



INFORME INTEGRADO 2018



Índice

Presentación	04
Carta del presidente	05
→ 1. El Grupo Cooperativo Cajamar	08
→ 2. Gobierno corporativo	09
2.1 Órganos de gobierno: estructura y composición	
2.2 Regulación interna	
→ 3. El modelo de negocio: territorio, inclusión y creación de valor compartido	14
3.1 La apuesta por la articulación del territorio: el desarrollo local sostenible y la valorización del medio rural	
3.2 La oficina como respuesta al modelo de articulación territorial	
3.3 Generación y distribución del valor: un modelo de crecimiento con el entorno	
3.4 Creación de valor a través de la transformación de capitales conforme al International Integrated Reporting Council (IIRC)	
3.5 Análisis del entorno	
3.6 Mapa de riesgos y marco de propensión al riesgo	
3.7 Expectativas de los grupos de interés: análisis de materialidad	
→ 4. Estrategia	26
4.1 Reflexión estratégica	
4.2 Sostenibilidad y Plan estratégico 2018-2020	
4.3 Ejes estratégicos	
→ 5. Desempeño	29
5.1 Dimensión económica	
5.1.1 Transparencia, buen gobierno corporativo, cumplimiento y control	
5.1.2 Fortalecer el modelo de negocio y la situación económico-financiera	
5.1.3 Gestión global del riesgo	
5.1.4 Protección, seguridad, calidad de servicio, orientación y capacitación del cliente	
5.1.5 Gestión del cambio tecnológico	
5.1.6 Gestión global de proveedores	



5.2 Dimensión social

- 5.2.1 Soluciones financieras orientadas al desarrollo económico y el progreso social
- 5.2.2 Soluciones financieras adaptadas a los distintos ciclos de vida
- 5.2.3 Gestión de las personas y adaptación al cambio
- 5.2.4 Evitar la exclusión financiera
- 5.2.5 Acción social y cultural
- 5.2.6 Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

5.3 Dimensión ambiental

- 5.3.1 Compromiso con el medio ambiente
- 5.3.2 Riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático
- 5.3.3 Apoyo a la innovación e investigación
- 5.3.4 Transferencia del conocimiento

→ 6. Perspectivas de futuro del Grupo Cooperativo Cajamar 66

→ 7. Contenidos del Informe 68

- 7.1 Marco internacional de elaboración de informes integrados
 - 7.2 Pacto Mundial y GRI
 - 7.3 Objetivos de Desarrollo Sostenible y GRI
 - 7.4 Correspondencias entre la Ley de información no financiera y GRI
-

→ Anexo I – Índice de contenido GRI 74

→ Anexo II – Análisis del entorno 84

→ Anexo III – Perfil de la plantilla 92

→ Anexo IV – Relaciones sindicales 100

→ Anexo V – Informe de verificación PwC 101

Presentación

El *Informe integrado 2018* recoge la información financiera y extrafinanciera relevante que permite evaluar de forma integrada los desempeños económico-financiero, social y ambiental del Grupo Cooperativo Cajamar correspondientes al ejercicio 2018. Dicha información ha sido aprobada previamente por el Consejo de Administración del Banco de Crédito Social Cooperativo (BCC, por sus siglas comerciales), entidad cabecera del Grupo y se adapta a las exigencias sobre información no financiera recogida en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre.

La información no financiera ha sido verificada por un auditor independiente, PwC, según los términos recogidos en su informe de verificación. El perímetro de dicha información extrafinanciera, con objeto de proporcionar información homogénea y relevante de la actividad fundamental del Grupo, se circunscribe exclusivamente a las 19 entidades financieras que lo conforman (Grupo financiero). Por su parte, la información económico-financiera recogida en el presente informe procede de las **Cuentas Anuales 2018** auditadas del Grupo Cooperativo Cajamar según el perímetro de consolidación establecido en las mismas (Grupo consolidado). A lo largo del informe, a fin de evitar reiteraciones innecesarias, se incluyen enlaces tanto a los sitios de internet corporativos (www.bcc.es y www.grupocooperativocajamar.es), como a otras direcciones relevantes que aportan información complementaria de los temas tratados (v. gr.: compromisosocial.es).

El presente informe se ha realizado mediante los criterios establecidos por el International Integrated Reporting Council (IIRC), por la Global Reporting Initiative (GRI Standards, GSSB) y por los principios del estándar AA1000 (AccountAbility AA1000AA).

Carta del Presidente

El año 2018 ha sido de nuevo muy intenso para el sector bancario, que debe hacer frente de forma sistemática a una dinámica de creciente incertidumbre como consecuencia de la globalización y de los grandes procesos políticos, sociales y, sobre todo, económico-financieros, a los que hemos de adaptarnos tanto en términos cuantitativos como en términos cualitativos. En este sentido, los avances institucionales resultan cruciales para transformar la incertidumbre en riesgo, a lo que las entidades bancarias estamos acostumbradas, y en cualquier caso forma parte de nuestro quehacer diario y de nuestro planteamiento estratégico.

En este entorno de complejidad y de cambio permanente debemos seguir mejorando nuestros modelos de gestión del riesgo, nuestros mecanismos prudenciales y de control, así como nuestro modelo de negocio, permitiendo garantizar con solvencia el acceso a productos y servicios bancarios de calidad, confiables, seguros y verdaderamente adaptados a las necesidades y expectativas de nuestros clientes. Debemos hacer frente a riesgos globales inéditos, como es el caso de los riesgos físicos y de transición asociados al cambio climático, identificando los retos y oportunidades vinculados al proceso de transición hacia una economía baja en carbono en el que la economía circular, la transformación digital y la *terciarización* de nuestra economía serán pilares fundamentales. Somos conscientes de que dichos riesgos se han de abordar con nuevas bases metodológicas y regulatorias, así como con nuevos o adaptados elementos conceptuales. Hemos de conocer cómo los nuevos riesgos que están surgiendo impactan en los riesgos tradicionales y a los que estamos acostumbrados a gestionar como entidades financieras; y debemos entender que los riesgos económico-financieros, sociales, ambientales y de gobernanza no deben abordarse de forma individualizada. Todos ellos forman parte de la *madeja* de complejidad de la que hablábamos al principio y con la que hemos de convivir necesariamente.

Por este motivo adquiere un especial sentido el *Informe integrado* que año tras año presentamos, en este caso relativo al ejercicio 2018, y que tiene como cometido fundamental someter al escrutinio público, y de los grupos de interés, nuestros resultados y nuestro desempeño. En concreto, pretende dar respuesta a este nuevo esquema de reporte de la información económico-financiera y no financiera (social, ambiental y de gobernanza); especialmente cuando ya se ha producido la trasposición a nuestro ordenamiento jurídico de la directiva sobre información no financiera y, sobre todo, cuando ya se ha generado un nuevo marco regulatorio que se va a superponer al anterior, siendo aún más exigente y mucho más exhaustivo en materia de información y transparencia.



Luis Rodríguez González



De igual modo, el presente *Informe integrado* pretende servir de base para el reporte del *Informe de progreso* ante el Pacto Mundial (Global Compact), revalidando nuestro compromiso adquirido desde hace doce años con sus diez principios relativos a los ámbitos social, ambiental y de lucha contra la corrupción en todas sus formas.

El concepto de sostenibilidad como elemento vertebrador de nuestra actividad está siendo crucial en nuestra toma de decisiones en cada uno de los ámbitos del desempeño. Introduce elementos, para nosotros capitales, como la gestión de los recursos a largo plazo, la responsabilidad con el entorno, y, sobre todo, la creación de valor compartido, concepto que implica el crecimiento con el entorno y el no traslado de cargas a las generaciones venideras. Para gestionar este entorno cambiante e incierto, profundizar en el concepto de sostenibilidad permite generar elementos estabilizadores que van a dar confianza a nuestros grupos de interés. En concreto, la incorporación del concepto de sostenibilidad obliga necesariamente a tomar decisiones a largo plazo identificando y conociendo tanto su impacto como las tendencias e inercias que explican los cambios políticos, sociales, tecnológicos o ambientales a los que nos enfrentamos y a los que hemos de dar respuesta de forma responsable. Solo la gestión efectiva, eficiente, equilibrada y global del riesgo permitirá traducir los cambios (riesgos) a los que necesariamente nos enfrentamos en elementos de estabilidad y confianza (oportunidades).

La estabilidad y la confianza son pilares fundamentales para nuestro negocio, basado en relaciones contractuales de *tracto sucesivo* con nuestros clientes. Estabilidad y confianza implican una relación mucho más rica, abierta, estable, personalizada, simétrica, razonada, confiable, transparente y de largo plazo con nuestros clientes, y, en general, con nuestros grupos de interés. Una relación basada en los sólidos principios éticos y de gobernanza que caracterizan a la banca cooperativa y a su compromiso con el entorno, asumiendo y comprendiendo la diversidad como manifestación de la multiplicidad de intereses, sensibilidades y puntos de vista. La inclusión financiera, la creación de valor, la prestación de un servicio bancario de calidad, la protección al cliente (MIFID II) y la revelación de sus preferencias en materia de sostenibilidad a la hora de adoptar decisiones de inversión, son elementos esenciales que hay que tener presentes igualmente en las relaciones con nuestros clientes.



Por su parte, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030 deben ser concebidos como nuestro horizonte común para los próximos años. Nuestros principios cooperativos y nuestros valores éticos, que se derivan de nuestra naturaleza social de base cooperativa, de nuestra misión y visión, de nuestro sistema ético de gestión, y de nuestro convencimiento en torno a la promoción de la economía social como modelo socioeconómico que tiene como objetivo poner los recursos económicos y financieros al servicio de las personas y de las ideas, son necesariamente la esencia de nuestra contribución a los ODS. La medición de nuestro impacto debe ser fundamental para identificar el grado de contribución a dichos objetivos y para la ratificación de nuestro compromiso con nuestro entorno y con la articulación del territorio, especialmente en el medio rural.

El cambio climático y el Acuerdo de París están forzando a los gobiernos a que se ponga cada vez más el foco en las finanzas para abordar los grandes retos ambientales a los que debaremos enfrentarnos en las próximas décadas. En 2018 hemos seguido colaborando activamente con la Asociación Española de Banca (AEB) y con la European Association of Co-operative Banks (EACB), aportando planteamientos que contribuyan a enriquecer el debate en torno a las finanzas sostenibles y la propuesta de taxonomía que está siendo elaborada por parte de la Unión Europea. El *Plan de acción sobre finanzas sostenibles*, publicado en marzo de 2018 y promovido por la Comisión Europea, ha sido y va a suponer un hito crucial en la integración de la sostenibilidad en el ámbito de las finanzas y de los mercados de capitales, en definitiva, en la potenciación de las finanzas como un instrumento fundamental para construir una economía baja en carbono y alcanzar los objetivos de los Acuerdos de París y de la agenda de la Unión Europea para el desarrollo sostenible.

Por nuestra parte, desde el Grupo Cooperativo Cajamar seguimos trabajando en identificar los riesgos y oportunidades a los que debemos hacer frente con la complicidad de nuestro entorno, en diálogo abierto y constructivo con nuestros grupos de interés. Para ello, contamos con los recursos económico-financieros, tecnológicos y humanos necesarios para afrontar los retos del futuro, siempre con el respaldo y la complicidad de nuestros accionistas, socios y clientes, que son necesariamente nuestra razón de ser y el principal pilar de nuestra actividad.

Luis Rodríguez González

Presidente

BCC-Grupo Cooperativo Cajamar



1. El Grupo Cooperativo Cajamar



Información
relacionada

- ▶ Cuentas anuales consolidadas
- ▶ Cultura corporativa y Sistema Ético de Gestión
- ▶ Política de RSC

El Grupo Cooperativo Cajamar aglutina a un grupo de entidades financieras de base cooperativa cuya actividad se orienta al desarrollo local sostenible, al apoyo de los sistemas productivos locales y a la promoción de la economía social y cooperativa. Cuenta con un Sistema Ético de Gestión que recoge la misión, la visión, los principios y valores que establecen el marco de actuación de las entidades del Grupo y de las personas que lo conforman en sus relaciones internas y con el entorno.



**BANCO DE CRÉDITO COOPERATIVO
CAJAMAR CAJA RURAL
CAIXA RURAL TORRENT
CAIXA RUARAL VILA-REAL
CAIXALTEA
CAIXA RURAL BURRIANA
CAIXA RURAL NULES
CAIXACALLOSA
CAIXAPETRER
CAIXA RURAL ALQUERIES**

**CAIXA SANT VICENT
CAIXA RURAL DE CHESTE
CAIXA RURAL D'ALGINET
CAIXA RURAL DE VILLAR
CAIXATURIS
CAIXA RURAL VILAVELLA
CAIXA RURAL ALMENARA
CAIXA RURAL VILAFAMÉS
CAIXA XILXES**

**Elementos de
la cultura
corporativa**

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

Valores

- ▶ Cercanía
- ▶ Transparencia
- ▶ Integridad
- ▶ Responsabilidad
- ▶ Diversidad

El Grupo Cooperativo Cajamar está formado por 18 cooperativas de crédito y por el BCC¹, que actúa como entidad cabezera asumiendo la gestión estratégica del Grupo, así como, entre otras, la función de control del riesgo, la gestión de los recursos humanos, la gestión de la tesorería, la planificación comercial, así como el control y la auditoría interna. El Grupo opera a escala nacional, contando con 5.506² empleados, 3.399.546 clientes y 1.436.237 socios cooperativistas al cierre de 2018. Por su dimensión y volumen de activos, es el primer grupo financiero cooperativo de España y uno de los grupos de referencia en el ámbito del crédito cooperativo del sur de Europa. El Grupo Cooperativo Cajamar está integrado activamente en la European Association of Co-operative Banks, una entidad sin ánimo de lucro orientada al fomento de la diferencia cooperativa. El Grupo Cooperativo Cajamar es una de las 12 entidades españolas, y una de las 119 europeas, consideradas como significativas y que son supervisadas por el Mecanismo Único de Supervisión (MUS).

¹ Sociedad Anónima con sede en Madrid, en Paseo de la Castellana 87

² Plantilla promedio 2018



2. Gobierno corporativo



Información
relacionada

- ▶ Estatutos Sociales del BCC
- ▶ Gobierno corporativo y política de remuneraciones

La base cooperativa del Grupo Cooperativo Cajamar hace que los elementos fundamentales y las mejores prácticas de gobierno corporativo estén presentes en la organización. El Grupo combina de forma equilibrada elementos de gobierno vinculados a los principios cooperativos (un socio un voto, democracia interna, prevalencia de las personas sobre el capital, libertad de adhesión, etc.) y elementos de las sociedades de capital (acceso a los mercados, protección de los accionistas minoritarios, estabilidad del capital, etc.). Este equilibrio le permite captar recursos de los mercados de capitales mayoristas y, a su vez, fijar capital al territorio, creando un desarrollo socioeconómico vinculado con la economía productiva y, especialmente, con la economía social. En el modelo del Grupo Cooperativo Cajamar la economía financiera y la economía productiva son las dos caras de una misma moneda, articuladas a través del desarrollo local sostenible y el fomento de la economía social.

Además de cumplir con los requerimientos derivados de la legislación aplicable en materia de gobierno corporativo y de la propia naturaleza cooperativa del Grupo Cajamar, este tiene también en consideración las *Directrices* de la EBA sobre Gobierno Interno (GL 11), de 26 de septiembre de 2017, aplicables desde el 30 de junio de 2018, y que sustituyen a la anterior *Guía de Gobierno Interno* de 2011 (GL44), las recomendaciones incluidas en el *Código de Bueno Gobierno de las Sociedades Cotizadas* de la CNMV, de febrero de 2015, los *Principios de Gobierno Corporativo* para Bancos del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, de julio de 2015, así como las mejores prácticas en este ámbito.



Mejores prácticas de gobierno corporativo

Consejo de Administración y comisiones	Socios y accionistas	Promoción del gobierno corporativo
▶ Presidencia de los comités³ por parte de consejeros independientes ▶ Separación funcional del Presidente y del Consejero Delegado ▶ Política de idoneidad que comprende entre otros el procedimiento para la selección, nombramiento y sucesión de consejeros, y la política de integración y formación de estos ▶ Diversidad del consejo: género, origen geográfico, conocimiento y experiencia, y edad ▶ Importante presencia de consejeros independientes, contribuyendo a garantizar un juicio imparcial sobre los asuntos corporativos ▶ Presencia de consejeros vinculados a la economía real y productiva ▶ Política general de conflicto de interés ▶ La gestión del riesgo está en el centro del gobierno corporativo ▶ Política de remuneraciones que se fundamenta en criterios de transparencia, moderación y adecuación a los resultados ▶ Mentalidad de debida diligencia en el ámbito del Consejo ▶ Mentalidad <i>multistakeholders</i>	▶ Acciones con iguales derechos: una acción, un voto ▶ En las cooperativas de base, en relación con el derecho de voto, existe ponderación limitada del capital a través del principio cooperativo de <i>un socio, un voto</i> ▶ Promoción de la participación debidamente informada ▶ Representatividad a través de juntas generales directas o, en función del tamaño de las entidades del Grupo, juntas preparatorias con fuerte presencia y arraigo en el territorio	▶ Miembro y participación como líder del <i>Clúster de transparencia, buen gobierno e integridad</i> constituido por Forética CLÚSTER TRANSPARENCIA, BUEN GOBIERNO E INTEGRIDAD

2.1 Órganos de gobierno: estructura y composición⁴

El órgano soberano del BCC es la Junta General de Accionistas, siendo el Consejo de Administración, su Comisión Ejecutiva y sus Comités los órganos societarios de representación, administración, gestión y vigilancia de la entidad. Dependen directamente del Consejo de Administración las direcciones de Auditoría Interna, Control Global del Riesgo, Cumplimiento Normativo, Comunicación y Sostenibilidad. La entidad cuenta con un Plan de Prevención de Riesgos Penales como instrumento de control orientado a prevenir la comisión de delitos en el seno de la organización.

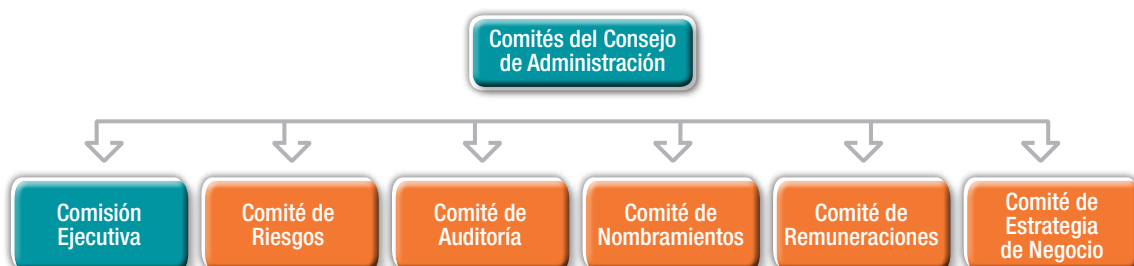
³ Excepto el Comité de Estrategia de Negocio

⁴ Toda la información relacionada con la composición y miembros del Consejo de Administración es pública y puede ser consultada en www.bcc.es



Además, en relación con el desempeño de los miembros del Consejo de Administración, el Grupo cuenta con un procedimiento para evaluar anualmente la calidad y eficacia de su funcionamiento con objeto de corregir las deficiencias detectadas.

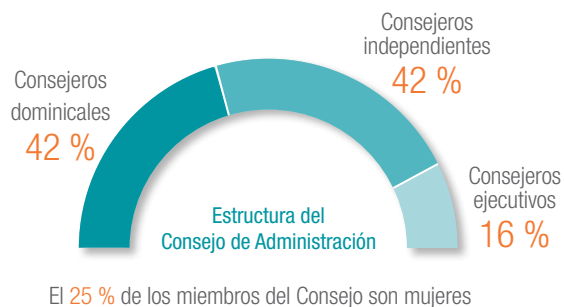
Estructura del Consejo de Administración



Composición del Consejo de Administración

Cargo	Nombre	Tipo de consejero	Comité	Primer nombramiento
Presidente	Luis Rodríguez González	Dominical	CE-CEN	28.01.2014
Vicepresidenta	Marta de Castro Aparicio	Independiente	CE-CR-CN	28.01.2014
Consejero delegado	Manuel Yebra Sola	Ejecutivo	CE	28.01.2014
Vocal	Juan Carlos Rico Mateo	Dominical	CR-CRe-CEN	28.01.2014
Vocal	Joan Bautista Mir Piqueras	Dominical	CR-CEN	28.01.2014
Vocal	José Antonio García Pérez	Dominical	CR-CN-CEN	28.01.2014
Vocal	Bernabé Sánchez-Minguet Martínez	Ejecutivo	CE	16.06.2015
Vocal	María Amparo Ribera Mataix	Independiente	CE-CA-CRe	16.06.2015
Vocal	María Teresa Vázquez Calo	Independiente	CA-CR-CN	16.06.2015
Vocal	Carlos Pedro de la Higuera Pérez	Dominical	CN-CRe-CEN	10.05.2016
Vocal	Hilario Hernández Marqués	Independiente	CA-CRe	10.05.2016
Vocal	Antonio Cantón Góngora	Independiente	CE-CR	15.11.2016

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



Remuneración del Consejo del BCC en 2018 (miles de euros)

Honorarios	1.184,31	Seguridad Social	35,07
Retribución fija	1.036,66	Primas Asistencia	374,50
Otras retribuciones	79,12	Prestaciones post-empleo	527,78
Total			3.237,44

Composición de los órganos de gobierno corporativo y dirección desglosados por edad y género

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 %	1	8,33 %	2	16,66 %	8	66,66 %	1	8,33 %	9	75,00 %	3	25,00 %
Comité de Dirección	0	0 %	0	0 %	16	88,89 %	2	11,11 %	1	100,00 %	0	0 %	17	89,47 %	2	10,53 %
Total	0	0 %	0	0 %	17	80,95 %	4	19,05 %	9	90,00 %	1	10,00 %	26	83,87 %	5	16,13 %

Remuneración media del Consejo de Administración del BCC y alta dirección en 2018 (miles de euros)

	Nº personas	Honorarios	Primas	Retribución fija	Prestaciones post-empleo	Otras remuneraciones	Seguridad social	Total
Consejero ejecutivo	2	63	32	373	252	29	11	761
Hombre	2	63	32	373	252	29	11	761
Consejero no ejecutivo	12	88	26	24	2	2	1	143
Hombre	9	81	22	32	3	2	1	142
Mujer	3	110	37	0	0	0	0	147
Comité de dirección	18	0	0	183	22	12	13	230
Hombre	16*	0	0	189	24	12	13	238
Mujer	2*	0	0	133	8	10	13	165

*Promedio de antigüedad de hombre 18,99 años y promedio de antigüedad de mujeres 12,42

2.2 Regulación 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

Las personas son el eje vertebrador de la actividad del Grupo Cooperativo Cajamar. Con objeto de regular su comportamiento interno y sus relaciones con las personas del entorno, creando un marco relacional basado en la ética, la lealtad y el compromiso, el Grupo cuenta con diversas políticas y códigos éticos adaptados a la legislación y a la propia cultura corporativa. En concreto, 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.

Para facilitar el cumplimiento del Código de Conducta, existe un canal confidencial interno de denuncias. Por su parte, los clientes y otros grupos de interés disponen de los canales habituales de atención al cliente. En el ámbito interno, y en relación con los derechos esenciales, el Grupo cuenta con el Comité de Derechos Esenciales para proteger aquellos derechos de las personas reconocidos como inalienables y que son propios de su dignidad. Dicho Comité actúa como canal de denuncias en materia de derechos esenciales, y en el año 2018 no se identificó ningún caso de vulneración de derechos esenciales en el seno del Grupo Cooperativo Cajamar.

La Dirección de Cumplimiento Normativo, junto con la Dirección General de Auditoría, se encargan de velar por el cumplimiento del *Código de Conducta*, trasladando al Comité de Control, en coordinación con la Dirección General de Recursos Humanos, las posibles medidas correctoras y sancionadoras que se correspondan con el incumplimiento.

Principales políticas, códigos éticos e instrumentos que complementan al Código de Conducta

Política o código	OBJETO
Política anticorrupción	Establece el posicionamiento y el compromiso del Grupo de erradicar cualquier forma de corrupción. El Grupo Cooperativo Cajamar no mantiene operaciones de financiación o afianzamiento en condiciones especiales a las de mercado con partidos políticos. En 2018 no se han detectado indicios de corrupción en la organización
Comité de Derechos Esenciales	Es el órgano que vela por la preservación de los derechos esenciales de los empleados, derechos inalienables que constituyen el punto de partida para definir un marco de lealtad, respeto mutuo y buen clima laboral en el seno de la misma. En 2018 no se ha identificado ningún caso de vulneración de derechos esenciales en el seno del Grupo
Código de buenas prácticas tributarias	Código deontológico promovido por la Agencia Estatal de Administración Tributaria y que tiene como principal objetivo el fomento de las buenas prácticas tributarias por parte de las empresas. Tal y como se ha reflejado en su informe anual, durante el ejercicio 2018 el Grupo ha cumplido con las recomendaciones contenidas en el mencionado 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 de Sociedades
Política general de conflicto de interés	Se trata de una política de alcance global que recoge los potenciales conflictos que puedan surgir con los miembros de los órganos de administración y los clientes; los que puedan derivarse de las relaciones del Grupo con compañías de auditoría o consultoría, sindicatos, partidos políticos, administraciones públicas, compañías filiales, empleados, proveedores, accionistas, etc.

3. El modelo de negocio: territorio, inclusión y creación de valor compartido

3.1 La apuesta por la articulación del territorio: el desarrollo local sostenible y la valorización del medio rural

El Grupo está presente tanto en ámbitos urbanos como en ámbitos rurales, siendo una entidad especialmente comprometida con el medio rural y con las actividades económicas que en él se desarrollan. Como consecuencia, se trata de una entidad especialmente preocupada por la vertebración económico-social de los territorios a través de su actividad financiera basada en los criterios de la economía social. Su propuesta comercial se basa fundamentalmente en la búsqueda de soluciones financieras orientadas al bienestar de las familias, al apoyo a la pequeña y mediana empresa, y, especialmente, al desarrollo de los sectores agropecuario y agroalimentario.

