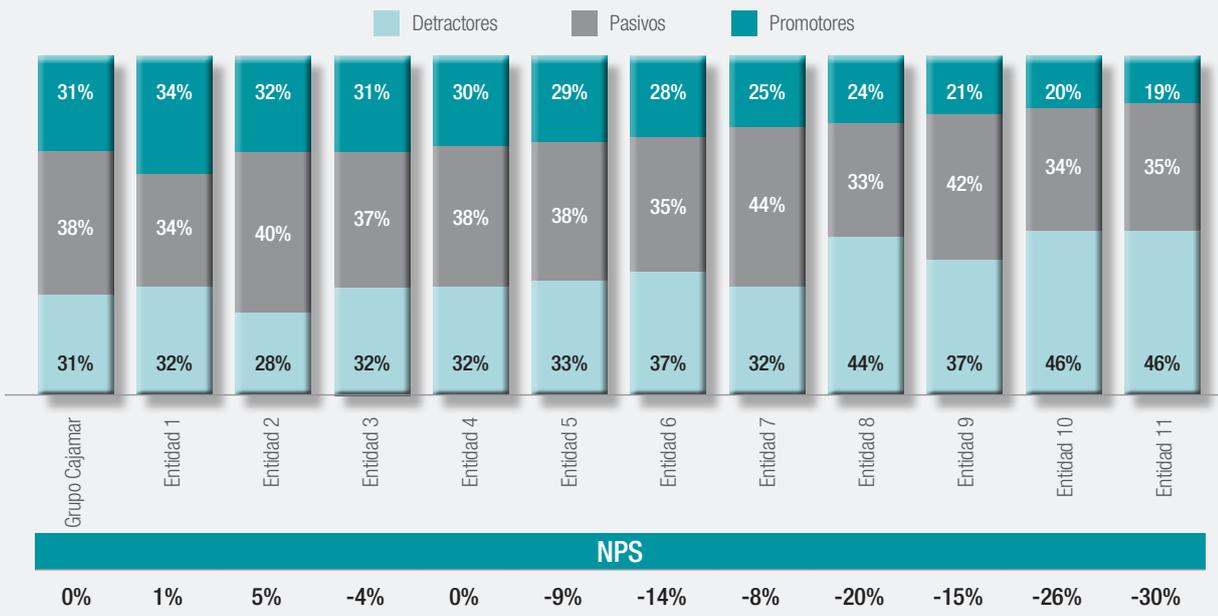
Experiencia del cliente

El Departamento de Experiencia de Cliente es el responsable de medir, informar y diagnosticar acerca del nivel de experiencia de cliente del Grupo, así como de ofrecer líneas de mejora en base al comportamiento del cliente. De forma paralela, el Comité de Experiencia de Cliente cuenta entre sus funciones con la de proponer iniciativas para fomentar el alineamiento comercial de la organización con al cliente. Durante 2016 se ha realizado un diagnóstico detallado para el segmento de particulares, y se han identificado y desarrollado varios proyectos para la mejora de la experiencia de cliente.

Un indicador clave asociado a la experiencia de cliente es el NPS (*Net Promoter Score*), que mide el potencial de los clientes a la hora de prescribir la Entidad a su entorno. Se calcula como la resta entre el porcentaje de quienes prescriben activamente la entidad a su entorno y el porcentaje de detractores. El NPS es válido para la medición de la estabilidad a medio y largo plazo de la empresa proveniente de la generación de recursos de la propia promoción interna de la clientela. Distribuye a la población en grupos de Promotores (10-9), Neutros (8-7) y Detractores (6-0). De la proporción de Detractores sobre Promotores se extraerá el citado indicador.

El Grupo Cooperativo Cajamar, en 2016, ocupó la 4/5 posición en el *benchmarking* de NPS del Sector Financiero (ponderado por oficina). Esta posición viene dada tanto por el menor porcentaje de detractores como por el mayor nivel de promotores que tiene frente a alguno de sus competidores. Pierde alguna posición con respecto al año anterior pasando del segundo puesto al 4º/5º, justificándose por el incremento de clientes en posiciones frontera (5 y 6 para detractores y 8 para la afectación a la disminución de promotores).

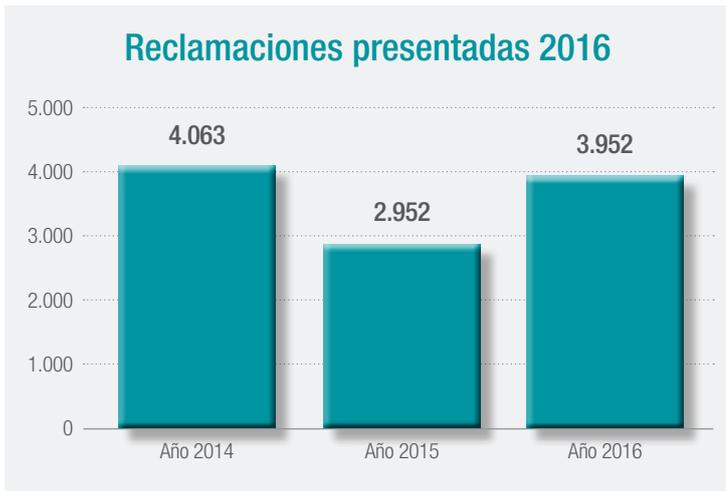
Distribución de clientes de las principales entidades financieras españolas según su grupo de NPS mayo-junio 2016



Análisis realizado sobre entidades financieras competidoras del Grupo Cajamar excluyendo a entidades que operan principalmente en canales directos. Fuente: Estudio Corporativo NPS-encuesta a clientes y no clientes del Grupo Cajamar (mayo-junio 2016), Stiga. Análisis Grupo Cooperativo Cajamar.

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 (SAC) interno e independiente para atender y resolver posibles quejas y reclamaciones. En concreto, en 2016, se presentaron un total de 3.952 reclamaciones, de las que 241 fueron ante el Banco de España y 5 ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores.



Directamente al SAC se presentaron un total de 3.706 reclamaciones, de las que fueron admitidas a trámite 2.939 (79,3%). Las razones fundamentales del incremento de reclamaciones con respecto al año anterior están relacionadas con la problemática de la cláusula suelo, y a final de año, además, con las cláusulas gastos vinculadas a la formalización de los préstamos hipotecarios. En 2015 se presentaron un 27,3% menos de reclamaciones en las distintas instancias (BE, CNMV y SAC) que en 2014.

Finalmente, del total de reclamaciones presentadas en las tres instancias en 2016 (3.952), fueron admitidas a trámite 3.185 (80,6%), resolviéndose en total 3.218: un 32,1% a favor de reclamante y un 61,1% a favor del Grupo Cajamar (el resto fueron desestimadas o no tuvieron pronunciamiento). El número de reclamaciones pendientes al final del ejercicio 2016 fue de 673.

Seguridad y confidencialidad. El Grupo Cooperativo 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. En 2016 no se produjeron reclamaciones fundamentadas en relación con el deber de secreto respecto de datos personales de clientes. El Código de Conducta del Grupo es taxativo en ámbitos como la seguridad y la protección del cliente, la gestión de los conflictos de interés, así como en la seguridad y confidencialidad de los procesos.

Protección ante la política comercial. La política de comunicación comercial del Grupo Cooperativo Cajamar se fundamenta en los principios éticos y en la normativa interna que rigen la relación con los clientes. Durante 2016 no se han producido incumplimientos de la regulación ni de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, así como las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo publicidad, promoción y patrocinio. La totalidad de los productos y servicios comercializados por el Grupo han sido evaluados con objeto de garantizar la protección al consumidor. No obstante, se han producido tres sanciones firmes por el Servicio

de consumo de la Junta de Andalucía: dos de ellas motivadas en la falta de respuesta en plazo a sendas hojas de reclamaciones en el año 2013 (500 euros cada una), y una por introducir cláusulas abusivas en contratos formalizados por los reclamantes (sanción de 6.000 euros).

Capacitación al cliente. La crisis financiera ha puesto una vez más de manifiesto que la educación y la cultura financiera son capitales tanto para el desarrollo personal como para combatir desajustes y situaciones éticamente reprobables que se han producido en el ámbito económico-financiero en los últimos años. En 2008 el Grupo Cooperativo Cajamar se unió a la iniciativa del Banco de España y de la Comisión Nacional del Mercado de Valores que tenía como objetivo fundamental implicar a las entidades financieras en la promoción de la educación y la cultura financiera entre distintos colectivos, pero especialmente entre los escolares. Desde entonces, el Grupo ha ido ampliando su oferta formativa diseñando y desarrollando tanto materiales didácticos como acciones educativas con colegios para promover la educación financiera.

El Grupo Cooperativo Cajamar cuenta con dos programas de educación financiera: “Tus finanzas, tu futuro”, en colaboración con la Asociación Española de Banca, y “Finanzas que te hacen crecer”, como programa exclusivo del Grupo. En total, en el curso académico 2015-2016 fueron formados en educación financiera un total de 4.777 alumnos de 3º o 4º de ESO a través de 167 empleados voluntarios del Grupo. En total se impartieron 184 programas en 75 centros.

4.2.5 Gestión global proveedores (expectativa E.5)

El Sistema Ético de Gestión del Grupo Cooperativo Cajamar contempla las compras responsables como uno de sus pilares, y entiende que su relación con sus proveedores, y en general con la cadena de suministro, se debe fundamentar en los principios de corresponsabilidad y transparencia.

Número total
de proveedores
homologables:
559.
96,6% con el
proceso concluido

	Facturación (miles de euros)	Año 2016
Facturación total		107.899
Facturación empresas residentes ¹		104.840
% de facturación empresas residentes sobre facturación total		97,2
Facturación empresas no residentes		3.060
% de facturación empresas no residentes sobre facturación total		2,8

Con el objetivo de seguir desarrollando estos principios, aunque en 2016 no han existido impactos negativos significativos de carácter ambiental, social o relativos a prácticas laborales en la cadena de suministro, ni problemas relacionados con los Derechos Humanos, el Grupo ha aplicado las políticas, medidas e instrumentos definidos en el *Código ético y de buenas prácticas de proveedores, colaboradores y subcontratistas*, elaborado en 2015.

¹ Se consideran proveedores locales (residentes) los proveedores nacionales.

De una forma explícita este nuevo código ético determina seis compromisos de los proveedores relacionados con los siguientes aspectos:



Este documento viene a complementar y a fortalecer el compromiso del Grupo con los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas que ya estaba contemplado en el proceso de homologación. Por ello, entre los compromisos que se establecen, se contemplan de una forma explícita los siguientes:

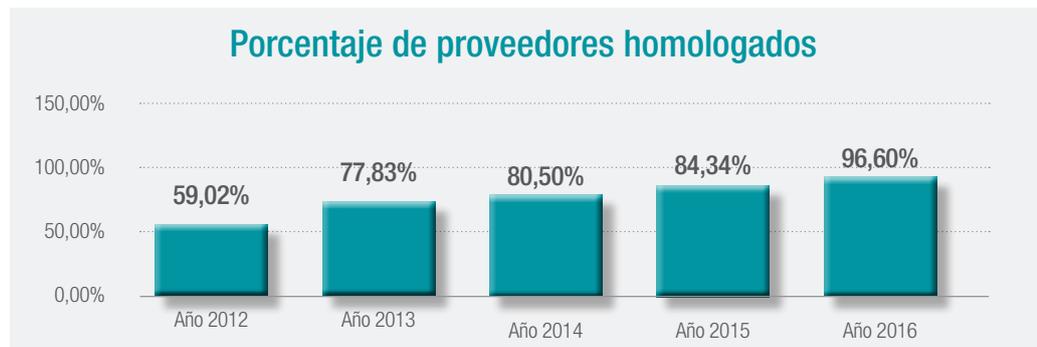
Relacionado con los derechos humanos y derechos de los trabajadores. El Grupo Cooperativo Cajamar exige a sus proveedores que la contratación de sus trabajadores se realice respetando la legislación en vigor, absteniéndose de operar con aquellos de los que tenga conocimiento que han vulnerado los derechos humanos reconocidos internacionalmente, especialmente en lo relativo a la contratación de mano de obra infantil, trabajo forzado o realizado bajo coacciones. Del mismo modo, el Grupo exige a sus proveedores que no utilicen mano de obra irregular, que respeten la legislación en relación a horarios laborales, y que ofrezcan retribuciones acordes con las leyes laborales y salariales en vigor.

Relacionados con la corrupción y el conflicto de intereses. El Grupo se abstiene de contratar a proveedores cuando tiene constancia de que han realizado sobornos a autoridades o a funcionarios públicos con objeto de obtener algún beneficio, privilegio o ventaja y se abstendrá de relacionarse con proveedores y subcontratistas involucrados, encausados o condenados en y por delitos de corrupción, incluidos especialmente la extorsión y el soborno.

Los proveedores y subcontratistas no deben ofrecer obsequios, regalos o privilegios a los empleados y directivos de la entidad, absteniéndose estos de recibirlos. Los empleados y directivos del Grupo no podrán ofrecer tratos de favor a proveedores.

Relacionados con medio ambiente. El Grupo, en su relación con proveedores, exige especialmente el respeto al medio ambiente y a la legislación medioambiental, así como a la minimización de las externalidades negativas y del impacto ambiental que sean consecuencia de las actividades que desarrollan.

Proceso de homologación de proveedores. El objetivo del Proceso de Homologación de Proveedores es establecer los niveles óptimos para asegurar que un proveedor cumpla los requerimientos de calidad e idoneidad establecidos por Grupo Cooperativo Cajamar y en el que se contempla el compromiso al cumplimiento de los diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.



El 100% de los proveedores homologados han firmado su compromiso al cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial y han sido evaluados en derechos humanos, prácticas laborales y medio ambiente y el 96,60% de los nuevos proveedores de 2016, han sido examinados en base a criterios relacionados con aspectos de derechos humanos, ambientales, sociales y laborales.

Durante el 2016, se han descartado 23 proveedores por no cumplir con el proceso de homologación.

4.3 Dimensión social

4.3.1 Contribuir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (expectativa S.6)

La comunidad internacional cuenta a partir de 2015 con una hoja de ruta hasta 2030 para avanzar hacia la sostenibilidad en sus aspectos económicos, sociales y ambientales. Los 195 países de Naciones Unidas se han fijado 17 nuevos objetivos ODS, (Objetivos de Desarrollo Sostenible), y 169 metas para los próximos quince años. Este nuevo desafío pone en marcha la Agenda de Desarrollo Sostenible, reforzando el papel del sector privado en la consecución de los objetivos (las denominadas alianzas público-privadas), y ampliando el alcance de los mismos tanto para los países menos prósperos como para los más ricos.



A diferencia de los Objetivos de Desarrollo de Milenio (ODM), los nuevos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) se fundamentan en un principio empresarial muy básico:

“No se alcanzará el éxito empresarial sin un entorno sostenible”.

Este binomio dibuja una nueva dimensión de la responsabilidad social empresarial, donde empresas, instituciones educativas, sector público y asociaciones están llamados a ser protagonistas del cambio.

Otro principio fundamental de los nuevos ODS, es su carácter universal:

“Afecta no solo a los países pobres sino también a los de renta media y alta: también a España y al resto de la Unión Europea”.

Además, la entrada de la desigualdad entre los objetivos, que afecta en muchas ocasiones en mayor medida a países de renta media y alta que a los de renta baja, refuerza el carácter global de la misma.

En este sentido cabe destacar que la situación de España respecto al resto de países más desarrollados, identifica importantes carencias de naturaleza social como refleja el estudio realizado por Bertelsman Stiftung *“Sustainable Development Goals: Are the rich countries ready?”*:

Pobreza en España: La pobreza en España sigue siendo un problema acuciante. Según los datos sobre condiciones de vida publicados en 2016 por el Instituto Nacional de Estadística, en 2015 el 22,1 % de los españoles se encontraban en riesgo de pobreza. A pesar de la recuperación macroeconómica, esta tasa disminuyó solo una décima porcentual con respecto al año anterior. El porcentaje de españoles que viven bajo el umbral de la pobreza aumentó en el 2014 en España al pasar del 20,4% al 22,2%. Por su parte, la tasa de españoles con carencia material severa sigue siendo especialmente preocupante. En concreto, en 2015 dicha tasa se situó en el 6,4%, siete décimas por debajo del año inmediatamente anterior. Finalmente, es preciso destacar que la tasa de riesgo de pobreza o exclusión social se situó en el 28,6% en 2015 (29,2% en 2014).

Desempleo: En 2016 el desempleo, aunque se ha moderado con respecto al año anterior, sigue siendo la principal preocupación para los españoles. La tasa de paro se situaba a finales de 2016 en el 18,6%, una tasa que triplica la tasa media de paro en los 34 países de la OCDE².



Desempleo en España (2016)³

	Total	Hombres	Mujeres
Paro	18,6%	17,2%	20,2%
Paro de < de 25 años	42,9%	42,7%	43,1%
Paro de 25 años o más	17,0%	15,5%	18,7%

² Fuente: oficina estadística de la UE, Eurostat.

³ Fuente: Encuesta de Población Activa (4T de 2016). Instituto Nacional de Estadística.

Abandono escolar. España es líder de la Unión Europea en fracaso escolar, con una tasa del 21,9% de jóvenes entre 18 y 24 años que han abandonado prematuramente el sistema educativo habiendo completado como mucho el primer ciclo de secundaria. Este porcentaje duplica la media comunitaria (11,1%)⁴.

Analizando el recorrido que los diferentes ODS presentan en el entorno en el que el Grupo Cooperativo Cajamar desarrolla su actividad, y su relevancia para el modelo de negocio del Grupo, se han identificado dos grandes grupos de prioridades:



El primer grupo de prioridades está directamente relacionado con la Misión de Grupo, que persigue a través de sus soluciones financieras contribuir al desarrollo económico y al progreso social de sus socios, clientes y entorno en el que el Grupo ejerce su actividad.

A la vista de las metas relacionadas con cada uno de estos dos objetivos, se ha podido evaluar el grado de contribución en cada una de las metas que se persiguen, siendo las más relevantes:

Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico

- Meta 8.1 Mantener el crecimiento económico per cápita de conformidad con las circunstancias nacionales.

⁴ Fuente: oficina estadística de la UE, Eurostat.

- Meta 8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de empleo decente, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y alentar la oficialización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, entre otras cosas mediante el acceso a servicios financieros.
- Meta 8.5 Para 2030, lograr el empleo pleno y productivo y garantizar un trabajo decente para todos los hombres y mujeres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, y la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.
- Meta 8.10 Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para alentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos.



Contribución del Grupo al Objetivo 8	
Generación de riqueza a partir del valor económico	
Contribución al PIB del Valor económico distribuido	1.172
Total empleos generados	15.212
Generación de riqueza a partir de la actividad de financiación	
Contribución al PIB	9.191

Objetivo 9: Industria, innovación e infraestructura

- Meta 9.2 Promover una industrialización inclusiva y sostenible y, a más tardar en 2030, aumentar de manera significativa la contribución de la industria al empleo y al producto interno bruto, de acuerdo con las circunstancias nacionales.



Contribución del Grupo al Objetivo 9		
Financiación a pequeñas y medianas empresas		
Mejora de la competitividad de las Pymes	4.400 operaciones	676 millones
Total empleos generados	1.871 operaciones	149 millones

Un segundo grupo de prioridades están relacionadas con el principio de desarrollo sostenible que contempla la Misión del Grupo y con la ambición de fortalecer su posicionamiento como líderes en el sector agroalimentario.