Presencia territorial



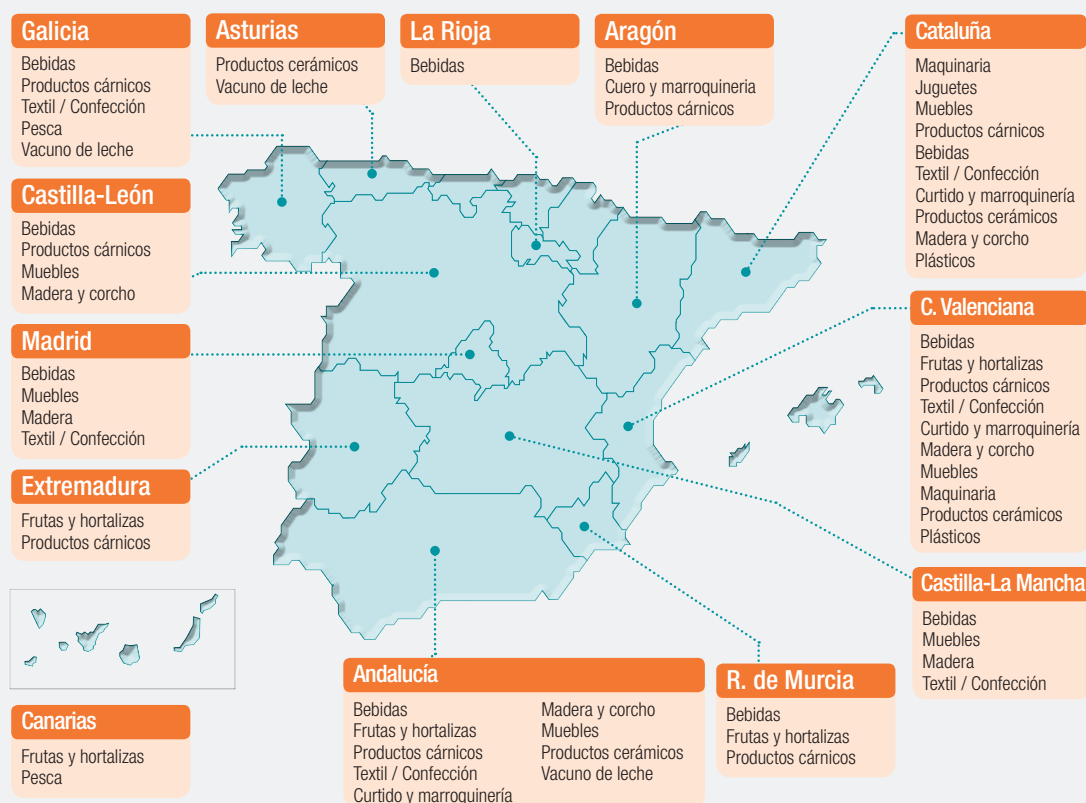
Elementos para la articulación territorial

- 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 locales
- Apoyo al desarrollo territorial sostenible
- Crecimiento con el entorno (creación de valor compartido)

Los sistemas productivos locales son fundamentales en el modelo de negocio del Grupo Cooperativo Cajamar. Estos sistemas, basados en modelos de producción localizados y en la utilización de recursos específicos, crean ambientes de innovación genuinos, capaces de fijar capital al territorio a través de un modelo relacional basado tanto en la competencia como en la cooperación entre las empresas. Los orígenes del Grupo están relacionados precisamente con determinados sistemas productivos locales que permitieron modelos de desarrollo local basados en la generación de valor compartido y en el crecimiento con el entorno, un modelo de crecimiento mucho más estable y menos vulnerable ante situaciones de riesgo e incertidumbre.

La existencia de entidades financieras comprometidas con el territorio y con el desarrollo local sostenible facilita la proyección internacional de estos *ecosistemas* de innovación empresarial propicios para mejorar la competitividad de las empresas. El Grupo Cooperativo Cajamar contribuye fundamentalmente por tres vías a los principales sistemas productivos locales de España: 1) por la vía de la financiación y de la intermediación financiera; 2) por la vía de la I+D+i y la transferencia de conocimiento a través de sus centros de experimentación agraria; y, finalmente, 3) por la vía de las alianzas con instituciones y otros agentes locales para la promoción de ambientes de producción eficientes, respetuosos con el medio natural y con los ecosistemas, y que permitan fijar población y riqueza al territorio de forma equilibrada y sostenible.

Sistemas productivos locales en los que está presente el Grupo Cooperativo Cajamar



Nota: Se han recogido aquellos sistemas productivos locales que implican una alta concentración empresarial. Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, el conjunto de cajas rurales y cooperativas de crédito que conforman y dan arraigo territorial al Grupo y a su actividad financiera permite la generación de servicios bancarios orientados a poner en valor los recursos del medio rural y promover el desarrollo del sector agropecuario y de la industria agroalimentaria, esenciales para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible desde una visión multifuncional de la agricultura. En este sentido, el Grupo está presente en el medio rural, mejorando la calidad de vida y las oportunidades de su población y promoviendo la inclusión financiera; en hábitats semi-rurales, promoviendo la *ruralidad agroindustrial*, los sistemas productivos locales y la industria agroalimentaria; y en hábitats urbanos, contribuyendo a generar recursos para la mejora de



la calidad de vida en las ciudades. Todo ello contribuye a una mayor y mejor articulación del territorio, promoviendo los recursos específicos y los beneficios de la transformación digital, las rentas de localización y la fijación del capital financiero al territorio: elementos esenciales para el desarrollo local sostenible y para el fomento de la inclusión financiera que promueve el Grupo Cooperativo Cajamar.

3.2 La oficina como respuesta al modelo de articulación territorial

La oficina bancaria, y en general el punto de venta y atención, en el ámbito del modelo de negocio del Grupo Cooperativo Cajamar no es solo una herramienta de distribución. A partir de los planteamientos anteriores, la oficina bancaria es un vector decisivo para la articulación territorial, para el equilibrio entre el ámbito rural y el ámbito urbano, y, obviamente, para el objetivo del desarrollo local sostenible a través de la fijación de capital al territorio. La evolución de la oficina universal está siendo catalizada por tres vectores fundamentales: la necesidad de crear valor (compartido) en nuevos entornos de servicio; el proceso de transformación digital; y, finalmente, la inclusión financiera.

Vectores fundamentales en la evolución de la oficina bancaria en el Grupo Cooperativo Cajamar



LA OFICINA EN EL MODELO DE ARTICULACIÓN TERRITORIAL DEL GRUPO

El modelo de oficina del Grupo Cooperativo Cajamar, arraigada al 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.

Tipo de oficina
y contribución
funcional en el
Grupo Cooperativo
Cajamar

Creación de valor

- Oficina universal
- Oficinas singulares
- Oficinas con horario extendido

Transformación digital

- Oficina universal
- Oficinas singulares
- Oficinas sin efectivo

Inclusión financiera

- Oficina universal
- Corresponsalias (ventanillas rurales), agentes financieros y sistemas de gestión asistida remota
- Oficinas móviles



3.3 Generación y distribución del valor: un modelo de crecimiento con el entorno

El fuerte compromiso con el entorno y con la articulación del territorio, así como con el de generación de valor compartido, hacen especialmente relevante la distribución de dicho valor. Los gastos de personal y proveedores, el pago de impuestos o el pago de intereses a los socios cooperativistas definen la forma en que se distribuye fundamentalmente el valor económico generado:

(miles de euros)

Cálculo del Valor Económico generado, distribuido y retenido (1)	Año 2017	Año 2018
Valor económico generado		
Margen bruto	977.557	934.076
Resultado baja de activos	(23.520)	(97.320)
Ganancias activos no corrientes	(6.086)	(12.134)
Total Valor económico generado	947.951	824.622
Valor económico distribuido		
Empleados: Gasto personal	340.980	320.209
Proveedores: Gastos generales de administración	197.437	190.826
Administraciones Públicas: impuesto de sociedades	17.750	(13.148)
Cooperativistas: Intereses de aportaciones al capital	17.779	18.083
Comunidad (sin Fundaciones)	14.211	14.386
Total Valor económico distribuido	588.157	530.356
Valor económico distribuido total		
Compromiso con la sociedad (Fundaciones)	183	142
Total Valor económico distribuido total	588.340	530.498
Valor económico retenido (VEG-VED)	359.612	294.124

(miles de euros)

Cálculo del Valor Económico Añadido (EVA) (1) Detalle por grupos de interés	Año 2017	Año 2018
Accionistas (en caso de que aplique)		
Intereses de aportaciones al capital	17.779	18.083
Empleados		
Gastos de personal	340.980	320.209
Clientes		
Intereses y cargas asimiladas (2)	122.723	122.650
Proveedores		
Otros gastos generales de administración (3)	197.437	190.826
Sociedad		
Impuesto sobre beneficios	17.750	(13.148)
Recursos destinados por el Grupo	-	-
Recursos destinados por la Fundación	183	142
Total Valor Económico Añadido (EVA)	696.852	638.762

(1) Cálculo según modelo SPI de GRI. Alcance.

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

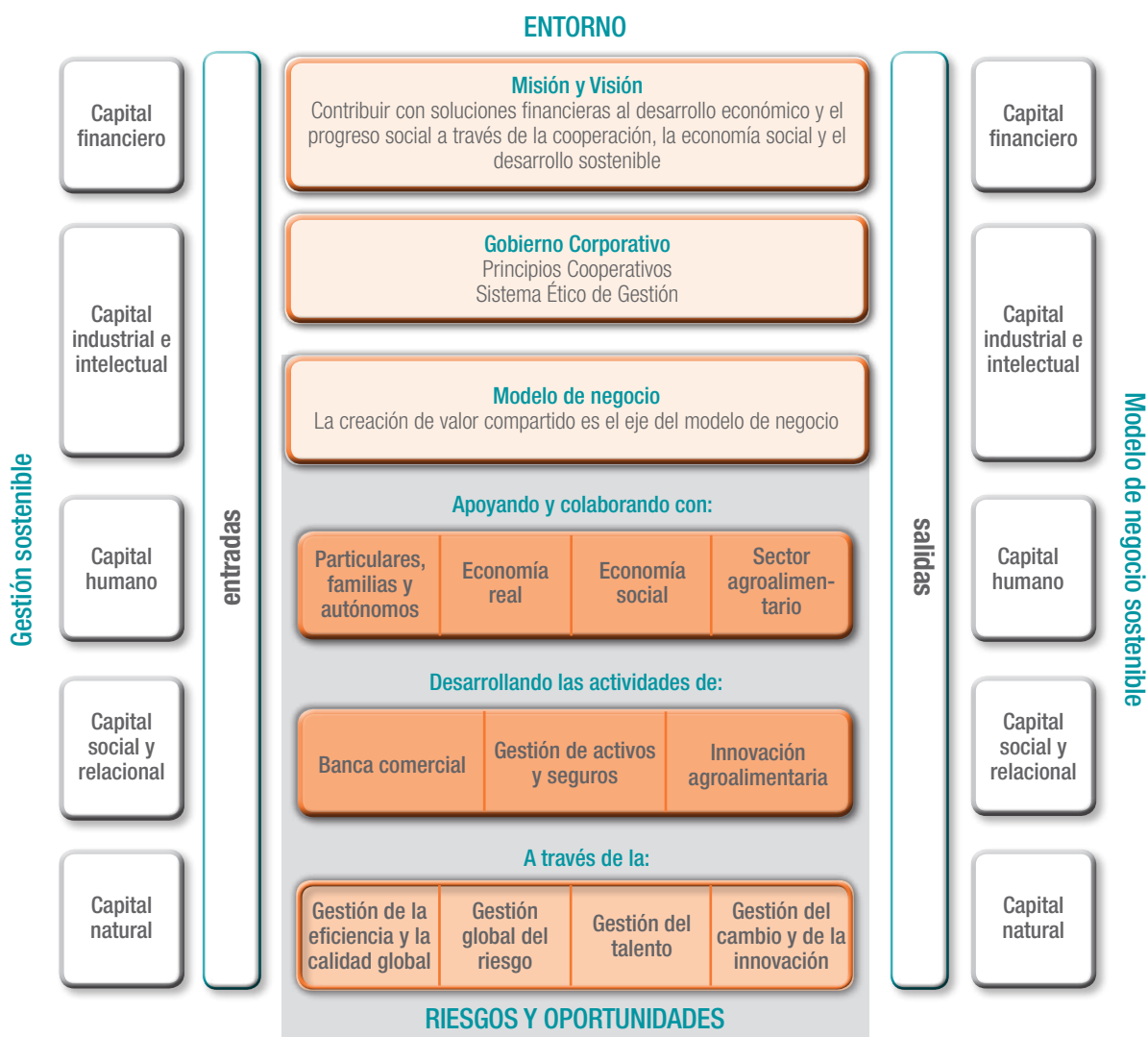
(3) Aproximación adecuada a los pagos realizados a terceros en concepto de compras y servicios prestados.

Alcance: Grupo Cooperativo Cajamar y sus fundaciones



3.4 Creación de valor a través de la transformación de capitales conforme al 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 (financiero, industrial e intelectual, humano, social y relacional, y natural) 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 apropiable, sino también a un conjunto de capitales que están interrelacionados y en constante proceso de transformación a través de procesos de valorización que generan nuevos capitales y recursos para que la sociedad pueda nuevamente utilizarlos y someterlos a nuevos procesos de valorización por parte de los distintos agentes socio-económicos.





Modelo de transformación de capitales del Grupo Cooperativo Cajamar



ENTRADA (Capitales iniciales)	VALORIZACIÓN Y TRANSFORMACIÓN (aportación de valor añadido)	SALIDA (nuevos capitales)
Capital financiero: Conjunto de recursos financieros que son utilizados por el Grupo para hacer que su modelo de negocio resulte solvente, rentable y equilibrado en el cumplimiento de su misión		
▶ Fondos propios ▶ Financiación mayorista ▶ Financiación minorista	▶ Gestión prudencial y responsable del riesgo ▶ Eficiencia ▶ Canalizados hacia la economía real ▶ Finanzas sostenibles	▶ Rentabilidad y servicios para socios y clientes ▶ Inclusión financiera ▶ Contribución al desarrollo local y a la articulación territorial ▶ Contribución a la sostenibilidad
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 permiten llevar a cabo su gestión en el marco de un proceso de innovación y mejora continua.		
▶ Red de oficinas y equipamientos ▶ Centros de experimentación, estudios e investigaciones ▶ Centros de cultura	▶ Conjunto de procesos ▶ Política de calidad global ▶ Sistema ético de gestión ▶ Innovación	▶ Calidad de servicio, seguridad y protección al cliente ▶ Atención personalizada, accesibilidad y proximidad ▶ Creación y transferencia de conocimiento
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.		
▶ Empleados y socios cooperativistas ▶ Cultura corporativa	▶ Gestión de las personas y desarrollo del talento ▶ Código de conducta	▶ Compromiso con el entorno ▶ Mejora de la experiencia de cliente
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.		
▶ Recursos destinados a la investigación, al desarrollo local y al progreso social y cultural	▶ Gestión activa de los grupos de interés y escucha activa de sus expectativas	▶ Creación de valor compartido ▶ Compromiso con el desarrollo económico y el progreso social
Capital natural: La gestión responsable de los materiales y recursos medioambientales que el Grupo precisa para llevar a cabo su actividad.		
▶ Consumo de suministros ▶ Uso de materiales	▶ Gestión sostenible de los procesos ▶ Buenas prácticas ambientales	▶ Sostenibilidad ▶ Promoción de la agricultura sostenible ▶ Contribución a los ODS



3.5 Análisis del entorno

El análisis del entorno⁵ permite identificar las principales macro tendencias que afectan o pueden afectar al Grupo Cooperativo Cajamar y a su negocio. A partir de dicho análisis se pueden identificar los factores de riesgo y las oportunidades relevantes a los que se ha de enfrentar la entidad desde un punto de vista estratégico, minimizando los riesgos y aprovechando el alcance de las oportunidades. Además, la valoración de estos factores estratégicos de los entornos general y específico es de gran importancia para mantener las ventajas competitivas del Grupo, siendo necesaria para completar el mapa de riesgos de la entidad y la expectativas de los distintos grupos de interés.

Macro tendencias en el entorno del Grupo Cooperativo Cajamar

Político	▶ Nuevo gobierno, incertidumbre e inestabilidad política ▶ Tensiones territoriales ▶ Nuevo orden post-globalización (multipolaridad, auge de medidas proteccionistas y nacionalismos)
Económico	▶ Ajustes en las expectativas de crecimiento y retirada gradual de los estímulos monetarios ▶ Mejora en la competitividad y las exportaciones ▶ Vulnerabilidad en las economías emergentes y volatilidad de los mercados financieros
Sectorial / Específico	▶ Se mantiene el escenario de bajos tipos de interés y márgenes reducidos ▶ Condiciones favorables para reducir activos no productivos ▶ Oportunidades para mejorar la experiencia del cliente y aumento de nuevos competidores
Legal regulatorio	▶ Inseguridad jurídica ante interpretaciones legales y nueva ley hipotecaria ▶ Hiperactividad regulatoria ▶ Mayores exigencias de información financiera y no financiera
Tecnológico	▶ Disrupción digital en servicios financieros, <i>omnicanalidad</i> y <i>open banking</i> ▶ <i>Big data</i>, <i>blockchain</i> y robotización ▶ <i>Ciberseguridad</i>
Ambiental	▶ Anteproyecto de ley de cambio climático y transición energética ▶ Mayor compromiso del sector económico frente a los problemas ambientales ▶ Aumento de las demandas ambientales de los grupos de interés
Social	▶ Poblaciones cada vez más envejecidas e incertidumbre sobre el sistema público de protección social ▶ Aumento de las desigualdades ▶ Paro y corrupción se mantienen como los principales problemas señalados por la población

En la actualidad existen dos grandes macro tendencias de carácter transversal que van a impactar de forma relevante en cada uno de los riesgos tradicionales que gestiona el Grupo Cooperativo Cajamar, ampliando y/o modulando las expectativas de los distintos grupos de interés y poniendo a prueba su capacidad de resiliencia. Hablamos del proceso de transición a una economía baja en carbono, o descarbonización de la economía, y del proceso de transformación digital. Ambos procesos implicarán tanto cambios organizativos como la ampliación de capacidades en términos de procesos y creación de nuevos productos y activos.

⁵ Se puede consultar el análisis completo del entorno en el Anexo II del presente documento.



3.6 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 prudenciales. 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 las 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.

Factores de riesgo

Riesgos relevantes que podrían afectar a la situación del Grupo

R1	Riesgo de crédito	R7	Riesgo de concentración
R2	Riesgo de negocio	R8	Riesgo de interés
R3	Riesgo de liquidez y financiación	R9	Riesgo reputacional
R4	Riesgo inmobiliario	R10	Riesgo operacional
R5	Riesgo de mercado	R11	Riesgo de tipo de cambio
R6	Riesgo soberano y macroeconómico	R12	Riesgo tecnológico

Factores de riesgo identificados del análisis del macroentorno (ver Anexo II)

RE.1	Entorno político	RE.5	Entorno tecnológico
RE.2	Entorno económico	RE.6	Entorno ambiental
RE.3	Entorno sectorial	RE.7	Entorno social
RE.4	Entorno legal y regulatorio		



Mapa de riesgos

(Análisis de materialidad realizado por
Gestión Global del Riesgo)

R1= Riesgo de crédito

R2= Riesgo de negocio

R3= Riesgo de liquidez y financiación

R4= Riesgo inmobiliario

R5= Riesgo de mercado

R6= Riesgo soberano y macroeconómico

R7= Riesgo de concentración

R8= Riesgo de interés

R9= Riesgo reputacional

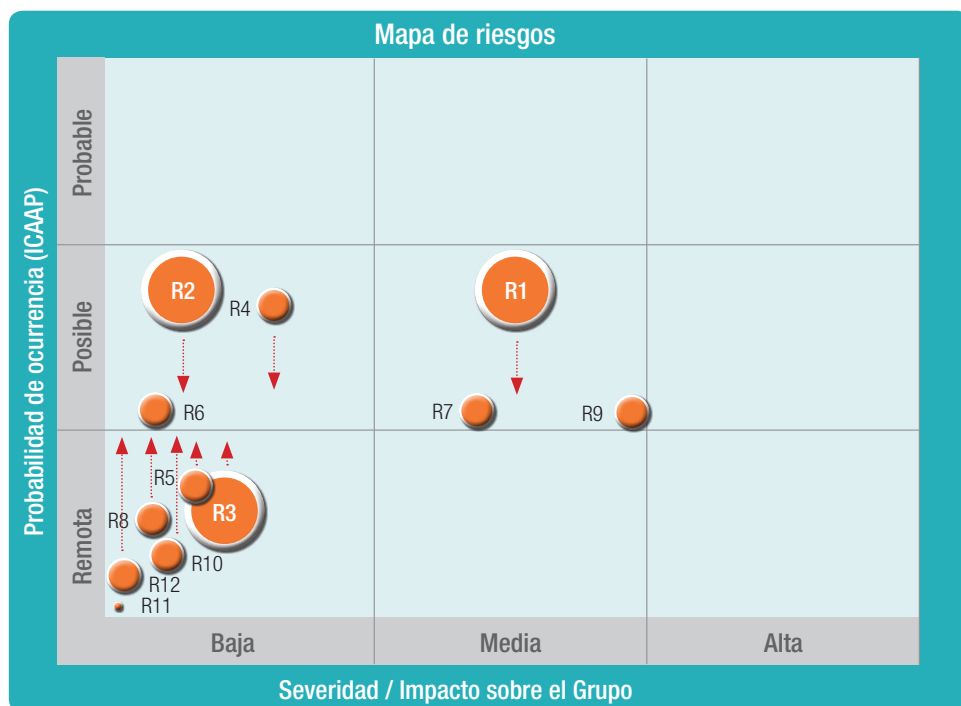
R10= Riesgo operacional

R11= Riesgo de tipo de cambio

R12= Riesgo tecnológico

→ Propensión al riesgo

● Tamaño: peso del riesgo en el conjunto de riesgos del Grupo



(Impacto en términos de capital: necesidad de capital por Pilar II-Basilea)

3.7 Expectativas de los grupos de interés: análisis de materialidad



Información
relacionada

- ▶ Principales canales de interacción con los grupos de interés estratégicos
- ▶ Fuentes de información utilizadas para la realización de análisis de materialidad

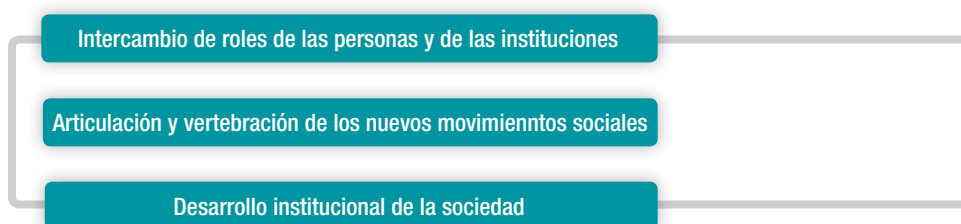
El Grupo Cooperativo Cajamar define a sus grupos de interés (*stakeholders*) como aquellas instituciones o grupos de personas, organizados o no, que interactúan con la entidad en el desempeño de su negocio, entendido este en su sentido más amplio. Igualmente, se consideran grupos de interés aquellas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



Los grupos de interés y el modelo de negocio del Grupo Cooperativo Cajamar



Claves para identificar y comprender a los grupos de interés



Las expectativas de los grupos de interés, en esencia, apenas han experimentado cambios con respecto a las recogidas el año anterior. Para su identificación y alcance, el Grupo ha realizado un análisis de materialidad basado metodológicamente en distintas fuentes de información disponibles, intentando abarcar todo el espectro de los grupos de interés que son considerados como cruciales para la entidad. En 2017 se puso en marcha la metodología de *contraste de materialidad* con el objetivo de validar los asuntos relevantes identificados y el nivel de intensidad al que debe dar respuesta el modelo de negocio del Grupo. Dicho contraste, unido a las distintas fuentes informativas utilizadas, han dado lugar al siguiente mapa de materialidad.

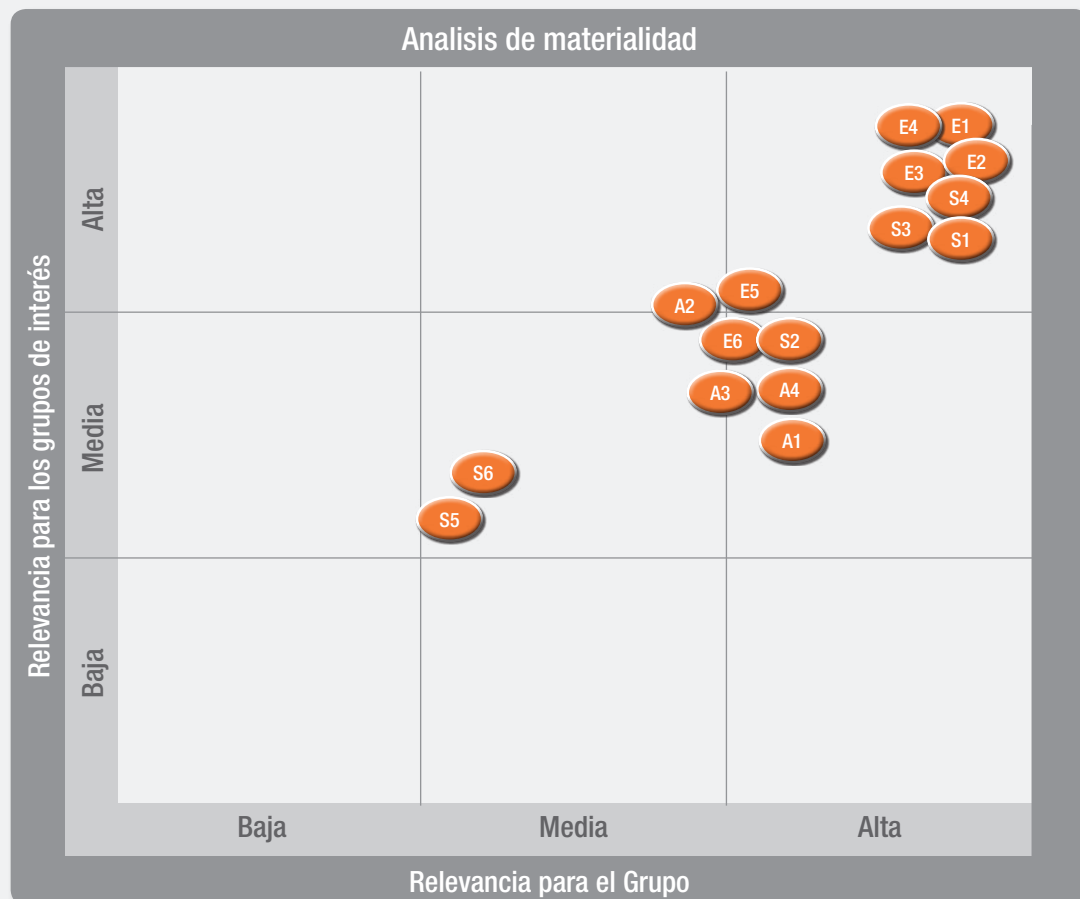


Expectativas de los principales grupos de interés estratégicos

				Nivel	
Expectativas		Grupos de interés	Cobertura	2017	2018
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, Clientes	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, Clientes, Clientes sector agroalimentario	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 a los distintos ciclos de vida	Socios cooperativistas, Clientes	Externa	●	●
	S.3 Gestión de las personas y adaptación al cambio	Empleados, Sindicatos	Interna	●	●
	S.4 Evitar la exclusión financiera	Regulador, Cliente, Sociedad	Externa	●	●
	S.5 Acción social y cultural	Empleados, 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 Riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	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



La relevancia para los grupos de interés está relacionada con el nivel de influencia que tienen los distintos grupos de interés en la toma de decisiones del Grupo. Por su parte, la relevancia para el Grupo guarda relación con el grado de importancia que tiene cada uno de los asuntos materiales para la sostenibilidad a largo plazo del Grupo.

Cada una de las distintas fuentes de información o canales utilizados se incorporaron al análisis de materialidad con distinta ponderación o grado de relevancia. El resultado fue elaborado por el área de Sostenibilidad teniendo presentes los planteamientos estratégicos del Grupo, quedando reflejados visualmente de forma bidimensional a través de la matriz o mapa de materialidad.



4. Estrategia



Información
relacionada

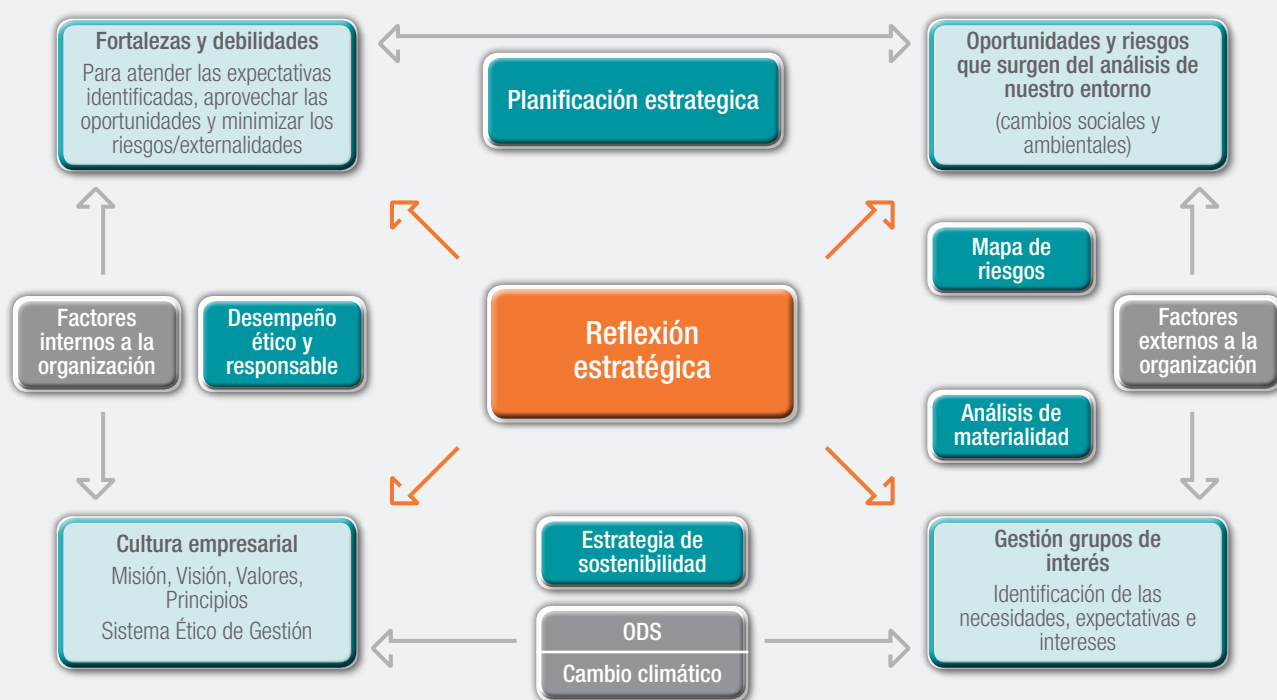
► Alianzas estratégicas

4.1 Reflexión estratégica

Para el Grupo Cooperativo Cajamar, el proceso de planificación estratégica sirve para definir cómo lograr integrar la misión y objetivos fundamentales, como son la creación de valor compartido y la generación de un impacto positivo sobre la sociedad, a través de los principios cooperativos, el desarrollo sostenible y la capacidad que tiene la actividad financiera para crear riqueza, generar empleo y fijar capital al territorio.

Para poder lograrlo, desde el Grupo Cooperativo Cajamar se es consciente de la necesidad de fomentar un diálogo y una comunicación constante con todos nuestros grupos de interés, permitiendo identificar correctamente sus intereses, demandas y expectativas. Al mismo tiempo, el Grupo debe identificar con qué fortalezas y debilidades cuenta para acometer este objetivo, y cuáles son las oportunidades y riesgos que llevan asociados.

Para llevar a cabo sus propósitos, el Grupo Cajamar cuenta con el compromiso en un desempeño responsable que se materializa a través de su Sistema Ético de Gestión y una gestión global del riesgo fundamentada en el principio de prudencia.





4.2 Sostenibilidad y Plan estratégico 2018-2020

Siguiendo esta metodología, en 2018 se ha culminado la revisión del plan estratégico de la entidad. En este proceso, la entidad ha realizado un análisis exhaustivo del entorno competitivo y evaluado la situación interna de partida para identificar los riesgos y oportunidades que se presentan a corto y medio plazo de cara a la consecución de su misión y visión.

La sostenibilidad en sus múltiples vertientes va a desempeñar un papel capital en el ámbito estratégico de la entidad, tanto por la necesidad de diferenciarse según las implicaciones de su visión 2025, como por la posición que esta ocupa en su *Plan estratégico 2018-2020*, situada como elemento necesario en su ambición para 2020.

Para su consecución el Grupo cuenta con sus principios cooperativos, un compromiso persistente con la economía social, y unos valores éticos que se derivan de su naturaleza social de base cooperativa y de su Sistema Ético de Gestión.

4.3 Ejes estratégicos

Una vez proyectado el horizonte y posicionamiento del Grupo, se han diseñado siete ejes estratégicos que pretenden establecer y guiar el camino para la consecución de los objetivos planteados. Este proceso cuenta con todos los mecanismos necesarios de seguimiento y control, así como con el compromiso del conjunto de personas que forman parte de la organización.

Asociado a cada eje estratégico, el Grupo Cooperativo Cajamar ha identificado los diferentes capitales y riesgos relacionados con cada uno de ellos, así como los grupos de interés involucrados y las expectativas asociadas.

Desde un enfoque concreto de sostenibilidad, cada eje estratégico cuenta también con diferentes iniciativas que, en su conjunto, forman un itinerario específico en este ámbito, agrupándose en tres principales bloques. Estos a su vez conforman la propia estrategia de sostenibilidad del Grupo Cooperativo Cajamar.



EJES ESTRATÉGICOS	Capitales relacionados	Grupos de interés	Expectativas	Riesgos relacionados	Itinerario de sostenibilidad	
Mejora la experiencia del cliente	Financiero Industrial Intelectual Humano Social y relacional	Accionistas Socios Clientes Empleados	E.1, E.2, E.4, S.1, S.2, S.4, S.5, S.6, A.2, A.3, A.4	R9 R2, R4, R5, R6, R7	Fomento de la transparencia y la divulgación de información no financiera	GESTIÓN ÉTICA Y CULTURA CORPORATIVA
Optimización del modelo operativo	Financiero Industrial Intelectual Humano	Accionistas Socios Empleados Proveedores Regulador	E.4, E.5, E.6, A.1, A.3, A.4	R10, R12 R2, R3, R4, R5	Fortalecer el Sistema Ético de Gestión	
Gestión del cambio y desarrollo del talento	Intelectual Humano Social y relacional Natural	Empleados Socios Clientes	E.1, E.2, E.4, E.5, S.3, S.5, S.6, A.1, A.3, A.4	R9 R1, R2, R3	Desarrollo de la cultura corporativa a través del programa de voluntariado corporativo	
Expectativas Desarrollo del modelo de distribución comercial	Financiero Industrial Intelectual Humano	Todos	E.1, E.2, E.3, E.5, S.1, S.2, S.4, A.2	R5, R7, R10, R12 R2, R3, R4, R5	Promover la inversión socialmente responsable y las finanzas sostenibles	ECONOMÍA SOCIAL Y FINANZAS SOSTENIBLES
Desarrollo de la singularidad en los segmentos objetivos	Financiero Industrial Intelectual Humano Social y relacional	Accionistas Socios Clientes Empleados	E.1, E.2, E.4, S.1, S.2, S.4, S.5, S.6, A.2, A.3, A.4	R2, R9 R1, R2, R5, R7	Apoyar la estrategia del Grupo para fortalecer su presencia en la economía social. Contribución al desarrollo local y a la articulación territorial	
Gestión de riesgos	Financiero Industrial Intelectual Humano	Accionistas Socios Clientes Empleados Regulador Analistas	E.3, E.4, E.5, E.6, A.1, A.2	Todos	Gestión de los riesgos y oportunidades vinculadas con los ODS	DESARROLLO SOSTENIBLE
Evolución del nuevo modelo de tecnología	Industrial Intelectual Humano Natural	Accionistas Socios Clientes Empleados Proveedores Regulador	E.1, E.2, E.3, E.4, E.5, E.6, S.1, S.3, S.6, A.1, A.3, A.4	R12 R2, R5, R6	Implantación de las recomendaciones TCFD sobre cambio climático	



5. Desempeño



Información
relacionada

► Informe Anual de Gobierno Corporativo

5.1 Dimensión económica

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

Idoneidad

El gobierno corporativo de las entidades en general, aunque muy especialmente de las sociedades cotizadas y, en áreas concretas, de las entidades de crédito, ha sido objeto de una atención prioritaria por parte de los reguladores y supervisores nacionales y europeos. En este contexto se produce la exigencia de disponer de procedimientos que definan y aseguren la evaluación continuada de la idoneidad de los consejeros, directores generales o asimilados, así como de la de otros empleados que sean responsables de las funciones de control interno u ocupen puestos clave para el desarrollo de la actividad financiera de la entidad. Además, la nueva regulación a escala europea en materia de idoneidad y gobierno corporativo pretende garantizar la existencia de procedimientos que aseguren unos criterios óptimos de selección, nombramiento, integración, formación, diversidad y sucesión del personal perteneciente a los colectivos mencionados.

En esta línea, el Grupo Cooperativo Cajamar aprobó en 2018 su nueva *Política de idoneidad* que sustituye a la anterior respondiendo así a la nueva regulación, a las directrices de la EBA y a las expectativas de sus grupos de interés en el ámbito de las buenas prácticas en materia de gobernanza. El proceso de selección de consejeros, directivos y personal clave del Grupo Cooperativo Cajamar viene determinado por los principios de:

- **Efectividad.** El proceso de selección garantizará que la elección se corresponda con el mejor candidato posible en cada momento en atención a las necesidades presentes y futuras del Grupo.
- **Imparcialidad y transparencia.** El proceso de selección será transparente y no adolecerá de sesgos implícitos, proporcionando las mismas oportunidades a todos los candidatos cualificados.
- **Dedicación suficiente.** El proceso de selección garantizará que la dedicación de dichas personas sea la necesaria y acorde con las exigencias del marco regulatorio y del Grupo.
- **Diversidad.** En el proceso de selección se favorecerá la diversidad de experiencias, de conocimientos y de género.



Formación

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 y una prioridad para el Grupo Cooperativo Cajamar, que contempla estos aspectos desde la perspectiva de su Sistema Ético de Gestión. En esta línea, en 2018 se ha continuado impartiendo formación en materia de prevención de riesgos penales que incluye un módulo relativo a la prevención de la corrupción entre particulares, fomentando así también la debida difusión, conocimiento y aplicación de la Política Anticorrupción.

Gobierno interno

Además de cumplir con los requerimientos derivados de la legislación en el ámbito del gobierno interno, el Grupo tiene también en consideración las *Directrices* de la EBA (GL11), de 26 de septiembre de 2017, aplicables desde el 30 de junio de 2018, y que sustituyen a la anterior *Guía de la EBA sobre Gobierno Interno* (GL44), de septiembre de 2011; así como las recomendaciones incluidas en el *Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas*, de la CNMV, de febrero de 2015; los *Principios de Gobierno Corporativo para Bancos*, del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, de junio de 2015, y las mejores prácticas en este ámbito.

Sin perjuicio de que el grado de cumplimiento y/o seguimiento de las *Directrices* (GL11), del *Código* y de los *Principios* mencionados en el párrafo anterior por el Grupo Cooperativo Cajamar sea bueno, este trabaja de forma continuada en la identificación de oportunidades de mejora y su ejecución en línea con los constantes desarrollos normativos en la materia y los mejores estándares y prácticas de gobierno corporativo.

Por su parte, en relación con las recomendaciones del *Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas*, el grado de cumplimiento del BCC está en la media de las principales sociedades cotizadas en España. De igual modo, en 2018 se ha seguido dando cumplimiento a la recomendación número 53 del *Código*, que hace referencia a la supervisión del cumplimiento de la *Política de responsabilidad social corporativa* a un comité delegado del Consejo de Administración, la cual se ha atribuido al Comité de Estrategia de Negocio.



Transparencia

En 2018 se integra el presente documento como independiente a la formulación de las cuentas anuales tal y como establece la normativa en vigor, tanto en el ámbito europeo como español, sobre información no financiera.

Anticorrupción

En cumplimiento del modelo de supervisión y seguimiento del Plan de Prevención de Riesgos Penales, el Grupo efectuó en 2018 la revisión de los controles establecidos para evitar la comisión de los delitos contemplados en dicho Plan, entre los que se incluye el delito de corrupción entre particulares.

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



Información
relacionada

- Información financiera
- Rating

En 2018 el modelo de negocio del Grupo Cooperativo Cajamar ha continuado con el proceso de fortalecimiento estructural, mejorando su posición absoluta y relativa en términos de rentabilidad, eficiencia, resultados y volumen de negocio. Mejora el margen bruto recurrente en un 3,8 %, y el resultado del ejercicio en un 2,7 %, alcanzando los 82.2 millones de euros. En lo relativo al volumen de negocio, crecieron todas las magnitudes, destacando un incremento de los activos totales en balance de un 8,8 %, el crecimiento de los recursos minoristas en un 9,9 %, y la inversión crediticia sana en un 4,1 %. Desde el punto de vista de la solvencia, el Grupo mejora sensiblemente en 2018, destacando el capital de primera categoría (CET1), que alcanzó al cierre del año el 12,52 %; el coeficiente de solvencia, que se situó en el 14,26 %; así como una clara reducción de la tasa de morosidad. En este último aspecto, cabe destacar que se han cumplido olgadamente los objetivos de morosidad y de venta de activos adjudicados.



Cifras más significativas en 2018

(miles de euros)

	31/12/2018	31/12/2017	Interanual	
			Abs.	%
RESULTADOS				
Margen de intereses	586.041	548.142	37.899	6,9 %
Margen bruto	934.076	977.558	(43.482)	(4,4 %)
Margen Bruto recurrente	892.320	859.657	32.663	3,8 %
Margen explotación	367.763	363.139	4.623	1,3 %
Margen explotación recurrente	326.007	245.239	80.768	32,9 %
Resultado antes de impuestos	69.104	97.808	(28.703)	(29,3 %)
Resultado consolidado del ejercicio	82.252	80.058	2.195	2,7 %
Resultado atribuido a la entidad dominante	82.252	80.058	2.195	2,7 %
Volumen de negocio				
Activos totales en balance	44.078.805	40.507.329	3.571.476	8,8 %
Fondos propios	3.075.758	3.052.262	23.496	0,8 %
Recursos minoristas de balance	28.498.653	25.940.894	2.557.759	9,9 %
Recursos fuera de balance	4.293.159	4.126.567	166.592	4,0 %
Inversión Crediticia Sana	29.126.027	27.968.427	1.157.600	4,1 %
Gestión del riesgo				
Inversión Crediticia Bruta	31.584.988	31.329.017	255.971	0,8 %
Riesgos contingentes	728.419	650.724	77.695	11,9 %
Activos dudosos de la Inversión Crediticia	2.458.961	3.360.590	(901.629)	(26,8 %)
Riesgos contingentes dudosos	6.257	7.402	(1.145)	(15,5 %)
Tasa de morosidad (%)	7,63 %	10,53 %	(2,90)	
Tasa de cobertura de la morosidad (%)	43,60 %	40,28 %	3,32	
Liquidez				
LTD (%)	101,65 %	110,08 %	(8,43)	
LCR (%)*	207,49 %	214,62 %	(7,13)	
NSFR (%)	118,51 %	112,30 %	6,21	
Gap de Negocio	(491.363)	(2.719.240)	2.227.877	(81,9 %)
Solvencia phased In (*)				
CET 1 (%)	12,52 %	11,19 %	1,45	
Tier 2 (%)	1,74 %	2,18 %	0,06	
Coefficiente de solvencia (%)	14,25 %	13,37 %	1,52	
Ratio de Apalancamiento (%)	6,39 %	6,44 %	(0,05)	
Solvencia fully loaded (*)				
CET 1 (%)	11,55 %	10,90 %	1,40	
Tier 2 (%)	1,74 %	2,18 %	0,06	
Coefficiente de solvencia (%)	13,29 %	13,08 %	1,46	
Ratio de Apalancamiento (%)	5,89 %	6,29 %	(0,40)	
Rentabilidad y eficiencia				
ROA (%)	0,19 %	0,20 %	(0,01)	
RORWA (%)	0,35 %	0,34 %	0,01	
ROE (%)	2,74 %	2,64 %	0,10	
Ratio de Eficiencia (%)	60,63 %	62,85 %	(2,22)	
Ratio de Eficiencia Recurrente (%)	63,47 %	71,47 %	(8,00)	
Rentabilidad y eficiencia				
Socios	1.436.237	1.433.980	2.257	0,2 %
Empleados	5.506	5.586	(80)	(1,4 %)
Oficinas	1.018	1.057	(39)	(3,7 %)

* Variación interanual en relación al 01/01/2018



5.1.3 Gestión global del riesgo (expectativa E.3)

La gestión global del riesgo es un elemento fundamental para cualquier entidad bancaria. La grave crisis en la que se vio inmersa el sector financiero ha obligado a todas las entidades del sector a realizar en estos últimos años un tremendo esfuerzo para depurar sus balances y reducir sus activos irregulares. Las autoridades regulatorias han desempeñado un papel fundamental en este proceso y ha sido constante la evolución de los mecanismos que se han desarrollado en el ámbito del control del riesgo y de las exigencias en los niveles de solvencia de las entidades. En este sentido, uno de los hitos más importantes durante 2018 ha sido la entrada en vigor a principios de año de la nueva normativa contable de contabilización, clasificación y medición del deterioro de instrumentos financieros bajo el marco IFRS9, que reemplaza la circular 4/2016 del Banco de España, lo cual ha tenido un impacto en el nivel de provisiones y reservas del Grupo Cooperativo Cajamar.

El Grupo ha conseguido superar todas estas situaciones apoyándose en el principio de prudencia contemplado en el Sistema Ético de Gestión y basándose en un modelo de negocio vinculado al sector agro extendido, las pymes y los pequeños negocios, participando en el proceso de reestructuración y liderando la integración de cajas rurales; todo ello sin recibir ayudas públicas. Además, por su dimensión y por sus objetivos de mercado, el Grupo no mantiene prácticas monopolísticas ni ha recibido sanciones firmes por incumplimientos normativos en este ámbito.

Éxito en el saneamiento del balance

El esfuerzo de la entidad en la gestión del riesgo de crédito durante los últimos años, junto con una coyuntura más favorable, ha posibilitado el logro de resultados satisfactorios en diferentes iniciativas vinculadas con los objetivos estratégicos del Grupo, como puede ser la reducción de la morosidad, una correcta distribución de la cartera crediticia que reduzca el riesgo por concentración, y el fortalecimiento en la gestión global del riesgo.

Inversión crediticia en 2018

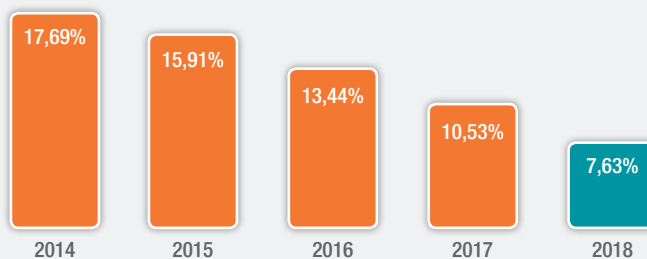
(miles de euros)

	31/12/2018	31/12/2017	Interanual	
			Abs.	%
Administraciones públicas	715.007	783.290	(68.283)	(8,7 %)
Otras sociedades financieras	1.137.673	646.487	491.186	76,0 %
Sociedades no financieras	11.268.911	10.954.820	314.091	2,9 %
Hogares	18.154.919	18.669.637	(514.718)	(2,8 %)
Crédito a la clientela minorista (bruto)	31.276.510	31.054.234	222.276	0,7 %
<i>De los que:</i>				
Promotores inmobiliarios	1.108.230	1.605.970	(497.740)	(31,0 %)
Crédito a la clientela sano minorista	28.817.549	27.693.644	1.123.905	4,1 %
Activos dudosos de la Inversión Crediticia	2.458.961	3.360.590	(901.629)	(26,8 %)
Otros créditos *	-	-	-	-
Cartera de renta fija de clientes	308.478	274.783	33.695	12,3 %
Inversión Crediticia Bruta	31.584.988	31.329.017	255.971	0,8 %
Inversión Crediticia Sana	29.126.027	27.968.427	1.157.600	4,1 %
<i>Corrección por Riesgo de Crédito de la clientela</i>	<i>(1.072.033)</i>	<i>(1.351.449)</i>	<i>279.416</i>	<i>(20,7 %)</i>
Total Inversión Crediticia	30.512.956	29.977.533	535.423	1,8 %
Riesgos fuera de balance				
Riesgos contingentes	728.419	650.724	77.695	11,9 %
<i>de los que: riesgos contingentes dudosos</i>	<i>6.257</i>	<i>7.402</i>	<i>(1.145)</i>	<i>(15,5 %)</i>
Riesgos totales	32.313.407	31.979.741	333.666	1,0 %
Riesgos dudosos totales	2.465.218	3.367.992	(902.774)	(26,8 %)

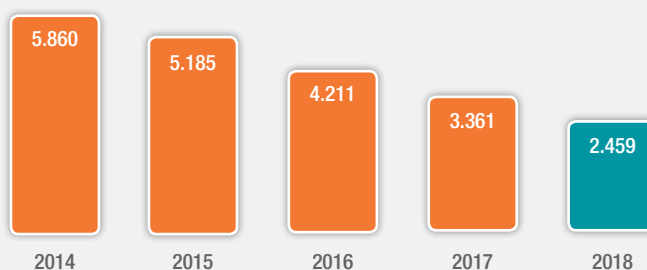


Morosidad y activos dudosos en 2018

Tasa de Morosidad (%)



Activos dudosos (miles de euros)



Marco de propensión al riesgo en el nuevo plan estratégico

En lo referente a la propensión al riesgo, el Grupo Cooperativo Cajamar, como entidad de crédito de importancia sistémica sometida a los planteamientos del Consejo de Estabilidad Financiera, tiene definido un marco de propensión al riesgo (RAF, por sus siglas en inglés). El Grupo ha definido dicha herramienta para que sea la referencia para la entidad en el ámbito de la gobernanza del riesgo. Los valores actuales del RAF están alineados con el nuevo Plan Estratégico 2018-2020 y no han requerido ser modificados. El nuevo Plan Estratégico favorece una reducción de los niveles de riesgo, por lo que la consecución de este plan está en consonancia con el marco de propensión al riesgo del Grupo Cooperativo Cajamar.

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



La Dirección General de Control Global del Riesgo

Dada la trascendencia de la gestión global del riesgo, la entidad cuenta con una Dirección General de Control Global del Riesgo, que reporta directamente al Consejo de Administración y tiene la misión de complementar las actividades de asunción de riesgo de las unidades de negocio a través de sus responsabilidades de seguimiento y control. 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.

Principales acciones desarrolladas durante 2018 para reforzar el control global del riesgo

Implantación de la herramienta tecnológica KPMG Accounting Reporting Tool (KART) que permite la generación automática de información relevante para el seguimiento y análisis de las necesidades de provisión bajo el nuevo marco de IFRS 9, pudiendo monitorizar, identificar *drivers* explicativos de la evolución, y realizar un análisis de la clasificación contable y nivel de coberturas aplicadas, según diferentes ejes de análisis

De conformidad con el *Manual de Gobernanza del Marco de Estrés Test* del Grupo, sobre los escenarios de estrés monorriesgo aplicables a cada uno de los riesgos identificados como materiales, se han presentado los relativos a los riesgos de crédito, soberano, reputacional, de concentración, de mercado, inmobiliario y tecnológico.

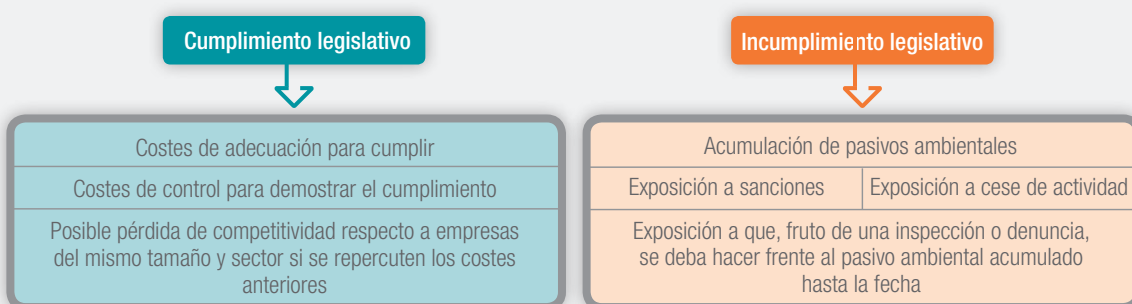
Consolidación del proceso de estimación individualizada de las coberturas iniciado en 2017 para dar cumplimiento a las exigencias normativas del Banco de España (circular 4/2017).

Desarrollo de actuaciones en el ámbito del *Plan de Contingencia de Liquidez*, mejorando la integración con la evaluación de escenarios de estrés y la documentación relativa a los procesos asociados al desarrollo de cada medida de provisión de liquidez

Riesgo de naturaleza ambiental y social

El Grupo Cooperativo Cajamar mantiene una posición proactiva en la gestión del riesgo que puede afectar a la entidad y a sus socios y clientes. Una muestra de ello es el trabajo que se lleva realizando en los últimos años en el desarrollo de herramientas y metodologías que permitan identificar y valorar los riesgos financieros de naturaleza ambiental.

Este riesgo financiero ambiental cada vez está adquiriendo un mayor peso y relevancia; y más pronto que tarde se espera que este empiece a ser monitorizado y fiscalizado por los organismos regulatorios. Consciente de esta realidad, el Grupo Cooperativo Cajamar tiene implementado un modelo que permite evaluar dicho riesgo y clasificar su cartera crediticia en base a su exposición al riesgo por incumplimiento regulatorio.





En la actualidad el Grupo Cooperativo Cajamar tiene la capacidad de realizar este análisis de su cartera con una actualización constante, lo que le proporciona un conocimiento permanente del riesgo regulatorio de naturaleza ambiental. Esto facilita a la entidad la gestión y seguimiento de aquellos clientes que por su nivel de riesgo o situación económica necesiten de una intervención. A cierre de 2018, tan solo ha requerido una mayor intervención por parte de la entidad un 0,403 % del total de cartera.

Esta herramienta de análisis se mantiene en constante desarrollo, y se siguen incorporando otras variables relacionadas con el riesgo por cambio climático o las vinculaciones con los diferentes niveles de rating financiero y volúmenes de riesgo por cliente.

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



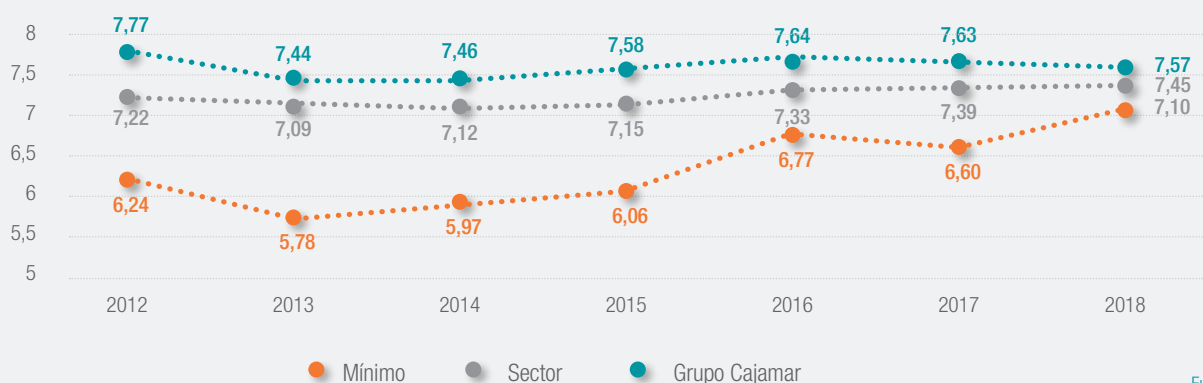
Información relacionada

- ▶ Atención al cliente
- ▶ Quejas y reclamaciones
- ▶ Política de calidad
- ▶ Política de ejecución y gestión de órdenes
- ▶ Directiva MIFID
- ▶ Política de gestión de los conflictos de Intereses
- ▶ Seguridad en banca electrónica

El Grupo Cooperativo Cajamar contaba a finales de 2018 con casi 3,4 millones de clientes, siendo estos el centro de su modelo de negocio. Dicho modelo se basa fundamentalmente en la creación de un marco relacional estable, duradero, basado en la ética, en la creación de valor mutuo (valor compartido), y en la mejora continua tanto de la calidad de los productos y servicios como de la experiencia del cliente.

Dicha experiencia del cliente se ve reforzada por el compromiso con el entorno a través de la implicación de los 1,4 millones de socios cooperativistas que tienen la doble condición de socio y de cliente y que contribuyen a reforzar la tasa de mutualización del Grupo, que a finales de 2018 se situaba en 41,17 %. Por su parte, el nivel de satisfacción global de sus clientes con el Grupo Cooperativo Cajamar se situó en 7,57 en 2018, siendo superior a la media del sector.