La mejora de la eficiencia en el uso del agua y en el consumo de energía, conjuntamente con la rehabilitación de las tierras y suelos degradados, son importantes retos para el sector *agro* en España, y sin lugar a dudas con importantes repercusiones de carácter social.

Objetivo 15: vida de ecosistemas terrestres

- Meta 15.3 Luchar contra la desertificación, rehabilitar las tierras y los suelos degradados, incluidas las tierras afectadas por la desertificación, la sequía y las inundaciones, y procurar lograr un mundo con una degradación neutra del suelo.



Contribución del Grupo al Objetivo 15		
Financiación a pequeñas y medianas empresas		
Financiación ante incidencias climatológicas extremas (inundaciones, sequía...)	16 operaciones	0,3 millones

Objetivo 6: Agua limpia y saneamiento

- Meta 6.3 Para 2030, aumentar sustancialmente la utilización eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir sustancialmente el número de personas que sufren de escasez de agua.

Objetivo 7: Energía asequible y no contaminante

- Meta 7.3 Para 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética.



Contribución del Grupo a los Objetivos 6 y 7		
Financiación a pequeñas y medianas empresas		
Financiación para la mejora de la eficiencia (sector agro)	4.668 operaciones	600 millones

En 2016 el 100% del consumo de electricidad del Grupo Cooperativo Cajamar procedió de fuentes de energía renovable



Objetivo 16: Paz, justicia e instituciones sólidas

Meta 16. Reducir sustancialmente la corrupción y el soborno en todas sus formas.

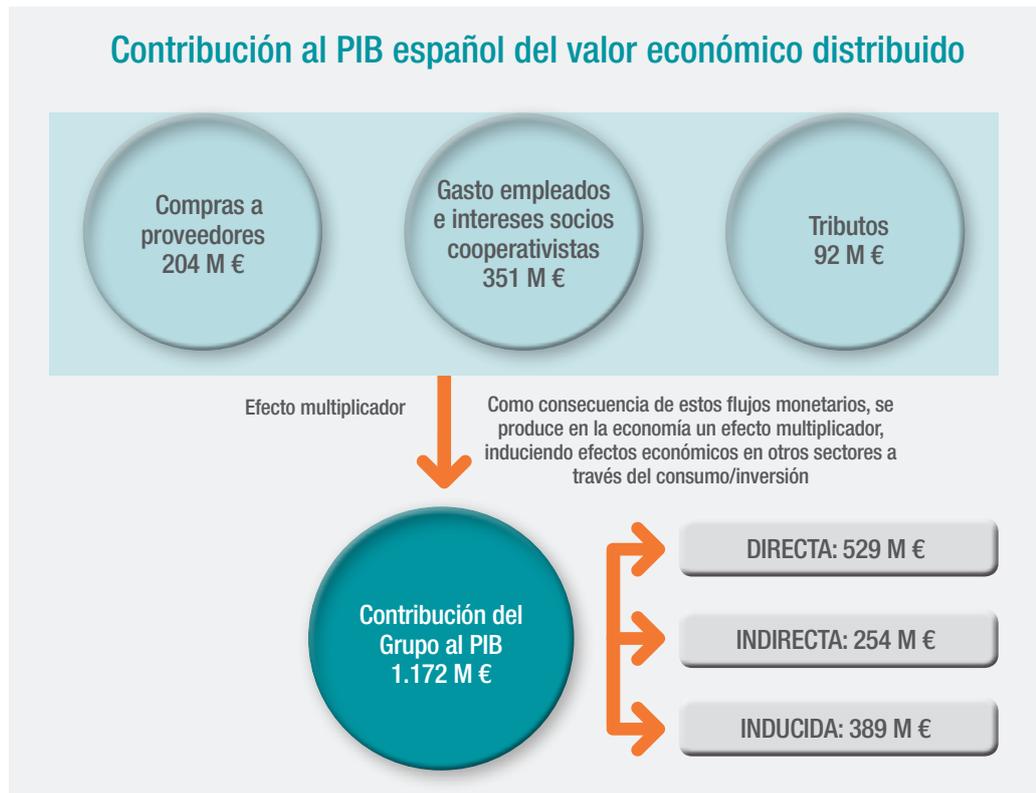
El Grupo Cooperativo Cajamar ha revisado parcialmente el mapa de materialidad relativo a las implicaciones de su actividad en el ámbito de los ODS. Se han ampliado las fuentes de información para determinar la relevancia de los objetivos y metas en nuestro entorno, y la corrupción es una preocupación sustancial. A la información derivada del informe de Christian Kroll, *Sustainable Development Goals: Are the rich countries ready?* (Bertelsmann Stiftung), hemos incorporado la información del Centro de Investigaciones Sociológica (CIS), en la que la corrupción es un problema que preocupa de forma primordial a los españoles. El Grupo, a este efecto, definió su Política anticorrupción que establece la *tolerancia cero con la corrupción*.

4.3.2 Soluciones financieras orientadas al desarrollo económico y al progreso social (expectativa S.1)

El desarrollo económico y el progreso social de los socios clientes y el entorno en el que el Grupo Cooperativo Cajamar ejerce su actividad es la verdadera razón de ser del mismo y la mejor forma para contribuir al logro de los ODS vistos en el capítulo anterior.

Contribución al PIB español

El Grupo desarrolla su actividad en el territorio nacional, e induce valor económico en las economías en las que opera. Para cuantificarlo se ha considerado el gasto del Grupo en proveedores de bienes y servicios en territorio nacional, el gasto realizado por los empleados a partir de sus salarios, el gasto de los socios de los intereses que han percibido, y los impuestos que reciben las diferentes AAPP por la actividad del Grupo. Estos impactos se han traducido en la cantidad representativa que la entidad hace al PIB de España.



A la generación y distribución del valor económico hay que identificar los impactos económicos que son consecuencia de la actividad crediticia. Para ello se ha procedido a calcular el peso de la actividad crediticia del Grupo Cooperativo Cajamar sobre el conjunto de España, midiendo el efecto palanca que hace sobre la generación de riqueza en términos de PIB.

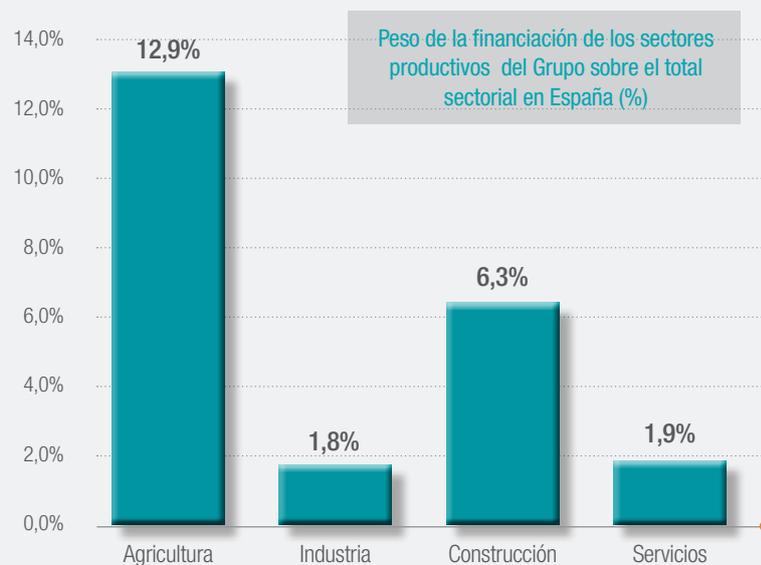
Sector productivo	Financiación de las entidades financieras a los sectores productivos (M€)	Peso sobre el total de las actividades productivas en España (%)	Financiación del Grupo Cajamar a los sectores productivos (M€)	Peso sobre el total de la financiación de las actividades productivas en el Grupo (%)
Agricultura	18.972	3,1%	2.451	16,3%
Industria	107.763	17,8%	1.928	12,8%
Construcción	39.898	6,6 %	2.515	16,7%
Servicios	438.189	72,5 %	8.137	54,2%
Total	604.822	100 %	15.031	100 %

Fuente: Elaboración propia con datos del INE, Banco de España y del Grupo Cooperativo Cajamar.

Estimación de la contribución total al PIB español

El Grupo, a través de su actividad de financiación de los sectores productivos contribuyó con 8.019 M€ al PIB (0,7%)

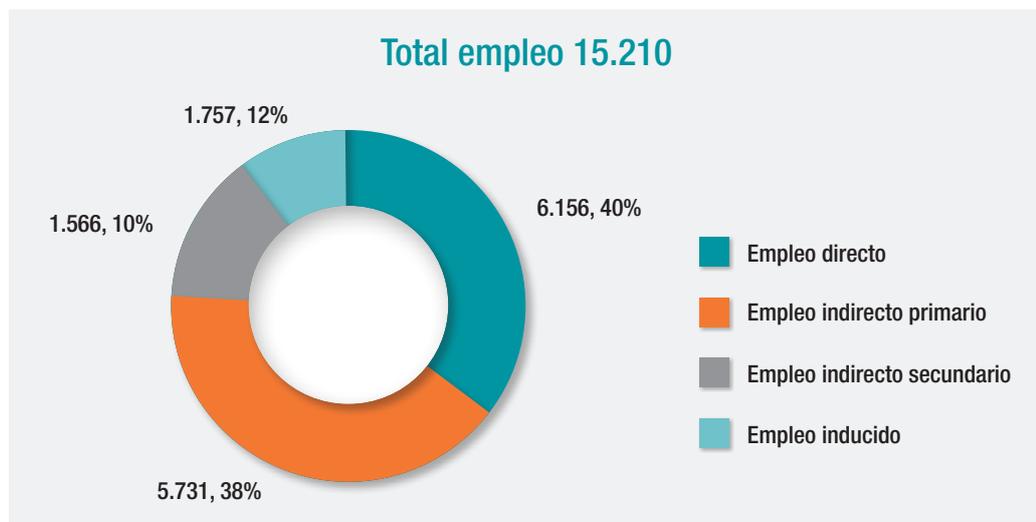
La contribución total al PIB del Grupo ha sido en el año 2016 de 9.191 M€ (0,8%)



Creación de empleo

La actividad que desarrolla el Grupo dinamiza la economía y favorece la creación de empleo y el progreso social.

El gasto que realiza en compras a proveedores, en pagos efectuados a la Administración pública a través de impuestos directos e indirectos, la retribución de sus socios y el gasto que realizan sus empleados a partir de los salarios percibidos de la entidad, favorecen la creación de empleo indirecto e inducido en distintos sectores de actividad.



Las actividades que el Grupo lleva a cabo proporcionan empleo directo, siendo la mayor parte de las mismas residentes en las comunidades donde la compañía desarrolla su actividad, lo que pone de manifiesto el alto grado de generación de empleo local.

De forma indirecta e inducida, el Grupo genera empleo a través del gasto que realiza en su cadena de aprovisionamiento, del gasto salarial de sus empleados y del pago de impuestos a la Administración pública.

La compra de bienes y servicios a proveedores nacionales, que alcanza más del 97% del total de las compras, supone una importante inyección que favorece la creación de empleo, sobre todo en los territorios donde la presencia de la entidad es mayor.

Los proveedores de primer nivel del Grupo Cooperativo Cajamar inducen actividad económica en sus propios proveedores, dinamizando de esta manera la cadena de aprovisionamiento en su conjunto.

En este sentido, el impacto está diversificado en una amplia variedad de sectores de actividad, entre los que destacan especialmente sectores empresariales, telecomunicaciones, comercio al por menor entre otros.

El Grupo Cooperativo Cajamar también induce actividad económica gracias al gasto que los empleados del mismo realizan de sus salarios y a los impuestos que el aquel paga o traslada a las Administraciones públicas en sus comunidades. Estas actividades provocan un impacto en el empleo análogo al que provocan las compras a proveedores, derivando en la generación de empleos indirectos e inducidos.



Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven

El Grupo Cooperativo Cajamar se adhirió en el 2014 a la Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven del Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Dicha estrategia se articula concretamente alrededor de cuatro objetivos: 1) Contribuir a mejorar la empleabilidad de los jóvenes; 2) Aumentar la calidad y la estabilidad del empleo joven; 3) Promover la igualdad de oportunidades; 4) Fomentar el espíritu emprendedor.

En este marco de actuación, las entidades del Grupo, desarrollan un conjunto de medidas dirigidas a impulsar y dotar de recursos al emprendimiento y la empleabilidad de los jóvenes:

- Medidas dirigidas a la financiación. La Línea de Financiación Emprénde permitirá a autónomos y microempresas emprender nuevos proyectos y consolidar los ya existentes, con especial atención a la economía social y al sector Agroalimentario.
- Medidas dirigidas a la investigación y transferencia del sector agroalimentario. Este sector forma parte del ADN de las entidades del Grupo, por lo que se pretende contribuir a su desarrollo mediante la formación práctica de jóvenes que se encuentran realizando actividades de formación profesional en las dos estaciones experimentales, con objeto de facilitar su incorporación al mercado laboral. Al mismo tiempo se les anima y acompaña para la puesta en marcha de proyectos empresariales.
- Medidas dirigidas al mundo universitario. Este grupo de medidas engloba un Programa de Becas Jóvenes Universitarios y la Red de Cátedras. Aquí se refleja la relevancia del mundo universitario y la importancia de incorporar enfoques y experiencias empresariales a la formación de los jóvenes. Además, como iniciativa singular, se desarrolla un programa de formación dual Universidad-Empresa.
- Medidas dirigidas a la economía y al desarrollo local. Además de apoyar con líneas de financiación, se fomenta la actividad emprendedora con especial énfasis en el mundo rural, mediante la colaboración con empresas de economía social, cooperativas, asociaciones de desarrollo local y entidades públicas de ámbito local.

4.3.3 Soluciones financieras adaptadas a los distintos ciclos de vida (expectativa S.2)



Información relacionada

**Proceso de
creación y
desarrollo de
productos⁵**

El Grupo Cooperativo Cajamar ofrece soluciones de valor adaptadas al ciclo de vida de cada persona y pretende ir más allá de sus necesidades financieras. Desea crecer con sus clientes y acompañarles en los momentos más importantes con soluciones financieras que den respuesta a su particular situación y, de forma especial, aquellas que favorezcan el desarrollo y el progreso de las personas.

En estos últimos años hemos asistido a situaciones de especial dificultad provocada por una crisis económica que ha generado una elevada tasa de desempleo y un importante aumento de la pobreza y de la desigualdad en España.

⁵ En el 2016 no ha habido 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 la seguridad durante su ciclo de vida

En estos momentos de especial dificultad es cuando verdaderamente adquiere sentido hablar de responsabilidad, de ayuda mutua y de solidaridad, valores cooperativos todos ellos que son los que conforman nuestra cultura empresarial.

Esta situación ha supuesto que miles de familias, socios y clientes del Grupo se hayan encontrado con dificultades para cumplir con sus obligaciones de pago de la hipoteca de su vivienda.

Una labor que comporta actuar con especial sensibilidad hacia las familias y las pequeñas y medianas empresas, a las que el Grupo Cooperativo Cajamar pretende dar respuesta con honestidad, transparencia y responsabilidad social.

	Año 2016	
	Número de operaciones	Importe (miles de euros)
Soluciones financieras para dotar de viabilidad a familias y particulares	5.344	159.718

Soluciones para estudiantes

Sin embargo, la situación de desempleo también presenta un aspecto directamente relacionado con los estudios de los más jóvenes, que ante la disminución de los ingresos de la unidad familiar se encuentran ante la necesidad de buscar soluciones financieras que les permita proseguir con su formación y capacitarse para el mundo laboral.

Con “Crediestudios”, se ofrece solución a la financiación de los gastos de estudios, matrícula, libros de texto, material didáctico para la realización de cualquier curso reglado del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

Con “Financiación post grado”, se ofrece solución para aquellos que deciden dar continuidad a los estudios universitarios con la realización de oposiciones, *masters*, cursos de doctorado y cursos de especialización.

	Año 2016	
	Número de operaciones	Importe (miles de euros)
Soluciones financieras para la financiación de estudios	202	1.151

Aun con todo, la finalización de los estudios no garantiza encontrar empleo, y por ello se han desarrollado soluciones financieras para aquellos que decidan montar una nueva empresa o actividad empresarial.

	Año 2016	
	Número de operaciones	Importe (miles de euros)
Soluciones financieras orientadas emprendedores	1.871	148.745

	Año 2016	
	Número de operaciones	Importe (miles de euros)
Soluciones financieras para autónomos	6.389	188.915

Para el Grupo Cooperativo Cajamar el sector agroalimentario tiene un carácter estratégico por su implantación comercial y territorial. En este ámbito el apoyo a los jóvenes agricultores es capital para garantizar la continuidad de las explotaciones y para hacer atractivo el sector para las nuevas generaciones.

	Año 2016	
	Número de operaciones	Importe (miles de euros)
Soluciones financieras para jóvenes agricultores	111	7.905

El ciclo no es completo sin la posibilidad de dar solución a aquellos que decidan independizarse, alquilando o comprando una vivienda.

Para los que decidan alquilar, el Grupo colabora con el Ministerio de Fomento.

Para aquellos otros que decidan comprar una vivienda, el Grupo Cooperativo Cajamar ofrece su "Hipoteca Vivienda Bonificada" con un plazo de hasta 40 años.

	Año 2016	
	Número de operaciones	Importe (miles de euros)
Soluciones financieras para la financiación de vivienda	5.143	471.432

4.3.3 Gestión de las personas y adaptación al cambio (expectativa S.3)

La Dirección General de Recursos Humanos del Grupo Cooperativo Cajamar tiene por objetivo fundamental proveer a las distintas entidades del Grupo de los procesos, procedimientos y políticas que garanticen una óptima gestión del conocimiento dentro de un entorno saludable, ocupándose prioritariamente de la motivación y el desarrollo profesional de todas las personas que forman parte del mismo. Periódicamente se realiza la encuesta de clima laboral al conjunto de la plantilla. La última se realizó en 2015, habiendo respondido el 54% de los empleados.

Selección del personal

La selección de personal en Grupo Cooperativo Cajamar se basa en los principios de confidencialidad, responsabilidad e igualdad de oportunidades, siendo procesos rigurosos, transparentes y objetivos, en los que se atiende exclusivamente a las capacidades y a los méritos profesionales académicos y personales de los candidatos, así como a las necesidades específicas o perfiles requeridos por los puestos de trabajo a cubrir. Se garantizará la aplicación de criterios de independencia y neutralidad en los procesos de selección, así nunca intervendrán dentro del equipo de selección, en el ámbito de decisión, respecto del candidato: familiares, amigos, personas relacionadas por vínculos afectivos o laborales. Desde que un candidato se aproxima a una de las entidades del Grupo buscando trabajo, su talento (sus conocimientos, habilidades y actitudes) comienzan a engrosar el bagaje de intercambio entre Grupo Cajamar y el futuro participante. Tras la incorporación del empleado, se realizará un proceso de seguimiento durante el cual se velará por su integración, buscando las garantías de un desempeño correcto de su puesto de trabajo, su implicación, adecuación, etc. Asegurando así el éxito del proceso de selección y la incorporación definitiva del mejor recurso humano posible.

El proceso de incorporación del nuevo empleado va más allá del puro escenario de la Selección. Comienza en el primer contacto y continúa hasta que el empleado se integra perfectamente en su escenario profesional. Será su aportación a sus compañeros, a su oficina, a los socios y clientes un proceso de intercambio y crecimiento que se mantendrá a lo largo de su carrera profesional. El proceso de selección del personal va más allá de la responsabilidad de velar por la oportuna y excelente cobertura de las vacantes que se generan en el Grupo, tiene como objetivo la responsabilidad de definir, contrastar, acordar y propiciar el equilibrio más ajustado y adecuado posible entre la magnitud cuantitativa de los recursos humanos disponibles y los resultados presentes y futuros (en el corto, medio y largo plazo) que el Grupo obtiene y persigue obtener. El fin último es garantizar que las entidades del Grupo disponen en todo momento de los recursos humanos más adecuados para el resultado comercial y de gestión definidos asociados a la misión.



Las políticas de selección del personal serán sensibles a la situación de presencia de la mujer en puestos de responsabilidad. Por tanto intentará aplicar en sus políticas de reclutamiento porcentajes similares en aquellos puestos donde su representación sea minoritaria.

Desarrollo profesional, gestión del talento y adaptación al cambio

El crecimiento y el desarrollo profesional en Grupo Cooperativo Cajamar se concibe desde la perspectiva de la responsabilidad en la creación constante de medidas y la anticipación de necesidades formativas y de desarrollo profesional del Grupo que converjan con las expectativas profesionales y desarrollo del colectivo de empleados.

“Las personas son el fin último en Grupo Cooperativo Cajamar, por lo que la entidad se compromete a promocionar a los empleados en el seno de cada organización atendiendo exclusivamente a sus méritos y valía profesional, desarrollando carreras profesionales que se ajusten a sus perfiles y funciones. Además adoptará políticas específicas para la retención y la promoción del talento” (Código de Conducta).

En 2016, se ha continuado con la implementación del programa de gestión del talento conocido con el nombre de CULTIVA. Se trata de un sistema de desarrollo profesional que, teniendo presentes los principios y valores del Sistema Ético del Grupo Cooperativo Cajamar, permitiendo establecer un nuevo modelo de clasificación profesional, tiene como uno de los objetivos fundamentales definir con criterios más rigurosos los planes de carrera y construir el modelo de evaluación que permita asentar los planes de desarrollo. Cultiva es el proyecto de referencia del Grupo para el desarrollo profesional, la gestión del talento y la adaptación de las personas al cambio y a los nuevos retos a los que ha de hacer frente la entidad. Cultiva viene a adaptar a una nueva realidad la tradicional evaluación del desempeño, y nace con el objetivo prioritario de diseñar el modelo global de desarrollo profesional del Grupo. El objetivo final del proyecto es el diseño de planes de carrera, que se irán dibujando una vez analizado el perfil personal de cada profesional. Paralelamente la formación continua sigue siendo uno de los pilares en la capacitación y adaptación al cambio de los profesionales del Grupo. De hecho, en 2016 recibieron 480.428 horas de formación un total de 6.098 empleados.

Realizada la primera fase en 2015 con la realización de talleres de trabajo en los que participaron más de 180 profesionales de oficinas y servicios centrales, en 2016 se abordó una segunda fase a través del Modelo de Conversaciones para el Desarrollo. Dicho modelo parte del autodiagnóstico acerca de la percepción personal y la evaluación del resto del equipo en un sentido tanto ascendente como descendente. Se fundamenta en la importancia de mantener *conversaciones* entre responsables y miembros del equipo sobre cómo ha transcurrido el año, sobre el rendimiento, situación de equipo, cumplimiento de expectativas, generación de compromisos futuros, etc. En definitiva, conversar para saber en qué podemos mejorar. Conocer y valorar el hoy, para apostar por un camino a futuro, que teniendo como punto de partida nuestro desempeño actual nos ayude a alcanzar un mejor desarrollo personal y profesional de nuestro trabajo dentro de la Entidad. Para ello, se establecen además compromisos mutuos construyendo itinerarios de mejora profesional.



Horas de empleados formados del Grupo por categoría profesional y sexo (LA9)

	Categoría profesional (Nº de participantes)				Sexo (Nº empleados/as)		Gasto de formación sobre BDI
	Directivos	Predirectivos	Técnicos	Otros	Hombre	Mujer	
Número de empleados formados	1.463	1.549	606	2.480	3.156	2.942	
Horas recibidas	130.220	197.018	29.769	123.420	252.923	227.505	2,58%
Promedio horas	89,01	127,19	49,12	49,77	80,14	77,33	

El Grupo Cooperativo Cajamar es consciente de la importancia de las certificaciones de sus profesionales y la necesidad de una especialización y formación continua. En este sentido cabe destacar la importante labor que viene desempeñando la Escuela de Formación Financiera del Grupo, responsable de preparar, examinar y acreditar en los distintos niveles a los empleados.

La certificación obtenida es un elemento esencial ya que determinará el tipo de servicio que se puede realizar, según la segmentación del cliente y las características y posibles riesgos inherentes al producto.



Número de empleados formados en programas de gestión de habilidades y formación continua (LA10)

Escuela Financiera (Ahorro)	Año 2014		Año 2015		Año 2016		Total empleados certificados
	Certificados	% s/total	Certificados	% s/total	Certificados	% s/total	
Nivel básico	1.657	25,17%	1.692	26,36%	34	0,55%	
Nivel esencial					1.652	26,84%	
Nivel medio	1.085	16,48%	1.386	21,60%	1.590	25,83%	
Nivel alto	439	6,67%	484	7,54%	473	7,68%	
Nivel especialista					15	0,24%	
Total	3.181	48,33%	3.562	55,50%	3.764	61,14%	3.764

Escuela Financiera (Financiación)	Año 2014		Año 2015		Año 2016		Total empleados certificados
	Certificados	% s/total	Certificados	% s/total	Certificados	% s/total	
Nivel I	36	0,55%	118	1,84%	430	6,99%	
Nivel I+II	747	11,35%	1.356	21,13%	1.931	31,37%	
Total	783	11,90%	1.474	22,97%	2.361	38,35%	2.361

La información incluida en las tablas superiores es calculada incluyendo los datos de trabajadores de la entidad con la categoría de becario y agente financiero.

El Grupo Cooperativo Cajamar considera de capital importancia sensibilizar y formar al conjunto de la plantilla en materia de sostenibilidad, banca responsable y responsabilidad social corporativa. De ahí que en 2016 se haya seguido implementando el módulo de RSC, incluyendo formación relativa al Sistema Ético de Gestión, la sostenibilidad y los códigos éticos de referencia del Grupo.



Curso	Año 2014 (1)		Año 2015 (1)		Año 2016 (2)	
	Empleados	% s/total	Empleados	% s/total	Empleados	% s/total
Protección de datos (LOPD)	1.606	24,40%	1.480	23,10%	3.595	58,40%
Prevención de blanqueo de capitales y FT	1.286	19,54%	1.991	31,00%	2.535	41,18%
Prevención de riesgos laborales	2.381	36,17%	1.219	19,00%	3.369	54,73%
Abuso de mercado	364	5,53%	264	4,10%	280	4,55%
Responsabilidad Social Corporativa	68	1,03%	46	0,70%	39	0,63%
Código de Conducta					2.562	41,62%

Notas: (1) La ratio sobre el total de empleados se ha realizado teniendo presente el número de empleados que han recibido formación, no el número de empleados a final del ejercicio. (2) La información incluida en la tabla superior es calculada incluyendo los datos de trabajadores de la entidad con la categoría de becario y agente financiero.

En este último aspecto, es preciso destacar que en 2016 se implementó el programa de formación relacionado con el Código de Conducta, del que se beneficiaron un total de 2.562 empleados. Este programa de formación se encuentra vinculado con la sensibilización orientada al respeto de los derechos humanos y del medioambiente.

En cuanto al importe de ayudas públicas recibidas para la formación en 2016, procedente de la Fundación Tripartita, ascendió a un crédito validado total de 839.453 euros y a un total bonificado de 442.210 euros (53% de crédito bonificado).

No discriminación, igualdad y conciliación

El Sistema Ético del Grupo Cooperativo Cajamar contempla la no discriminación, la igualdad y la conciliación entre los pilares sobre los que se desarrolla la gestión de personas en el Grupo. Con este fin, el Grupo establece de forma proactiva políticas, medidas e instrumentos que promuevan la igualdad de oportunidades entre todos los empleados, especialmente entre hombres y mujeres. La selección de personal del Grupo Cooperativo Cajamar se basa en los principios de confidencialidad, responsabilidad e igualdad de oportunidades, siendo procesos rigurosos, transparentes y objetivos en los que se atiende exclusivamente a las capacidades y a los méritos profesionales, académicos y personales de los candidatos, así como a las necesidades específicas o perfiles requeridos por los puestos de trabajo a cubrir.

La Dirección de Recursos Humanos es la encargada de velar por el estricto cumplimiento de la Ley de Igualdad y de todas las medidas alcanzadas y establecidas en los distintos acuerdos y protocolos, al objeto de conseguir un adecuado equilibrio y mejor compatibilidad entre las responsabilidades laborales y la vida personal y familiar de los profesionales del Grupo. En 2016 no se han detectado demandas instadas por empleados relacionados con actitudes de discriminación, ni reclamaciones judiciales de importancia sobre las condiciones laborales.

⁶ En este Informe no se desglosa por categoría profesional.

⁷ La actividad del sector financiero se caracteriza por un capital humano altamente cualificado y, además, las operaciones del Grupo Cajamar se circunscriben al ámbito geográfico español. Por tanto, no hay riesgo de que aparezcan problemas relacionados con los derechos humanos, ni en el seno del Grupo, ni en aquellos proveedores significativos vinculados a su actividad.

4.3.4. Evitar la exclusión financiera (expectativa S.4)

Política de inclusión financiera. El papel de las finanzas inclusivas y de un sistema financiero incluyente es fundamental para la reducción de la pobreza, la mejora del bienestar de los ciudadanos, la gestión eficiente de los recursos financieros, la eliminación de las desigualdades, así como para la promoción de la economía formal y el desarrollo económico. En definitiva, la inclusión financiera es un elemento capital para la consecución de la inclusión social y el desarrollo armónico de las sociedades, permitiendo el acceso, tanto a las familias, con independencia de sus ingresos, como a las micro y pequeñas y medianas empresas, a productos y servicios financieros diversos, adaptados, confiables y de calidad.

Los cambios acaecidos en los últimos años en España en el sector financiero, como consecuencia fundamentalmente de la crisis económica y la reestructuración del sistema bancario, han tenido como consecuencia, entre otras, el aumento de la exclusión financiera. Las elevadas tasas de bancarización de nuestro país no han sido suficientes para contrarrestar este efecto como consecuencia de la aparición de otros factores explicativos de la nueva situación relativa a la inclusión financiera.

El Grupo Cooperativo Cajamar promueve un modelo de negocio sostenible e inclusivo acorde con su misión, visión y valores; capaz de generar un impacto positivo sobre la sociedad a través de la remoción de barreras y la facilitación del acceso a una oferta de productos y servicios financieros diversos, adaptados, confiables y de calidad a los distintos segmentos de la población, especialmente a las familias, con independencia de sus ingresos, y a las micro y pequeñas y medianas empresas. Para la consecución de este objetivo define de forma expresa una política de inclusión financiera basada en un modelo de negocio que contemple las siguientes líneas de actuación que, por su transversalidad, deben ser tenidas presentes por el conjunto de la Organización:

- Diseño de productos y servicios adecuados a los distintos segmentos de la población basado en la experiencia y en el conocimiento del mercado y de las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Diseño de políticas de producto y de precio que permitan una oferta con una satisfactoria relación calidad/precio.
- Innovación en canales de distribución que permitan una presencia sostenible en el medio rural.
- Desarrollo de iniciativas de alfabetización, educación y capacitación financieras.
- Desarrollo e implementación de metodologías y procesos de concesión crediticia que eviten el sobreendeudamiento.
- Desarrollo de mecanismos de segunda oportunidad viables para los deudores de buena fe.
- Fomento de la multicanalidad.
- Consecución de un equilibrio financiero y viable entre las garantías personales y reales en las operaciones de crédito.

- Eliminación de barreras arquitectónicas y fomento de la creación de interfaces tecnológicas que permitan la interacción con usuarios con discapacidad.
- Mejora continua en el diseño y funcionamiento de los mecanismos e instrumentos de protección del cliente, especialmente aquel con una menor educación financiera.

El desarrollo y coordinación de la Política de Inclusión Financiera del Grupo Cooperativo Cajamar corresponde al Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social, y precisa de la implicación activa de todo el equipo humano a través del trabajo coordinado. En este sentido, el Grupo se compromete a crear el entorno óptimo para su desarrollo y ejecución, y promoverá la capacitación de sus empleados en este ámbito.

Medidas de protección del deudor hipotecario. El Grupo Cooperativo Cajamar no es ajeno a la situación socioeconómica por la que están pasando muchas familias españolas como consecuencia de una especial vulnerabilidad o por el riesgo de exclusión financiera. La situación alarmante de lanzamientos hipotecarios en nuestro país, originada por la crisis económica, así como por la masiva destrucción de empleo y por la falta de oportunidades, ha tenido como consecuencia un incremento paralelo de la sensibilidad de las Administraciones públicas y de los distintos agentes sociales ante el fenómeno de los desahucios en los casos de vivienda habitual. El Grupo Cooperativo Cajamar, en este sentido, ha sido especialmente proactivo a la hora de buscar posibles soluciones, genéricas y caso a caso, para evitar situaciones de desahucio entre sus clientes.

La legislación en materia de protección del deudor hipotecario ha avanzado sustancialmente en España desde 2012, introduciendo elementos jurídicos tanto de obligado cumplimiento como de carácter voluntario. Dentro de estos últimos casos, cabe hacer mención al *Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual* al que se refiere el *Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos* (modificado por la *Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección de los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social*). El Grupo Cooperativo Cajamar está adherido a este Código desde su promulgación, promoviendo políticas, medidas e instrumentos orientados a la protección de sus deudores en situación sobrevenida de pérdida de empleo, precariedad y vulnerabilidad social.

Habiendo ya adoptado de forma proactiva importantes medidas de protección de los deudores hipotecarios sin recursos y en riesgo de exclusión financiera (refinanciación, alquiler, dación en pago...), el Grupo dotó en 2013 con 80 inmuebles su Fondo Social de Viviendas. Las viviendas de dicho Fondo fueron destinadas al alquiler a precios bonificados (alquiler social) para familias en situación de una especial vulnerabilidad social, y desalojadas de su vivienda habitual como consecuencia de una ejecución hipotecaria durante la crisis económica que estamos viviendo. Dichos viviendas están integradas en un total de 571 contratos de alquiler social que en 2016 tenía activos el Grupo cooperativo Cajamar.

→	Medida de apoyo al deudor	Nº de operaciones
	Compra-venta/daciones (vivienda habitual)	236
	De las cuales, con alquiler	45
	Fondo Social de Viviendas (viviendas cedidas)	80

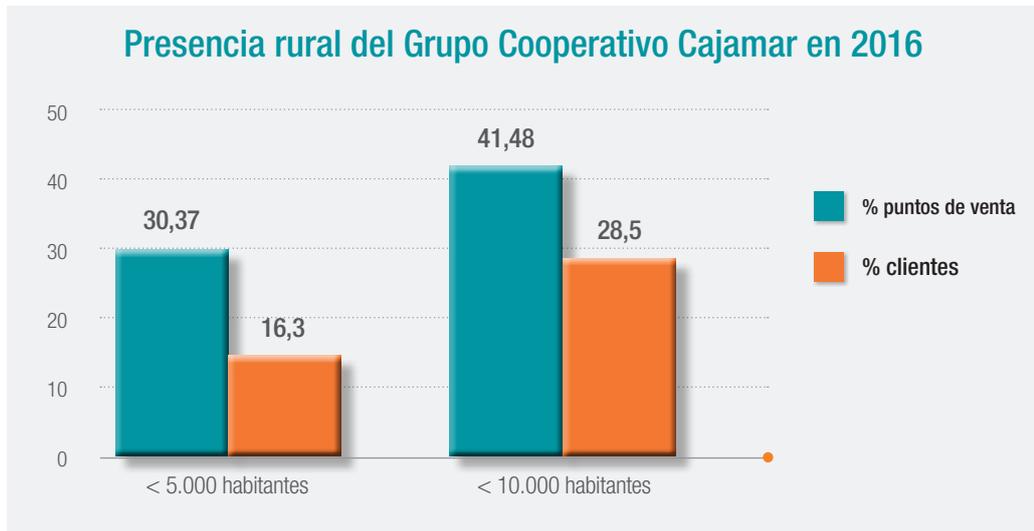
En 2016 el Grupo Cooperativo Cajamar realizó un total de 236 operaciones de compra-venta/dación en pago de viviendas habituales a familias en dificultades que tenían una deuda hipotecaria el Grupo. De todas ellas, se formalizaron un total de 45 contratos de alquiler social con los prestatarios para que pudieran permanecer en su anterior vivienda. El total de la deuda cancelada fue de 15,7 millones de euros, aceptando una quita la entidad a favor del cliente de un 34,64%. Los alquileres sociales se hicieron con un descuento medio sobre el precio de mercado de un 48,75%.

Exclusión financiera en el mundo rural. En los últimos años se ha avanzado de forma acelerada en el proceso de reestructuración y de concentración bancaria, teniendo como uno de los efectos negativos más relevantes, desde el punto de vista sociodemográfico, el retroceso en la provisión de productos y servicios financieros en municipios escasamente poblados y, como consecuencia, en el medio rural. En este sentido, hay que tener presente que una parte importante del proceso de despoblación del medio rural está relacionada con problemas de acceso al crédito o con cualquier otra manifestación de exclusión financiera.

Precisamente, el medio rural ha sido y sigue siendo un ámbito estratégico para el Grupo Cooperativo Cajamar debido a su naturaleza (grupo formado por 19 Cajas Rurales y un banco de naturaleza cooperativa participado mayoritariamente por cajas rurales) y a su vocación de apoyo al sector agrario y, por extensión, a la industria auxiliar de la agricultura y a la industria agroalimentaria. En este sentido, el Grupo es consciente de que debe buscar fórmulas innovadoras para gestionar el negocio en municipios escasamente poblados y compatibilizar la búsqueda de niveles superiores de eficiencia con medidas efectivas de lucha contra la exclusión financiera. Su modelo de oficina bancaria de proximidad, especialmente arraigada en el territorio, permite compatibilizar la eficiencia y la sostenibilidad económico-financiera con su compromiso social y fundacional a favor del desarrollo de las comunidades rurales, lo que contribuye a fijar población al territorio, luchar contra la despoblación, crear empleo y promover el desarrollo local sostenible.

El Grupo Cooperativo Cajamar sigue presente en municipios españoles de baja densidad poblacional en sus provincias de origen, posibilitando de este modo que sus habitantes tengan acceso a los productos y servicios bancarios que se adapten a sus necesidades en términos acceso (tecnología y proximidad), de gama (variedad de productos y servicios) y de calidad (cumplimiento de sus expectativas). De hecho, el compromiso social de no abandonar sus raíces vinculadas al medio rural, así como el de contribuir, en cuanto Grupo de economía social, a una sociedad más equitativa y solidaria, se ha materializado, entre otras formas, procurando evitar el cierre de oficinas donde no hay ninguna otra entidad bancaria.

Por otra parte, el 30,37% de los puntos de venta del Grupo Cooperativo Cajamar se ubica en núcleos poblacionales de menos de 5.000 habitantes, especialmente en aquellas zonas que constituyen el origen territorial de su actividad. Esta red de distribución con fuerte arraigo rural llega al 75,21% de la población radicada en dichos núcleos.