Satisfacción global de los clientes con el Grupo



Fuente: Informe Stiga 2018



Defensa del cliente

El Grupo Cooperativo 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. De lo recogido en el presente apartado se ha optado por disociar la información estadística correspondiente a las reclamaciones sobre *cláusula gastos*. La razón de ello es que durante el ejercicio 2018 han continuado siendo numerosas las reclamaciones por este motivo (no ocurrió lo mismo con la *cláusula suelo*), lo que hacía difícil, de no haberlo hecho de este modo, presentar la información estadística sin que se *contaminasen* las comparativas con las series históricas de años anteriores.

Consecuentemente, dejando de lado las 3.886 reclamaciones por *cláusula gastos*, incluidas 261 ante el Banco de España, se presentaron un total de 5.638 reclamaciones, de las que 5.342 lo fueron directamente al SAC, 292 ante el Banco de España y 4 ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). Las admitidas a trámite por el SAC fueron 3.797 (71 %).

Respecto al año anterior, hay una disminución del 8 % en el número global de reclamaciones (5.638 vs. 6.129).

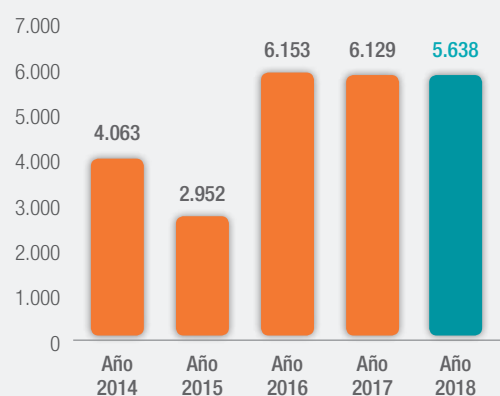
Ante el Departamento de Reclamaciones del Banco de España, con relación a 2017, aumentó un 34 % el número de reclamaciones presentadas (292 vs. 218).

En el caso de las presentadas ante el departamento de reclamaciones de la CNMV, no hubo cambios respecto a 2017 (4 vs. 4).

Durante 2018, descontando 3.220 resoluciones sobre *cláusula gastos*, incluidas 748 por el Banco de España, se cerraron un total de 4.348 expedientes, incluidos 283 por el Banco de España y 5 por CNMV, resolviéndose un 62 % a favor de las entidades, un 20 % a favor del reclamante, un 17 % sin pronunciamiento y el resto (1 %) fueron desistimientos.

Finalmente, sin considerar 156 casos sobre *cláusula gastos*, 19 ante el Banco de España, el número de reclamaciones pendientes al término del ejercicio 2018 fue de 392, incluidas 68 correspondientes a los departamentos de reclamaciones del Banco de España (67) y de la CNMV (1).

Evolución de reclamaciones presentadas



Principales ejes de la protección del cliente

EJES	PLANTEAMIENTO	OBSERVACIONES
Seguridad y confidencialidad	El <i>Código de Conducta</i> es taxativo en relación con la seguridad y protección del cliente, la gestión de los conflictos de interés, así como la seguridad y confidencialidad de los procesos	En 2018 no se produjeron reclamaciones fundamentadas en relación con el deber de secreto respecto de datos personales de clientes



Protección ante la política comercial	La protección ante la política comercial del Grupo Cooperativo Cajamar se fundamenta en los principios éticos recogidos en el Sistema Ético de Gestión y en el <i>Código de Conducta</i> . La totalidad de los productos y servicios comercializados por el Grupo han sido evaluados con objeto de garantizar la protección al consumidor	En 2018 no se produjeron incumplimientos de la regulación de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de productos y servicios, así como a las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo publicidad, promoción y patrocinio. No obstante, en 2018 se ha producido una sanción firme por la Agencia Catalana de Consumo por importe de 2.750 euros por no entregar la hoja oficial de reclamaciones y no tener incluidos en el contrato de depósito y administración de valores el teléfono gratuito de atención de reclamaciones. En 2018 no se produjeron reclamaciones fundamentadas en relación con el deber de secreto respecto a datos personales de clientes
Capacitación del cliente	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	La formación financiera se está realizando en el ámbito escolar. En el curso escolar 2017-2018 se formó en educación financiera a un total de 5.513 escolares
Accesibilidad	La política de accesibilidad del Grupo Cooperativo Cajamar se basa en los principios de seguridad, confortabilidad, personalización, autonomía y <i>omnicanalidad</i>	En dicha política se plantean las directrices fundamentales para el despliegue de los principios descritos en la línea de supresión de barreras arquitectónicas, adaptación de mobiliario y accesibilidad <i>web</i>

5.1.5 Gestión del cambio tecnológico (expectativa E.5)

En el ámbito de la transformación tecnológica, la irrupción de un proceso de cambio en la prestación de los servicios financieros, motivado por la incorporación creciente de innovación tecnológica que se está produciendo en el sector en un contexto ya de por sí muy competitivo, exige a todas las entidades seguir buscando y consolidando vías que mejoren su rentabilidad y eficiencia. En base a esto, el Grupo Cooperativo Cajamar continúa adoptando y asentando una serie de medidas que le permitan un adecuado posicionamiento ante esta nueva realidad del mercado. Algunas de ellas ya están implantadas y se encuentran en una fase de consolidación, mientras que otras resultan innovadoras en este ámbito para la entidad.

Una apuesta decidida por la transformación digital

La apuesta del Grupo Cooperativo Cajamar por la transformación digital es continua. El 2018 ha sido un año de afianzamiento de los proyectos implantados durante 2017. El cambio de hábitos del usuario bancario también ha supuesto un cambio muy importante en los soportes contractuales. Continuando con este cambio, en 2018 se ha trabajado para dotar a la red de más medios que faciliten la movilidad, lo que se traduce en una mayor capacidad para comercializar y cerrar operaciones con el cliente fuera de la oficina. Este extremo lleva asociada la posibilidad de utilizar el Sistema de Firma Digital (SFD), acceso a terminal financiero de forma ágil y segura, hacer uso de videoconferencia y disponer de acceso a documentos y correo como principales funcionalidades.

Desde el punto de vista cuantitativo, en 2018 se incrementaron en un 10 % los usuarios de banca a distancia y de banca móvil, aumentándose en un 88 % las transacciones online realizadas y en un 60 % el porcentaje de empleo de la firma digital.

Principales indicadores de transformación digital	2018
Número de tarjetas	1.454.199
Numero TPVs	71.174
Usuarios banca a distancia	724.311
Usuarios banca móvil	367.215
Documentos firmados mediante SFD	1.373.661
Transacciones realizadas <i>online</i> (millones)	2.854

Pago con móvil: pagar usando tu móvil ya no es el futuro

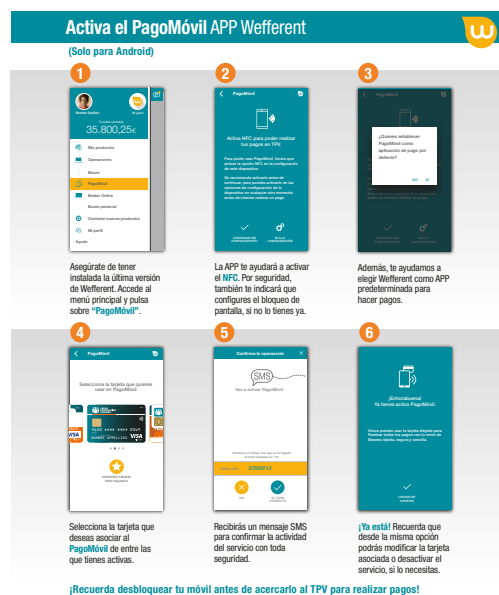
La tecnología NFC (Near Field Communication, o comunicación de campo cercano) nació hace más de diez años; sin embargo no ha sido hasta hace poco cuando ha llegado a su máximo auge y todo gracias a los pagos móviles.

En un mundo en donde se necesita optimizar el tiempo, el mero hecho de no tener que buscar la tarjeta física o tan siquiera llevarla encima, supone un hito de comodidad y rapidez. Si a esto se le suma un extra de seguridad, el beneficio obtenido por el cliente es máximo. Este *extra* de seguridad consiste en:

- ▶ La seguridad propia de cada aplicación de pago
- ▶ La obligatoriedad de desbloqueo del terminal móvil
- ▶ Autenticación a la hora de realizar pagos
- ▶ Encriptación de la información de las tarjetas

En este sentido, desde 2018 se pueden realizar pagos desde dispositivos Android e IOS sin necesidad de llevar tarjetas; se activa desde la app *Wefferent* y basta con tener instalada la última versión.

Desde la puesta en marcha del servicio de pago móvil en la entidad se han activado un total de 8.500 tarjetas a través de la app *Wefferent*.



Embajadores digitales

Durante el 2018 ha arrancado la segunda temporada de los embajadores digitales. Es el proyecto estrella del Grupo en el ámbito de la Cultura Digital y cuya misión es hacer de portavoces de la innovación y de las posibilidades de las nuevas tecnologías en la entidad, transmitiendo sus conocimientos y aptitudes digitales hacia el resto de los compañeros. De esta forma, en el desarrollo de su actividad han sido *beta testers* y primeros usuarios de funcionalidades como la firma móvil, el pago móvil y *SuccesFactor*, la nueva herramienta de Recursos Humanos.

Asimismo, los embajadores digitales cuentan con un espacio propio donde interactuar y compartir información en el nuevo canal Yammer, la red social corporativa que ofrece Office 365. Durante los meses de duración del proyecto se ha ido generando un sentimiento de comunidad y pertenencia que va en aumento, con unos índices de participación muy elevados y con un total de 81 mensajes publicados, 6.290 mensajes leídos y 304 mensajes que gustaron. Además, cada mes se establece un nuevo reto, con el objetivo de aportar a los embajadores una motivación extra.

¡Ya somos 125 embajadores!

En 2018 se han celebrado 10 eventos divulgativos (tanto físicos como virtuales), con 40 conferencias de transmisión de conocimiento sobre diversos temas relativos a la digitalización y las nuevas tecnologías. Destacan las sesiones sobre transformación, big data, experiencia del cliente, autoservicio, buscador Inventa web, PPM, biometría, *marketing cloud*, *customer journey*, *Wefferent*, pre-sanción automática, *Yammer*, *mundo IBM*, etc. También se han realizado encuentros con socios, proveedores y colaboradores externos para estar al día de lo que ocurre en el *ecosistema* digital y tecnológico. En este sentido los embajadores digitales han tenido la oportunidad de asistir a charlas sobre *roboadvisors*, inteligencia artificial y *blockchain* entre otras.





Wefferent: la propuesta del Grupo Cooperativo Cajamar para sus clientes digitales

Wefferent, fue lanzado en 2017 para dar cobertura a un segmento de clientes que demandaba servicios financieros dinámicos, asociados a nuevas plataformas tecnológicas. Es parte de un sistema versátil que complementa a la actividad desarrollada por la red de oficinas del grupo, con una unidad de negocio específica que asegure la cercanía con el cliente.

En 2018, la plataforma ha logrado incorporar 90.000 clientes y 272 millones de negocio, además de dotarla de mayor operatividad y funcionalidad, que viene a ratificarla como una de las ofertas más competitivas del sector.

El negocio digital mejora la estructura de ingresos, incorpora nuevas oportunidades en términos de accesibilidad y permite la universalización de los servicios bancarios.

5.1.6 Gestión global proveedores (expectativa E.6)



Información relacionada

- ▶ Código Ético y de Buenas Prácticas de Proveedores, Colaboradores y Subcontratistas
- ▶ Compromisos en la homologación de proveedores

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.

El Grupo es consciente de la importancia de la monitorización de la cadena de suministro para determinar su impacto socio-ambiental, identificar costes reales y riesgos, y ofrecer un servicio de calidad a sus clientes. Para la consecución de estos objetivos el Grupo tiene identificadas distintas categorías de proveedores.

Clasificación según categoría de proveedores en el Grupo Cooperativo Cajamar

Perimetral/alianzas	Proveedor con el que se comparte estructuras de capital o alianzas estratégicas formales
Esencial	Proveedor de un servicio cuya deficiencia o anomalía puede, bien afectar de modo considerable a la capacidad de la entidad
Critico	Proveedor de un servicio cuya deficiencia o anomalía puede afectar a la continuidad del negocio
Único	Proveedor de un servicio de difícil sustituibilidad en términos de acceso o de costes (monopolio, oligopolio, barreras de entrada/salida...)
Homologable	Proveedor al que se le exige el trámite de homologación de la entidad
Estratégico	Proveedor relevante para la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo Cooperativo Cajamar
Significativo	Proveedor que por su recurrencia o volumen de negocio tenga una vinculación significativa para el Grupo Cooperativo Cajamar
Con acceso a información sensible	Proveedor con acceso a información reservada y/o vinculada a la protección de datos de carácter personal



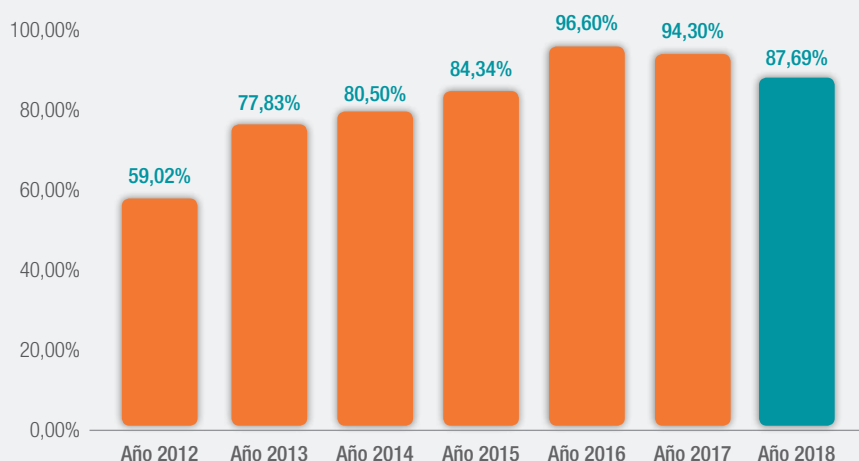
Proceso de homologación de proveedores

El objetivo del proceso de homologación de proveedores consiste en establecer los niveles óptimos para asegurar que un proveedor cumpla los requerimientos de calidad e idoneidad establecidos por Grupo Cooperativo Cajamar, así como los principios y valores recogidos en el Sistema Ético de Gestión y en el *Código ético y de buenas prácticas de proveedores, colaboradores y subcontratistas*. En dicho código se establecen seis compromisos fundamentales de los proveedores relacionados con 1) los derechos humanos y los derechos de los trabajadores; 2) la corrupción y el conflicto de interés; 3) el medio ambiente; 4) la calidad, la fiabilidad y la seguridad del producto/servicio; 5) la confidencialidad; y la 6) la subcontratación y transposición a la cadena de valor/suministro.

Número total de proveedores homologables: 536 (87,69 %) con el proceso concluido

Facturación (euros)	Año 2018
Facturación total	142.875.019
Facturación empresas residentes ⁶	138.280.041
% de facturación empresas residentes sobre facturación total	96,8 %
Facturación empresas no residentes	4.594.978
% de facturación empresas no residentes sobre facturación total	3,2 %

Porcentaje de proveedores homologados



El 100% de los proveedores homologados han firmado su compromiso con el cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial y han sido evaluados en derechos humanos, prácticas laborales y compromiso.

En 2018 se ha puesto en marcha una iniciativa novedosa junto a la Red Española del Pacto Mundial, que ha permitido dar formación en esta materia a 46 proveedores de la entidad que estaban en proceso de renovación de su homologación.

Durante el 2018 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. Además, durante dicho ejercicio se han descartado 39 proveedores por no cumplir con el proceso de homologación.

⁶ Se consideran proveedores locales (residentes) los proveedores nacionales.



Satisfacción proceso de homologación



Fuente: Elaboración propia a través de escalas de Likert

5.2 Dimensión social

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

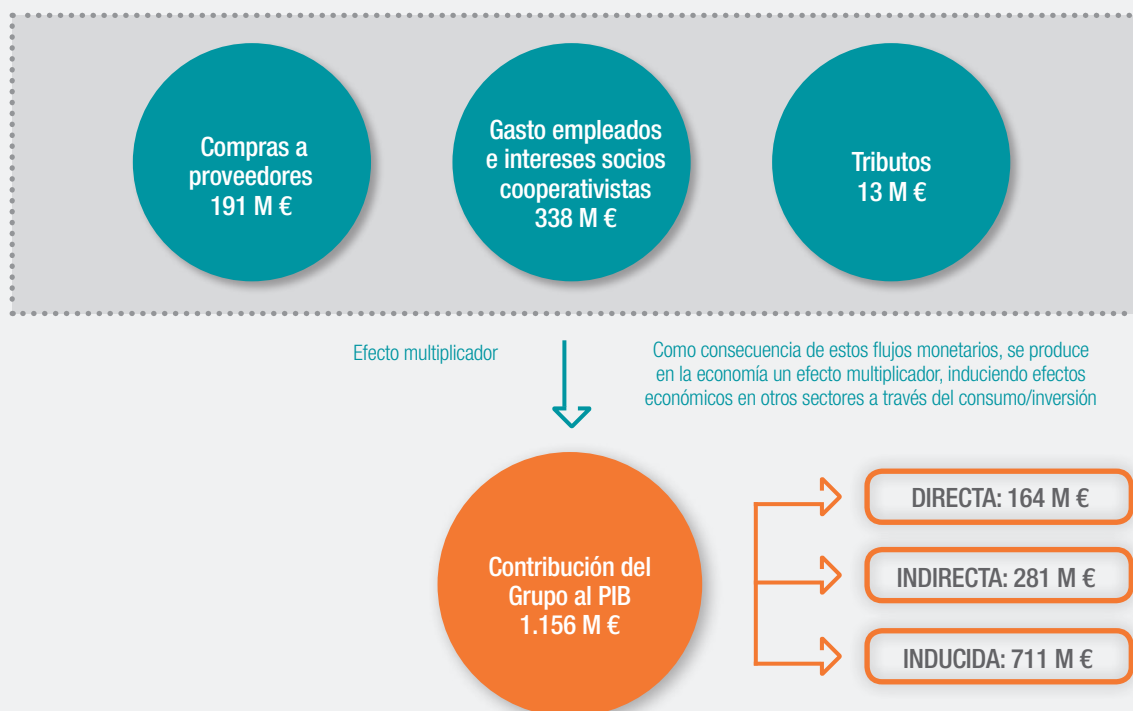
El desarrollo económico y el progreso social de los socios y clientes, así como el entorno en el que el Grupo Cooperativo Cajamar ejerce su actividad, son la verdadera razón de ser del mismo y la mejor forma para contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Contribución al PIB español y al empleo

La actividad del Grupo Cooperativo Cajamar en el conjunto del territorio nacional genera valor económico para las economías locales y para la economía española en general. Una parte de dicha generación de valor se deriva sencillamente de las partidas de gasto, teniendo un efecto muy positivo sobre la actividad económica del entorno. En este sentido, se han tenido en cuenta las principales partidas de gasto (masa salarial, compras a proveedores, retornos cooperativos y pago de los tributos más relevantes) y se ha determinado la contribución directa, indirecta e inducida del Grupo al PIB nacional a través del marco *input-output* de la economía española (INE). El impacto económico sobre el PIB, a partir de estas magnitudes de gasto, sería de 1.156 millones de euros (0,1 % del PIB)



Contribución al PIB español del valor económico distribuido



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€) ⁷	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	21.038	3,8%	3.090	17,4%
Industria	106.128	19,3%	2.336	13,1%
Construcción	28.405	5,2%	1.143	9,2%
Servicios	394.319	71,7%	10.723	60,3%
Total	549.890	100 %	17.792	100 %

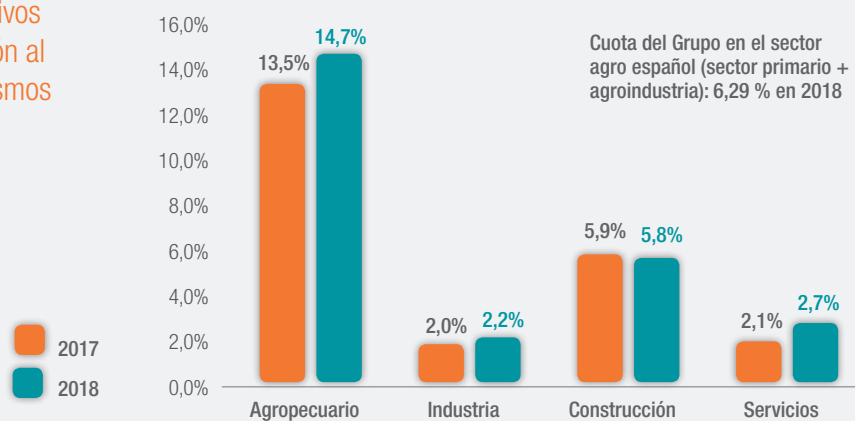
Fuente: Elaboración propia con datos del INE, Banco de España y del Grupo Cooperativo Cajamar.

⁷ Datos para el conjunto de entidades financieras referidos al tercer trimestre de 2018.

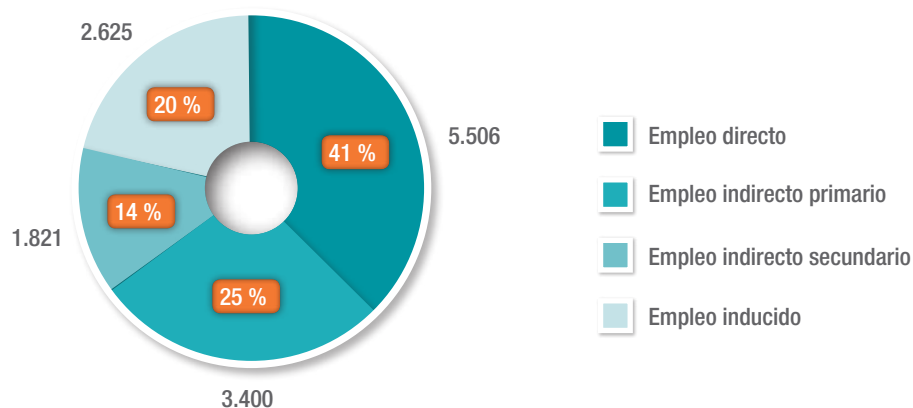


El Grupo, a través de su actividad de financiación de los sectores productivos propició una contribución al PIB por parte de los mismos de 10.383 M€

Peso de la financiación de los sectores productivos del Grupo sobre el total sectorial en España (%)



Contribución total al empleo en España a partir de las principales magnitudes de gasto: 13.352





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

El Grupo Cooperativo Cajamar cuenta con diversas 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, con aquellas soluciones que favorezcan el desarrollo y el progreso de las personas, así como la materialización viable de sus ideas y proyectos.

Soluciones financieras para dotar de viabilidad a familias y particulares

Año 2018	
Número de operaciones	Importe (miles de euros)
28.896	63.370

Soluciones financieras para la financiación de vivienda

Año 2018	
Número de operaciones	Importe (miles de euros)
8.738	851.748

Soluciones financieras para la financiación de estudios

Año 2018	
Número de operaciones	Importe (miles de euros)
1.538	38.799

Soluciones financieras para autónomos

Año 2018	
Número de operaciones	Importe (miles de euros)
11.638	327.447

Soluciones financieras orientadas a jóvenes emprendedores agroalimentarios

Año 2018	
Número de operaciones	Importe (miles de euros)
87	8.214

Nota: Los importes se corresponden con el total formalizado por las operaciones en vigor a fecha 31/12/2018. El número de operaciones se corresponde con las que están en vigor a 31/12/2018, siendo las realizadas en ese año (nuevas y renovaciones), en vigor a 31/12/2018



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



Información
relacionada

- ▶ No discriminación, igualdad laboral
- ▶ Conciliación laboral
- ▶ Política Marco de Igualdad de oportunidades y no discriminación del BCC
- ▶ Gestión de las personas
- ▶ Desarrollo profesional y formación
- ▶ Compromiso de la dirección con la igualdad
- ▶ Protocolo para la prevención del acoso moral, sexual y por razón de sexo
- ▶ Código de conducta

En 2018 el Grupo Cooperativo Cajamar continúa con el objetivo de proveer a las distintas entidades que lo conforman de los procesos, procedimientos y políticas que garanticen una óptima gestión del conocimiento dentro de un entorno saludable, y de esta manera seguir motivando a todas las personas que forman parte del Grupo en su desarrollo profesional.

Para obtener información al respecto, con periodicidad bienal se realiza la encuesta de clima laboral al conjunto de la plantilla. La última se realizó en 2017, habiéndose obtenido un nivel de satisfacción general de los empleados de un 3,63 (sobre un máximo de 5).

Igualdad

En materia de igualdad el Grupo está avanzando a pasos agigantados, declarando activamente su compromiso con la igualdad de derechos y oportunidades y la no discriminación mediante el establecimiento y desarrollo de políticas: como la *Política marco de igualdad de derechos y oportunidades y no discriminación*, en donde se integra la igualdad de trato, derechos, y oportunidades entre mujeres y hombres, y que es de aplicación a todas las cajas que forman parte del Grupo Cooperativo Cajamar. Además la redacción de los Planes de igualdad I y II (2015-2018) del Grupo representan un paso más en la materialización del compromiso de la entidad con la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, profundizando en los ámbitos ya trabajados en el plan anterior y abordando nuevos ámbitos de intervención en su gestión, tales como el principio de igualdad retributiva, acoso sexual, discriminación indirecta, etc.

Actualmente también existe una Comisión de Igualdad, órgano encargado de la conciliación e igualdad y cuyos ámbitos de actuación son tanto el BCC como el resto del Grupo Cooperativo Cajamar. Esta comisión la forman paritariamente tanto representantes de la empresa como los sindicales, rigiéndose por un reglamento interno en el que se establece la composición, las funciones y las competencias de la misma.

En este sentido, se ha creado un *Protocolo para la prevención del acoso moral, sexual y por razón de sexo* en el que el Grupo se compromete a crear, mantener y proteger con todos los medios a su alcance un entorno laboral donde se respete la dignidad y libertad sexual del conjunto de personas que trabajan en el ámbito del Grupo, así como en el conjunto de empresas en las que este ostente la posición mayoritaria del capital social y en el resto de empresas participadas.



Distintivo
"Igualdad en la empresa"

Como reconocimiento a este compromiso, en enero de 2018 el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, por iniciativa del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades, concedió el distintivo Igualdad en la Empresa a Cajamar y al Banco de Crédito Social Cooperativo, entidad cabecera del Grupo Cooperativo Cajamar, pasando a formar parte del seleccionado grupo de 142 empresas que cuentan con este distintivo. Se trata de un reconocimiento a la excelencia en la aplicación y desarrollo de medidas de igualdad de oportunidades en la entidad, en el marco de los planes y políticas de igualdad de las empresas.

Asimismo, en el ámbito de la conciliación laboral con la vida personal y familiar, el Grupo pone a disposición de sus empleados el *Plan Concilia* que ofrece el centro social de empleo ALARES, basándose en un conjunto de ventajas y servicios gratuitos de asistencia personal y familiar. Este conjunto de ventajas y servicios sirven para que los empleados puedan disfrutar y sentirse cuidados, abordando los ámbitos de la casa, la familia, el tiempo libre, el ocio, la salud, y la diversión, entre otros.

En 2018 no se han detectado demandas instadas por empleados relacionadas con actitudes de discriminación ni reclamaciones judiciales de importancia sobre las condiciones laborales.

Gestión del conocimiento

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

En 2018 se ha continuado con la implementación del programa de gestión del talento conocido con el nombre de CULTIVA, que 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. Por ello, nace con el objetivo prioritario de diseñar el modelo global de desarrollo profesional del Grupo, respetando sus principios y valores. Los resultados de los primeros pasos de este ambicioso programa son positivos y hacen augurar una mayor participación para 2019.

Total entidad

Autoevaluación		Descendente		Ascendente
Finalizado	% sobre el total	Finalizado	% sobre el total	Finalizado
4.915	89,26 %	5.254	95,42 %	10.380



CULTIVA-MCD	Cajamar	BCC	Resto del Grupo	Total Grupo
Autoevaluación	88,86 %	89,67 %	93,82 %	87,74 %
Descendente	93,47 %	91,02 %	91,94 %	93,00 %
Ascendente	83,14 %	90,57 %	90,58 %	84,57 %

Criterios de selección de personal

Mérito
y capacidad

Igualdad de
oportunidades

Conocimiento y
vinculación con el
entorno



En cuanto al proceso de selección del Grupo Cooperativo Cajamar, sirve para garantizar que todas las Entidades que lo componen dispongan en todo momento de los recursos humanos más adecuados para lograr un gran resultado financiero y social. Se trata de un proceso que va más allá del puro escenario de selección, comenzando en el primer contacto y continuando con el proceso de integración en su área de trabajo. De esta manera se asegura el éxito del proceso de selección y la incorporación definitiva del profesional más cualificado.

Las políticas seguidas por el Grupo para la selección del personal se basan en criterios bien definidos, plenamente asentados y que son sensibles a la situación de presencia de la mujer en puestos de responsabilidad. Por este motivo, se aplica en sus políticas de reclutamiento porcentajes muy similares en aquellos puestos donde su representación es minoritaria.

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 2018 recibieron 542.269 horas de formación un total medio de 5.895 empleados.

Horas de empleados formados del Grupo por categoría profesional y sexo (404-2)

	Categoría profesional (Nº de participantes)				Sexo (Nº empleados/as)		Gasto de formación sobre BDI
	Directivos	Predirectivos	Técnicos	Otros	Hombre	Mujer	
Número de empleados	1.338	3.143	655	927	2.965	3.068	3,36%
Horas recibidas	168.642	310.083	39.427	180.331	344.715	352.764	
Promedio horas	126,04	98,66	63,08	194,53	116,26	115,31	

Número de empleados formados en programas de gestión de habilidades y formación continua (404-2)

Escuela Financiera (Ahorro)	Año 2016		Año 2017		Escuela Financiera (Ahorro)	Año 2018	
	Certificados	% s/total	Certificados	% s/total		Empleados	% s/total
Nivel básico	34	0,55%	5	0,08%	EFF Ahorro-Nivel esencial-MIFID II	652	10,81%
Nivel esencial	1652	26,84%	1.645	27,91%	EFF Ahorro-Nivel intermedio-MIFID II	934	15,48%
Nivel medio	1.590	25,83%	2.027	34,37%	EFF Ahorro-Nivel alto-MIFID II	112	1,86%
Nivel alto	473	7,68%	540	9,16%	Total	1.698	28,15%
Nivel especialista	15	0,24%	30	0,51%	Recertificaciones	3.853	63,87%
Total	3.764	61,14%	4.247	69,40%			

Escuela Financiera (Financiación)	Año 2016		Año 2017		Escuela Financiera (Financiación)	Año 2018	
	Certificados	% s/total	Certificados	% s/total		Empleados	% s/total
Nivel I	430	6,99%	533	9,04%	EFF Nivel I	421	6,98%
Nivel I+II	1.931	31,37%	2.458	41,69%	EFF Nivel II	283	4,69%
Total	2.361	38,35%	2.991	50,73%	EFF Nivel I+II	714	11,83%
					Total	1.418	23,50%
					Recertificaciones	2.836	47,01%

Notas: Para 2018, La ratio sobre el total de empleados se ha realizado teniendo presente el número de empleados que han recibido formación (6.033), no el número de empleados a final del ejercicio.



Principales cursos realizados de cumplimiento regulatorio

Curso	Año 2016		Año 2017		Año 2018	
	Empleados	% s/total	Empleados	% s/total	Empleados	% s/total
Protección de datos (LOPD)	3.595	58,40%	1.701	28,85%	1.309	21,70%
Blanqueo de capitales	2.535	41,18%	2.139	36,28%	1.796	29,77%
Seguridad y salud laboral	3.369	54,73%	2.355	39,95%	1.092	18,10%
Abuso de mercado	280	4,55%	43	0,73%	5.572	92,36%
Código de Conducta y conflicto de interés	2.562	41,62%	5	0,08%	5.733	95,03%
Riesgos penales			2.497	42,36%	3.404	56,42%
Seguridad de la información					5.570	92,33%
Igualdad de oportunidades y conciliación					5.674	94,05%
Seguridad en oficinas					4.419	73,25%

Notas: Para 2018, La ratio sobre el total de empleados se ha realizado teniendo presente el número de empleados que han recibido formación (6.033), no el número de empleados a final del ejercicio.

Bonificación FUNDAE

Créditos concedidos	789.935,14 €
Créditos gastados	482.701,97 €
Acciones formativas	369 grupos
Alumnos	4.824
Empleados	2.424

Gestión de la diversidad

Las personas son el principal objetivo del Grupo. El respeto a la dignidad de la persona y a sus derechos esenciales necesariamente pasa por compatibilizar activamente el principio de igualdad de derechos y oportunidades y de no discriminación con la gestión de la diversidad. Todo ello se recoge en el *Código de Conducta* del Grupo, y por el que las entidades integrantes, atendiendo a su naturaleza, experiencia y vocación, pretenden ser reconocidas como entidades cercanas, accesibles, abiertas a todos, socialmente responsables, respetuosas con la diversidad de las personas y con los principios y valores éticos de la sociedad a la que pertenecen, y comprometidos con el entorno social y económico con el que interactúan.

El Grupo Cooperativo Cajamar tiene un fuerte compromiso con sus empleados y por ello basa sus compromisos fundamentales en la gestión de la diversidad, implementando entre otros, políticas activas de inclusión. Además, en este sentido el Grupo también cuenta con 100 empleados con alguna discapacidad y trabaja en colaboración con ALARES, que cuenta con más de un 80% de empleados en su plantilla con alguna discapacidad contribuyendo de manera activa a la integración de las personas.

Por otro lado el Grupo también tiene presente la importancia de la diversidad de nacionalidades presentes en su plantilla; por ello, actualmente cuenta con un total de 17 nacionalidades diferentes.



5.2.4 Evitar la exclusión financiera (expectativa S.4)



Información
relacionada

► Política de Inclusión financiera

Desde sus orígenes, una de las razones de ser de las Cajas Rurales ha sido la lucha por evitar la exclusión financiera que especialmente soportaban colectivos de zonas rurales. En este sentido el Grupo Cooperativo Cajamar, ha seguido siempre fiel a sus inspiraciones fundacionales, manteniendo este compromiso con las poblaciones más propensas a sufrir exclusión financiera.

Para la consecución de este objetivo, el Grupo define de forma expresa una política de inclusión financiera que contempla diferentes líneas de actuación que, por su transversalidad, deben estar presentes para el conjunto de la organización. El desarrollo y coordinación de esta Política de Inclusión Financiera del Grupo Cooperativo Cajamar corresponde al Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social.

Otras medidas destacables en el ámbito de la exclusión financiera son las adoptadas para la protección del deudor hipotecario y las fórmulas desarrolladas en el mundo rural. Estas iniciativas contribuyen a fomentar un modelo de negocio sostenible e inclusivo que el Grupo Cooperativo Cajamar lleva a cabo en consonancia con su misión, visión y valores.

Medidas de protección del deudor hipotecario.

Una de las consecuencias de la crisis económica en España fue el notable aumento de personas desempleadas. Uno de los colectivos que más dramáticamente sufrió las consecuencias fueron las familias que se encontraron, ante la falta de empleo y de ingresos, sin la posibilidad de hacer frente al pago de las hipotecas y alquileres de sus viviendas habituales.

Adopción de forma proactiva de medidas de protección de los deudores hipotecarios sin recursos y en riesgo de exclusión financiera (refinanciación, alquiler, dación en pago...)

Adhesión desde su promulgación al Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas al que se refiere el Real Decreto Ley 6/2012

80 viviendas cedidas al fondo social de viviendas

660 operaciones de compra-venta / daciones (vivienda habitual)
179 de estas operaciones con alquiler

La alarma social generada por el incremento en el número de desahucios derivó en medidas adoptadas por las diferentes administraciones públicas, especialmente sensibles a este fenómeno.

El Grupo Cooperativo Cajamar siempre se ha mostrado especialmente proactivo a la hora de buscar posibles soluciones, genéricas y caso a caso, para evitar situaciones de desahucio entre sus clientes.



Exclusión financiera en el mundo rural

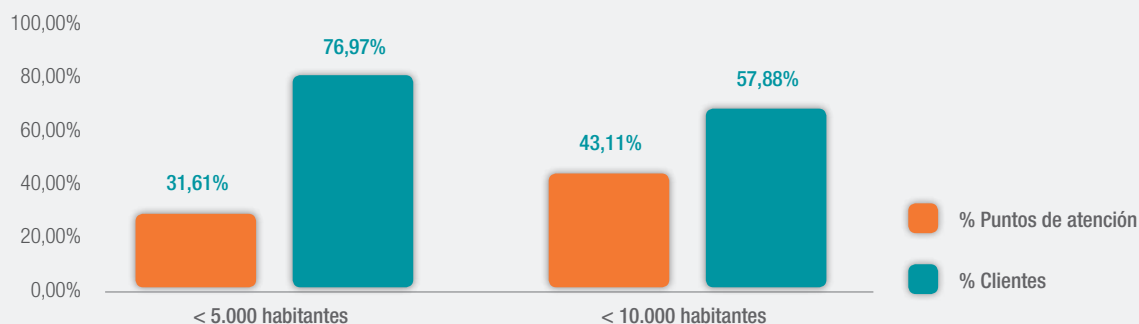
La prestación de servicios y productos financieros en zonas con problemas de acceso, así como la reinversión de los beneficios en los lugares de origen, benefician la generación de empleo y reduce el éxodo de personas hacia zonas urbanas. Todo ello favorece la vertebración económica, social y territorial a las que el Grupo Cooperativo Cajamar contribuye con su vocación de apoyo al sector agrario y, por extensión, a la industria auxiliar de la agricultura y a la industria agroalimentaria.

Por todo ello, 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 exigidos por el mercado y por los reguladores, con medidas efectivas de lucha contra la exclusión financiera.



Fruto de esta política llevada a cabo por la entidad, un 31,61 % de los puntos de venta del Grupo Cooperativo Cajamar se ubica en núcleos poblacionales de menos de 5.000 habitantes, dando cobertura al 76,97 % de la población radicada en dichos núcleos.

Presencia rural del Grupo Cooperativo Cajamar en 2018



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.



5.2.5 Acción social y cultural (expectativa S.5)



Información
relacionada

- ▶ [Voluntariado corporativo](#)
- ▶ [Programa de educación financiera](#)

La promoción del desarrollo socio-cultural en las comunidades en las que el Grupo Cooperativo Cajamar desarrolla su actividad contribuye a la estrategia de valor compartido asociada a su idea de desarrollo local sostenible. En 2018 el Grupo ha apoyado y promovido actividades culturales, deportivas y asistenciales de diversa índole en colaboración con diversas Administraciones públicas y con entidades del tercer sector por importe de 150.958 euros.

Beneficiarios de la acción social y cultural del Grupo Cooperativo Cajamar

Beneficiarios
directos
93.484

Beneficiarios
indirectos
41.492

Total
134.976

Voluntariado corporativo

En 2018 el Grupo Cooperativo Cajamar continuó promoviendo el voluntariado corporativo como un instrumento muy positivo para movilizar el talento y la sensibilidad social de sus empleados proyectándolos sobre el entorno. El Programa de Voluntariado Corporativo (PRO-VOCA) viene desarrollándose activamente desde hace más de una década entre los empleados de la entidad. Asimismo, el Equipo Solidario, una iniciativa de microdonaciones de los empleados para apoyar de forma conjunta y democrática iniciativas sociales y de la sociedad civil, ha servido igualmente en 2018 para proyectar los valores del Grupo, pero sobre todo los de sus empleados, en el conjunto de la sociedad.

Resultados del voluntariado corporativo en 2018

Voluntariado corporativo	Equipo solidario
Empleados: 422 Empleados que participan en educación financiera: 195	Empleados: 1.925 Recaudación 2018: 33.146 euros Recaudación a lo largo de todo el programa (2008-2018): 409.809,68 euros Número de proyectos (2008-2018): 32

Educación financiera

Desde hace una década, el Grupo Cooperativo Cajamar, a caballo entre su acción social y su estrategia de voluntariado corporativo, ha venido desarrollando programas de educación financiera orientados a escolares de distintos niveles educativos. En el pasado curso escolar 2017/2018 participaron en la iniciativa 5.513 alumnos gracias a los 195 voluntarios que han impartido un total de 580 sesiones en 91 centros escolares.



5.2.6 Contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (expectativa S.6)



Información
relacionada

► [Análisis de materialidad de los ODS](#)

Los ODS en Grupo Cooperativo Cajamar

El Grupo Cooperativo Cajamar ha integrado los ODS y la agenda de la sostenibilidad en su estrategia, en su modelo de negocio y en sus mecanismos de reporte, entendiendo que es una oportunidad para la organización la asunción de una estrategia de desarrollo sostenible compartida con el resto de los agentes económicos y sociales, tanto públicos como privados. En este sentido, el Grupo Cooperativo Cajamar ha llevado a cabo su mapa de materialidad analizando el recorrido que los diferentes ODS presentan dentro del ámbito en el que desarrolla su actividad financiera (España) y su relevancia para su modelo de negocio.

Objetivos de empleo, riqueza y productividad



Contribución del Grupo al Objetivo 8

Generación de riqueza a partir del valor económico distribuido

Contribución al PIB del Valor económico distribuido	1.156 M€
Total empleos generados	13.352

Generación de riqueza a partir de la actividad de financiación

Contribución al PIB de los sectores productivos financiados	10.383 M€
---	-----------



Contribución del Grupo al Objetivo 9

Financiación a pequeñas y medianas empresas

Mejora de la competitividad de las Pymes	14.826 operaciones	1.731 M€
Emprendedores sector agroalimentario	87 operaciones	8,2 M€

Objetivos de sostenibilidad ambiental



Contribución del Grupo a los Objetivos 6 y 7

Financiación para la mejora de la eficiencia (sector agro)	23.014 operaciones	2.700 M€
--	--------------------	----------

En 2018 el 100% del consumo de electricidad del Grupo Cooperativo Cajamar procedió de fuentes de energía renovable



Contribución del Grupo al Objetivo 15

Financiación ante incidencias climatológicas extremas (inundaciones, sequía...)	47 operaciones	3,2 M€
---	----------------	--------

M= Millones de euros

La inversión socialmente responsable (ISR) como estrategia de consecución de los ODS

El Grupo Cooperativo Cajamar entiende que una inversión es socialmente responsable cuando se conjugan los intereses económico-financieros del Grupo con los objetivos éticos, sociales y ambientales que son comúnmente asumidos y aceptados por las sociedades de nuestro tiempo.

En la actualidad, desde el Grupo Cooperativo Cajamar dos son las estrategias incorporadas en los criterios de la gestión de los fondos de inversión y que ha permitido desarrollar un conjunto de procesos y metodologías que, a través de su gestora TREA, ha logrado que 98 % del patrimonio total gestionado en fondos de inversión contemple criterios ISR (Inversión Socialmente Responsable). Concretamente, el Fondo TREA Cajamar Crecimiento FI, con 152 MM de patrimonio gestionado, ha obtenido el máximo rating de sostenibilidad de Morningstar, corroborando de esta manera la voluntad del Grupo de fomentar la inversión socialmente responsable y de establecer un conjunto de criterios excluyentes y otros de carácter positivo o valorativo.

- **Estrategias valorativas (*best-in-class*):** Selección de empresas/proyectos que, una vez han superado el análisis financiero, tienen una mayor valoración en términos de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) según las principales clasificaciones de sostenibilidad.
- **Estrategias de exclusión:** Exclusiones por comportamientos contrarios a normas internacionales y derechos básicos.

Además, en 2018 el Grupo ha aprobado formalmente una serie de vinculaciones no deseadas (VND), por las que se compromete a no financiar a empresas y/o proyectos relacionadas con actividades controvertidas según se recoge en la tabla adjunta. Se trata de una iniciativa compleja que afecta de forma transversal al conjunto de la actividad crediticia y de financiación del Grupo. Para ello se han tenido presentes normas y acuerdos internacionales, el Sistema Ético de Gestión de la entidad y dos principios fundamentales en el ámbito de la sostenibilidad, matizados por el principio de importancia relativa (PIR). No referimos al principio de precaución (PPC) y al principio de prevención (PPV).

Vinculaciones no deseadas del Grupo Cooperativo Cajamar en materia de ISR

ACTIVIDADES CONTROVERTIDAS	DESCRIPCION	Forma de exclusión	Alcance de la exclusión	Producción vs Distribución	Principio aplicable
ARMAMENTO CONTROVERTIDO	Actividades de fabricación y distribución de un tipo específico de armamento que implican un elevado grado de ensañamiento contra la salud y la vida humanas, por lo que entraña una gran desproporción entre el daño generado y la eficacia militar asociada	categoría	total	Producción/distribución	PPV
ENERGIA NUCLEAR*	Actividades que tienen por objeto la producción de energía basada en la fisión nuclear. La controversia se asocia a dos ámbitos especialmente relevantes. Uno de ellos es el problema de los residuos nucleares, el otro hace referencia a la variable severidad/impacto en la gestión del riesgo	categoría	total	producción	PPV/PPC



CARBÓN MINERAL*	Actividades que tienen por objeto la producción de energía eléctrica, térmica o automotriz procedente de la combustión del carbón mineral, por ser el combustible fósil más contaminante y con mayor impacto sobre el cambio climático	categórica	total	producción	ppv
PORNOGRAFÍA Y PROSTITUCIÓN*	En primer lugar actividades de producción y distribución de imágenes de contenido sexual que tienen como principal objetivo la satisfacción primaria del instinto sexual de los usuarios/consumidores, implicando la consideración del cuerpo humano como objeto de deseo y posponiendo su dignidad. En segundo lugar nos referimos a aquel tipo de actividades que promueven y/o se lucran mediante el ejercicio de prácticas sexuales a cambio de dinero u otra retribución económica	categórica	total	Producción/ distribución	ppv
JUEGO	Actividades que promueven los juegos de azar mediante apuestas: casinos, casas de apuestas, bingos... La principal controversia radica en los efectos negativos que generan sobre la salud, asociados a las distintas formas de ludopatía; así como sobre la familia, y, en general, sobre la sociedad	categórica	parcial	Producción/ distribución	PPVPIR
LOCALIZADAS EN PARAÍSO FISCALES	Empresas u organizaciones que fijan la localización de su sede social exclusivamente para obtener beneficios derivados de la elusión o evasión fiscal. Podemos considerar paraísos fiscales los incluidos anualmente en la <i>lista gris</i> de la OCDE	categórica	total	Producción/ distribución	ppv
ESQUEMAS PIRAMIDALES O MULTINIVEL	Empresas u organizaciones cuyos ingresos y/o beneficios derivan directamente de las aportaciones de nuevos miembros (socios, distribuidores...). Incluiríamos en esta categoría a aquellas empresas u organizaciones con esquemas multinivel que puedan asimilarse a esquemas piramidales mediante un análisis <i>ad hoc</i>	Categoría / ad hoc	total	Producción/ distribución	ppv
EN RIESGO DE CONTROVERSA	Empresas u organizaciones imputadas y/o condenadas por corrupción o por ilícitos penales (incluyendo a sus administradores), así como aquellas de las que se conozcan controversias relevantes en materia social, ambiental y ética como consecuencia de un análisis <i>ad hoc</i>	Categoría/ ad hoc	total	Producción/ distribución	ppv

* No se excluyen Pymwes

5.3 Dimensión ambiental



Información
relacionada

- ▶ Política medioambiental
- ▶ Plan de ecoeficiencia (2018-2020)
- ▶ Plan de ahorro y eficiencia energética
- ▶ Plan para reducir el consumo de papel y cartón
- ▶ Plan para reducir el consumo del agua
- ▶ Cambio climático

5.3.1 Compromiso con el medioambiente (expectativa A.1)

El Grupo Cooperativo Cajamar está asumiendo un fuerte compromiso en el ámbito ambiental, especialmente en lo relativo a la información y gestión de su huella de carbono. En este ámbito, el Grupo alcanzó la calificación B en 2018 emitida por el Carbon Disclosure Project (CDP), siendo una de las mejores calificaciones del sector en España (solo una entidad alcanzó una calificación superior).

A pesar de que, por la naturaleza de su actividad, el Grupo genera un mínimo impacto medioambiental, se han adoptado y redactado diversos planes y políticas para dar respuesta a los pequeños impactos directos e indirectos relacionados con sus operaciones de financiación, de gestión de activos y de gestión de su cadena de suministro.



Desde los órganos de gobierno y dirección del Grupo Cooperativo Cajamar se ratifica e impulsa el compromiso con el entorno ambiental mediante la *Política Medioambiental*. En dicha política, formulada en 2017, se fijan los principios y criterios ambientales por los que se rige el conjunto del Grupo Cooperativo Cajamar. Además, el Grupo apoya y también se compromete a implantar las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD), que se encuentran plenamente alineadas con el principio de desarrollo sostenible sobre los que se sustenta la misión y visión del Grupo.



El Grupo Cooperativo Cajamar forma parte del Clúster de Cambio Climático constituido por Forética, asociación de empresas y profesionales de referencia en España y Latinoamérica en el ámbito de la responsabilidad social empresarial y la sostenibilidad, que tiene como misión fomentar la integración de los aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno en la estrategia y gestión de empresas y organizaciones

Plan de Ecoeficiencia 2018-2020

En 2018 se ha elaborado el nuevo *Plan de Ecoeficiencia (2018-2020)* en sustitución del anterior, que tiene como objetivo contribuir a la sostenibilidad ambiental mediante la optimización en el uso de materiales y de la eficiencia energética. Este documento se ha definido con un horizonte temporal de dos años y agrupa tanto el plan de ahorro y eficiencia energética, como el plan de reducción de consumo de materiales (papel, agua y otros materiales), además de recoger la medición de la huella de carbono tal y como define el Carbon Disclosure Project (CDP).

Ahorro energético

En el caso de la disminución del consumo y aumento de la eficiencia energética, cabe destacar la instalación de autómatas programables para el control centralizado de las instalaciones, la sustitución de luminaria fluorescente por la de tecnología LED y la renovación de los equipos de climatización de oficinas que funcionaban con gas refrigerante R22 y control *off-on* por otros con *maquinas inverter* que utilizan un gas ecológico. En lo que respecta a naturaleza de la energía eléctrica, el Grupo, en su totalidad, utiliza exclusivamente energía procedente de fuentes renovables (energía verde).

Asimismo, se está implementando un Sistema de Gestión Energética conforme a la ISO 50001 para así continuar con la promoción de la adaptación de las instalaciones y equipos a los cambios que se pudieran producir en el marco regulatorio y optimizar los recursos para mejorar el desempeño energético.



Inversión y ahorro energético en 2018 (*Plan de Ecoeficiencia*)

Líneas de ahorro energético	Actuaciones anuales (unidades)	Inversión (€)	Ahorro energético (Gj)
Aire acondicionado	31	343.515	279,16
Renove LED	12	18.566	162,26
Oficinas remodeladas o con cambio de imagen	90 oficinas	16.259.981	39,88
Instalación de autómatas	90 oficinas	302.850	446,47
TOTAL	133	664.931	887,89

Total: Se ha calculado la inversión en base a Renove Aire Acondicionado + Renove Led + Instalación Autómatas para que sea comparable con el resto de años. No se ha tenido en cuenta la inversión de las oficinas remodeladas o con cambio de imagen (coste adjudicación)

Consumo de energía externo

Consumo de energía externo (datos en Gj)	Año 2018
Desplazamiento de trabajadores	8.895
Viajes de trabajo (tren y avión)	10.890
Flota de vehículos	8.367
Total consumo	28.152

Previsiones de inversión y ahorro energético en 2019 (*Plan de Ecoeficiencia*)

Líneas de ahorro energético	Actuaciones anuales (unidades)	Inversión (€)	Ahorro energético (Gj)
Renove 2019(*)	40	540.000	360,20
Gateway más sensor	400	272.000	1.392,09
Iluminación oficinas (*)	50	75.000	430,56
Actuaciones de mejora de eficiencia energética de los edificios singulares	1	35.000	N/D
Iluminación Fachadas (Alameda/Mariposas/SSCC)	1	180.000	N/D
Señales técnicas (hardware y cableado)	1	8.000	N/D
TOTAL	493	1.110.000	2.182,85

N/D: Datos No disponibles

(*): Inversiones que se han ido realizando en años anteriores.

Otras actuaciones de inversión y ahorro energético en 2019 (*Plan de Ecoeficiencia*)

Líneas de ahorro energético	Actuaciones anuales (unidades)	Inversión (€)	Ahorro energético (Gj)
Baterías Condensadores	10	7.500	N/D
Autómatas Baleares/Canarias (*)	70	70.000	347,256
Instalaciones fotovoltaicas de autoconsumo	10	150.000	523,8
Freecooling/Recuperadores	10	20.000	69,60
TOTAL	100	247.500	940,66

N/D: Datos No disponibles

(*): Inversiones que se han ido realizando en años anteriores.



Consumo de energía eléctrica

Consumo de energía interno (datos en Gj)	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Var. Abs.	Var. %
Electricidad	95.442	96.573	93.902	-2.671	-2.76
Total consumo	95.442	96.573	93.902	-2.671	-2.76
Intensidad del consumo (datos en Gj/empleado)	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Var. Abs.	Var. %
Electricidad	15,50	16,38	16,75	0.37	2.25

El consumo de gasóleo no se ha considerado significativo.

La intensidad de consumo se ha calculado en base al número de empleados a 31 de diciembre de 2018.

Consumo de papel, cartón, tóneres y otros materiales.

Gracias al proceso de transformación que está llevando a cabo el Grupo mediante la digitalización de los procesos, tales como la firma de operaciones diarias y documentos está incidiendo de manera positiva en este aspecto. Adicionalmente se está llevando a cabo la distribución de tabletas a todos los empleados con el objetivo de disminuir el consumo de estos materiales.

Consumo de papel y de residuos peligrosos

Intensidad del consumo (datos en toneladas)	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Var. Abs.	Var. %
Papel	626,18	561,45	559,07	-2,893	-0,51
Reciclaje del papel (%)	31,28 %	25,13 %	23,19 %	-1,93	-7,68

Nota: La Entidad no consume papel reciclado (EN2)

Residuos peligrosos gestionados	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Var. Abs.	Var. %
Tóneres (unidades)	21.784	20.320	18.701	-1.619	-7,97
Equipos eléctricos (Kg)	744	1.496	920	-576	-38,50
Tubos y lámparas (unidades)	631	1.312	841	-471	-35,89
Equipos electrónicos (Kg)	134.919	100.019	145.186	45.167	45,15

Consumo de agua

En general, las labores que se están realizando para la reducción en el consumo de agua van encaminadas al ajuste de la eficiencia en los sistemas e instalaciones existentes. Sin embargo, se han realizado algunas acciones como la renovación de las cisternas convencionales por los modelos de doble descarga; además se han instalado sistemas de riego eficiente para ahorrar en el uso de agua en zonas verdes.

Consumo de agua	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Var. Abs.	Var. %
Agua (m³)	34.686	41.284	36.897	-4.387	-10,63
Agua consumida por empleado	7,12	7,00	6,59	-0,41	-5,85

El total de agua consumida proviene de la red de abastecimiento urbana.

La intensidad de consumo se ha calculado en base al número de empleados a 31 de diciembre de 2018.