Para oficinas se incluyen oficinas, corresponsalías o agencias; para clientes, solo oficinas. Los datos de clientes no se imputan a corresponsalías ni a agencias, sino a la oficina principal de las que estas dependen. Fuente: Grupo Cajamar e INE

4.3.5 Acción social y cultural (expectativa S.5)

El fomento y la promoción del desarrollo social y cultural de las comunidades en las que el Grupo Cooperativo Cajamar desarrolla su actividad, bien directamente, o bien en colaboración con organizaciones del tercer sector u otras organizaciones sociales, son elementos fundamentales que complementan los efectos positivos de su actividad financiera sobre el desarrollo local sostenible. Además, sus acciones se corresponden con un modelo de acción social que parte de las propias bases solidarias y de responsabilidad social inherentes a los principios y valores cooperativos y de la economía social.



Actividades culturales. En el ámbito de las actividades culturales promovidas por el Grupo Cooperativo Cajamar en 2016 se desarrolló un seminario en torno a las figuras de Julián Arcas y Antonio de Torres a través de un programa formado por documentales, conciertos y conferencias, en un esfuerzo por recuperar y poner en valor estas figuras fundacionales de la historia de la guitarra, instrumento que mejor define la cultura musical española moderna. Igualmente, se han realizado dos conciertos dentro del ciclo *Conciertos de Primavera*.

Como en el caso de este *Certamen*, en el resto de actividades de promoción de la cultura, organizadas o patrocinadas por el Grupo Cooperativo Cajamar, también los jóvenes han sido los grandes protagonistas y beneficiarios. En concreto, en 2016 se organizó una nueva edición de *Educateatro*, que acogió una serie de actividades escénicas en el entorno educativo utilizando el teatro como un recurso pedagógico de gran interés para los docentes. De dicha actividad se beneficiaron 74.028 niños (528 centros educativos) a través de 291 funciones teatrales realizadas.

Por su parte, en el ámbito de la promoción de la literatura y la lectura, a lo largo de 2016 se han realizado 6 encuentros con autores con publicaciones literarias recientes que han explicado los entresijos de la creación literaria.

Apoyo al deporte. El fomento y promoción del deporte también forma parte de la acción social del Grupo Cooperativo Cajamar, destacando, entre otras actividades, los *Juegos Deportivos Provinciales*, cuyo carácter educativo está directamente vinculado al desarrollo

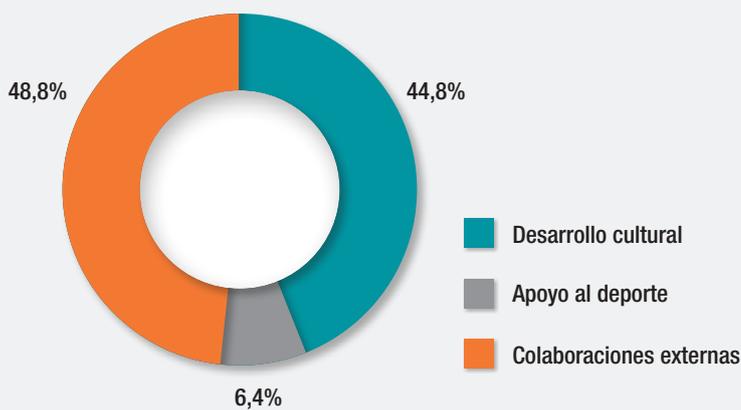
de contenidos de carácter complementario y transversal a la propia práctica deportiva. En total, en dichos juegos se inscribieron 10.924 personas, entre niños y jóvenes.

Colaboraciones externas. A través de colaboraciones externas, el Grupo Cooperativo Cajamar se vincula con los problemas reales de sus socios y clientes, así como del entorno socioeconómico en el que desarrolla su actividad. En 2016 se apoyaron 50 proyectos con una contribución total de 103.625 euros que fueron promovidos por organizaciones de la sociedad civil y tuvieron como destinatarios

diversos grupos sociales especialmente vulnerables. En total, de dichas colaboraciones se beneficiaron 82.930 personas (29.851 beneficiarios directos y 53.079 indirectos)

Voluntariado corporativo. En 2016 tuvo un impacto muy positivo la movilización del talento y el fomento de la sensibilidad social de los empleados a través del Programa de Voluntariado Corporativo del Grupo Cajamar (PROVOCA) y del Equipo Solidario respectivamente. Estas dos iniciativas persiguen de forma expresa la participación activa de los empleados en la transmisión de los valores y expectativas del Grupo. El programa de voluntariado del grupo contaba con un total de 279 empleados, casi el 5% sobre el total de empleados. Por su parte, 1.988 empleados (el 32,7% de la plantilla) formaban parte del equipo solidario a finales de 2016. En dicho año donaron un total de 33.456 euros a distintas organizaciones del tercer sector. A lo largo de toda la vida del Equipo Solidario (2008-2016) se han donado por parte de los empleados un total de 343.179,68 euros a más de 20 organizaciones no lucrativas.

Beneficiarios de la acción social y cultural del GCC



4.4 Dimensión ambiental

4.4.1 Compromiso con el medio ambiente (expectativa A.1)



Información relacionada

**Política
medioambiental**

**Plan de ahorro
y eficiencia
energética**

**Plan para reducir el
consumo de papel
y cartón**

**Plan para reducir el
consumo del agua**

Cambio climático

El Grupo Cooperativo Cajamar está comprometido con el entorno social, económico y ambiental en 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 dentro de su modelo de negocio que contempla no sólo los impactos directos, sino también los impactos indirectos que son consecuencia de sus actividades de financiación, de la gestión de activos y de la gestión de su cadena de proveedores.

Dicho compromiso se pone de manifiesto de forma general a través de la Política Medioambiental del Grupo, que fija los principios y criterios de sostenibilidad del conjunto de las entidades que lo conforman. La Política Medioambiental es el marco a partir del que se define el Sistema de Gestión Ambiental, entendiendo por tal la interrelación de instrumentos y de recursos con los que cuenta la organización y que tienen como objetivo contribuir a la sostenibilidad ambiental: eficiencia energética y optimización del uso de materiales. Finalmente, a través del Plan de Ecoeficiencia, que incluye el Plan de Ahorro y Eficiencia Energética, se han identificado los aspectos materiales orientados al ahorro y al aumento de la eficiencia, tanto en el ámbito energético como en el relativo al uso de materiales con impacto ambiental negativo.



El Grupo Cooperativo Cajamar forma parte del Clúster de Cambio Climático constituido por

Forética en 2016. El Clúster ha reforzado su papel como grupo empresarial de alto nivel en materia de cambio climático, trasladando al contexto español las principales tendencias y conversaciones a nivel mundial de esta temática desde la perspectiva empresarial, colaborando con las administraciones públicas y líderes de opinión, y desarrollando una posición de liderazgo como punto de referencia español en esta materia.

Plan de Ecoeficiencia 2015-2020. Durante 2016 se ha seguido trabajando en cada uno de los elementos asociados al Plan de Ecoeficiencia, revisándose algunos de sus términos. Dicho plan fue definido para un horizonte temporal de 5 años (quinquenio 2015-2020), y tiene por objetivo fundamental fijar las medidas de ahorro y eficiencia tanto en el ámbito del consumo energético como en el del uso de materiales. Fundamentalmente se centra en los siguientes aspectos:

- **Ahorro energético.** En el caso del aumento del ahorro y la eficiencia energética, es preciso hacer mención a la instalación de autómatas, a los sistemas de iluminación LED y a la renovación de los equipos de climatización de oficinas con gas refrigerante R22 y control *off-on*,

Consumo de energía externo (datos en Gj)	Año 2016
Desplazamiento de trabajadores	9.439
Viajes de trabajo (tren y avión)	6.379
Flota de vehículos	6.618
Total consumo	22.436

que son sustituidos por máquinas *inverter* y con utilización de gas ecológico R410. En lo relativo a las fuentes de energía eléctrica, en la segunda mitad del año 2015 se modificó la contratación con el proveedor pasando a consumir energía eléctrica procedente de fuentes renovables en su totalidad, por lo que la totalidad de la energía eléctrica consumida por el Grupo procedía de fuentes renovables. En 2016, gracias a las inversiones acometidas en los tres elementos citados relativos al ahorro energético, se produjo un ahorro energético algo por encima de los 230 mil kWh. En 2016 se han realizado auditorías energéticas en los centros del grupo por importe de 59.140 euros, que será el punto de partida para la implantación de un sistema de gestión energética (ISO 50001).

Inversión y ahorro energético en 2016 (Plan de Ecoeficiencia)			
Líneas de ahorro energético	Instalaciones anuales (unidades)	Inversión (€)	Ahorro energético (Gj)
Aire acondicionado	50	423.307	310,14
Sistemas LED	30	54.104	126,00
Autómatas	79	265.835	391,90
TOTAL	159	743.246	828,04

Previsiones de inversión y ahorro energético en 2017 (Plan de Ecoeficiencia)			
Líneas de ahorro energético	Instalaciones anuales (unidades)	Inversión (€)	Ahorro energético (Gj)
Aire acondicionado	40	500.000	248,11
Sistemas LED	30	75.000	252,00
Autómatas	180*	392.850	669,71
TOTAL	250	967.850	1.169,82

*La mitad (90) se corresponde con la reutilización de pequeños autómatas en stock para un grupo de oficinas que todavía no contaban con ellos. Los otros 90 se corresponden con autómatas de gran tamaño de nueva implantación. El ahorro energético estimado para los 90 autómatas de gran tamaño asciende a 446,47Gj.

Consumo de energía interno (datos en Gj)	Año 2014 (1)	Año 2015 (2)	Año 2016 (2)	Var. Abs.	Var. %
	Electricidad	114.056	101.797		
Total consumo	114.056	101.797	95.442	-6.355	-6,24
Intensidad del consumo (datos en Gj/empleado)	Año 2014 (1)	Año 2015 (2)	Año 2016 (2)	Var. Abs.	Var. %
	Electricidad	17,33	15,86		

(1) Datos relativos a Cajamar Caja Rural. (2) El consumo de gasóleo en los años 2014, 2015 y 2016 no se ha considerado significativo.

Consumo de papel y de tóneres. Se sigue incidiendo positivamente en este aspecto a través del proceso de digitalización de procesos y documentos. Adicionalmente, el proceso de transformación digital de nuestro negocio está contribuyendo muy positivamente en este aspecto.

Consumo de papel (toneladas)	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Var. Abs.	Var. %
Papel	659,80	665,72	626,18	-39,54	-5,94
Reciclaje del papel (%)	41,18%	26,16%	31,28%	5,12	19,57

(1) Datos relativos a Cajamar Caja Rural. Nota: La Entidad no consume papel reciclado (EN2)

Consumo de agua y otros materiales (equipos informáticos y residuos). Las acciones tenidas en cuenta para atender a los objetivos del Plan de Ecoeficiencia están relacionadas fundamentalmente con la utilización, los planes de mantenimiento y el ajuste de la eficiencia de los sistemas y de las instalaciones.

Consumo de agua	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Var. Abs.	Var. %
Agua (m3)	37.985	44.242	34.686	-9.556	-21,60
Agua consumida por empleado	5,92	7,27	7,12	-0,16	-2,10

El total de agua consumida proviene de la red y los datos del 2014 se han calculado por estimación extrapolando una oficina tipo.

Residuos peligrosos gestionados	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Var. Abs.	Var. %
Tóneres (unidades)	19.456	21.785	21.784	1	0,00
Equipos eléctricos (Kg)			744		
Tubos y lámparas (unidades)			631		
Equipos electrónicos (Kg)	116.519	165.741	134.919	30.822	-18,60

Nota: El perímetro para el dato de consumo de agua es Cajamar Caja Rural (4.875 empleados). Los datos de equipos eléctricos, tubos y lámparas, y equipos electrónicos, relativos a Cajamar Caja Rural. La Entidad no utiliza tóneres reciclados, sino remanufacturados (EN2).

Cálculo emisiones directas e indirectas de CO₂. El Grupo Cooperativo Cajamar desde hace años viene calculando su huella de carbono en cada uno de los tres alcances. Para ello, además, reporta voluntariamente al CDP (Carbon Disclosure Project) sobre la misma y sobre las medidas que está adoptando para reducirla.

A mediados de 2015 se dio un paso muy importante en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, especialmente como consecuencia de los cambios acaecidos en el contrato eléctrico. Esto ha permitido que en 2016 el capítulo de emisiones indirectas de CO₂ procedentes de la energía eléctrica consumida, es decir, el capítulo más importante de emisiones del Grupo en términos cuantitativos, sea cero.

Emisiones derivadas de la fuga de gases refrigerantes en 2016		
Gas refrigerante	Recargas (kg.)	Tn CO ₂ equivalentes (*)
R407C	82,0	145,4
R410A	49,4	103,1
R427A	12,0	25,7
R407A	7,5	15,8
R434A	0	0
R422D	26,2	71,5
R422A	9,5	29,9
TOTAL	186,6	391,4

(*) Se han utilizado las equivalencias de gas calculado en función de su PCA 100 años, según los datos del Anexo I, son el ARG4, del 4º informe del IPCC.

➔ **Directas - Alcance 1**

Flota de vehículos	492
Gases refrigerantes	391
Total emisiones directas	883

Indirectas - Alcance 2

Electricidad	0
--------------	---

➔ **Indirectas - Alcance 3**

Desplazamiento de trabajadores	701
Viajes de trabajo (tren y avión)	498
Consumo de papel	2
Total Emisiones Indirectas	1.201

➔ **Intensidad de las emisiones de CO2 / empleado** Año 2016

Directas - Alcance 1	0,14
Indirectas - Alcance 2	0,00
Indirectas - Alcance 3	0,20
Total	0,34

En 2016 no se han registrado multas ni sanciones firmes por incumplimientos de leyes o normativas relacionadas con aspectos medioambientales, con el desempeño en la sociedad o el suministro y uso de productos y servicios, que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados consolidados.

4.4.2 Soluciones financieras con impacto ambiental positivo (expectativa A.2)

Información relacionada
Principios de Agricultura Sostenible y Empresas

Reducir el consumo de energía y agua asociado con aumentar la productividad en las actividades de agricultura, es una de las líneas de colaboración que el Grupo Cooperativo Cajamar ofrece a través de sus propuestas de financiación, y que contemplan, entre otras, los siguientes tipos de inversiones:

- Maquinaria agrícola. El consumo de energía se debe, principalmente, al uso del tractor en su utilización para el cultivo de tierras, por lo que la variación del consumo de energía vendrá determinada tanto por la variación de la superficie a cultivar en España y la naturaleza de esos cultivos, como por el número de tractores en uso y la eficiencia energética de los mismos. En mayor grado, la mejora de la eficiencia energética proviene de las técnicas de mínimo laboreo por siembra directa, así como por la renovación de los tractores, tanto de forma natural como la incentivada por la Administración.
- Regadío. Se contempla la reforma y modernización de las instalaciones de bombeo, consistentes en la mejora del rendimiento de bombas y la adecuación de sus potencias a la variación de carga, así como por la migración de sistemas de aspersión a sistemas de riego localizado.
- Explotaciones agrarias. Adquiere especial importancia la renovación de las instalaciones de los invernaderos y de las granjas agrícolas y ganaderas por sistemas más eficientes.

	Año 2016	
	Número de operaciones	Importe (miles de euros)
Financiación para la mejora de la eficiencia en el sector agro	5.196	670.148

4.4.3 Apoyo a la I+D+i y a la transferencia de conocimiento (expectativas A.3 y A.4)



Información relacionada

Innovación Agro

Estación Experimental Las Palmerillas

Centro de Experiencias en Paiporta

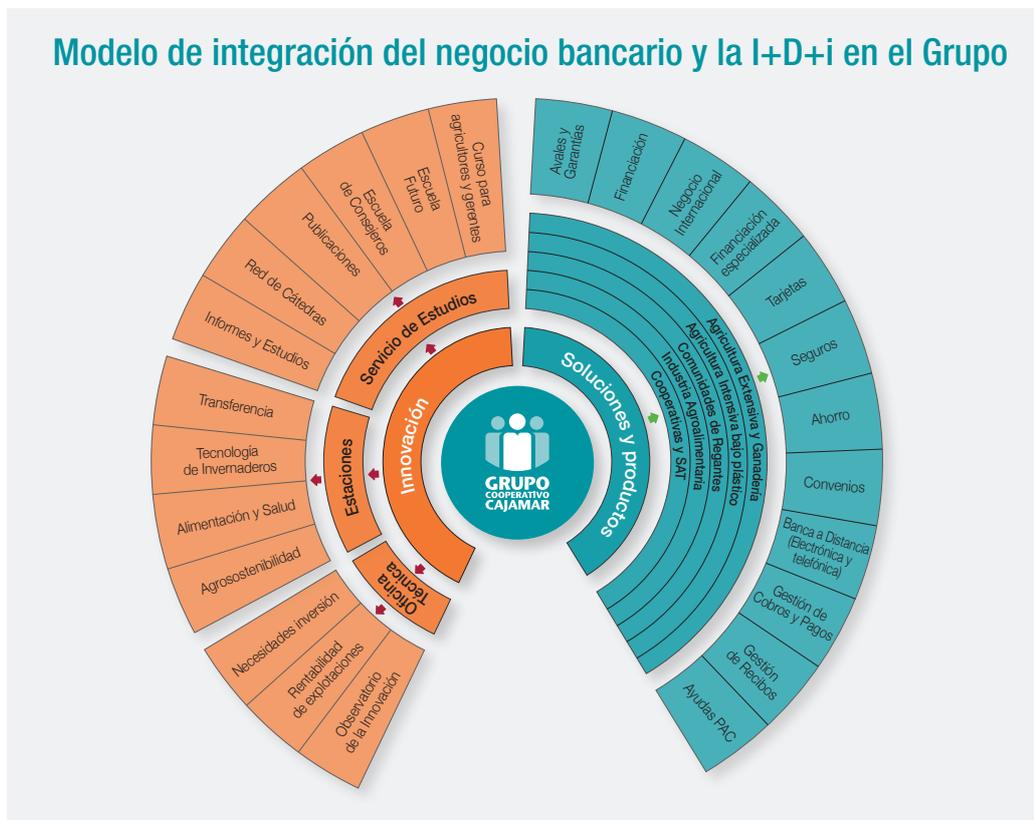
Red de Cátedras de Cajamar

Estudios y Publicaciones

Escuela de Consejeros

Tanto el sector agropecuario como la proyección industrial de su actividad en la rama de la industria transformadora, lo que denominamos el sector *agro*, constituyen en su conjunto un sector estratégico y transversal para la economía española, contribuyendo a vertebrar el territorio, a preservar los espacios rurales, a combatir la desertización, a fijar capital y población al territorio, y a crear empleo. Dicha importancia estratégica se acentúa mucho más en el caso del Grupo Cooperativo Cajamar. Por su historia, por su posicionamiento y por su visión, el sector *agro* es fundamental para el modelo de negocio del Grupo y para su planteamiento estratégico. El sector *agro* adquiere una especial importancia en aquellos sistemas productivos locales en los que el Grupo Cooperativo Cajamar está presente y da cobertura financiera.