Cálculo emisiones directas e indirectas de CO₂

Desde hace varios años, el Grupo Cooperativo Cajamar viene calculando su huella de carbono conforme a cada uno de los tres alcances, tomando como referencia el estándar internacional The Greenhouse Gas Protocol, desarrollado por el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) y el World Resources Institute (WRI). Estos datos son reportados de manera voluntaria al CDP (Carbon Disclosure Project) junto con las medidas que se están ejecutando para disminuirla.

Emisiones derivadas de la fuga de gases refrigerantes en 2018

Gas refrigerante	Recargas (kg.)	Tn CO ₂ equivalentes (*)
R407C	65,55	116,21
R410A	87,75	183,22
R427A	0	0
R407A	0	0
R434A	0	0
R422D	6	16,37
R422A	0	0
TOTAL	159,30	315,82

En 2018 no se han registrado multas ni sanciones firmes por incumplimiento de leyes o normativas que estén 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.

Emisiones de CO₂ en 2018

Directas - Alcance 1		Ton. CO ₂ e
Flota de vehículos		617
Gases refrigerantes		316
Total emisiones directas		933
Indirectas - Alcance 2		
Electricidad		0
Indirectas - Alcance 3		
Desplazamiento de trabajadores		656
Viajes de trabajo (tren y avión)		845
Total Emisiones Indirectas		1.501
Intensidad de las emisiones de CO ₂ / empleado Ton. CO ₂ e		Año 2018
Directas - Alcance 1		0,17
Indirectas - Alcance 2		0,00
Indirectas - Alcance 3		0,27
Total		0,44

La intensidad de consumo se ha calculado en base al número de empleados a 31 de diciembre de 2018.



5.3.2 Riesgos y oportunidades derivados del cambio climático (expectativa A.2)

El cambio climático se ha convertido en uno de los problemas más graves al que nuestra sociedad debe enfrentarse. La comunidad científica coincide en que es necesario dejar de crecer en las emisiones de dióxido de carbono, y empezar seriamente a disminuirlas. Se trata de un reto global que requiere del esfuerzo de todos, y en el que las alianzas público-privadas, previstas en la formulación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, se hacen aún más necesarias. Para el Grupo Cooperativo Cajamar, en el que el sector agroalimentario ocupa un lugar clave desde el punto de vista estratégico para su negocio, el cambio climático supone al mismo tiempo un reto (por el riesgo que entraña para su propia actividad y la de sus socios y clientes) como una oportunidad (teniendo en cuenta la capacidad de este sector en la contribución a las posibles soluciones).

Una ejemplo que refleja la importancia de los factores relacionados con el medio ambiente y el cambio climático se observa en el mapa de riesgos mundiales, publicado en el último *Informe de riesgos mundiales 2018* por el Foro Económico Mundial, en el que los factores medioambientales, especialmente los relacionados directa o indirectamente con el cambio climático, ocupan las posiciones más relevantes, tanto en términos de probabilidad de ocurrencia como en términos de severidad o impacto.



En este sentido, el Grupo Cooperativo Cajamar viene siguiendo las recomendaciones establecidas por el Task force on Climate-related Financial Disclosures TFCD con objeto de hacer frente a los posibles impactos relacionados con los riesgos del clima tanto en términos de riesgos de transición como en términos de riesgos físicos. Dichas recomendaciones están en consonancia con los Principios de Banca Responsable, de los que el Grupo es *endosante*, así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible apoyados por el Grupo. Su mapa de riesgos ha servido para identificar, tras un profundo proceso de revisión y planificación interno, las posibles consecuencias (riesgos) y oportunidades climáticas.

Consecuencias potenciales del cambio climático para el Grupo Cooperativo Cajamar

Posibles consecuencias	Plazo (1)	Impacto en la estrategia financiera			
		A	B	C	D
Político y Legal					
-Incremento de los costes operacionales debido al aumento de tasas en electricidad y combustibles	1-3 años	X	X		
-Depreciación de los activos de aquellas compañías en la cartera de inversión que requieran un alto consumo energético		X		X	
Tecnológico	3-5 años	X	X		
-Costes e inversiones asociadas a las tecnologías más eficientes					
Mercado					
-Incremento del coste operacional para los clientes debido al aumento del coste de materias primas	1-3 años	X			
-Coste de adaptación para los clientes					
Reputación	1-3 años	X			X
-Reducción de ingresos y costes asociados ante una crisis reputacional.					
Riesgos físicos-agudos					
-Reducción de ingresos debido a los impactos negativos sobre compañías de la cartera de inversión o sobre clientes, cuya solvencia y capacidad de afrontar el pago se ha visto afectada	1-3 años	X			
Riesgos físicos-crónicos					
-Aumento en los costes de aquellos clientes para solucionar daños o pérdidas causados en sus activos por incidentes climáticos, afectando así a su solvencia o capacidad de pago	1-3 años	X			

Oportunidades del cambio climático para el Grupo Cooperativo Cajamar

Oportunidades climáticas relevantes	Plazo (1)	Impactos financieros potenciales				
		Descripción	A	B	C	D
Eficiencia de recursos						
1. Uso de procesos de producción y distribución más eficientes	1-3 años	1A. Reducción de costes debido a las mejoras en eco-eficiencia operacional (uso y gestión de energía, agua, papel, etc.).	X	X		
	1-3 años	1B. Mayor contribución de ingresos procedentes de nuevas oportunidades de crédito y de inversión relacionadas con nuevas formas de producción y distribución eficientes.	X			
	3-6 años	1C. Mayor contribución de ingresos procedentes del asesoramiento sobre riesgos y oportunidades en el sector agrícola.	X			
2. Migrar hacia edificios eficientes	3-6 años	2ª. Mayor contribución de ingresos procedentes de nuevas oportunidades de rédito para clientes que adaptarán sus propiedades para reducir su consumo energético.	X			
Fuentes energéticas						
3. Uso de nuevas tecnologías	<1 año	3.A Nuevas oportunidades de financiación a clientes que promuevan el uso de nuevas tecnologías como drones en agricultura de precisión . sensores de riesgo, etc.	X			



Productos y servicios				
4. Desarrollo y/o expansión de bienes y servicios bajos en emisiones	3-6 años	4A. Incremento en el número de inversores que exigen bonos verdes.	X	X
	3-6 años	4B. Mayor contribución de ingresos procedentes de la financiación de proyectos de tecnologías e infraestructuras bajas en carbono y bajas en consumo de agua, proyectos de movilidad sostenible, etc.	X	
5. Desarrollo de soluciones para la adaptación del clima y el aseguramiento de riesgos	3-6 años	5A. Mayor contribución de ingresos procedentes de soluciones a empresas con un alto perfil ambiental	X	
	3-6 años	5B. Mayor contribución de ingresos procedentes de la oferta de seguros más específicos y adaptados a clientes expuestos a ROCC.	X	
6. Cambio en las preferencias del consumidor	3-6 años	6A. Mayor contribución de ingresos procedentes de la obtención de una posición competitiva que refleja las preferencias cambiantes de los consumidores	X	
Mercados				
7. Uso de incentivos del sector público	1-3 años	7A. Mayor contribución de ingresos procedentes de la participación y acuerdos con iniciativas del sector público e inversores y agestes públicos (colaboraciones con bancos como el Banco Europeo de Inversiones para promover la eficiencia en el sector agrícola)	X	X
8. Acceso a nuevas coberturas de seguro	3-6 años	8A. Mayor contribución de ingresos procedentes de nuevos seguros y reaseguros como consecuencia de la previsión de desastres naturales.	X	
Resiliencia				
9. Participación en programas de energía renovable y adopción de medidas de eficiencia energética	> 6 años	9A. Incremento de la valoración del mercado a través de la planificación de la resiliencia o capacidad de adaptación. Por ejemplo, a través de investigación y desarrollo en tecnologías más eficientes del sector agrícola,	X	
	1-3 años	9B. Incremento de la valoración del mercado a través de la planificación de la resiliencia en la financiación de proyectos. Por ejemplo, focalizándose en proyectos que desarrollen cultivos tolerantes a la sequía.	X	

NOTAS EXPLICATIVAS: Plazo (1): Horizonte temporal estimado

A: Costes operacionales e ingresos. B: Inversiones de capital y asignación de gastos. C: Adquisiciones o ventas. D: Acceso a capital

5.3.3 Apoyo a la innovación e investigación (expectativa A.3)



Información relacionada

- Fundación Cajamar
- Innovación Agro
- Estación Experimental Las Palmerillas
- Centro de Experiencias en Paiporta

El sector agropecuario es 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. En cuanto sector económico, tiene un especial papel en el desarrollo local sostenible y en la articulación de muchos de los sistemas productivos locales existentes a lo largo de toda la geografía española.

Esta 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 agropecuario es capital para el modelo de negocio del Grupo. Su contribución al desarrollo de este sector se pone de manifiesto fundamentalmente por dos vías. Por un lado, a través de la oferta de soluciones financieras que tienen como destino el sector primario; y por el otro, a través de la I+D+i agropecuaria y la transferencia de conocimiento desarrollada por los centros de experimentación del Grupo Cooperativo Cajamar. En concreto, en 2018 se desarrollaron 34 proyectos relevantes de diverso alcance e impacto en dichos centros de experimentación a través de las cuatro líneas de investigación existentes y a través de fórmulas de colaboración tanto de naturaleza interempresarial como público-privada.

Líneas de Investigación



Agrosostenibilidad

[Ver proyectos](#)



**Alimentación
y Salud**

[Ver proyectos](#)



Bioeconomía

[Ver proyectos](#)



**Tecnología de
Invernaderos**

[Ver proyectos](#)

INCUBADORA DE EMPRESAS DE ALTA TECNOLOGÍA ESPECIALIZADA EN INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y GESTIÓN SOSTENIBLE DEL AGUA

En 2018 se puso en marcha el proyecto de Incubadora de Empresas de Alta Tecnología Especializada en Innovación Tecnológica y Gestión Sostenible del Agua, un proyecto promovido por el Grupo Cooperativo Cajamar y cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional. Establecida en Almería, acogerá tanto a emprendedores como a pequeñas y medianas empresas que desarrollen proyectos y nuevas iniciativas sobre innovación tecnológica y gestión sostenible del agua. Está previsto que apoye a 150 empresas nacionales e internacionales facilitando la creación de otras 39, con lo que se espera generar empleo a más de 260 personas. Tiene como objetivo mejorar la competitividad, fomentar el espíritu empresarial y la creación de nuevas empresas, en particular mejorando el acceso a la financiación y a servicios de apoyo avanzados. En definitiva, se concibe como un instrumento fundamental para promover el crecimiento inteligente, sostenible e integrador.



5.3.4 Transferencia del conocimiento (expectativa A.4)



Información
relacionada

► Estudios y Publicaciones

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.

Eventos de transferencia realizados en 2018



Estos eventos divulgativos y técnicos han contado con la participación de algo más de 9.164 profesionales vinculados con el sector: técnicos, agricultores, investigadores... Además, cerca de 3.249 personas, entre investigadores, agricultores y estudiantes de todos los ciclos educativos, han visitado los centros experimentales del Grupo Cooperativo Cajamar en Almería y Valencia en 2018.

9.164
profesionales participantes

3.249
visitantes a los centros de experimentación

6. Perspectivas de futuro del Grupo Cooperativo Cajamar

La globalización en todas sus vertientes, los cambios regulatorios y los profundos cambios tecnológicos están removiendo algunos cimientos de la industria bancaria. Una industria necesaria para que las empresas, y en general el tejido productivo que sustenta nuestra economía, puedan acometer las inversiones que precisan para generar empleo y fijar capital al territorio; así como para que los ciudadanos puedan mejorar su calidad de vida y niveles de bienestar.

En España se ha producido uno de los mayores ajustes de Europa en relación con el sector bancario, por lo que las entidades estamos en una mejor posición respecto al manejo de la incertidumbre y de los riesgos en comparación con la etapa previa a la crisis. Contamos con la metodología y con la capacidad de análisis suficiente como para anticipar escenarios y realizar los análisis de sensibilidad necesarios referidos a las principales variables que influyen en nuestro balance y cuenta de resultados. La industria bancaria debe formular una nueva ecuación en la que quepa la generación de crédito, la protección de los intereses del cliente y la inclusión financiera, una gestión óptima del riesgo, unos niveles adecuados de capital regulatorio, y, obviamente, cubrir el coste del capital. La formulación de esta ecuación para un nuevo entorno es la que nos permitirá crear valor compartido, o lo que es lo mismo: crecer con el entorno.

El proceso de reconversión del sector ha supuesto el aumento de concentración y una pérdida de diversidad bancaria que debemos convertir en una oportunidad mostrando los valores de nuestro modelo de banca cooperativa, basado en los principios de la economía social, muy pegado al territorio, y capaz de promover el desarrollo local sostenible. Precisamente nuestro modelo de negocio es único y diferenciador, ideado para anteponer las personas y las ideas sin descuidar nuestra presencia en los mercados de capitales. El resultado es una banca basada en la cercanía, identificada con los problemas de nuestros socios y clientes, capaz de asumir los principios de la banca responsable y sostenible, y capaz de dar cobertura a la economía productiva y a la articulación territorial.

A nuestro juicio, y por simplificar en términos de relevancia y materialidad, son cuatro los grandes retos a los que se enfrenta la industria bancaria: rentabilidad, regulación, reputación y transformación digital. El primero, el de la rentabilidad, que tiene su origen fundamentalmente en el actual escenario de bajos tipos de interés, debe ser afrontado con la creación de valor en el proceso de intermediación financiera y con la diversificación del negocio, que necesariamente tendrá como consecuencia la mayor diversificación de riesgos. El análisis del entorno nos permitirá conocer el alcance del riesgo sistémico, es decir, el no diversificable; y



Manuel Yebra Sola
Consejero Delegado
BCC-Grupo Cooperativo Cajamar



la diversificación del negocio nos permitirá reducir el riesgo específico, que así puede reducirse. El segundo, el de la regulación, debe atenderse con nuevos y más avanzados métodos y reglas de gestión global del riesgo; teniendo la capacidad de anticiparnos a los cambios regulatorios a través de la asunción de los principios de la banca responsable y de la sostenibilidad. El tercero, el de la reputación, debe ser asumido con responsabilidad. Las entidades debemos ser conscientes de que la ciudadanía está decepcionada con el funcionamiento y con algunas de las prácticas implementadas por la industria bancaria, por lo que debemos hacer un gran esfuerzo ético por recuperar la reputación que es esencial para un sector que basa su actividad en la confianza. Y, finalmente, el cuarto, el reto de la revolución digital; un proceso que puede tener efectos muy positivos sobre el desafío anterior, toda vez que la digitalización contribuirá a mejorar la reputación por tratarse de un canal más transparente y más adaptado a las necesidades de nuestros socios y clientes. En este sentido, tendremos que adaptar nuestras tradicionales formas de trabajar y procesos internos, entendiendo que el cambio tecnológico es un aliado de cara a proporcionar mayor valor a nuestros socios y clientes, así como para facilitar la inclusión financiera. Y, sin duda, para atender las necesidades del sector agroalimentario, la economía social y el cooperativismo, que son para nosotros sectores estratégicos tanto desde el punto de vista del negocio como para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En esta línea, debemos estar atentos a los riesgos y oportunidades que se van a generar como consecuencia de los dos grandes procesos que van a cambiar severamente las reglas del juego tradicionales: la transformación digital y la transición hacia una economía baja en carbono. Estos dos procesos transformarán nuestro horizonte productivo, nuestra estructura de costes y de ingresos, e incluso nuestro marco relacional, especialmente en lo referente a las finanzas sostenibles que, con la implementación del *Plan de acción de finanzas sostenibles*, promovido por la Unión Europea, dando pie a que se desarrollen medidas como, entre otras, la creación de una taxonomía que deje claro qué es sostenible y qué no lo es en el ámbito de las finanzas verdes. Y si entre todos hacemos bien las cosas, todo esto redundará en un mayor respeto hacia los ecosistemas y el medio natural, así como en una mejora sustancial de la calidad de vida y del bienestar de las personas. Contamos con las palancas estratégicas adecuadas, con un grupo humano formado y comprometido, y con los recursos de capital y organizativos necesarios para acometer los nuevos retos a los que nos enfrentamos con solidez, solvencia y con la capacidad para absorber potenciales impactos externos.



7. Contenidos del Informe

Categoría	Enfoque de gestión	Aspecto material corporativo	Cobertura	Alcance
Impacto de productos y servicios	Impacto de productos y servicios	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, A2	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
	Cumplimiento ambiental	A.1	Externa	G.C.C
	Evaluación ambiental de los proveedores	E.5	Mixta	G.C.C
Prácticas laborales y trabajo digno	Empleo	S.3	Interna	G.C.C
	Relaciones trabajador empresa	S.3	Interna	G.C.C
	Salud y seguridad en el trabajo	S.3	Interna	G.C.C
	Formación y enseñanza	S.3	Interna	G.C.C
	Diversidad e igualdad de oportunidades	S.3	Interna	G.C.C
	Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	E.5	Mixta	G.C.C
Derechos humanos	Evaluación de derechos humanos	E.1	Mixta	G.C.C
	No discriminación	S.2, S.4	Externa	G.C.C
	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
Sociedad	Evaluación social de los proveedores	E.5	Mixta	G.C.C
	Comunidades locales	S.4, S.5, S.6	Externa	G.C.C
	Anticorrupción	E.1	Mixta	G.C.C
	Política pública	E.1	Mixta	G.C.C
	Competencia desleal	E.1	Mixta	G.C.C
	Cumplimiento socio-económico	E.1	Mixta	G.C.C
	Evaluación social de los proveedores	E.5	Mixta	G.C.C
Responsabilidad sobre productos	Salud y seguridad de los clientes	E.4	Mixta	G.C.C
	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



7.1 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	8
	Visión, misión y valores	8
	Estructura	8
	Posicionamiento en el sector financiero	8
	Descripción del entorno	84-91
Gobierno Corporativo	Órganos y mecanismos de gobierno	10-12
	Proceso de toma de decisiones	9-12
	Reflejo de la cultura en el uso de los capitales y su efecto	18-19
	Remuneración y creación de valor	9-10,29-32
Modelo de Negocio	Cadena de valor	14-19
	Materialidad	25
	Grupos de interés: identificación, selección y gestión	22-25
	Creación de valor compartido	14
Oportunidades y Riesgos	Identificación de oportunidades y riesgos	18, 84-91
	Probabilidad de ocurrencia y oportunidad de mejora	21-22
Estrategia y asignación de recursos: desempeño	Objetivos y actuaciones desarrolladas para conseguirlos	26-28
	Asignación de recursos	26-28
	Medición logros y metas	26-28
Perspectivas de futuro	Expectativas de la organización sobre el entorno y efecto en la organización	66-67
	Preparación de la organización respecto a las perspectivas de futuro	66-67



7.2 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* relativo a 2018.

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

Aspectos solicitados		Equivalencia en GRI Standards
Derechos Humanos	Principio 1 Las empresas y los Derechos Humanos Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos	406-1; 407-1; 408-1; 409-1; 413-1
	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	406-1; 407-1; 408-1; 409-1
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	102-41, 402-1; 407-1
	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	409-1
	Principio 5 Erradicación del trabajo infantil Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	408-1
	Principio 6 La discriminación en el empleo Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	102-8; 406-1; 414-1 y 414-2
Medio Ambiente	Principio 7 Las empresas y el medio ambiente Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente	301-1 y 301-3; del 302-1 al 302-5; del 303-1 al 303-3; del 304-1 al 304-4; del 305-1 al 305-7; del 306-1 al 306-5; 307-1; 308-1 y 308-2
	Principio 8 Iniciativas para el respeto medioambiental Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	301-1 y 301-3; del 302-1 al 302-5; del 303-1 al 303-3; del 304-1 al 304-4; del 305-1 al 305-7; del 306-1 al 306-5; 307-1; 308-1 y 308-2
	Principio 9 Difusión de tecnologías ecológicas Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	301-1 y 301-3; del 302-1 al 302-5; del 303-1 al 303-3; del 304-1 al 304-4; del 305-1 al 305-7; del 306-1 al 306-5; 307-1; 308-1 y 308-2
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	Del 205-1 al 205-3; y 415-1



7.3 Objetivos de Desarrollo Sostenible y GRI

Objetivo	Correspondencias con GRI
	202-1; 203-2; FS3; FS6; FS7; 413-1
	201-1; 203-1; 203-2; 413-1
	203-2; 305-1; 305-2; 305-3; 305-6; 305-7; 306-1; 306-2; 306-3; 306-4; 403-2; 404-1
	102-27; 403-3; 404-1
	102-22; 102-24; 201-1; 202-1; 203-1; 406-1; 401-1; 401-3; 403-1; 404-1; 404-3; 405-1; 405-2; 414-1
	303-1; 303-2; 303-3; 306-1; 306-2; 306-3; 306-5
	201-1; 302-1; 302-2; 302-3; 203-1
	201-1; 202-1; 202-2; 203-2; 301-1; 301-2; 302-1; 302-4; 302-5; 303-3; 301-3; FS6; FS7; 102-8; 102-41; 406-1; 407-1; 401-1; 401-2; 401-3; 402-1; 403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 404-1; 404-2; 404-3; 405-1; 405-2; 414-1; 414-2
	201-1; 203-1; FS6; FS7
	203-2; FS1; FS2; FS3; FS4; FS5; FS7; FS10; FS11; FS15; FS16; LA13
	203-1; FS7
	301-1; 301-2; 302-1; 302-2; 302-3; 303-3; 305-1; 305-2; 305-3; 305-6; 305-7; 301-3; 417-1
	201-2; 302-1; 302-2; 302-3; 302-4; 302-5; 305-1; 305-2; 305-4; 305-5
	305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5; 305-7; 306-1; 306-3; 306-5
	305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5; 305-7; 306-3; 306-5
	307-1; 102-21; 102-22; 102-23; 102-24; 102-25; 102-29; 102-37; 102-16; 102-17; 406-1; 408-1; 410-1; 414-1; 414-2; 416-2; 417-2; 417-3; 418-1; 419-1; 205-1; 205-2; 415-1; 206-1; 419-1
	203-2



7.4 Correspondencias entre la Ley de información no financiera y GRI

Aspectos incluidos en el Informe integrado en base a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

Aspectos solicitados		Correspondencias con GRI Standards
Información sobre el modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio del Grupo Entorno empresarial, organización, estructura, mercados en los que opera, objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	102-1; 102-2; 102-3; 102-4; 102-5; 102-6; 102-7; 102-8; 102-9; 102-10; 102-14; 102-15; 102-18; 103-1; 103-2; 103-3
Información sobre cuestiones medioambientales	Contaminación Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	103-1; 103-2; 103-3; 301-1; 301-2; 301-3; 302-1; 302-2; 302-3; 302-4; 302-5; 305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5; 306-2; 307-1; FS8
	Economía circular y prevención y gestión de residuos Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	103-1; 103-2; 103-3; 301-1; 301-2; 301-3; 303-1; 306-1; 306-2; 306-3; 306-4; 306-5
	Uso sostenible de los recursos: el consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso; consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	103-1; 103-2; 103-3; 302-1; 302-2; 302-3; 302-4; 302-5
	Cambio climático Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce; las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático; las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	103-1; 103-2; 103-3; 305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5; 305-6; 305-7
	Protección de la biodiversidad Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad; impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	No material
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal	Empleo Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional; número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional, número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional; las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor; brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad, la remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo, implantación de políticas de desconexión laboral, empleados con discapacidad.	102-8; 103-1; 103-2; 103-3; 401-1; 401-2; 401-3



	Organización del trabajo organización del tiempo de trabajo Número de horas de absentismo; medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	103-1; 103-2; 103-3; 401-3; 403-2
	Salud y seguridad Condiciones de salud y seguridad en el trabajo; accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo.	102-8; 103-1; 103-2; 103-3; 403-2
	Relaciones sociales Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos; porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país; el balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	102-8; 102-41; 103-1; 103-2; 103-3; 402-1; 403-1; 403-4; 412-3
	Formación Las políticas implementadas en el campo de la formación; la cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	102-8; 103-1; 103-2; 103-3; 404-1; 404-2; 404-3; 412-2
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	102-8; FS14
	Igualdad Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad; la política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	102-8; 103-1; 103-2; 103-3; 405-1; 405-2; 406-1
Información sobre el respeto a los derechos humanos	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos; denuncias por casos de vulneración de derechos humanos; promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil.	102-8; 102-41; 402-1; 406-1; 407-1; 408-1; 409-1; 412-1; 412-2; 412-3; 413-1, 414-1; 414-2
Información relativa a la lucha anticorrupción y el soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno; medidas para luchar contra el blanqueo de capitales, aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	103-1; 103-2; 102-3; 205-1; 205-2; 205-3; 415-1
Otra información relevante sobre la sociedad	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local; el impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio; las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos; las acciones de asociación o patrocinio.	102-2; 103-1; 103-2; 103-3; 413-1; 413-2; FS13; FS16
	Subcontratación y proveedores La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	103-1; 103-2; 103-3; 414-1; 414-2; FS1; FS3; FS9
	Consumidores Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores; sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	103-1; 103-2; 103-3; 416-1; 416-2
	Información fiscal Los beneficios obtenidos país por país; los impuestos sobre beneficios pagados y las subvenciones públicas recibidas.	103-1; 103-2; 103-3; 102-5; 201-1; 201-4



Anexo I. Índice de contenidos GRI

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

GRI Estándar	Contenido	Página/ Omisión	Alcance	Revisión
GRI 101: Fundamentos, 2016				
Perfil de la organización				
GRI 102: Contenidos generales, 2016	102-1 Nombre de la organización	8	GCC	101-102
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	8, 14-16	GCC	101-102
	102-3 Ubicación de la sede	8	GCC	101-102
	102-4 Ubicación de las operaciones	8	GCC	101-102
	102-5 Propiedad y forma jurídica	8	GCC	101-102
	102-6 Mercados servidos	14-15, 43-45	GCC	101-102
	102-7 Tamaño de la organización	8, 41-42	GCC	101-102
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	92-98	GCC	101-102
	102-9 Cadena de suministro	41-42	GCC	101-102
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	8	GCC	101-102
	102-11 Principio o enfoque de precaución	8-9	GCC	101-102
	102-12 Iniciativas externas	8, 56	GCC	101-102
	102-13 Afiliación a asociaciones	8	GCC	101-102
Estrategia				
GRI 102: Contenidos generales, 2016	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	5-7, 66-67	GCC	101-102
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	18, 20-22, 26-28, 61-62, 84-91	GCC	101-102
Ética e integridad				
GRI 102: Contenidos generales, 2016	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	8-13	GCC	101-102
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	9-10, 12-13	GCC	101-102

* Para el Servicio de Divulgaciones de Materialidad, los Servicios de GRI revisaron que el índice de contenido GRI se presenta claramente y las referencias de las Divulgaciones 102-40 a 102-49 se alinean con las secciones correspondientes en el cuerpo del informe. / El servicio se realizó en la versión en español del informe.

* For the Materiality Disclosures Service, GRI Services reviewed that the GRI content index is clearly presented and the references for Disclosures 102-40 to 102-49 align with appropriate sections in the body of the report. / The service was performed in the spanish version of the report.



GRI Estándar	Contenido	Página/ Omisión	Alcance	Revisión
Gobernanza				
GRI 102: Contenidos generales, 2016	102-18 Estructura de gobernanza	9-12	GCC	101-102
	102-19 Delegación de autoridad	8-9	GCC	101-102
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	9-13, 56	GCC	101-102
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	22	GCC	101-102
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno	9-13	GCC	101-102
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	11	GCC	101-102
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	9-13	GCC	101-102
	102-25 Conflicto de intereses	10, 12-13	GCC	101-102
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	9-13	GCC	101-102
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	9-13	GCC	101-102
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	9-13	GCC	101-102
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	9-13, 19	GCC	101-102
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	9-13, 35	GCC	101-102
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	9-13	GCC	101-102
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	9-10, 12	GCC	101-102
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	9-10, 12-13	GCC	101-102
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	22-25	GCC	101-102
	102-35 Políticas de remuneración	9	GCC	101-102
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	9	GCC	101-102
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	24	GCC	101-102
	102-38 Ratio de compensación total anual	97	GCC	101-102
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	97	GCC	101-102
Participación de los grupos de interés				
GRI 102: Contenidos generales, 2016	102-40 Lista de grupos de interés	22-23, 28	GCC	101-102
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	26-27, 100	GCC	101-102
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	23-24	GCC	101-102
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	36	GCC	101-102
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	22-25, 36	GCC	101-102
Prácticas para la elaboración de informes				
GRI 102: Contenidos generales, 2016	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	8	GCC	101-102
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	4, 24-25, 69-73	GCC	101-102
	102-47 Lista de temas materiales	24	GCC	101-102
	102-48 Re-expresión de la información	4	GCC	101-102
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	4	GCC	101-102
	102-50 Periodo objeto del informe	4	GCC	101-102
	102-51 Fecha del último informe	4	GCC	101-102
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	4	GCC	101-102
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	102	GCC	101-102
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	83	GCC	101-102
	102-55 Índice de contenidos GRI	74-83	GCC	101-102
	102-56 Verificación externa	4, 101-102	GCC	101-102



GRI Estándar	Contenido	Página/ Omisión	Alcance	Revisión
DIMENSIÓN ECONÓMICA				
<i>Desempeño económico</i>				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	17	GCC	101-102
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	17	GCC	101-102
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	17	GCC	101-102
GRI 201: Desempeño económico, 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	17	GCC	101-102
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	21-22, 61-62, 91	GCC	101-102
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	99	GCC	101-102
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	50	GCC	101-102
<i>Presencia en el mercado</i>				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	93-97	GCC	101-102
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	93-97	GCC	101-102
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	93-97	GCC	101-102
GRI 202: Presencia en el mercado, 2016	202-1: Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	50, 97	GCC	101-102
	202-2: Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	95	GCC	101-102
<i>Impactos económicos indirectos</i>				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	43-46	GCC	101-102
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	43-46	GCC	101-102
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	43-46	GCC	101-102
GRI 203: Impactos económicos indirectos, 2016	203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	43-46	GCC	101-102
	203-2: Impactos económicos indirectos significativos	17, 43-45, 54-55	GCC	101-102
<i>Prácticas de adquisición</i>				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	41-42	GCC	101-102
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	41-42	GCC	101-102
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41-42	GCC	101-102
GRI 204: Prácticas de adquisición, 2016	204-1: Proporción de gasto en proveedores locales	42	GCC	101-102
<i>Anticorrupción</i>				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	12-13, 29-20	GCC	101-102
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	29-30	GCC	101-102
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	29-30	GCC	101-102
GRI 205: Anticorrupción, 2016	205-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	12-13, 30	GCC	101-102
	205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	12-13, 30	GCC	101-102
	205-3: Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	13	GCC	101-102
<i>Competencia desleal</i>				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	33	GCC	101-102
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	33	GCC	101-102
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	33	GCC	101-102
GRI 206: Competencia desleal, 2016	206-1: Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	33	GCC	101-102



GRI Estándar	Contenido	Página/ Omisión	Alcance	Revisión
DIMENSIÓN AMBIENTAL				
<i>Desempeño ambiental</i>				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	56-60	GCC	101-102
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	56-60	GCC	101-102
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	56-60	GCC	101-102
GRI 301: Materiales, 2016	301-01: Materiales utilizados por peso o volumen.	59	GCC	101-102
	301-2: Insumos reciclados	59	GCC	101-102
	301-3: Productos reutilizados y materiales de envasado	59	GCC	101-102
<i>Energía</i>				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	56-65	GCC	101-102
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	56-65	GCC	101-102
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	56-65	GCC	101-102
GRI 302: Energía, 2016	302-1: Consumo energético dentro de la organización	59	GCC	101-102
	302-2: Consumo energético fuera de la organización	57-58	GCC	101-102
	302-3: Intensidad energética	59	GCC	101-102
	302-4: Reducción del consumo energético	56-58, 63-64, a	GCC	101-102
	302-5: Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	56-68	GCC	101-102
<i>Agua</i>				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	59	GCC	101-102
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	59	GCC	101-102
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	59, b	GCC	101-102
GRI 303: Agua, 2016	303-1: Extracción de agua por fuente	59	GCC	101-102
	303-2: Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	b	GCC	101-102
	303-3: Agua reciclada y reutilizada	b	GCC	101-102
<i>Biodiversidad</i>				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura		GCC	101-102
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes		GCC	101-102
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		GCC	101-102
GRI 304: Biodiversidad, 2016	304-1: Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas		GCC	101-102
	304-2: Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad		GCC	101-102
	304-3: Hábitats protegidos o restaurados		GCC	101-102
	304-4: Especies que aparecen en la Lista Roja de la UINC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones		GCC	101-102



GRI Estándar	Contenido	Página/ Omisión	Alcance	Revisión
Emisiones				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	60	GCC	101-102
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	60	GCC	101-102
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	60	GCC	101-102
GRI 305: Emisiones, 2016	305-1: Emisiones directas de GEI (alcance 1)	60	GCC	101-102
	305-2: Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	60	GCC	101-102
	305-3: Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	60	GCC	101-102
	305-4: Intensidad de las emisiones de GEI	60	GCC	101-102
	305-5: Reducción de las emisiones de GEI	c	GCC	101-102
	305-6: Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	d	GCC	101-102
	305-7: Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire.	e	GCC	101-102
Efluentes y residuos				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	59	GCC	101-102
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	59	GCC	101-102
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	59, j	GCC	101-102
GRI 306: Efluentes y residuos, 2016	306-1: Vertido de aguas en función de su calidad y destino.	f	GCC	101-102
	306-2: Residuos por tipo y método de eliminación	59	GCC	101-102
	306-3: Derrames significativos	g	GCC	101-102
	306-4: Transporte de residuos peligrosos	h	GCC	101-102
	306-5: Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	i	GCC	101-102
Efluentes y residuos				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	60	GCC	101-102
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	60	GCC	101-102
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	60	GCC	101-102
GRI 307: Cumplimiento ambiental, 2016	307-1: Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	60	GCC	101-102
Evaluación ambiental de proveedores				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	41-42	GCC	101-102
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	41-42	GCC	101-102
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41-42	GCC	101-102
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores, 2016	308-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	42	GCC	101-102
	308-2: Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	41-42	GCC	101-102



GRI Estándar	Contenido	Página/ Omisión	Alcance	Revisión
DIMENSIÓN SOCIAL				
Empleo				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	92-99	GCC	101-102
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	92-99	GCC	101-102
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	92-99	GCC	101-102
GRI 401: Empleo, 2016	401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	93-95	GCC	101-102
	401-2: Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	99	GCC	101-102
	401-3: Permiso parental	98	GCC	101-102
Relaciones trabajador-empresa				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-25, 95	GCC	101-102
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	22-25, 95	GCC	101-102
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22-25, 95	GCC	101-102
GRI 402: Relaciones trabajador- empresa, 2016	402-1: Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	41-42, 95	GCC	101-102
Salud y seguridad en el trabajo				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	97-98	GCC	101-102
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	97-98	GCC	101-102
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	97-98	GCC	101-102
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo, 2016	403-1: Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	97	GCC	101-102
	403-2: Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	97-98	GCC	101-102
	403-3: Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	97-98	GCC	101-102
	403-4: Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	97	GCC	101-102
Formación y enseñanza				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	47-50	GCC	101-102
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	47-50	GCC	101-102
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	47-50	GCC	101-102
GRI 404: Formación y enseñanza, 2016	404-1: Media de horas de formación al año por empleado	49-50	GCC	101-102
	404-2: Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	48-50	GCC	101-102
	404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	47-49	GCC	101-102



GRI Estándar	Contenido	Página/ Omisión	Alcance	Revisión
Diversidad e igualdad de oportunidades				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	47-48, 95-96	GCC	101-102
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	47-48, 95-96	GCC	101-102
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	47-48, 95-96	GCC	101-102
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades, 2016	405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados	12, 95-96	GCC	101-102
	405-2: Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	12, 95-96	GCC	101-102
No discriminación				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-12, 47-48	GCC	101-102
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	9-12, 47-48	GCC	101-102
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	9-12, 47-48	GCC	101-102
GRI 406: No discriminación, 2016	406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	47-48	GCC	101-102
Libertad de asociación y negociación colectiva				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	100	GCC	101-102
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	100	GCC	101-102
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	100	GCC	101-102
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva, 2016	407-1: Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	100	GCC	101-102
Evaluación de derechos humanos				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	54-56	GCC	101-102
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	54-56	GCC	101-102
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	54-56	GCC	101-102
GRI 412: Evaluación de derechos humanos, 2016	412-1: Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	54-55	GCC	101-102
	412-2: Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	50	GCC	101-102
	412-3: Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	54	GCC	101-102
Comunidades locales				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	54-55	GCC	101-102
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	54-55	GCC	101-102
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	54-55	GCC	101-102
GRI 413: Comunidades locales, 2016	413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	51-53	GCC	101-102
	413-2: Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	51-53	GCC	101-102



GRI Estándar	Contenido	Página/ Omisión	Alcance	Revisión
Evaluación social de los proveedores				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	41-42	GCC	101-102
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	41-42	GCC	101-102
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41-42	GCC	101-102
GRI 414: Evaluación social de los proveedores, 2016	414-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	41-42	GCC	101-102
	414-2: Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	41-42	GCC	101-102
Política pública				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	13	GCC	101-102
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	13	GCC	101-102
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	13	GCC	101-102
GRI 415: Política pública, 2016	415-1: Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	13	GCC	101-102
Salud y seguridad de los clientes				
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	37-38	GCC	101-102
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	37-38	GCC	101-102
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	37-38	GCC	101-102
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes, 2016	416-1: Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	37	GCC	101-102
	416-2: Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	37	GCC	101-102
Marketing y etiquetado				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-11, 37-38	GCC	101-102
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	9-11, 37-38	GCC	101-102
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	9-11, 37-38	GCC	101-102
GRI 417: Marketing y etiquetado, 2016	417-1: Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	37	GCC	101-102
	417-2: Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	37	GCC	101-102
	417-3: Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	37	GCC	101-102
Privacidad del cliente				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	9-11, 37-38	GCC	101-102
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	9-11, 37-38	GCC	101-102
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	9-11, 37-38	GCC	101-102
GRI 418: Privacidad del cliente, 2016	418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	37	GCC	101-102
Cumplimiento socioeconómico				
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	37-38	GCC	101-102
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	37-38	GCC	101-102
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	37-38	GCC	101-102
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico, 2016	419-1: Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	37-38	GCC	101-102



GRI Estándar	Contenido	Página/ Omisión	Alcance	Revisión
CONTENIDOS ESPECÍFICOS DEL SECTOR FINANCIERO				
<i>Impacto de productos y servicios</i>				
FS1	Políticas con aspectos ambientales y sociales específicos aplicadas a líneas de negocio	9, 41-42, 12-13	GCC	101-102
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgo sociales y ambientales en las líneas de negocio	35-36, 56, 61-62	GCC	101-102
FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones	35	GCC	101-102
FS4	Procesos para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio	48-49	GCC	101-102
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	22, 37-38	GCC	101-102
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio	33-35, I	GCC	101-102
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosada según su propósito	46, 54-55, 63-65	GCC	101-102
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosada según su propósito	58	GCC	101-102
<i>Auditoría</i>				
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos	m	GCC	101-102
<i>Propiedad activa</i>				
FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización ha interactuado en temas medioambientales y sociales	35	GCC	101-102
FS11	Porcentaje de activo sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos	35	GCC	101-102
FS12	Políticas de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización posee derecho de voto o recomendación de voto	56, n	GCC	101-102



GRI Estándar	Contenido	Página/ Omisión	Alcance	Revisión
Comunidades locales				
FS13	Acceso a servicios financieros en áreas despobladas/desfavorecidas por tipo de acceso	51-52	GCC	101-102
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a personas con minusvalías e impedimentos	38-40, 51-52	GCC	101-102
Etiquetado de productos y servicios				
FS15	Políticas de comercialización justa de productos y servicios financieros	38	GCC	101-102
FS16	Iniciativas para ampliar la cultura financiera, desglosadas por tipos de beneficiarios	53, 65	GCC	101-102

Este documento incluye información adicional a la presentada por la compañía en el Estado de Información No Financiera Consolidado, que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del Banco de Crédito Social Cooperativo, S.A. y entidades del Grupo Cajamar. Dicha información adicional se corresponde con los siguientes contenidos GRI: 102-11; 102-12; 102-13; 102-16; 102-17; 102-19; 102-20; 102-21; 102-22; 102-23; 102-24; 102-25; 102-26; 102-27; 102-28; 102-29; 102-30; 102-31; 102-32; 102-33; 102-34; 102-35; 102-36; 102-37; 102-38; 102-39; 102-40; 102-42; 102-43; 102-44; 102-45; 102-46; 102-47; 102-48; 102-49; 102-50; 102-51; 102-52; 102-53; 102-54; 102-55; 102-56; 201-2; 201-3; 202-1; 202-2; 203-1; 203-2; 204-1; 206-1; 303-2; 303-3; 304-1; 304-2; 304-3; 304-4; 306-1; 306-3; 306-4; 306-5; 308-1; 308-2; 403-3; 417-1; 417-2; 417-3; 418-1; 419-1; FS2; FS4; FS5; FS6; FS7; FS10; FS11; FS12; FS15.

Notas

- (a) El Grupo Cooperativo Cajamar en 2017 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 2017 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) Esta información carece de relevancia dada la actividad financiera de la Entidad
- (k) 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.
- (l) La información relacionada con el desglose de la cartera para las líneas de negocio por región no se divulga por motivos de confidencialidad
- (m) 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
- (n) 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

Anexo II. Análisis del entorno

Entorno político

El entorno político a nivel internacional en 2018 ha estado marcado por la evolución de un nuevo orden post-globalización, en parte como consecuencia de la persistencia del terrorismo yihadista y las crisis económicas mundiales sufridas en la última década. En este nuevo marco post-globalización, el gobierno estadounidense, encabezado por Donald Trump, está llevando a cabo políticas proteccionistas y anti-inmigración que están afectando al comercio internacional. Por su parte, China continúa con políticas reformistas, intentando abrir un nuevo camino de acuerdo a las realidades políticas y sociales del país.

Recientemente, también se ha asentado el término de “multipolaridad” en el marco internacional, que nace del surgimiento de nuevos países con influencia en la política mundial y con creciente poder económico tales como India y Brasil, y otros que ya gozaban de mucha relevancia como Estados Unidos, China y Rusia junto con la Unión Europea. En 2018, Europa ha sufrido el resurgimiento de los nacionalismos en muchos de los países miembros, amenazando su cohesión territorial tal y como pone de manifiesto el proceso de salida del Reino Unido de la Unión Europea, que se prevé que sea efectiva en 2019. En este sentido, la Unión Europea ya se está preparando para adaptarse a la nueva situación, tanto política como económica y social, que va a tener que hacer frente una vez se haya hecho efectiva la salida de Reino Unido.

Por otro lado, el presente año ha estado marcado por un periodo de grandes cambios políticos en España. El cambio de gobierno acaecido en junio de 2018, como consecuencia de fuerzas parlamentarias muy dispares y con un elevado grado de fragmentación, ha traído consigo repercusiones para la economía nacional en términos de consumo y de inversión, generando cierto grado de incertidumbre. A este marco de inestabilidad se le suma el conflicto catalán, que condiciona la inversión directa extranjera y la confianza en la economía nacional. Del mismo modo, continúan los incesantes casos de corrupción que sumado al resto de factores, acarrea una fuerte fragmentación parlamentaria que deriva en un periodo de incertidumbre y de cambio político en España.

Tendencias del entorno político

Nuevo orden post-globalización
(multipolaridad, auge de medidas
proteccionistas y nacionalismos)

Tensiones territoriales

Nuevo gobierno, incertidumbre e
inestabilidad política

Entorno económico

La economía mundial continúa creciendo en 2018, aunque a un ritmo algo más lento que los últimos años, esta pérdida de pulso está fundamentada en la vulnerabilidad del comercio de los mercados emergentes y de las economías en desarrollo ligado a las políticas proteccionistas y a la expansión fiscal. A pesar de las políticas de reforma y proteccionistas que se están



asentando en las distintas áreas geográficas del mundo, la economía en el marco mundial internacional mantiene un crecimiento positivo puesto que cuenta con elementos compensatorios tales como la evolución progresiva y consolidada de la economía de Asia meridional y la recuperación de Rusia o Brasil. Sin embargo, las políticas económicas de EEUU repercuten negativamente en los tipos de interés, la depreciación del dólar y la reducción de liquidez advirtiendo un ligero aumento de la inflación.

Por otro lado, la economía española, al igual que el resto de economías de nuestro entorno, ha sufrido un ajuste de las expectativas de crecimiento y consecuentemente una leve desaceleración del crecimiento en 2018, situándose en un 2,5 %. El ritmo de crecimiento se ha visto afectado por el periodo de inestabilidad e incertidumbre política. Aunque el desarrollo económico se haya desacelerado en 2018, la recuperación que está teniendo lugar en los últimos años se ve respaldada por las políticas monetarias acomodaticias que ponen de manifiesto la expansión monetaria, el alivio fiscal y la recuperación del mercado financiero mejorando de este modo la competitividad y las exportaciones.

La mejora de la competitividad y de las exportaciones se ven reflejadas en un aumento de los salarios, posibilitando que la expansión de la actividad y la reabsorción del elevado desempleo existente estén siendo compatibles con el mantenimiento de un superávit exterior. De este modo se está permitiendo un mayor margen para la consecución de los objetivos de déficit que este año se sitúa en torno al 2,7 % del PIB. En este sentido, en el contexto de la Seguridad Social se han incorporado las medias aprobadas en 2018, que tendrán impacto en 2019 con una revalorización de las pensiones, siempre y cuando los gastos sean compatibles con la necesidad de reducir el endeudamiento público. No obstante, el entorno económico en el ámbito de la inflación muestra ritmos de avance de sobre el 1,2 %, aunque si se consideran las medidas inflacionarias subyacentes, los precios muestran un crecimiento significativamente inferior.

Tendencias del entorno económico

Ajustes en las expectativas de crecimiento y retirada gradual de los estímulos monetarios

Mejora en la competitividad y exportaciones

Vulnerabilidad de las economías emergentes y volatilidad de los mercados financieros

Entorno sectorial

Tras una década desde el inicio de la crisis financiera, nos encontramos con un sector transformado, que ha sufrido un proceso de reestructuración y desapalancamiento y que se ha visto afectado por el impacto de cambios en la política monetaria y regulatoria.

A pesar de que se espera una relajación de la política monetaria expansiva para la Zona Euro, el actual escenario de tipos de interés bajos parece que se va a seguir manteniendo en el medio plazo, ya que el BCE ha anunciado que mantendrá los tipos de interés en el 0% hasta, al menos, el verano de 2019. A esta circunstancia, que incide en el estrechamiento de los márgenes financieros de las entidades, se les unen otras como el crecimiento de sus competidores (*fintech*, *telcos*, *insurtech*, grupos de distribución, neo-bancos, *crowdlending*, o la co-



nocida como *banca a la sombra*, por estar fuera del alcance regulatorio al que está sometido la industria bancaria) que están experimentando un significativo crecimiento en España y en los países de nuestro entorno. Además hay que añadir el continuo incremento en las exigencias de capital y de la carga normativa y administrativa que desde la crisis financiera han inducido los organismos europeos con el consiguiente impacto sobre los costes fijos.

Todas estas circunstancias, seguirán ejerciendo una fuerte presión sobre los márgenes de la banca tradicional, que estará obligada a seguir tomando iniciativas que beneficien sus niveles de eficiencia y a continuar reduciendo sus activos no productivos como los préstamos dudosos y los activos inmobiliarios. Existen en la actualidad condiciones de mercado favorables que van a facilitar esta desinversión, que se espera provoque efectos beneficiosos en los niveles de rentabilidad de las entidades.

Otro reto al que debe hacer frente el sector, es la pérdida de confianza y fidelidad del cliente bancario, que ahonda aún más en la amenaza del modelo tradicional de banca. En este sentido, una mejora en la gestión de canales (*omnicanalidad*), el proceso de transformación digital y un incremento de la transparencia, se erigen como herramientas indispensables para afrontar los nuevos retos en las relaciones con el cliente, mejorando su experiencia y su nivel de satisfacción general.

Tendencias del entorno sectorial

Se mantiene el escenario de bajos tipos de interés y márgenes estrechos

Condiciones favorables para reducir activos no productivos

Oportunidades para mejorar la experiencia del cliente y aumento de nuevos competidores

Entorno Legal y regulatorio

El año 2018 ha vuelto a ser un periodo muy intenso en lo que se refiere a novedades e iniciativas de aspecto legal y regulatorio con influencia notable en el desarrollo del sector bancario. Aquellas vuelven a centrarse, como viene siendo la tendencia en los años anteriores, en:

- Establecer mecanismos y controles aún más rigurosos y exhaustivos en la evaluación y clasificación de riesgos.
- Garantizar que las entidades cuenten con el capital regulatorio y las provisiones adecuados.
- Adoptar medidas prudenciales en materia de gobernanza.
- Promover el acceso a la financiación por parte de empresas y familias
- Asegurar la protección del usuario bancario.
- Inclusión del cambio climático en los modelos de negocio bancarios.

Entre las disposiciones o regulaciones más importantes por su impacto en el negocio bancario destacan algunas como la directiva MIFID II (protección al cliente), la IFRS9 (contabilidad), la

PSD2 (pagos digitales), la RGDP (protección al cliente), la IDD(seguros), y otras relacionadas con la gobernanza y la publicación de información no financiera.

En otro orden de cosas, el Tribunal Supremo en noviembre de 2018 sentenciaba que el pago del IAJD en las hipotecas debía afrontarlo el solicitante de un préstamo hipotecario, volviendo al criterio que había mantenido y contradiciendo una sentencia del mes de octubre que fallaba que debían ser las entidades bancarias quienes debían asumirlo, sembrado la duda sobre una posible retroactividad. Finalmente el Gobierno, a través de un decreto-ley, terminó legislando para que a partir de ese momento los bancos tuvieran que hacerse cargo de ese impuesto aunque ya había quedado disipada cualquier duda sobre una posible retroactividad.

En este sentido se espera que la nueva ley hipotecaria, que está prevista vea la luz en 2019, sirva, por un lado, para trasponer la directiva europea sobre hipotecas al ordenamiento jurídico español, y, por otro, para aportar transparencia y seguridad tanto a los bancos como a los clientes en materia de hipotecas.

En cuanto al futuro próximo la situación no invita a pensar que esta hiperactividad legal y regulatoria vaya a relajarse. Siguen existiendo numerosas regulaciones pendientes de implantar de manera efectiva, y las que se encuentran en fase de desarrollo y propuesta vuelven a superar de nuevo la centena. A esto hay que añadir que se debe implantar la reforma del Marco de Basilea III (antes de 2022), la atención creciente de las autoridades regulatorias sobre los nuevos desarrollos tecnológicos de la banca y que en Europa sigue pendiente de la culminación de la Unión Bancaria, el Mercado Único de Capitales y el Mercado Único Digital.

Por su parte, el Plan de Acción de finanzas sostenibles de la Unión Europea va a incorporar elementos novedosos, como es el caso de la *taxonomía*, en el negocio bancario y su papel en la lucha contra el cambio climático y su contribución a la sostenibilidad.

Por tanto la industria bancaria va a tener que seguir muy pendiente de su entorno legal, donde la regulación y supervisión, teniendo en consideración que los servicios financieros están cada vez mas interconectados, tenderá a ser cada vez más multisectorial.

Tendencias del entorno legal y regulatorio

Inseguridad jurídica ante interpretaciones legales y nueva ley hipotecaria

Hiperactividad regulatoria

Mayores exigencias de información financiera y no financiera

Entorno tecnológico

Muchas novedades desde el ámbito tecnológico han ido forjando durante los últimos años una nueva forma de entender la banca. La irrupción del *big data*, el *blockchain*, la *robotización*, etc., están teniendo notables efectos en el sector financiero.

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. En este sentido el concepto de la *omnicanalidad* hoy en día es ya una realidad y ha propiciado un desarrollo con importantes consecuencias estratégicas. Si

la *multicanalidad* implicaba un significativo avance en la complementariedad de los distintos canales, físicos y digitales, la *omnicanalidad* implica la integración estratégica y combinatoria de todos los canales. En este aspecto 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 y en el valor del asesoramiento financiero.

Otro ejemplo de estos avances desde el ámbito de la innovación tecnológica, ha sido la entrada en vigor, en enero de 2018, de la Directiva de la UE sobre servicios de pagos (PSD2). En base a ella, los bancos, cuando sea autorizado por sus clientes, están obligados a proporcionar acceso a otros proveedores de servicios financieros a las cuentas online de sus clientes mediante interfaces abiertas. Esta medida lo que pretende es promover el desarrollo de nuevos sistemas de pago *online* y móvil, mejorar el servicio al cliente y aumentar la competencia. En la práctica, esto requerirá que la banca minorista desarrolle un conjunto de prácticas y herramientas para que los utilicen estos desarrolladores, reduciéndose de manera contundente las barreras de entrada para participar en el sector. De esta forma se espera que las empresas de servicios financieros en Europa evolucionen hacia un modelo *open banking*.

Otras consecuencias del avance tecnológico y su adaptación al sector financiero son, la ciberseguridad y el gran desafío que supone hacer frente a nuevos y complejos problemas de seguridad sobre la autenticación procedentes de un entorno bancario más abierto.

Por tanto, a partir de todas estos avances tecnológicos, se vislumbra un entorno probablemente muy diferente para los próximos años, con una distinción cada vez menor entre finanzas y tecnología, donde las empresas tradicionales de la industria tendrán que hacer frente a nuevos competidores, mientras necesitan realizar fuertes inversiones en el ámbito tecnológico en un momento complicado para el sector.

Tendencias del entorno tecnológico

Disrupción digital en servicios financieros, *omnicanalidad* y *open banking*

Big data, *blockchain* y robotización

Ciberseguridad

Entorno ambiental

En el año 2018 persiste la creciente preocupación por los problemas ambientales como el cambio climático, derivados de las numerosas emisiones de carbono producidas año tras año. Se han llevado a cabo varias cumbres relativas al cambio climático en los últimos años, para de esta manera continuar con la ruta marcada en la cumbre de París de 2015 (COP21), que ha tenido continuidad en los años consecutivos. En concreto en 2018 la cumbre del clima (COP 24) tuvo lugar en Katowice (Polonia) con avances relativos.

En el caso de los países con mayor registro de emisiones de gases de efecto invernadero a nivel mundial, como son EE UU y China, lejos de comprometerse con esta realidad que es el cambio climático, la administración Trump pone en entredicho el informe realizado por el CSSR (Climate Science Special Report) en el que se determina un aumento de al menos 2°C en la temperatura de la Tierra y que irá en aumento en los próximos años. La normativa actual



sobre cambio climático exige importantes reducciones en las emisiones de gases de efecto invernadero con el objetivo de verse reflejado en el cálculo de la huella de carbono generada por parte de las empresas y reportando cálculos más sólidos y de este modo dar respuesta también a la creciente demanda ambiental de los grupos de interés, tal y como suscribe el Grupo Cooperativo Cajamar.

El Plan de Acción de finanzas sostenibles de la Unión Europea va a tener un gran impacto en las entidades bancarias, que están identificando los riesgos y oportunidades derivados del clima a partir de las recomendaciones del TFCF. A lo largo de 2018 se ha avanzado notablemente en el proceso de definición de una *taxonomía* sobre finanzas sostenibles cuyos resultados definitivos verán la luz en 2019. La taxonomía establecerá que productos financieros serán verdes/sostenibles con objeto de que los inversores puedan conocer el alcance ambiental de la colocación de sus recursos financieros.