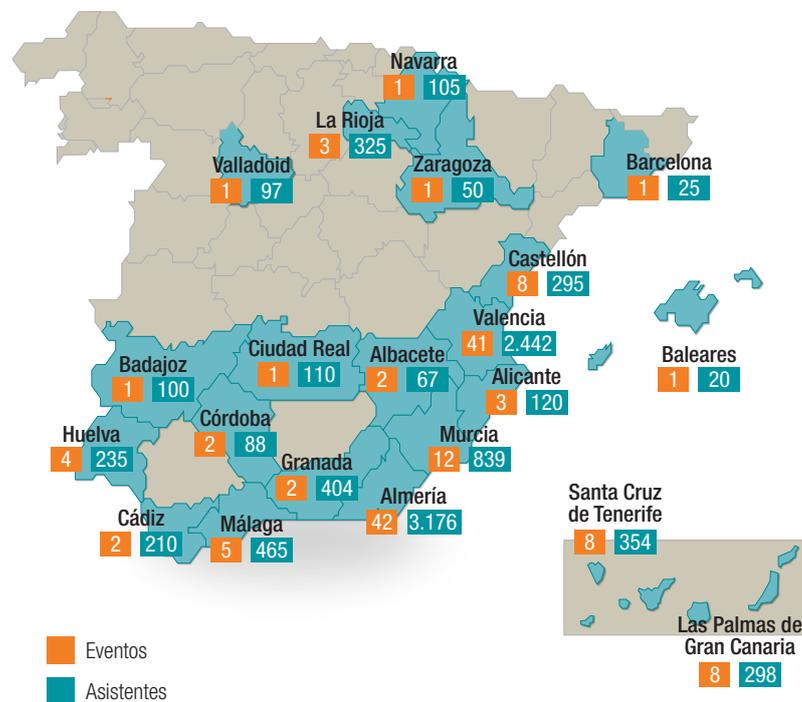
Modelo de integración del negocio bancario y la I+D+i en el Grupo



El impacto Grupo Cooperativo Cajamar sobre el sector primario y la agroindustria se focaliza a través de dos líneas claramente diferenciadas, pero profundamente integradas desde los orígenes del Grupo: la actividad bancaria (financiación y gestión del riesgo de

crédito agropecuario), y la investigación, el desarrollo y la innovación (I+D+i). El profundo conocimiento del sector, consecuencia de muchos años vinculados al mismo, fundamentalmente a través del cooperativismo y la economía social, le ha permitido crear un modelo de análisis de costes y riesgos de las explotaciones agropecuarias que es una referencia en la industria bancaria. Dicho modelo, a su vez, ha favorecido el acceso a la financiación del sector en condiciones muy ventajosas. Por otro lado, la I+D+i y la generación de conocimiento en el sector *agro* ha permitido reforzar dicho modelo de gestión, pero también ha contribuido, a través de la transferencia de conocimiento, a mejorar la competitividad de las explotaciones y de las empresas agropecuarias.

Transferencia de conocimiento del Grupo Cooperativo Cajamar al sector *agro* (2016)



Transferencia de conocimiento. Los proyectos de I+D+i desarrollados en las estaciones experimentales del Grupo Cooperativo Cajamar proyectan sus resultados sobre el territorio y sobre el tejido productivo a través de la transferencia de tecnología y de conocimiento. La organización sistemática de jornadas técnicas, conferencias, congresos y visitas didácticas a las mismas constituyen las principales herramientas con las que cuenta el Grupo para que los agricultores, y el sector agroalimentario en general, se beneficien de los avances tecnológicos y culturales para aumentar la competitividad, la eficiencia y el rendimiento de sus explotaciones reduciendo el eventual impacto negativo en el medio ambiente y minimizando la utilización de recursos naturales.

A lo largo de 2016 el Grupo Cooperativo Cajamar ha organizado, en 21 provincias diferentes, de 149 actividades de transferencia de conocimiento y tecnología al sector agroalimentario, entre seminarios, jornadas profesionales y cursos. Estos eventos divulgativos y técnicos han contado con la participación de más de 10.000 profesionales vinculados

con el sector: técnicos, agricultores, investigadores... Además, cerca de 4.000 personas, entre investigadores, agricultores y estudiantes de todos los ciclos educativos, han visitado nuestros los centros experimentales del Grupo Cooperativo Cajamar en Almería y Valencia.

10.000 profesionales
participantes

4.000 visitas a los centros
de experimentación

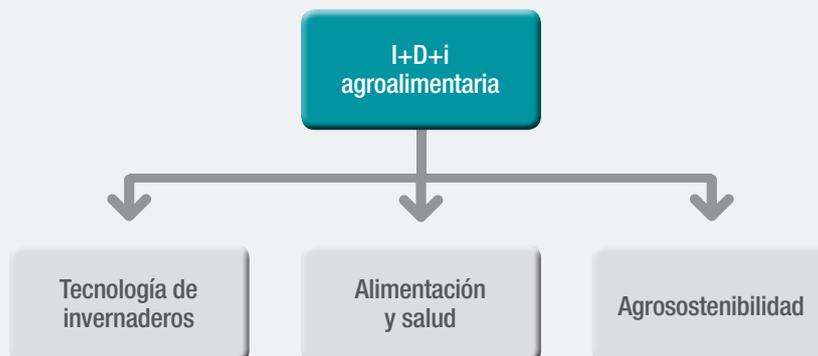
I+D+i. Durante 2016 estuvieron abiertos más de un centenar de proyectos de diverso alcance y impacto en la sociedad a través de dichos centros de experimentación. Una gran parte de ellos fueron desarrollados por investigadores propios del Grupo, y otros en colaboración con diversas empresas, centros tecnológicos y universidades españolas y extranjeros. La alianza con empresas y centros de investigación son fundamentales para mejorar la eficiencia investigadora y, a su vez, multiplicar el impacto positivo de la investigación para el sector agro, el medio ambiente y el conjunto de la sociedad.

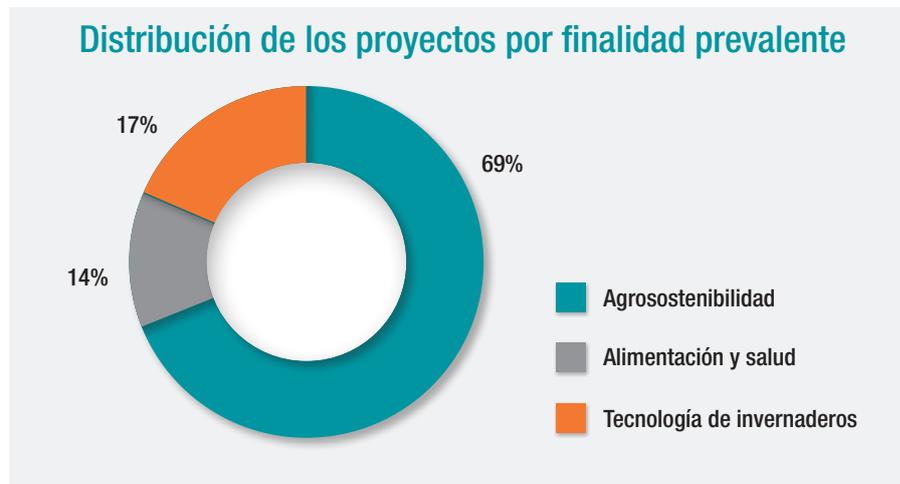
La actividad de I+D+i del Grupo Cooperativo Cajamar se canaliza fundamentalmente a través de los dos centros de experimentación agroalimentaria:

- Estación Experimental de Cajamar Las Palmerillas.
- Centro de Experiencias de Cajamar en Paiporta.

El conjunto de la actividad de experimentación se divide en tres ámbitos organizativos que responden a las principales necesidades del sector productivo y a las de sus principales agentes, fundamentalmente agricultores y cooperativas agroalimentarias: tecnología de invernaderos, alimentación y salud, y agrosostenibilidad.

Áreas de I+D+i del Grupo Cooperativo Cajamar en el sector *agro*





Tecnología de invernaderos (13 proyectos). Esta área de desarrollo de la I+D+i del Grupo Cooperativo Cajamar parte de la concepción de que los nuevos desarrollos en cultivos protegidos deben tener como base un sistema agrícola sostenible, eficiente en el consumo de los recursos (agua, energía...) y que diversifiquen tanto los calendarios de producción como la variedad de cultivos. La experimentación previa a la incorporación de los nuevos desarrollos tecnológicos al sector de la agricultura protegida se muestra como una herramienta fundamental y valiosa para la incorporación eficiente de tecnología al sector agroalimentario. En este sentido, las estaciones experimentales del Grupo contribuyen a que los desarrollos tecnológicos alcancen los resultados esperados, que no son otros que mejorar la competitividad del sector. Las principales líneas de investigación son:

- Estructuras de invernadero, uso del agua y nutrientes en sistemas sin suelo
- Plásticos para agricultura y control y gestión del clima
- Energías renovables aplicadas a la agricultura intensiva
- Herramientas informáticas de simulación y robótica, mecanización y computerización

Alimentación y salud (11 proyectos). Los nuevos cambios de tendencia en las expectativas de los consumidores, preocupados cada vez más por su salud, imponen una mayor caracterización nutricional de los productos que consumen, especialmente los relativos al sector de frutas y hortalizas en fresco. Desde esta perspectiva, las estaciones experimentales del Grupo Cooperativo Cajamar pretenden, a través de la investigación y la experimentación, promover la calidad, la gama y la seguridad alimentaria con objeto de atender a las necesidades y demandas del consumidor. Las principales líneas de investigación son:

- Poscosecha, calidad y nutrición saludable
- Componentes bioactivos / Aprovechamiento de subproductos en frutas y hortalizas
- Biotecnología de microorganismos y cultivos alternativos y de valor

Agrosostenibilidad (53 proyectos). Esta área de I+D+i presenta un gran potencial de desarrollo, tanto por los requerimientos normativos, que son cada vez más exigentes y rigurosos, como por las expectativas de los distintos agentes que conforman el sector agroalimentario. Los proyectos desarrollados en las estaciones experimentales del Grupo Cooperativo Cajamar en este ámbito están relacionados con el análisis del impacto de la agricultura y de su industria auxiliar en el entorno natural. Las principales líneas de investigación son:

- Manejo del agua y nutrientes en los cultivos
- Gestión integrada de plagas y enfermedades
- Técnicas de cultivo, agricultura ecológica y nuevos materiales vegetales
- Modernización de cultivos y aplicación de las TIC a la producción

4.4.4 Transferencia del conocimiento (expectativa A.4)



Información relacionada
**Red de Cátedras
de Cajamar**

**Estudios y
Publicaciones**

**Escuela de
Consejeros**

El apoyo por parte del Grupo a la generación de conocimiento relevante para el tejido productivo y, en general, para el conjunto de la sociedad, así como el fomento de la innovación y a la investigación en el sector agroalimentario, implican la existencia de los canales adecuados para la transferencia de los resultados obtenidos. Los principales canales e instrumentos a través de los que se materializa dicha transferencia son:

Transferencia de tecnología agroalimentaria. Los proyectos de I+D+i desarrollados en las estaciones experimentales del Grupo proyectan sus resultados al tejido productivo a través de la transferencia de tecnología. La organización sistemática de jornadas técnicas, conferencias, congresos y visitas didácticas a las mismas constituyen las principales herramientas con las que cuenta el Grupo para que los agricultores, y el sector agroalimentario en general, se beneficien de los avances tecnológicos y culturales para aumentar la competitividad, la eficiencia y el rendimiento de sus explotaciones reduciendo el eventual impacto negativo en el medio ambiente y minimizando la utilización de recursos naturales.

56 eventos

3.652 asistentes

Las estaciones experimentales del Grupo Cooperativo Cajamar, de El Ejido (Almería) y Paiporta (Valencia), organizaron en 2016 un total de 56 actividades de transferencia de conocimiento. Además, disponen de un servicio de asesoramiento técnico-agrario gratuito que presta a empresas, cooperativas, socios y clientes del Grupo.

Escuela de Consejeros Cooperativos. La Escuela de Consejeros Cooperativos tiene como principal cometido la formación y capacitación en distintos ámbitos de la gestión a los miembros de los consejos rectores de las cooperativas agroalimentarias. Su actuación se

dirige fundamentalmente a la mejora de la competitividad de las organizaciones. En 2016 el Grupo impartió 7 programas formativos en este ámbito, en los que participaron 118 responsables de cooperativas.

7 programas

118 beneficiarios

Red de Cátedras Cajamar. A través de acuerdos con distintas universidades, se desarrollan de forma estable proyectos de investigación, formación y transferencia de conocimiento, teniendo como objetivo fundamental la puesta en contacto determinados ámbitos del conocimiento, desarrollado en las universidades españolas, con el tejido productivo y con las necesidades de la economía real. El trabajo en red de esta fórmula de alianza público-privada implica compartir objetivos de investigación y cooperar en un entorno multidisciplinar acorde con los objetivos estratégicos del Grupo Cooperativo Cajamar: el cooperativismo y la economía social, el sector agropecuario y su industria auxiliar, la industria agroalimentaria y el medio ambiente. La Red de Cátedras Cajamar cuenta con seis cátedras ubicadas en distintas universidades españolas.

Estudios y publicaciones. En 2016 se ha publicado un nuevo número de la Colección Mediterráneo Económico, serie monográfica de carácter multidisciplinar orientada a la difusión de conocimiento relacionada con temas especialmente relevantes para nuestro entorno y para la opinión pública. El volumen número 30 abordó la problemática de la financiación autonómica: *Financiación autonómica: propuestas del modelo y propuestas de reforma.*

Por su parte, en la colección Series Temáticas, en 2016 se han publicado una docena de nuevos estudios que abordan distintas materias relacionadas todas ellas con el sistema agrario-agroalimentario. Entre otros, destacarían:



- *Los mercados del agua en España*
- *Las cooperativas y la adaptación de sus principios al mercado3*
- *Greenhouse agricultura in Almería*
- *El sector lácteo en la encrucijada*
- *Contribuciones económicas, sociales y medioambientales*
- *La innovación en la gestión y modernización de la producción en una cooperativa cítrica*
- *Diagnóstico económico y financiero de las cooperativas agroalimentarias en España*
- *Análisis de la campaña hortofrutícola de Almería 2015/2016*
- *Principios básicos de seguros agrarios*
- *25 años de cooperativismo agroalimentario*
- *El sistema de protección hortícola protegido de la provincia de Almería*
- *Uso agronómico de restos de cosecha en los invernaderos enarenados de la cuenca mediterránea*



5. Perspectivas de futuro del Grupo Cooperativo Cajamar



Manuel Yebra Sola

La industria bancaria está cambiando de forma vertiginosa, por lo que debemos hacer frente a importantes retos. La inevitable transformación digital está mutando los procesos y sistemas organizativos, el desempeño de las oficinas y los nuevos canales electrónicos y móviles de atención al cliente. De ahí que tengamos que adaptarnos a esta realidad; convertir a nuestras oficinas en centros de asesoramiento, gestión de patrimonios y de inversión; e ir preparando a nuestras personas para trabajar en un contexto profesional muy diferente al de años atrás. Esto implica una formación continuada que contribuya a actualizar periódicamente nuestros conocimientos, cualificación y acreditación para el desempeño de esta imprescindible labor de asesoramiento que hoy constituye el epicentro de la actividad financiera.

Tenemos ante nosotros el gran reto de buscar un mayor equilibrio territorial, estar presentes en toda España, si bien con una estructura diferente. Nuestro plan consiste en tener menos densidad de oficinas pero estar presentes en más sitios, buscando siempre una implantación geográficamente equilibrada. Nuestras oficinas habrán de transformarse en puntos de asesoramiento y proporcionar un mayor valor añadido de acuerdo con las expectativas de nuestros socios y clientes. En definitiva, nuestra voluntad es la de ser un Grupo de ámbito nacional que esté presente allí donde haya sistemas productivos locales, especialmente de base agroalimentaria.

Nuestros resortes estratégicos están claros, incluso para afrontar hechos externos que han impactado en el escenario económico y financiero nacional e internacional, y que, a su vez, están añadiendo incertidumbre a un contexto ya especialmente complejo. Bajo la supervisión del Mecanismo Único de Supervisión ligado al BCE, el Grupo Cooperativo Cajamar ha dado respuesta a los requerimientos presentados en 2016, demostrando así una vez más su solvencia, fortaleza y capacidades. Determinadas decisiones judiciales y jurisprudenciales están afectando a nuestra dinámica, evolución y buen hacer, como es el caso de las relativas a las cláusulas suelo, pero lo importante es que no nos desvíen de nuestro camino, de nuestros objetivos y de nuestros planteamientos estratégicos, que están muy ligados a lo que somos y hemos sido: una entidad muy pegada al territorio, basada en la cercanía y en el apoyo a las familias, a los sistemas productivos locales, a los autónomos y a la pequeña y mediana empresa, y a la economía social.

En efecto, más allá de lo que dijese el Tribunal Supremo en mayo de 2013, en su controvertida sentencia, nosotros no hemos engañado nunca a nadie, ni nos hemos aprovechado de la gente, ni hemos hecho nada que vaya contra un comportamiento ético. Nuestros clientes sabían en todo momento que sus operaciones hipotecarias tenían un suelo, y que con esa protección la entidad podía ofrecerles un tipo de interés bajo en una época en la que los tipos estaban en el 6, 7 u 8 %. No obstante, el Grupo está preparado para afrontar este tipo de sentencias, especialmente por el respeto escrupuloso de la legislación y por los compromisos y valores éticos que nos definen y caracterizan.

El año 2017 también vendrá marcado por una fuerte presión regulatoria y un entorno financiero mucho más complicado que, además, llega acompañado de diferentes desafíos vinculados con el cambio tecnológico. Nuestro Grupo cuenta con los medios necesarios para hacer frente a este escenario, manteniendo su independencia y autonomía y, llegado el caso, dispuesto a trabajar por hacer realidad la unidad de todo el sector de las cajas rurales. Nuestros retos para 2017 siguen siendo los mismos: mejorar la calidad de nuestros activos, reducir la morosidad para que los requerimientos hacia nuestro Grupo sean menores, y que mejore nuestra calificación en los ejercicios de supervisión.

El sistema financiero español, y el Grupo Cooperativo Cajamar como parte del mismo, tiene que hacer frente a un hecho absolutamente inédito en la actividad bancaria de las últimas décadas: la labor de intermediación de pasivo y activo entre clientes, captando y colocando dinero, no alcanza el resultado necesario para mantener la estructura de costes de una entidad. De ahí que el principal reto para nuestro Grupo sea adaptarse a esta realidad financiera, redefiniendo nuestra forma de hacer banca y respondiendo con un modelo de negocio de alto valor añadido que proporcione buen servicio y asesoramiento a nuestros clientes.

Para todo esto es necesario repensar cuál es hoy el espacio comercial para la banca cooperativa, que es nuestro espacio natural. Si identificamos bien qué somos, qué nos singulariza y qué nos hace distintos a los demás, y logramos que se nos reconozca como un instrumento socialmente útil y diferenciado, nuestro futuro está despejado. Esta es nuestra licencia social para operar. El tamaño de nuestro Grupo nos permite ser independientes, pero hemos de mejorar nuestra eficiencia y desempeño. Siendo así, vinculados al sector agroalimentario y al mundo rural como su entidad de referencia, y siendo capaces de proyectar una forma distinta de relacionarnos con las personas a partir de nuestro espíritu cooperativo, esa combinación de elementos es la que nos hace distintos, asegura nuestro espacio y nos permite fijar nuestro rumbo.

El plan estratégico 2015-2017 responde a las necesidades del Grupo de cara al fortalecimiento de su situación económico-financiera y a dotarlo de los recursos económicos y humanos necesarios para hacer frente a esta nueva realidad y a los retos que conlleva.

Manuel Yebra Sola

Consejero Delegado

BCC-Grupo Cooperativo Cajamar



6. Contenidos del Informe

Vinculación de aspectos materiales corporativos con DMA de GRI G4 Guidelines				
Categoría	Disclosures on Management Approach (DMA)	Aspecto material corporativo	Cobertura	Alcance
Impacto de productos y servicios	Lista de productos	E.4, S.1, S.2, A.2, A.3	Mixta	G.C.C
	Auditoría	E.1, A.1	Mixta	G.C.C
	Propiedad activa	E.1, S.1, S.5	Mixta	G.C.C
	Etiquetado de productos y servicios	E.4, S.4	Mixta	G.C.C
Dimensión económica	Desempeño económico	E.2, E.3, S.3	Interna	G.C.C
	Presencia en el mercado	E.1, S.3	Mixta	G.C.C
	Consecuencias económicas indirectas	E.2, S.1, S.2, S.4, S.5, S.6	Mixta	G.C.C
	Prácticas de adquisición	E.5	Mixta	G.C.C
Dimensión ambiental	Materiales	A.1	Externa	G.C.C
	Energía	A.1	Externa	G.C.C
	Agua	A.1	Externa	G.C.C
	Biodiversidad	No material	No aplica	No aplica
	Emisiones	A.1	Externa	G.C.C
	Efluentes y residuos	A.1	Externa	G.C.C
	Productos y servicios	A.2,A.3,A.4	Externa	G.C.C
	Cumplimiento regulatorio	A.1	Externa	G.C.C
	Transporte	A.1	Externa	G.C.C
	General	A.1,A.2,A.3,A.4	Externa	G.C.C
	Evaluación ambiental de los proveedores	E.5	Mixta	G.C.C
	Mecanismos de reclamación ambiental	E.1	Mixta	G.C.C
Prácticas laborales y trabajo digno	Empleo	S.3	Interna	G.C.C
	Relaciones entre los trabajadores y la dirección	S.3	Interna	G.C.C
	Salud y seguridad en el trabajo	S.3	Interna	G.C.C
	Capacitación y educación	S.3	Interna	G.C.C
	Diversidad e igualdad de oportunidades	S.3	Interna	G.C.C
	Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	S.3	Interna	G.C.C
	Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	E.5	Mixta	G.C.C
	Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales	E.1, S.3	Mixta	G.C.C
	Inversión	S.1,S.2,S.3	Mixta	G.C.C
	No discriminación	S.2, S.4	Externa	G.C.C
Derechos Humanos	Libertad de asociación y negociación colectiva	S.3	Interna	G.C.C
	Trabajo infantil	No material	No aplica	No aplica
	Trabajo forzoso	No material	No aplica	No aplica
	Medidas de seguridad	No material	No aplica	No aplica
	Derechos de la población indígena	No material	No aplica	No aplica
	Evaluación	E.1	Mixta	G.C.C
	Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos	E.5	Mixta	G.C.C
	Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos	E.1, S.4	Mixta	G.C.C
	Comunidades locales	S.4, S.5, S.6	Externa	G.C.C
	Lucha contra la corrupción	E.1	Mixta	G.C.C
Sociedad	Política pública	E.1	Mixta	G.C.C
	Prácticas de competencia desleal	E.1	Mixta	G.C.C
	Cumplimiento	E.1	Mixta	G.C.C
	Evaluación de la repercusión social de los proveedores	E.5	Mixta	G.C.C
	Mecanismos de reclamación por impacto social	E.4	Mixta	G.C.C
	Salud y seguridad de los clientes	E.4	Mixta	G.C.C
Responsabilidad sobre productos	Etiquetado de los productos y servicios	E.4	Mixta	G.C.C
	Comunicaciones de marketing	E.1, E.4	Mixta	G.C.C
	Privacidad de los clientes	E.1, E.4	Mixta	G.C.C
	Cumplimiento regulatorio	E.1, E.4	Mixta	G.C.C

6.1 Marco internacional de elaboración de Informes Integrados

El Grupo Cooperativo Cajamar contempla la necesidad de informar sobre los aspectos relevantes que afectan a su capacidad para la creación de valor en el corto, medio y largo plazo. Con este fin el Grupo ha adoptado como referencia el marco internacional de elaboración de informes integrados que viene elaborando el Consejo Internacional de Informes Integrados. El informe integrado es el modelo más avanzado y exhaustivo de integración y reporte de la información financiera y no financiera.

INTEGRATED REPORTING <IR>



Aspectos incluidos en el informe integrado, según los requerimientos de contenidos del IIRC.

	Aspectos solicitados	Páginas
Descripción de la organización y del entorno	Descripción general	6-7
	Visión, misión y valores	8-9
	Estructura	6-7
	Posicionamiento en el sector financiero	6-7
	Descripción del entorno	18-24
Gobierno Corporativo	Órganos y mecanismos de gobierno	10
	Proceso de toma de decisiones	10-13
	Reflejo de la cultura en el uso de los capitales y su efecto	16-17
	Remuneración y creación de valor	10-11, 14-15, 40
Modelo de Negocio	Cadena de valor	14-17
	Materialidad	32-33
	Grupos de interés: identificación, selección y gestión	29-31
	Creación de valor compartido	13, 29-31
Oportunidades y Riesgos	Identificación de oportunidades y riesgos	18-28
	Probabilidad de ocurrencia y oportunidad de mejora	25-28
Estrategia y asignación de recursos: desempeño	Objetivos y actuaciones desarrolladas para conseguirlos	34-38
	Asignación de recursos	36
	Medición logros y metas	48
Perspectivas de futuro	Expectativas de la organización sobre el entorno y efecto en la organización	87-88
	Preparación de la organización respecto a las perspectivas de futuro	87-88

6.2 Pacto Mundial y GRI

El Banco de Crédito Cooperativo, como cabecera del Grupo Cooperativo Cajamar, está adherido desde 2006 al Pacto Mundial de Naciones Unidas, y está comprometido a ir implantando la ética, la responsabilidad social empresarial y los principios de sostenibilidad, así como a informar anualmente su desempeño en relación a los diez Principios. A través del presente informe, el Grupo Cooperativo Cajamar da respuesta a los requerimientos de información contemplados en el Informe de Progreso.



Aspectos incluidos en el informe integrado, según los requerimientos de contenidos del Pacto Mundial

	Aspectos solicitados	Equivalencia en GRI
Derechos Humanos	Principio 1 Las empresas y los Derechos Humanos Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos	G4-HR3 al G4-HR6 G4-S01, G4-S02
	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	G4HR3 al G4-HR6
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	G4-11, G4-LA4. G4-HR4
	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	G4-HR6
	Principio 5 Erradicación del trabajo infantil Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	G4-HR5
	Principio 6 La discriminación en el empleo Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	G4-10, G4-HR3. G4-LA14 al G4-LA15
Medio Ambiente	Principio 7 Las empresas y el medio ambiente Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente	G4-EN1 al G4-EN34
	Principio 8 Iniciativas para el respeto medioambiental Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	G4-EN1 al G4-EN34
	Principio 9 Difusión de tecnologías ecológicas Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	G4-EN1 al G4-EN34
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	G4 S03 al G4-S06

6.3 Objetivos de Desarrollo Sostenible y GRI

➔	Objetivo	Correspondencias con GRI
		EC5; EC8;FS3; FS6; FS7; S02
		EC1; EC7; EC8; S02
		EC8; EN15; EN16; EN17; EN 20; EN21; EN22; EN23; EN24; EN25; LA6; LA9
		G4-43; LA7; LA9
		G4-38; G4-40; EC1; EC5; EC7; EC25; HR3; LA1; LA3; LA5; LA9; LA11; LA12; LA13; LA14
		EN8; EN9; EN10; EN22; EN23; EN24; EN26; EN27
		EC1; EN3; EN4; EN5; EC7; EN31
		EC1; EC5; EC6; EC8; EN1; EN2; EN3; EN6; EN7; EN10; EN27; EN28; FS6; FS7; G4-10; G4-11; HR3; HR4; LA1; LA2; LA3; LA4; LA5; LA6; LA7; LA8; LA9; LA10; LA11; LA12; LA13; LA14; LA15
		EC1; EC7; EN31; FS6; FS7
		EC8; FS1; FS2; FS3; FS4; FS5; FS7; FS10; FS11; FS15; FS16; LA13
		EC7; EN30; FS7
		EN1; EN2; EN3; EN4; EN5; EN10; EN15; EN16; EN17; EN20; EN21; EN27; EN28; PR3
		EC2; EN 3; EN4; EN5; EN6; EN 7; EN15; EN16; EN18; EN19; EN27; EN30; EN31
		EN15; EN16; EN17; EN18; EN19; EN21; EN22; EN24; EN26; EN27; EN31
		EN15; EN16; EN17; EN18; EN19; EN21; EN24; EN26; EN27; EN31
		EN29; EN34; G4-37; G4-38 G4-39; G4-40; G4-41;G4-45; G4-53; G4-56; G4-57; G4-58; HR3; HR5; HR7; HR12; LA14; LA15; LA16; PR2; PR4; PR7; PR8; PR9; S03; S04; S06; S07; S08; S011
		EC8; EN31

➔ Anexo I – Índice de contenido GRI



Materiality
Disclosures
Grupo Cooperativo Cajamar

May 2017
Service

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Estrategia y análisis	Página	Omisión	V. Ext.	
G4-1	4-5	-	Sí,109-110	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla
G4-2	17-28, 34	-	Sí,109-110	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades
Perfil de la organización				
G4-3	6	-	Sí,109-110	Nombre de la organización
G4-4	6-7	-	Sí,109-110	Marcas, productos y servicios más importantes
G4-5	7	-	Sí,109-110	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización
G4-6	6-7	-	Sí,109-110	Países en los que opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos relacionados con la sostenibilidad que se abordan en la memoria
G4-7	6-7	-	Sí,109-110	Descripción de la naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica
G4-8	6, 63	-	Sí,109-110	Mercados que se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios)
G4-9	6-7	-	Sí,109-110	Tamaño de la organización
G4-10	99-101	-	Sí,109-110	Desglose detallado de la distribución de la plantilla
G4-11	105	-	Sí,109-110	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos
G4-12	55-56	-	Sí,109-110	Descripción de la cadena de suministro de la organización
G4-13	6-7	-	Sí,109-110	Cambios significativos que hayan tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.
G4-14	9-10	-	Sí,109-110	Indicar cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución
G4-15	9,39,65,77	-	Sí,109-110	Lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado
G4-16	9,57	-	Sí,109-110	Lista con las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales ostenta un cargo en el órgano de gobierno, participa en proyectos o comités, realiza una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; considera que ser miembro es una decisión estratégica
Aspectos materiales y cobertura				
G4-17	6	-	Sí,109-110	Entidades que figuran en la memoria y/o en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes
G4-18	3,32	-	Sí,109-110	Descripción del proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto, y sus principios de elaboración
G4-19	32	-	Sí,109-110	Lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria
G4-20	32-33,89	-	Sí,109-110	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización
G4-21	32-33,89	-	Sí,109-110	Límite de cada aspecto material fuera de la organización
G4-22	3	-	Sí,109-110	Consecuencias de las re expresiones de la información de memorias anteriores y sus causas
G4-23	3	-	Sí,109-110	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores
Participación de los grupos de interés				
G4-24	29-31	-	Sí,109-110	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización
G4-25	29-31	-	Sí,109-110	Criterios en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja
G4-26	29-31	-	Sí,109-110	Descripción del enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria
G4-27	32-33	-	Sí,109-110	Cuestiones y problemas clave se han identificado a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave
Perfil de la memoria				
G4-28	3	-	Sí,109-110	Periodo objeto de la memoria
G4-29	3	-	Sí,109-110	Fecha de la última memoria
G4-30	3	-	Sí,109-110	Ciclo de presentación de memorias
G4-31	110	-	Sí,109-110	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria
G4-32	93-98	-	Sí,109-110	Opción «de conformidad» elegida por la organización y referencia al informe de verificación externo
G4-33	3	-	Sí,109-110	Política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria

Gobierno	Página	Omisión	V. Ext.	
G4-34	11-13	-	Sí,109-110	Estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indicar qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales
G4-35	11-13	-	Sí,109-110	Proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad en la alta dirección y en determinados empleados para cuestiones de índole económica, ambiental y social
G4-36	11-13,77	-	Sí,109-110	Indicar si existe en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.
G4-37	29-31	-	Sí,109-110	Describir los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales
G4-38	11-13	-	Sí,109-110	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités
G4-39	13	-	Sí,109-110	Indicar si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición
G4-40	11-13	-	Sí,109-110	Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero
G4-41	10-12	-	Sí,109-110	Describir los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses
G4-42	11-13	-	Sí,109-110	Funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización
G4-43	11-12	-	Sí,109-110	Señalar qué medidas se han tomado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales
G4-44	11-12	-	Sí,109-110	Procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales
G4-45	10-13	-	Sí,109-110	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social
G4-46	10-13	-	Sí,109-110	Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales
G4-47	10-13	-	Sí,109-110	Frecuencia con qué analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social
G4-48	11	-	Sí,109-110	Comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados
G4-49	10-11	-	Sí,109-110	Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno
G4-50	32-33	-	Sí,109-110	Naturaleza y número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas
G4-51	40	-	Sí,109-110	Políticas retributivas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección
G4-52	40	-	Sí,109-110	Procesos para determinar la remuneración
G4-53	32	-	Sí,109-110	Cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión
G4-54	102	-	Sí,109-110	Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla
G4-55	102	-	Sí,109-110	Relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla
Ética e integridad				
G4-56	9-13	-	Sí,109-110	Valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos
G4-57	10-12	-	Sí,109-110	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento
G4-58	10-12, 29-31	-	Sí,109-110	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Categoría: Economía	Página	Omisión	V. Ext.	
Aspecto Material: Desempeño económico				
G4-DMA	15	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-EC1	15	-	Sí,109-110	Valor económico directo generado y distribuido
G4-EC2	23-24,27-28	-	Sí,109-110	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático
G4-EC3	104	-	Sí,109-110	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones
G4-EC4	71	-	Sí,109-110	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno
Aspecto Material: Presencia en el mercado				
G4-DMA	101-102	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-EC5	102	-	Sí,109-110	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas
G4-EC6	101	-	Sí,109-110	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas
Aspecto Material: Consecuencias económicas indirectas				
G4-DMA	63-67	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-EC7	63,65-67	-	Sí,109-110	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios
G4-EC8	15,60,63-64	-	Sí,109-110	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos
Aspecto Material: Prácticas de adquisición				
G4-DMA	55	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-EC9	55	-	Sí,109-110	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales
Categoría: Medio Ambiente				
Aspecto Material: Materiales				
G4-DMA	79	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-EN1	79	-	Sí,109-110	Materiales por peso o volumen
G4-EN2	79	-	Sí,109-110	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados
Aspecto Material: Energía				
G4-DMA	77-78,81-85	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-EN3	78	-	Sí,109-110	Consumo energético interno
G4-EN4	77	-	Sí,109-110	Consumo energético externo
G4-EN5	77-78	-	Sí,109-110	Intensidad energética
G4-EN6	77-78,81-85	(a)	Sí,109-110	Reducción del consumo energético
G4-EN7	77-78	-	Sí,109-110	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios
Aspecto Material: Agua				
G4-DMA	79	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-EN8	79, (b)	-	Sí,109-110	Captación total de agua según la fuente
G4-EN9	(b)	-	Sí,109-110	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua
G4-EN10	(b)	-	Sí,109-110	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada
Aspecto Material: Emisiones				
G4-DMA	80	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-EN15	80	-	Sí,109-110	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)
G4-EN16	80	-	Sí,109-110	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)
G4-EN17	80	-	Sí,109-110	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)
G4-EN18	80	-	Sí,109-110	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero
G4-EN19	80	(c)	Sí,109-110	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero
G4-EN20	(d)	-	Sí,109-110	Emisiones de sustancias que agotan el ozono
G4-EN21	(e)	-	Sí,109-110	NOX, SOX, y otras emisiones atmosféricas significativas
Aspecto Material: Efluentes y residuos				
G4-DMA	79	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-EN22	(f)	-	Sí,109-110	Vertimiento total de aguas, según su naturaleza y destino
G4-EN23	79	-	Sí,109-110	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento
G4-EN24	(g)	-	Sí,109-110	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos
G4-EN25	(h)	-	Sí,109-110	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III Y VIII del Convenio de Basilea y porcentaje de residuos transportados internacionalmente
G4-EN26	(i)	-	Sí,109-110	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización
Aspecto Material: Productos y servicios				
G4-DMA	77	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-EN27	77-78	(j)	Sí,109-110	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios
G4-EN28	(k)	-	Sí,109-110	Porcentaje de los productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que se recuperan al final de su vida útil, desglosado por categoría de productos

	Página	Omisión	V. Ext.	
Aspecto Material: Cumplimiento regulatorio				
G4-DMA	80	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-EN29	80	-	Sí,109-110	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental
Aspecto Material: Transporte				
G4-DMA	77-80	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-EN30	77,80	-	Sí,109-110	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal
Aspecto Material: General				
G4-DMA	78	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-EN31	78	(I)	Sí,109-110	Desglose de los gatos y las inversiones ambientales
Aspecto Material: Evaluación ambiental de los proveedores				
G4-DMA	55-56	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-EN32	55	-	Sí,109-110	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales
G4-EN33	55-56	-	Sí,109-110	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto
Aspecto Material: Mecanismos de reclamación en materia ambiental				
G4-DMA	54	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-EN34	54	-	Sí,109-110	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación
Categoría: Desempeño social				
Subcategoría: Prácticas laborales y trabajo digno				
Aspecto Material: Empleo				
G4-DMA	100-104	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-LA1	100-101	-	Sí,109-110	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, por sexo y por región
G4-LA2	104	-	Sí,109-110	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad
G4-LA3	103	-	Sí,109-110	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras el permiso por maternidad o paternidad desglosados por sexo
Aspecto Material: Relaciones entre los trabajadores y la dirección				
G4-DMA	100	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-LA4	100	-	Sí,109-110	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos
Aspecto Material: Salud y seguridad en el trabajo				
G4-DMA	101-103	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-LA5	102	-	Sí,109-110	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de salud y seguridad conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de Salud y seguridad en el trabajo
G4-LA6	101-103	-	Sí,109-110	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo
G4-LA7	102	-	Sí,109-110	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad
G4-LA8	102	-	Sí,109-110	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos
Aspecto Material: Capacitación y educación				
G4-DMA	68-70	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-LA9	70	-	Sí,109-110	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral
G4-LA10	70	-	Sí,109-110	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales
G4-LA11	68-70	-	Sí,109-110	Porcentaje de empleados cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa con regularidad desglosado por sexo y por categoría profesional
Aspecto Material: Diversidad e igualdad de oportunidades				
G4-DMA	101-102	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-LA12	13,101-102	-	Sí,109-110	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad
Aspecto Material: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres				
G4-DMA	101-102	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-LA13	101-102	-	Sí,109-110	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad
Aspecto Material: Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores				
G4-DMA	55-57	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-LA14	55-57	-	Sí,109-110	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales
G4-LA15	55	-	Sí,109-110	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto
Aspecto Material: Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales				
G4-DMA	55-57	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-LA16	71,103	-	Sí,109-110	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación
Subcategoría: Derechos Humanos				
Aspecto Material: Inversión				
G4-DMA	57	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-HR1	57,71	-	Sí,109-110	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos

	Página	Omisión	V. Ext.	
Aspecto Material: Inversión				
G4-HR2	71	-	Sí,109-110	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados
Aspecto Material: No discriminación				
G4-DMA	71	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-HR3	71	-	Sí,109-110	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas
Aspecto Material: Libertad de asociación y negociación colectiva				
G4-DMA	105	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-HR4	105	-	Sí,109-110	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho a acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos
Aspecto Material: Evaluación				
G4-DMA	71	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-HR9	57	-	Sí,109-110	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos
Aspecto Material: Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos				
G4-DMA	55-56	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-HR10	57	-	Sí,109-110	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos
G4-HR11	11,55-57	-	Sí,109-110	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas
Aspecto Material: Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos				
G4-DMA	11	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-HR12	11	-	Sí,109-110	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación
Subcategoría: Sociedad				
Aspecto Material: Comunidades locales				
G4-DMA	57-61	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-S01	75-76	-	Sí,109-110	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local
G4-S02	57-61,73-76	-	Sí,109-110	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales
FS13	74-75	-	Sí,109-110	Acceso a servicios financieros en áreas despobladas/desfavorecidas por tipo de acceso
FS14	21,74-75	-	Sí,109-110	Iniciativas para mejorar el acceso a personas con minusvalías o impedimentos
Aspecto Material: Lucha contra la corrupción				
G4-DMA	42,71	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-S03	42-43	-	Sí,109-110	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados
G4-S04	42-43	(m)	Sí,109-110	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción
G4-S05	11	-	Sí,109-110	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas
Aspecto Material: Política pública				
G4-DMA	40	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-S06	40	-	Sí,109-110	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario
Aspecto Material: Prácticas de competencia desleal				
G4-DMA	43	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-S07	43	-	Sí,109-110	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.
Aspecto Material: Cumplimiento regulatorio				
G4-DMA	43	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-S08	43	-	Sí,109-110	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa
Aspecto Material: Evaluación de la repercusión social de los proveedores				
G4-DMA	55-57	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-S09	55,57	-	Sí,109-110	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social
G4-S010	55-57	-	Sí,109-110	Impactos sociales negativos significativos reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas
Aspecto Material: Mecanismos de reclamación por impacto social				
G4-DMA	54	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-S011	54	-	Sí,109-110	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación
Subcategoría: Responsabilidad sobre productos				
Aspecto Material: Salud y seguridad de los clientes				
G4-DMA	38,54	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-PR1	21,38	-	Sí,109-110	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras
G4-PR2	54	-	Sí,109-110	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes

	Página	Omisión	V. Ext.	
Aspecto Material: Etiquetado de los productos y servicios				
G4-DMA	54	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-PR3	54	-	Sí,109-110	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetos a tales requisitos
G4-PR4	54	-	Sí,109-110	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado
G4-PR5	51-52	-	Sí,109-110	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes
Aspecto Material: Comunicaciones de Mercadotecnia				
G4-DMA	54	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-PR6	21	-	Sí,109-110	Venta de productos prohibidos o en litigio
G4-PR7	54	-	Sí,109-110	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado
Aspecto Material: Privacidad de los clientes				
G4-DMA	54	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-PR8	54	-	Sí,109-110	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes
Aspecto Material: Cumplimiento regulatorio				
G4-DMA	43	-	Sí,109-110	Información general sobre el enfoque de gestión
G4-PR9	43	-	Sí,109-110	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios

CONTENIDO BÁSICO ESPECÍFICO SECTOR FINANCIERO

Subcategoría: Sociedad

Aspecto Material: Lista de productos

FS1	10, 55-56	-	Sí,109-110	Políticas con aspectos ambientales y sociales específicos aplicadas a líneas de negocio
FS2	46-47	-	Sí,109-110	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y ambientales en las líneas de negocio
FS3	46-47	-	Sí,109-110	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones
FS4	70-71	-	Sí,109-110	Procesos para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio
FS5	29-31	-	Sí,109-110	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales
FS6	45	(n)	Sí,109-110	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio
FS7	60-61, 65-67,81-85	-	Sí,109-110	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito
FS8	65,80	-	Sí,109-110	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito

Aspecto Material: Auditoría

FS9	-	(ñ)	Sí,109-110	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos
-----	---	-----	------------	--

Aspecto Material: Propiedad Activa

FS10	50-51	-	Sí,109-110	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad, con las que la organización ha interactuado en temas medioambientales y sociales
FS11	46-47	-	Sí,109-110	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos
FS12	77, (o)	-	Sí,109-110	Políticas de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización posee derecho de voto o recomendación de voto

Aspecto Material: Etiquetado de productos y servicios

FS15	54	-	Sí,109-110	Políticas de comercialización justa de productos y servicios financieros
FS16	54,85-86	-	Sí,109-110	Iniciativas para ampliar la cultura financiera, desglosadas por tipos de beneficiarios

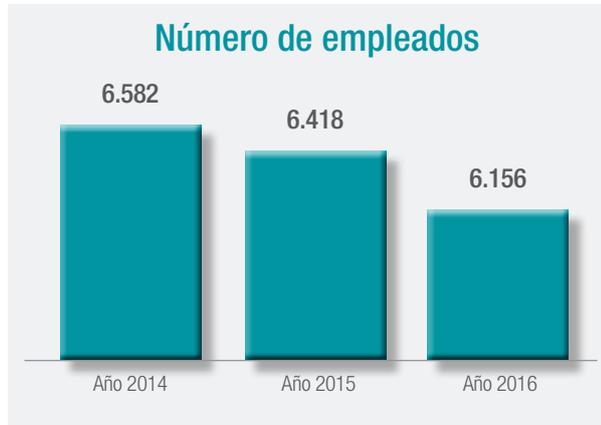
NOTAS

- (a) El Grupo Cooperativo Cajamar en 2016 no ha determinado la reducción del consumo energético por lo que el dato no está disponible. Está prevista su determinación en el quinquenio relativo al Plan de Ecoeficiencia
- (b) La entidad tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto el agua captada como vertida se hace a través de la red urbana
- (c) El Grupo Cooperativo Cajamar en 2016 no ha determinado la reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero por lo que el dato no está disponible. Está prevista su determinación en el quinquenio relativo al Plan de Ecoeficiencia
- (d) Debido a la actividad de la entidad no se generan sustancias destructoras de la capa de ozono
- (e) Dada la actividad financiera de la entidad, no se producen emisiones significativas al aire
- (f) La entidad capta y vierte el agua a través de la red urbana
- (g) La entidad tiene sus sedes en terrenos urbanos, y por su actividad no genera derrames
- (h) La Entidad por su actividad no transporta residuos
- (i) La Entidad tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad
- (j) El Grupo Cooperativo Cajamar en 2016 no ha determinado las reducciones por lo que el dato no está disponible. Está prevista su determinación en el quinquenio relativo al Plan de Ecoeficiencia
- (k) Esta información carece de relevancia dada la actividad financiera de la Entidad
- (l) El Grupo Cooperativo Cajamar en 2016 no ha determinado las inversiones medioambientales desglosadas por lo que el dato no está disponible. Está prevista su determinación en el quinquenio relativo al Plan de Ecoeficiencia
- (m) La información relacionada con el desglose por categoría profesional no está disponible. El Grupo establecerá a medio plazo los procedimientos internos para facilitar la información.
- (n) La información relacionada con el desglose de la cartera para las líneas de negocio por región no se divulga por motivos de confidencialidad
- (ñ) No disponible actualmente - Grupo Cooperativo Cajamar está trabajando en la identificación de riesgos sociales y medioambientales, así como en el desarrollo de actuaciones orientadas a la implantación de auditorías que evalúen dichos riesgos. El Grupo establecerá a medio plazo los procedimientos para facilitar la información
- (o) En relación a la intención de voto del Grupo Cooperativo Cajamar sobre cuestiones ambientales, todas las decisiones que se adopten, tanto en el ámbito interno como en las entidades adheridas como en las sociedades participadas, seguirán las directrices de actuación marcadas en la Política Medioambiental del Grupo

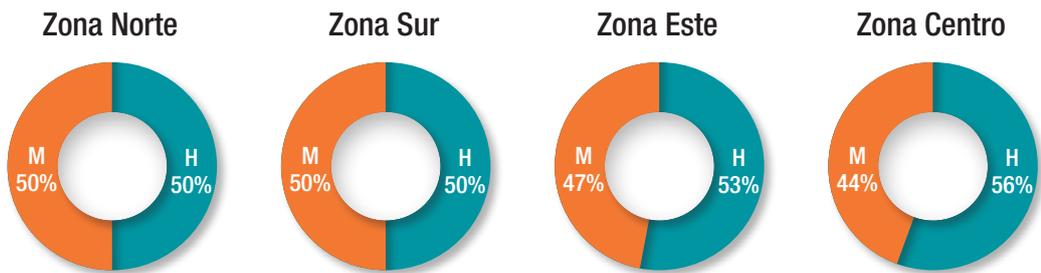
Grupo Cooperativo Cajamar elabora su informe integrado en base a la opción exhaustiva (comprehensive) de acuerdo a las guías GRI G4

Grupo Cooperativo Cajamar apoya la iniciativa GRI, que tiene como objetivo principal promover entre las organizaciones la elaboración de memorias de sostenibilidad que contengan la medición, divulgación y rendición de cuentas, frente a todos sus grupos de interés en relación con el desempeño y con el objetivo de desarrollo sostenible. Por eso, el Grupo ha elaborado el presente informe conforme las directrices marcadas en la "Guía para la Elaboración de memorias de Sostenibilidad GRI", en su nueva versión G4, así como los criterios indicados en el suplemento financiero.

➔ | Anexo II – Perfil de la plantilla



Estabilidad laboral	
Empleados con contrato indefinido	97,68%
Empleados con jornada completa	97,38%



➔ Distribución por contrato laboral y sexo de la plantilla del Grupo Cooperativo Cajamar

Sexo	Año 2014		Año 2015		Año 2016	
	Contrato indefinido	Contrato temporal	Contrato indefinido	Contrato temporal	Contrato indefinido	Contrato temporal
Hombres	3.329	150	3.302	100	3.129	78
Mujeres	2.985	118	2.964	52	2.884	65
Total	6.314	268	6.266	152	6.013	143

➔ Distribución por tipo de jornada de la plantilla del Grupo Cooperativo Cajamar

Sexo	Año 2014		Año 2015		Año 2016	
	Jornada completa	Jornada reducida	Jornada completa	Jornada reducida	Jornada completa	Jornada reducida
Hombres	3.353	126	3.308	94	3.148	59
Mujeres	3.005	98	2.916	100	2.847	102
Total	6.358	224	6.224	194	5.995	161



Distribución geográfica de la plantilla del Grupo Cooperativo Cajamar

Zona ⁽¹⁾	Año 2014		Año 2015		Año 2016	
	H	M	H	M	H	M
Norte	14	12	17	16	15	15
Sur	1.278	1.221	1.254	1.184	1.178	1.188
Este	1.838	1.600	1.789	1.552	1.682	1.484
Centro	349	270	342	264	332	262
Total	6.582		6.418		6.156	

(1) La zona Norte contempla los datos de las comunidades autónomas de Galicia, Asturias, Cantabria, País Vasco y Navarra; la zona Centro contempla los datos de La Rioja, Aragón, Castilla y León, Madrid, La Mancha, Extremadura; la zona Este contempla los datos Cataluña, Valencia, Murcia, Baleares; la zona Sur contempla los datos de Andalucía, Canarias, Ceuta y Melilla.



Desglose de la plantilla del Grupo distribuidos por grupos edad, sexo y zona geográfica - 2016

Zona	Hasta 35 años			De 36 a 55 años			> 55 años			Total		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Norte	4	4	8	11	11	22	0	0	0	15	15	30
Sur	116	217	333	979	954	1.933	83	17	100	1.178	1.188	2.366
Este	117	287	404	1.510	1.187	2.697	55	10	65	1.682	1.484	3.166
Centro	48	79	127	267	180	447	17	3	20	332	262	594
Total	285	587	872	2.767	2.332	5.099	155	30	185	3.207	2.949	6.156



Evolución de las nuevas contrataciones

Nuevas contrataciones que continúan	25	80,65%
Nuevas contrataciones que dejan de trabajar	6	19,35%

Movilidad: En caso de producirse un desplazamiento con una duración superior de tres meses, el preaviso no es inferior a 5 días laborables. Además, en el caso de que se produzca un traslado o una modificación sustancial de las condiciones de trabajo, el preaviso no puede ser inferior a treinta días.



Nº y % de nuevas contrataciones en el Grupo Cooperativo Cajamar distribuidos por edad, sexo y zona geográfica 2016 (LA1)

Zona	Hasta 35 años				De 36 a 55 años				> 55 años				Total			
	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa
Norte		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Sur	1	0,9%	5	2,3%	4	0,4%	2	0,2%		0,0%		0,0%	5	0,4%	7	0,6%
Este	5	4,3%	2	0,7%	6	0,4%		0,0%		0,0%		0,0%	11	0,7%	2	0,1%
Centro	2	4,2%		0,0%	4	1,5%		0,0%		0,0%		0,0%	6	1,8%	0	0,0%
Total	8	2,8%	7	1,2%	14	0,5%	2	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	22	0,7%	9	0,3%

Número y % de bajas en el Grupo distribuidos por edad, sexo y zona geográfica - 2016 (LA1)

Zona	Hasta 35 años				De 36 a 55 años				> 55 años				Total			
	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa
Norte		0,0%		0,0%	2	18,2%		0,0%		0,0%		0,0%	2	13,3%	0	0,0%
Sur	5	4,3%	17	7,8%	24	2,4%	27	2,8%	58	69,9%	5	29,4%	87	7,4%	49	4,1%
Este	12	10,3%	19	6,6%	71	4,7%	63	5,3%	40	72,7%	14	140,0%	123	7,3%	96	6,5%
Centro	1	2,1%	9	11,4%	7	2,6%	8	4,4%	17	100,0%	5	166,7%	25	7,5%	22	8,4%
Total	18	6,3%	45	7,7%	104	3,8%	98	4,2%	115	74,2%	24	80,0%	237	7,4%	167	5,7%

Desglose por categoría profesional, edad y sexo de la plantilla del Grupo Cooperativo Cajamar (LA12)

Puestos	Hasta 35 años				De 36 a 55 años				> 55 años				Total			
	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa
Directivos	64	58,2%	46	41,8%	963	75,4%	315	24,6%	31	93,9%	2	6,1%	1.058	74,5%	363	25,5%
Predirectivos	81	30,6%	184	69,4%	668	47,4%	742	52,6%	11	91,7%	1	8,3%	760	45,1%	927	54,9%
Técnicos	40	33,6%	79	66,4%	272	51,5%	256	48,5%	7	77,8%	2	22,2%	319	48,6%	337	51,4%
Otros	100	26,5%	278	73,5%	864	45,9%	1.019	54,1%	106	80,9%	25	19,1%	1.070	44,7%	1.322	55,3%
Total	285	32,7%	587	67,3%	2.767	54,3%	2.332	45,7%	155	83,8%	30	16,2%	3.207	52,1%	2.949	47,9%

Otros indicadores de la diversidad de la plantilla del Grupo Cooperativo Cajamar (LA12)

Puestos	Extranjeros				LISMI en BCC				LISMI en Cajamar Caja Rural			
	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa
Directivos	2	0,1%	1	0,1%		0,0%	1	0,1%	13	0,3%	1	0,0%
Predirectivos	1	0,0%	5	0,2%	1	0,1%		0,0%	11	0,2%	12	0,2%
Técnicos	3	0,2%	1	0,1%	3	0,3%	5	0,6%		0,0%		0,0%
Otros	1	0,2%	7	1,1%	3	0,3%	3	0,3%	36	0,7%	34	0,7%
Total	7	0,1%	14	0,2%	7	0,8%	9	1,0%	60	1,2%	47	1,0%

Empleados BCC 871

Empleados Cajamar Caja Rural 4.875

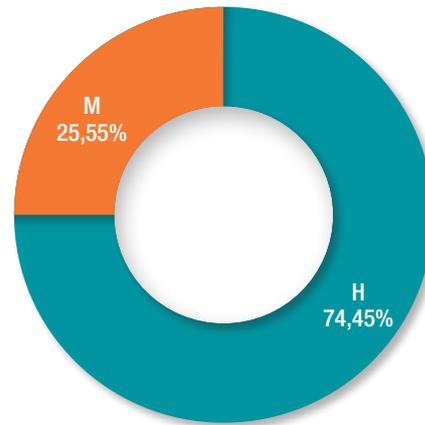
Otras entidades 410

Ratio salario mujer / hombre por categoría profesional y entidad (LA13)

Puestos	BCC			Cajamar Caja Rural			Resto entidades		
	%	Antigüedad		%	Antigüedad		%	Antigüedad	
		H	M		H	M		H	M
Directivos	75,31%	18,23	16,20	89,30%	17,03	15,05	90,69%	21,21	20,87
Predirectivos	94,33%	19,49	15,16	93,36%	16,62	14,56	92,35%	22,31	19,84
Técnicos	91,68%	16,32	13,39	81,48%	19,03	14,09	89,86%	20,05	15,19
Otros	99,42%	21,25	17,13	83,31%	19,31	14,66	94,11%	19,67	17,20

La diferencia de ratio de salario mujer / hombre guarda relación directa con la antigüedad en la categoría profesional. Se trata por tanto de una diferencia salarial derivada de los complementos y no del salario base, puesto que el salario base por categoría profesional para hombres y mujeres es igual. Esta relación igualitaria se mantiene en todas las entidades del Grupo Cooperativo Cajamar.

Mujeres directivas



Distribución de empleados del Grupo con promoción desglosado por sexo				
Sexo	Plantilla		Ascensos	
	Número	%	Número	%
Hombres	3.207	52,10%	238	38,39%
Mujeres	2.949	47,90%	382	61,61%
Total	6.156	100,00%	620	100,00%

Reconocimientos médicos realizados en las entidades del Grupo Cooperativo Cajamar			
	Año 2014	Año 2015	Año 2016
Iniciales	0	0	0
Periódicos	3.139	1.680	3.563
Total	3.139	1.680	3.563

Salario inicial para empleados de nuevo ingreso 17.948,20 €

Salario mínimo interprofesional 9.172,80 €

Relación 1,96

La retribución total anual fija de la persona mejor pagada del Grupo contiene 11,68 veces la retribución total anual fija promedio de la plantilla del Grupo

El incremento porcentual de la retribución total anual fija de la persona mejor pagada del Grupo ha sido 24,72 veces menor al incremento porcentual de la retribución total anual fija promedio de la plantilla del Grupo

Ninguno de los profesionales que desarrolla su trabajo en el Grupo Cooperativo Cajamar se encuentra expuesto a enfermedades laborales, puesto que el sector en el que trabaja el Grupo Cooperativo Cajamar no las tiene reconocidas en el RD 1299/2006 de 10 de noviembre.

El 100% del personal de las entidades adheridas al SPM se encuentra representado en los distintos comités de seguridad y salud laboral, así como por los representantes de los trabajadores que hacen la función de delegados de prevención en caso de no existir comité.