En 2018 se ha aprobado el Real Decreto-Ley 15/2018 de transición energética, que contribuye a acelerar la *descarbonización* de la economía española. Por su parte, en diciembre de 2018 se ha aprobado la ley de información no financiera, quedando pendiente la aprobación del anteproyecto de ley de cambio climático y transición energética, dos disposiciones especialmente relevantes para el conjunto del tejido productivo en general, y para el sector bancario en particular.

Por su parte la Unión Europea es una de las comunidades políticas líderes en la lucha contra el cambio climático tal y como afirma HLEG (High Level Expert Group on Sustainable Finance) en su informe final de 2018. En este sentido, la UE está adoptando un proceso complejo por el que alinear las distintas políticas e instrumentos de información para alcanzar los objetivos climáticos, realizando una reforma fiscal ambiental que asegure el principio de “quien contamina paga” tal y como se está haciendo en países como Portugal y Francia, para conducir al sector hacia un sistema económico sostenible.

Tendencias del entorno ambiental

Nueva ley de cambio climático

Mayor compromiso del sector económico frente a los problemas ambientales

Aumento de las demandas ambientales de los grupos de interés

Entorno social

España sigue aumentando su esperanza de vida (83,1 años) y ha pasado a liderar diferentes rankings al respecto junto a otros países como Japón e Italia. Sin duda se trata de una de las clasificaciones más deseables para encabezar, y existen multitud de factores que influyen en ella (culturales, geográficos, desarrollo económico, calidad de servicios, infraestructuras sanitarias, las empresas, etc.).

Sin embargo, en relación a la evolución demográfica del país, existen otros datos que son preocupantes, como es la caída continuada de las tasas de natalidad, que están en mínimos históricos en España, contribuyendo al alarmante proceso de envejecimiento de la población.



Este fenómeno genera dudas e incertidumbre sobre el futuro del sistema público de protección social y cada vez es motivo de más preocupación entre los españoles. En este sentido, al igual que en los últimos años, tanto el paro como la corrupción siguen siendo percibidos como los dos asuntos que más preocupan a los ciudadanos en nuestro país.

Por otra parte, superada la crisis financiera, que ahondó en la brecha de la desigualdad entre ricos y pobres de la mayoría de países que se vieron afectados, se aprecia que, en el caso particular español, nuestro país no evoluciona tras diez años de su estallido en 2008 en la misma medida que el resto de países, sino que nuestros estándares se descuelgan de los del resto de Europa, incluso de los valores medios.

Tendencias del entorno social

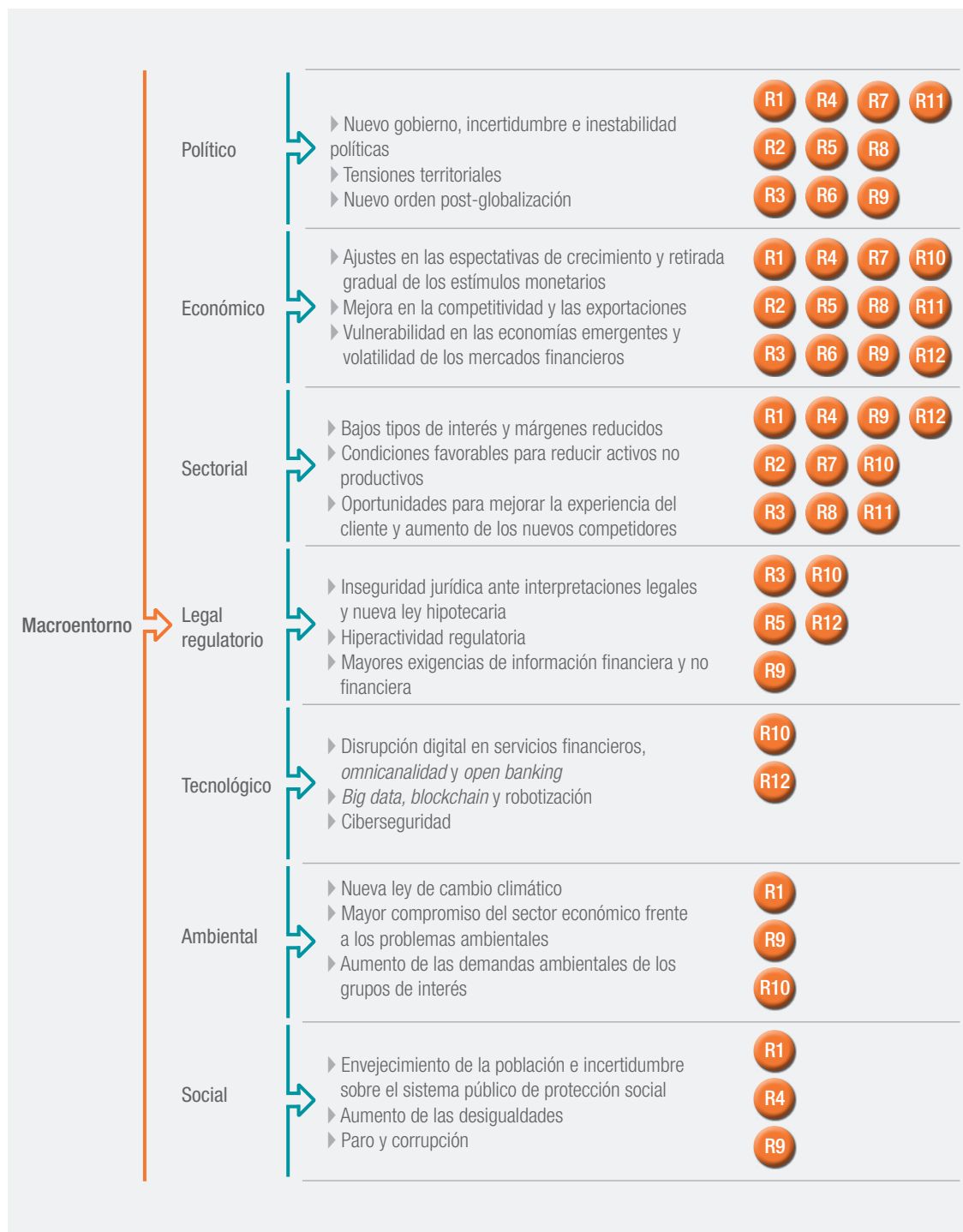
Poblaciones cada vez más envejecidas e incertidumbre sobre el sistema público de protección social

Aumento de las desigualdades

Paro y corrupción se mantienen como los principales problemas señalados por la población



Factores de riesgo identificados del análisis del macroentorno



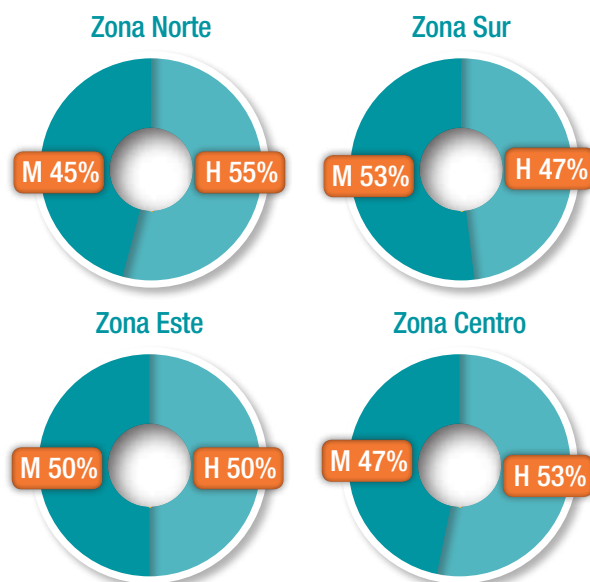
Anexo III. Perfil de la plantilla



Plantilla a 31 de diciembre

Estabilidad laboral

Empleados con contrato indefinido	97,48%
Empleados con jornada completa	98,09%



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

Sexo	Año 2016		Año 2017		Año 2018	
	Contrato indefinido	Contrato temporal	Contrato indefinido	Contrato temporal	Contrato indefinido	Contrato temporal
Hombres	3.129	78	2.781	62	2.701	56
Mujeres	2.884	65	2.762	77	2.755	85
Total	6.013	143	5.543	139	5.456	141

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

Sexo	Año 2016		Año 2017		Año 2018	
	Jornada completa	Jornada reducida	Jornada completa	Jornada reducida	Jornada completa	Jornada reducida
Hombres	3.148	59	2.818	25	2.744	13
Mujeres	2.847	102	2.747	92	2.746	94
Total	5.995	161	5.565	117	5.490	107

Distribución geográfica de la plantilla del Grupo Cooperativo Cajamar

Zona	Año 2016		Año 2017		Año 2018	
	H	M	H	M	H	M
Norte	15	15	18	18	21	17
Sur	1.178	1.188	1.039	1.113	999	1.127
Este	1.682	1.484	1.471	1.450	1.428	1.425
Centro	332	262	315	258	309	271
Total	6.156		5.682		5.597	

(1) La zona Norte contempla los datos de las comunidades autónomas de Galicia, Asturias, Cantabria 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, Comunidad Valenciana, Región de 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 - 2018 (401-1)

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	5	7	12	16	10	26	0	0	0	21	17	38
Sur	83	152	235	872	969	1.841	44	6	50	999	1.127	2.126
Este	92	177	269	1.315	1.247	2.562	21	1	22	1.428	1.425	2.853
Centro	41	58	99	263	211	474	5	2	7	309	271	580
Total	221	394	615	2.466	2.437	4.903	70	9	79	2.757	2.840	5.597

Desglose por sexo, edad y clasificación profesional según los distintos tipos de contrato y tipo de jornada de la plantilla del Grupo Cooperativo Cajamar-2018

Duración temporal a tiempo completo (eventual)

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																
Predirectivos	1	100,0 %		0,0 %									1	100,0 %	0	0,0 %
Técnicos	2	28,6 %	5	71,4 %									2	0,0 %	5	100,0 %
Otros	17	45,9 %	20	54,1 %	2	100,0 %	0	0,0 %					19	48,7 %	20	51,3 %
Total	20	44,4 %	25	55,6 %	2	100,0 %	0	0,0 %					22	46,8 %	25	53,2 %

Duración temporal a tiempo completo (interinidad)

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																
Predirectivos																
Técnicos	0	0,0%	4	100,0%									0	0,0%	4	100,0%
Otros	30	37,0%	51	63,0%	0		3	100,0%					30	35,7%	54	64,3%
Total	30	35,3%	55	64,7%	0	0,0%	3	100,0%					30	34,1%	58	65,9%

Indefinido a tiempo completo (ordinario)

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	42	60,9%	27	39,1%	916	73,5%	330	26,5%	15	83,3%	3	16,7%	973	73,0%	360	27,0%
Predirectivos	56	33,7%	110	66,3%	623	42,3%	850	57,7%	6	100,0%	0	0,0%	685	41,6%	960	58,4%
Técnicos	35	43,2%	46	56,8%	246	48,4%	262	51,6%	8	88,9%	1	11,1%	289	48,3%	309	51,7%
Otros	38	22,6%	130	77,4%	679	40,7%	991	59,3%	37	90,2%	4	9,8%	754	40,1%	1.125	59,9%
Total	171	35,3%	313	64,7%	2.464	50,3%	2.433	49,7%	66	89,2%	8	10,8%	2.701	49,5%	2.754	50,5%

Otros tipos de contratos

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
Otros	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	4	80,0%	1	20,0%	4	57,1%	3	42,9%
Total	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	4	80,0%	1	20,0%	4	57,1%	3	42,9%



Desglose por categoría profesional, edad y sexo de los despidos en la plantilla del Grupo Cooperativo Cajamar-2018

Puestos	Hasta 35 años				De 36 a 55 años				Total			
	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa
Directivos					3	100,0%			3	100,0%		0,0%
Predirectivos	1	50,0%	1	50,0%	2	66,7%	1	33,3%	3	60,0%	2	40,0%
Técnicos												
Otros	1	50,0%	1	50,0%	8	88,9%	1	11,1%	9	81,8%	2	18,2%
Total	2	50,0%	2	50,0%	13	86,7%	2	13,3%	15	78,9%	4	21,1%

Desglose por sexo, edad y clasificación profesional de las altas según los distintos tipos de contrato y tipo de jornada de la plantilla del Grupo Cooperativo Cajamar-2018 (401-1)

Duración temporal a tiempo completo (eventual)

Puestos	Hasta 35 años				De 36 a 55 años				Total			
	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa
Directivos												
Predirectivos	1	100,0%		0,0%					1	100,0%	0	0,0%
Técnicos	0	0,0%	1	100,0%					0	0,0%	1	100,0%
Otros	6	40,0%	9	60,0%	2	100,0%	0,0	0,0%	8	47,1%	9	52,9%
Total	7	41,2%	10	58,8%	2	100,0%	0	0,0%	9	47,4%	10	52,6%

Duración temporal a tiempo completo (interinidad)

Puestos	Hasta 35 años				De 36 a 55 años				Total			
	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa
Directivos												
Predirectivos												
Técnicos												
Otros	5	62,5%	3	37,5%					5	62,5%	3	37,5%
Total	5	62,5%	3	37,5%	0	0,0%	0	0,0%	5	62,5%	3	37,5%

Indefinido a tiempo completo (ordinario)

Puestos	Hasta 35 años				De 36 a 55 años				Total			
	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa
Directivos	1	100,0%	0	0,0%	4	100,0%	0	0	5	100,0%	0	0,0%
Predirectivos	1	100,0%	0	0,0%					1	100,0%	0	0,0%
Técnicos	3	50,0%	3	50,0%	4	100,0%	0	0	7	70,0%	3	0,0%
Otros	2	50,0%	2	50,0%	4	66,7%	2	0	6	60,0%	4	40,0%
Total	7	58,3%	5	41,7%	12	85,7%	2	14,3%	19	73,1%	7	26,9%



Evolución de las nuevas contrataciones

Nuevas contrataciones que continúan	50	94,34%
Nuevas contrataciones que dejan de trabajar	3	5,66%

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.

Número y % de nuevas contrataciones en el Grupo distribuidos por edad, sexo y zona geográfica - 2018 (401-1)

Zona	Año 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%	3	42,9%	1	6,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	4,8%	3	17,6%
Sur	5	6,0%	6	3,9%	9	1,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	14	1,4%	6	0,5%
Este	5	5,4%	6	3,4%	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	6	0,4%	6	0,4%
Centro	9	22,0%	3	5,2%	3	1,1%	2	0,9%	0	0,0%	0	0,0%	12	3,9%	5	1,8%
Total	19	8,6%	18	4,6%	14	0,6%	2	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	33	1,2%	20	0,7%

Número y % de bajas en el Grupo distribuidos por edad, sexo y zona geográfica - 2018 (401-1)

Zona	Año 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	1	20,0%	1	14,3%	0	0,0%	3	30,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	4,8%	4	23,5%
Sur	19	22,9%	32	21,1%	33	3,8%	21	2,2%	28	63,6%	8	133,3%	80	8,0%	61	5,4%
Este	16	17,4%	47	26,6%	55	4,2%	63	5,1%	21	100,0%	10	100,0%	92	6,4%	120	8,4%
Centro	9	22,0%	14	24,1%	12	4,6%	10	4,7%	11	220,0%	1	50,0%	32	10,4%	25	9,2%
Total	45	20,4%	94	23,9%	100	4,1%	97	4,0%	60	85,7%	19	211,1%	205	7,4%	210	7,4%

Desglose por categoría profesional, edad y sexo de la plantilla del Grupo Cooperativo Cajamar (405-1)

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	42	60,9%	27	39,1%	916	73,5%	330	26,5%	15	83,3%	3	16,7%	973	73,0%	360	27,0%
Predirectivos	57	34,1%	110	65,9%	623	42,3%	850	57,7%	6	100,0%		0,0%	686	41,7%	960	58,3%
Técnicos	37	40,2%	55	59,8%	246	48,4%	262	51,6%	8	88,9%	1	11,1%	291	47,8%	318	52,2%
Otros	85	29,6%	202	70,4%	681	40,6%	995	59,4%	41	89,1%	5	10,9%	807	40,2%	1.202	59,8%
Total	221	35,9%	394	64,1%	2.466	50,3%	2.437	49,7%	70	88,6%	9	11,4%	2.757	49,3%	2.840	50,7%

Otros indicadores de la diversidad de la plantilla del Grupo Cooperativo Cajamar (405-1)

Puestos	Extranjeros				LISMI en BCC*				LISMI en Cajamar Caja Rural*			
	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa
Directivos	2	0,2%	1	0,1%	1	0,1%	1	0,1%	11	0,3%	1	0,0%
Predirectivos	1	0,1%	4	0,2%		0,0%		0,0%	8	0,2%	15	0,3%
Técnicos	4	0,7%	2	0,3%	2	0,2%	5	0,6%		0,0%		0,0%
Otros	7	0,3%	6	0,3%		0,0%	1	0,1%	22	0,5%	28	0,6%
Total	14	0,3%	13	0,2%	3	0,4%	7	0,8%	41	0,9%	44	1,0%

Empleados BCC 856

Empleados Cajamar Caja Rural 4.379

* La entidad cuenta con medidas alternativas previstas en la legislación.



Ratio salario mujer / hombre por categoría profesional y entidad (405-2)

Puestos	BCC			Cajamar Caja Rural			Resto de entidades		
	%	Antigüedad		%	Antigüedad		%	Antigüedad	
		H	M		H	M		H	M
Directivos	69,89%	18,47	16,96	89,14%	17,70	16,30	92,34%	20,34	20,87
Predirectivos	89,07%	20,84	15,74	95,53%	17,52	16,09	94,90%	20,65	20,66
Técnicos	92,12%	16,85	14,14	87,12%	18,73	15,72	92,40%	19,40	18,46
Otros	97,98%	17,01	18,34	92,34%	18,54	15,32	99,51%	17,90	17,51

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. La moderación salarial dificulta acelerar el proceso de reducción de la brecha salarial.

Desglose por sexo, edad y clasificación profesional de la remuneración media (incluida la retribución variable) del Grupo Cooperativo Cajamar-2018 (405-2)

Puestos	Hasta 35 años				De 36 a 55 años			
	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa
Directivos	44.430,5	50,5%	43.632,1	49,5%	57.113,3	53,5%	49.606,5	46,5%
Predirectivos	34.375,6	49,6%	34.908,9	50,4%	40.598,7	51,3%	38.464,3	48,7%
Técnicos	30.476,4	51,2%	29.099,2	48,8%	40.811,2	52,0%	37.690,1	48,0%
Otros	24.401,3	48,4%	25.985,0	51,6%	37.145,5	51,6%	34.834,8	48,4%
Total	31.797,4	51,3%	30.149,2	48,7%	45.800,6	54,3%	38.505,4	45,7%

Puestos	> 55 años				Total			
	H	Tasa	M	Tasa	H	Tasa	M	Tasa
Directivos	123.013,0	70,1%	52.516,2	29,9%	57.581,7	53,9%	49.180,3	46,1%
Predirectivos	45.120,7	100,0%		0,0%	40.121,2	51,3%	38.059,7	48,7%
Técnicos	52.695,8	54,8%	43.477,9	45,2%	39.823,9	52,4%	36.208,5	47,6%
Otros	44.355,7	50,9%	42.820,8	49,1%	36.035,5	52,0%	33.297,9	48,0%
Total	66.306,0	58,1%	47.778,0	41,9%	45.098,8	54,7%	37.348,0	45,3%

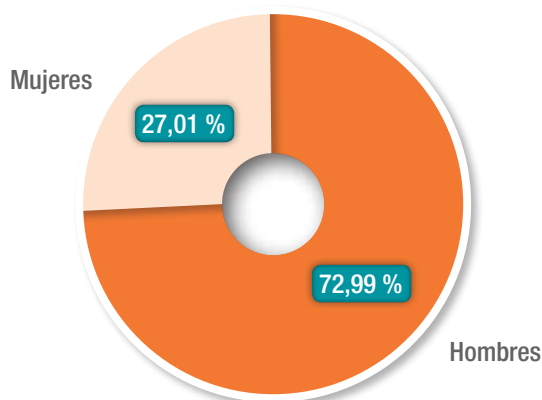
Desglose por sexo, edad, clasificación profesional y evolución respecto al año anterior (2017), de la remuneración media (incluida la retribución variable) del Grupo Cooperativo Cajamar-2018 (405-2)

Puestos	Hasta 35 años				De 36 a 55 años			
	H	Evolución	M	Evolución	H	Evolución	M	Evolución
Directivos	44.430,5	1,2%	43.632,1	-1,8%	57.113,3	3,6%	49.606,5	1,1%
Predirectivos	34.375,6	-2,9%	34.908,9	-0,7%	40.598,7	1,0%	38.464,3	1,1%
Técnicos	30.476,4	4,8%	29.099,2	-1,9%	40.811,2	0,3%	37.690,1	1,8%
Otros	24.401,3	-9,0%	25.985,0	-6,7%	37.145,5	1,4%	34.834,8	1,7%
Total	31.797,4	-4,4%	30.149,2	-4,7%	45.800,6	2,4%	38.505,4	1,7%

Puestos	> 55 años				Total	
	H	Evolución	M	Evolución	General	Evolución
Directivos	123.013,0	20,9%	52.516,2	-10,1%	55.322,0	2,9%
Predirectivos	45.120,7	-16,4%			38.924,6	0,8%
Técnicos	52.695,8	0,1%	43.477,9		37.944,6	1,6%
Otros	44.355,7	2,8%	42.820,8	9,5%	34.431,2	0,4%
Total	66.306,0	6,3%	47.778,0	8,6%	41.222,0	1,6%



Mujeres directivas



Distribución de empleados del Grupo con promoción desglosado por sexo

Sexo	Plantilla		Ascensos	
	Número	%	Número	%
Hombres	2.757	49,26	335	47,59 %
Mujeres	2.840	50,74	369	52,41 %
Total	5.597	100,00 %	704	100,00 %

Salario inicial para empleados de nuevo ingreso 18.217,20 €

Salario mínimo interprofesional 9.906,40 €

Relación 1,84

La retribución total anual fija de la persona mejor pagada del Grupo contiene 13,8 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 11,12 mayor al incremento porcentual de la retribución total anual fija promedio de la plantilla del Grupo

Reconocimientos médicos realizados en las entidades del Grupo Cooperativo Cajamar

	Año 2016	Año 2017	Año 2018
Reconocimientos	3.563	3.166	3.754
Total	3.563	3.166	3.754

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.

Accidentes de trabajo de empleados del Grupo Cooperativo Cajamar desglosados por sexo y región (403-2)

	Hombres					Mujeres					Total
	Norte	Sur	Este	Centro	Total	Norte	Sur	Este	Centro	Total	
Accidentes totales	0	11	16	4	31	0	23	29	4	56	87
Accidentes sin baja	0	8	11	1	20	0	5	15	1	21	41
Accidentes con baja	0	3	5	3	11	0	18	14	3	35	46
Jornadas totales perdidas con baja	0	107	99	24	230	0	247	161	127	535	765



Volumen y tipología de absentismo de empleados del Grupo Cooperativo Cajamar por sexo y región (403-2)

	Hombres					Mujeres					Total
	Norte	Sur	Este	Centro	Total	Norte	Sur	Este	Centro	Total	
Bajas totales	7	219	302	61	589	15	460	518	109	1.102	1.691
Nuevas bajas	7	203	281	56	547	12	422	474	97	1.005	1.552
Altas	6	203	278	54	541	14	427	472	98	1.011	1.552
Jornadas laborales totales perdidas	259	5.285	6.224	1.815	13.583	365	10.625	13.705	3.076	27.771	41.354
Índice de accidentes	0,000	0,011	0,013	0,011	0,011	0,000	0,020	0,015	0,020	0,020	0,016
Índice de días perdidos por accidentes(1)	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,001	0,000	0,002	0,001	0,000
Índice de absentismo (2)	0,046	0,018	0,004	0,074	0,017	0,087	0,036	0,008	0,199	0,037	0,027
Total días laborables del conjunto de la plantilla	5.624	285.738	420.435	84.594	796.391	4.179	292.956	382.620	68.944	748.699	1.545.090

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

Empleados del Grupo Cooperativo Cajamar con derecho a baja por maternidad o permiso parental (401-3)

	Hombres	Mujeres
Núm. de empleados con derecho a permiso	95	133
Núm. de empleados que ejercieron ese derecho	93	133
Núm de empleados que aún no han finalizado la baja	8	40
Núm de empleados que, tras ejercerlo, se encuentran en excedencia	0	22
Núm de empleados que, tras ejercerlo, se reincorporaron al trabajo	84	62
% de reincorporación al trabajo tras ejercer los derechos de permiso	98,80%	87,32%

% de retención de los empleados del Grupo Cooperativo Cajamar tras la baja por maternidad o paternidad, desglosado por sexo (401-3)

	Hombres	Mujeres
Núm. de bajas por maternidad / paternidad año anterior	102	154
Núm. de empleados que se reincorporaron	91	90
Núm de empleados que continúan en la entidad 12 meses después	101	127
% de retención	99,02%	82,47%

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



Beneficios sociales (401-2)

	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 2018 el número de partícipes en el Plan de Pensiones es de 7.333, el número de beneficiarios es de 620 y el patrimonio constituido asciende a 156.433.814 €. 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.

POLITICAS DE DESCONEXIÓN LABORAL

La entidad firmó un acuerdo colectivo en marzo de 2017 con la representación sindical que ha permitido que 485 empleados del Grupo hayan podido acceder a una excedencia especial voluntaria y compensada (entre un 60 % y un 75 % de su retribución bruta más el coste del convenio especial con la Seguridad Social). Estas excedencias tienen una duración anual con la posibilidad de ser renovada anualmente hasta el cumplimiento de los 63 años de edad.

Anexo IV. 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 cuatro 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 247 representantes de los/as trabajadores/as con presencia en 31 provincias, y distribuidos en 19 comités de empresa y 26 provincias con la figura de delegado 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 2018 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 V. Informe de verificación PwC



INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO INDEPENDIENTE DE LOS INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

A la Dirección del Grupo Cooperativo Cajamar:

Hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento limitado de los indicadores de Responsabilidad Social Corporativa contenidos en el “Anexo I – Índice de contenidos GRI” del Informe Integrado 2018 (en adelante, “los indicadores de RSC”) del Banco de Crédito Social Cooperativo y sus sociedades dependientes (en adelante, BCC o el Grupo) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018, preparados conforme a los contenidos propuestos en los Estándares GRI de Global Reporting Initiative (GRI) (en adelante Estándares GRI) y en el Suplemento Sectorial de Financial Services de la Guía GRI versión G4 (en adelante el Suplemento Sectorial de Financial Services).

Responsabilidad de la Dirección

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

Adicionalmente, y de acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio, los administradores de BCC han formulado el Estado de Información No Financiera Consolidado de BCC (en adelante, EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018, que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del mismo, sobre el que, con fecha 12 de marzo de 2019, hemos emitido un informe de verificación independiente en el que se expresa una conclusión sin salvedades. En el apartado “7.4 Correspondencias entre la Ley de información no financiera y GRI” del Informe Integrado 2018 del Grupo se explican las diferencias respecto al mencionado EINF.

La Dirección del Grupo 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 RSC.

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 (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 involucradas en la elaboración del Informe Integrado 2018.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Avinguda Diagonal, 640, 08017 Barcelona, España
Tel.: +34 932 532 700 / +34 902 021 111, Fax: +34 934 059 032, www.pwc.es

1

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290



- Análisis de los procedimientos utilizados para recopilar y validar los datos e información presentada en los indicadores de RSC.
- Análisis de la adaptación de los indicadores de RSC del Grupo a lo señalado en los Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad y el 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 RSC del Grupo. Asimismo, hemos comprobado su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Grupo.
- Obtención de una carta de manifestaciones de la Dirección.

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 (NICC 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 RSC del Grupo correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018, contienen errores significativos o no han sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los Estándares GRI y el Suplemento Sectorial de Financial Services.

Uso y Distribución

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

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Marga de Rosselló

1 de abril de 2019