	Hombres					Mujeres					Total
	Norte	Sur	Centro	Este	Total	Norte	Sur	Centro	Este	Total	
Accidentes sin baja	0	10	2	21	33	0	11	5	16	32	65
Accidentes con baja	0	7	6	13	26	0	15	6	16	37	63
Jornadas totales perdidas con baja	0	118	46	255	419	0	392	59	292	743	1.162


Volumen y tipología de absentismo de empleados del Grupo Cooperativo Cajamar por sexo

	Hombres					Mujeres					Total
	Norte	Sur	Centro	Este	Total	Norte	Sur	Centro	Este	Total	
Bajas totales	1	250	35	331	617	3	433	95	485	1.016	1.633
Nuevas bajas	1	234	35	303	573	3	407	88	428	926	1.499
Altas	1	221	34	307	563	3	393	87	438	921	1.484
Jornadas laborales totales perdidas	6	5.897	514	7.255	13.672	67	9.892	2.072	13.177	25.208	38.880
Índice de accidentes	0,000	0,014	0,024	0,020	0,018	0,000	0,022	0,042	0,022	0,023	0,021
Índice de días perdidos por accidentes(1)	0,000	0,000	0,005	0,000	0,001	0,000	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
Índice de absentismo (2)	0,002	0,020	0,006	0,017	0,017	0,018	0,034	0,013	0,035	0,034	0,025

Nota 1: Días perdidos por accidentes/Núm. días laborales del conjunto de la plantilla de la zona. Nota 2: jornadas totales laborales perdidas/Núm. días laborales del conjunto de la plantilla de la zona

Total días laborables del conjunto de la plantilla	3.974	300.178	83.805	427.188	815.145	3.706	291.749	67.099	374.897	737.451	1.552.596
---	-------	---------	--------	---------	---------	-------	---------	--------	---------	---------	-----------


Empleados del Grupo Cooperativo Cajamar con derecho a baja por maternidad o permiso parental (LA3)

	Hombres	Mujeres
Núm. de empleados con derecho a permiso	136	166
Núm. de empleados que ejercieron ese derecho	130	166
Núm de empleados que aún no han finalizado la baja	2	45
Núm de empleados que, tras ejercerlo, se encuentran en excedencia	0	12
Núm de empleados que, tras ejercerlo, se reincorporaron al trabajo	128	109
% de reincorporación al trabajo tras ejercer los derechos de permiso	98,46%	65,66%


% de retención de los empleados del Grupo Cooperativo Cajamar tras la baja por maternidad o paternidad, desglosado por sexo (LA3)

	Hombres	Mujeres
Núm. de bajas por maternidad / paternidad año anterior	136	189
Núm. de empleados que se reincorporaron	136	154
Núm de empleados que continúan en la entidad 12 meses después	131	173
% de retención	96,32%	91,53%

En 2016 no se han producido reclamaciones sobre prácticas laborales que se hayan presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.



Beneficios sociales (LA2)			
	Fijo (jornada completa o parcial)	Temporal	Observaciones
Seguro de vida	Sí	Sí	
Seguro médico	No	No	No pagado por la entidad. Se incluye en retribución flexible a cargo del empleado
Cobertura por incapacidad o invalidez	Sí	Sí	
Permiso por maternidad o paternidad	Sí	Sí	
Fondo de pensiones	Sí	Sí (mínimo 2 años de tiempo trabajo)	
Acciones / Participaciones	Sí	Sí	Posibilidad de contratar aportaciones al capital social de la entidad
Ayudas al estudio	Sí	Sí	
Retribución flexible	Sí	Sí	En el caso de los temporales, siempre que la duración del contrato como mínimo sea igual a la duración del servicio (guardería, seguro...)
Formación y desarrollo profesional	Sí	Sí	
Vacaciones, licencias retribuidas, permisos y excedencias	Sí	Sí	
Flexibilidad de jornada y horario	Sí	Sí	
Financiación social	Sí	No	
Cultura empresarial	Sí	Sí	
Plan de igualdad	Sí	Sí	
Plan de ayuda a empleados con hijos con discapacidad	Sí	No	

(*)La Comisión de Control del Plan de Pensiones de Empleo acordó como mandato para la gestión del Fondo de Empleo aplicar a sus inversiones criterios éticos, sociales, medioambientales y de buen gobierno corporativo. Asimismo, deberá cumplir en todo momento, los Principios de Inversión Responsable de la ONU. A fecha 31 de diciembre de 2016 el número de partícipes en el Plan de Pensiones es de 7.249, el número de beneficiarios es de 538 y el patrimonio constituido asciende a 141.170.811 €. Los planes son tanto de prestación como de aportación definidas, habiendo colectivos de solo prestación definida y colectivos mixtos (de aportación y prestación). Todas las obligaciones están externalizadas, bien en el plan de pensiones de empleo o bien en pólizas de seguros.

→ | Anexo III – Relaciones sindicales

El Grupo Cooperativo Cajamar entiende que la libertad sindical y la representación laboral son un derecho a preservar garantizando que las funciones de representación y defensa de los trabajadores se puedan desarrollar en un entorno adecuado que permita, a través de la negociación, la mejora de las condiciones de estos mediante el planteamiento de creación de valor compartido. En este sentido, desde la Dirección General de Recursos Humanos se facilita toda la información necesaria y suficiente para que los agentes sociales puedan desempeñar rápida y eficazmente sus funciones de representación y defensa de los intereses de los trabajadores de Grupo Cooperativo Cajamar, manteniendo una interlocución permanente y continua entre las distintas entidades que lo conforman y la representación sindical.

De acuerdo con la normativa laboral, los empleados están representados por sindicatos y se les informa de manera constante de los cambios y acuerdos que se llevan a cabo dentro de la propia organización. Igualmente, el Grupo Cooperativo Cajamar pone a disposición de dicha representación sindical todos los medios oportunos para el desempeño de su actividad. Asimismo se mantienen actualizados los canales de comunicación interna con el fin de facilitar la información al conjunto de la plantilla del Grupo.

En la actualidad, el Grupo Cooperativo Cajamar cuenta con una estructura, desde el punto de vista sindical, de tres secciones sindicales constituidas a nivel de Grupo, por lo que las mismas tienen facultad de representación y negociación de cualquier trabajador y trabajadora perteneciente al mismo. A nivel de órganos de representación, teniendo en cuenta todas las entidades que componen el Grupo así como la cabecera, el BCC, existen un total de 279 representantes de los/as trabajadores/as con presencia en 33 provincias, y distribuidos en 20 comités de empresa y 27 provincias con la figura de delegados de personal. El 100% de la plantilla del Grupo está regulada por el XXI Convenio Colectivo para las Sociedades Cooperativas de Crédito, publicado en el BOE Núm. 10, de 20 de diciembre de 2016, así como por los acuerdos laborales firmados con la representación sindical del Grupo Cooperativo Cajamar, puesto que en todo momento se tiene en cuenta el diálogo social. En 2016 no se ha producido situación alguna que haya puesto en riesgo los derechos de libertad de asociación y sindicación de los/las trabajadores/as, ni en proveedores significativos vinculados a la actividad propia de la entidad.

Las entidades del Grupo Cooperativo Cajamar están integradas en la organización patronal ASEMECC, una entidad asociativa constituida para la defensa de sus intereses y para ostentar la representación de sus asociados en materia de negociación colectiva y relaciones laborales. El objeto social de la asociación es ostentar la representación de sus asociados en materia de negociación colectiva y relaciones laborales, y ejercer las actividades complementarias y conexas precisas para la consecución del anterior fin.

→ | Anexo IV – Normativo

Circular 4/2016 del Banco de España sobre normas de información financiera

En 2016 Circular 4/2016, de 27 de abril, del Banco de España, por la que se modifica la Circular 4/2004, de 22 de diciembre, a entidades de crédito, sobre normas de información financiera pública y reservada y modelos de estados financieros, y la Circular 1/2013, de 24 de mayo, sobre la Central de Información de Riesgos. Dicha norma actualizadora recoge cambios regulatorios importantes, entre los que destacan las directrices del Comité de Supervisión de Basilea sobre la gestión y contabilización del riesgo de crédito, que pretenden dotar de robustez a los modelos de gestión del riesgo.

La Circular distingue entre distintos tipos de riesgos: riesgo normal, riesgo normal en vigilancia especial, riesgo dudoso por razón de la morosidad del titular, riesgo dudoso por razones distintas a la morosidad del titular, y riesgo fallido. Esta clasificación introduce una importante modificación con respecto al texto anterior. Se elimina la categoría de préstamo subestándar y se divide en dos: riesgo normal en vigilancia especial, y riesgo dudoso por razones distintas a la morosidad del titular.

El precio debe cubrir los costes de financiación, de estructura y de riesgo de crédito. Si una operación de crédito no cubre dichos elementos configuradores del precio, deberá ser contabilizada a su valor razonable, reconociéndose como una pérdida la diferencia entre este y el precio de concesión.

Las entidades deberán ir sustituyendo los cálculos estándar en la metodología del cálculo de provisiones por metodologías de cálculo interno. Además, se establece un calendario de provisiones más acelerado en la etapa inicial de la situación irregular, pero se alarga globalmente en el tiempo.

Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas

El 17 de junio de 2016 entró en vigor la nueva ley de auditoría, cuyo objetivo fundamental es la mejora del rigor, la transparencia y la independencia en beneficio de la confianza y la credibilidad hacia la información de desempeño que emiten las empresas a sus distintos grupos de interés. Dicha norma obliga a organizaciones como el Grupo Cooperativo Cajamar, en cuanto Entidad de Interés Público (EIP), a cambiar de auditor al menos cada 10 años, reforzando los criterios de incompatibilidad a establecer que desde un año antes del inicio del ejercicio auditado la firma de auditoría no podrá prestar servicios de diseño, de implantación de procedimiento de control interno o de gestión de riesgos relacionados con la elaboración y control de la información financiera. La nueva norma refuerza la independencia personal de los candidatos a auditar las cuentas en aspectos relacionados con intereses financieros, laborales y familiares, así como en las relaciones comerciales de la firma de auditoría.

La Comisión de Auditoría incluye nuevas funciones como la preaprobación de servicios distintos de la auditoría, confirmar la independencia del autor, y dirigir el concurso o licitación para seleccionar a la firma de auditoría. Por su parte, el informe de auditoría deberá incluir una información más pormenorizada de los riesgos a los que se enfrentan las compañías y que pueden tener impacto en sus estados financieros.

Cambio metodológico del euríbor a 12 meses

El Instituto Europeo de Mercados Monetarios (EMMI) ya tiene desarrollada la nueva metodología de cálculo de índice de referencia para el 90% de las hipotecas en España. Aunque inicialmente estaba prevista su implantación para 2015, los tipos de interés negativos, que en algunos países europeos han provocado que algunas entidades estén pagando a sus clientes en las operaciones hipotecarias; la incertidumbre sobre la volatilidad del índice; y el temor a su impacto en el precio de las hipotecas; además de la necesidad de un marco legal que ampare el cambio metodológico; han provocado nuevos retrasos en su implementación. Inicialmente se retrasó a 2016, y posteriormente a 2017. El nuevo índice pretende ser mucho más estable y transparente, pues se basará en las transacciones reales en el mercado y no en estimaciones, limitando las posibilidades de manipulación por parte de las entidades. No obstante, existe incertidumbres sobre su volatilidad.

Ley hipotecaria andaluza

En septiembre de 2016 entró en vigor la Ley 3/2016, de 9 de junio, para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda. Dicha norma establece el régimen de información que las entidades prestamistas deben proporcionar al consumidor de forma previa al otorgamiento de la escritura pública del préstamo hipotecario. Además, incentiva a que las entidades se acojan al Sistema Arbitral de Consumo.

MiFID II

La entrada en vigor de la MiFID II para 2018, por la que se crea una nueva arquitectura financiera y refuerza la protección del inversor con respecto a la MiFID II que entrara en vigor en 2007, va a suponer importantes cambios en la comercialización de productos, prácticas y mercados financieros. Viene a dar una vuelta de tuerca al concepto de asesoramiento financiero, que necesariamente tendrá que hacerse cada vez más explícito. La Directiva se inspira en tres elementos fundamentales para los productos y mercados financieros: la seguridad, la eficiencia y la transparencia. Las entidades deberán adoptar intensivos programas de formación y certificación para los empleados, aparecerán nuevos criterios de independencia, se limitará la retrocesión (rebates) de comisiones de fondos, y cambios profundos en la sistemática comercial.

Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial

El espíritu de esta norma arraiga esencialmente en modificar el marco de la financiación empresarial permitiendo un mayor y más fácil acceso al crédito. Si bien esta ley entró en vigor en 2015, estableció periodos transitorios que han tenido efectos sobre el ejercicio 2016. Esta norma introduce por primera vez en nuestro país un marco regulativo sobre el *crowdfunding*, cuyas plataformas presentan una alternativa difusa de financiación a la propia financiación bancaria. Unifica igualmente toda la normativa española sobre titulaciones, y, entre otras novedades, introduce una serie de requerimientos que todas las entidades bancarias deben cumplir a la hora de valorar las renovaciones de circulantes de sus clientes. Es de obligado cumplimiento, si al cliente se le va a extinguir o se va a reducir en un 35% o más su flujo de circulante, comunicárselo fehacientemente con tres meses de antelación. Esta ley va a suponer que las entidades tienen que estudiar a sus clientes con suficiente antelación para evaluar posibles renovaciones de financiación a corto plazo: circulante y capital de trabajo.

→ | Anexo V – SGCN

Durante el año 2016, el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN) del Grupo Cooperativo Cajamar, ha seguido adecuándose a los cambios en la estructura organizativa y ha sido ampliado formalmente para dar respuesta a las nuevas amenazas en *ciberseguridad* inherentes a la transformación digital en la que estamos inmersos. Las soluciones planteadas en años anteriores han demostrado ser válidas para el mantenimiento del ciclo de vida del mismo, en cuanto a amenazas de disponibilidad en infraestructuras, personas y el soporte tecnológico a ambas, dentro del Plan de Continuidad de Negocio (PCN), pero se ha dado un paso más allá en la parte tecnológica, con la formalización del Plan de Continuidad Tecnológico (PCT). Con ello se da respuesta a nuevos escenarios donde las amenazas y las contingencias afectan a la tecnología, incluyendo nuevos escenarios de *ciberseguridad*. Todo ello gestionado de manera integrada y realizando en este período ejercicios de simulación coordinados, con la participación de los equipos que darían respuesta a una eventual contingencia real: comités de gestión de crisis, equipos de recuperación y soporte, y equipo de respuesta ante incidentes tecnológicos, uno de ellos bajo un escenario de contingencia por amenazas de *ciberseguridad*.

El SGCN sigue dando cumplimiento a aquellos requerimientos normativos existentes o nuevos, bajo la supervisión del Banco de España, el Banco Central Europeo y los requerimientos de la CNMV. Asimismo, se siguen aplicando las normas y buenas prácticas en la materia elaboradas por el DRIL (Disaster Recovery International Institute), el BSI (British Standards Institution), el BCI (Business Continuity Institute), AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación), ISO 27001 y ISO 27002, ISO 22301 (Societal security – Business continuity management systems – Requirements), ISO24762 (Information technology -- Security techniques -- Guidelines for information and communications technology disaster recovery services), Basilea II, PCI-DSS Visa/Mastercard y MiFID (Markets in Financial Instruments Directive), Instituto NIST (respecto a la planificación ante contingencias de las organizaciones así como respecto a los Sistemas de Información).

Por tanto, el SGCN está en permanente mejora continua según la evolución de las entidades del Grupo Cooperativo Cajamar y de sus requisitos de negocio; preparado para dar respuesta y recuperación a la diversidad de potenciales amenazas de una manera eficiente y coordinada. Todo ello bajo una continua supervisión preventiva, con análisis y gestión de riesgos, aplicando medidas correctoras e incorporando las lecciones aprendidas para mitigar la posibilidad de materialización de las distintas amenazas. Igualmente importante son los planes de formación de los distintos equipos implicados, que son desarrollados y revisados anualmente.

→ | Anexo VI – Informe de verificación PwC



INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO INDEPENDIENTE DE LOS INDICADORES DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

A la Dirección del Grupo Cooperativo Cajamar:

Hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento limitado de los indicadores de Responsabilidad Corporativa contenidos en el "Anexo I – Índice de contenido GRI" del Informe Integrado 2016 (en adelante, "los indicadores de RC") del Grupo Cooperativo Cajamar correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2016, preparados conforme a los contenidos básicos generales y específicos propuestos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión G4 (en adelante, Guía GRI G4) y en su Suplemento Sectorial de Financial Services.

Responsabilidad de la Dirección

La Dirección del Grupo Cooperativo Cajamar es responsable de la preparación, del contenido y de la presentación del Informe Integrado de acuerdo con la Guía GRI G4 y su Suplemento Sectorial de Financial Services, según la opción Exhaustiva "de conformidad" con la Guía. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que los indicadores de RC estén libres de incorrección material, debido a fraude o a error.

La Dirección del Grupo Cooperativo Cajamar es también responsable de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación de los indicadores de RC.

Nuestra Responsabilidad

Nuestra responsabilidad es emitir un informe de aseguramiento limitado basado en los procedimientos que hemos realizado y en las evidencias que hemos obtenido. Hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento limitado de acuerdo con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (NIEA 3000) (Revisada), "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica", emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC).

El alcance de un encargo de aseguramiento limitado es sustancialmente inferior al de un encargo de aseguramiento razonable, y por lo tanto la seguridad proporcionada es también menor.

Los procedimientos que realizamos se basan en nuestro juicio profesional e incluyeron consultas, observación de procesos, inspección de documentación, procedimientos analíticos, y pruebas de revisión por muestreo que, con carácter general, se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de las diversas áreas del Grupo Cooperativo Cajamar involucradas en la elaboración del Informe Integrado.

*PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España
Tel.: +34 932 532 700 / +34 902 021 111. Fax: +34 934 059 032, www.pwc.es*

R. M. Madrid: Hoja A7 260-1, tolo 75, tomo 3.2E7, libro 8 054, sección 3ª
Inscrita en el R.C. con el número 31242 - C.I.F. B-79 021290



- Análisis de los procedimientos utilizados para recopilar y validar los datos e información presentada en los indicadores de RC.
- Análisis de la adaptación de los indicadores de RC del Grupo Cooperativo Cajamar a lo señalado en la Guía GRI G4 para la preparación de informes y su Suplemento Sectorial de Financial Services.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra y realización de pruebas analíticas y sustantivas de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores de RC del Grupo Cooperativo Cajamar. Asimismo, hemos comprobado su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del Grupo Cooperativo Cajamar.

Nuestra Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA), que se basa en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICCC 1) y mantiene en consecuencia un exhaustivo sistema de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Conclusión de Aseguramiento Limitado

Como resultado de los procedimientos que hemos realizado y de las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los indicadores de RC del Grupo Cooperativo Cajamar correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2016, contienen errores significativos o no han sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la Guía GRI G4 y su Suplemento Sectorial de Financial Services.

Uso y Distribución

Nuestro informe se emite únicamente a la Dirección del Grupo Cooperativo Cajamar, de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo. No asumimos ninguna responsabilidad frente a terceros distintos de la Dirección del Grupo Cooperativo Cajamar.

PricewaterhouseCoopers Auditores S.L.



Mª Luz Castilla
24 de mayo de 2017